



Veiklos aprašas

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

1. VERTYBĖS, VIZIJA, MISIJA

Koordinacinis centras „Gilė“ (toliau – Centras) įsteigtas 2004 m. balandžio 24 d.

Centro būstinė yra adresu Lokystos g. 36, Šilalė, LT-75129.

Centras yra savanoriška asociacija, siekia mažinti socialinę atskirtį, įgalinti pažeidžiamas grupes, vystyti socialines paslaugas ir socialines inovacijas regione.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

1. VERTYBĖS, VIZIJA, MISIJA

Centras veiklą vykdo vadovaudamasi asociacijos valdymo struktūra:



Centrą sudaro 11 narių. Nariams pavaldi valdyba (sudaryta iš 3 narių) ir direktorius. Direktoriui pavaldūs du padaliniai – projektų valdymo padalinys ir komunikacijos ir vystymo padalinys.

Centro kasdienė veikla vykdoma vadovaujantis įdiegtomis organizacijos vertybėmis:

Empatija klientui

Visi darbuotojai atrenkami, vadovaujantis reikiama kvalifikacija, ekspertinėmis žiniomis, vertybinėmis nuostatomis, akcentuojant empatiją klientui. Organizacijoje plėtojamas į asmenį orientuotas požiūris, kas sukuria pasitikėjimu ir priėmimu paremtą atmosferą.

Asmeninė atsakomybė

Visi darbuotojai motyvuojami įsitraukti į asmeninės atsakomybės lygmenį, gebėti priimti kompetentingus, savarankiškus sprendimus savo veiklos srityje ir prisiima atsakomybę, susijusią su sprendimų pasekmėmis, taip kuriant horizontalius, atvirumu ir pagarba paremtus organizacinius ryšius.

Kompetencija

Darbuotojai, dirbantys su klientais, atrenkami vadovaujantis ekspertinėmis žiniomis bei atitinkama kvalifikacija profesinėje srityje, taip pat vertinant asmenines savybes, vertybines nuostatas.

Inovatyvumas

Darbuotojai dinamiški ir pasiruošę pokyčiams, domisi naujovėmis ir jas skatina, ieško tobulėjimo sričių, siekiant asmens ir visuomenės gerovės.

Aktyvumas

Darbuotojai siekia sužinoti kuo daugiau, domisi naujovėmis, turi drąsos keistis ir keisti, ieško pažangių ir naudą visuomenei kuriančių sprendimų.

Centro vizija ir misija

Centro vizija

Mažėjanti socialinė atskirtis regionuose dėl sėkmingai taikomų tvarių socialinių inovacijų, regioninės NVO - lygiaverčiai partneriai teikiant socialines paslaugas, diegiant socialines inovacijas, dalyvaujant socialinės politikos formavime, pagerinant socialinę aplinką.

Centro misija

Teikti kokybiškas ir į kliento pokytį ir poreikį orientuotas socialines paslaugas vakarų Lietuvos regione, siekiant paslaugų kokybės augimo, taikyti socialines inovacijas socialinių paslaugų sektoriuje.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

Centro paslaugų kokybės garantas – darbuotojai, nuolat tobulėjantis personalas. Centro vertybių dauguma (empatija klientui, kompetencija, asmeninė atsakomybė, inovatyvumas, aktyvumas) susiję su personalo auginimu ir įgalinimu.

Darbuotojams užtikrinamas orus atlygis už darbą, aiškios karjeros galimybės, daug dėmesio skiriama darbuotojų kvalifikacijos kėlimui, savarankiškų sprendimų priėmimui.

Centro siekis, kad visi Centro darbuotojai būtų aukštos kvalifikacijos specialistai, nuolat siekiantys tobulėti, mokytis, užsiimantys nuolatine savistaba, kritiškai mąstantys, gebantys ir aktyviai siekiantys savo žiniomis ir iniciatyvumu prisidėti prie Centro plėtos ir teikiamų paslaugų kokybės gerinimo.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

Darbuotojų atranka.

Darbuotojai atrenkami vadovaujantis darbuotojų atrankos kriterijais – bendrieji, susiję su Centro vertybėmis (empatija klientui, kompetencija, asmeninė atsakomybė, inovatyvumas ir aktyvumas), ir specifiniai reikalavimai, susiję su konkrečių finansavimą teikiančių organizacijų numatytomis sąlygomis. Bendrieji atrankos kriterijai apima šiuos prioritetinius kriterijus: savanorystės patirtis; noras mokytis ir tobulėti; nuostatos, susijusios su pažeidžiamomis grupėmis (požiūris į lyčių lygybę). Darbuotojų tinkamumo vertinimą ir sprendimą priimti/nepriimti priima Centro direktorius, kuris organizuoja atrankos procesą (gyvenimo aprašymo vertinimas, pirminis pokalbis, antras finalinis pokalbis ir/arba praktinė užduotis). Priėmus į darbą, su kiekvienu darbuoju sudaroma rašytinė darbo sutartis (projektinė, kai darbuotojas įdarbinamas projekto laikotarpiui; neterminuota, kai darbuotojas įdarbinamas neapibrėžtam laikui; kt.).

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

Darbuotojų motyvacija.

Centras aktyviai augina darbuotojų kompetencijas, skatina juos tobulėti, palaiko ir padeda. Centras vykdo savo darbuotojų metinius veiklos aptarimus, kuriuose aptariama darbuotojų kvalifikacija, aptariami darbuotojo įsivertinimo rezultatai ir planuojami ateities tikslai, siekiant darbuotojų įgalinimo, didinti įsipareigojimą, auginti įsitraukimo jausmą. Centro darbuotojai aktyviai įtraukiami į įstaigos veiklos planavimą ir vertinimą, sudarat metinį planą. Metinio pokalbio rezultatai (silpnybės, stiprybės, lūkesčiai ir kt.) fiksuojami kiekvieno darbuotojo metinio aptarimo suvestinėje.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

Darbuotojų motyvacija.

Metinio pokalbio metu dėmesys skiriamas darbuotojo asmenybei, aptariant:

- stipriąsias ir silpnąsias puses;
- išklausomas darbuotojas indėlis organizacijai ir išsakomas vadovo matymas;
- domimasi darbuotojo vertybėmis, jų suderinamumas su Centro vertybėmis;
- išklausoma, kaip darbuotojui sekasi vykdyti savo funkcijas;
- aptariami darbuotojo ateities planai, lūkesčiai;
- susitariama, kas reikalinga padaryti.

Darbuotojų motyvacija skatinama ir bendrų kiekvienam darbuotojui gyvenimo įvykių pažymėjimu (bendri susirinkimai gimimo dienos, mokslų baigimo ir pan. progomis), organizuojamos bendros išvykos bent kartą per metus, taip pat pagal galimybes sudaromos sąlygos dalyvavauti naujuose projektuose (pvz. regioniniuose, tarptautiniuose).

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

Kvalifikacijos kėlimas.

Centras siekia, kad bent kartą per metus būtų organizuojami ne tik specialistų mokymai, bet savęs pažinimo mokymai, kurie ugdo darbuotojus kaip asmenybes, gebančias užsiimti savistaba ir pačių savęs tobulinimu, kas tiesiogiai susiję su socialinių paslaugų kokybės gerinimu.

Darbuotojai kelia kvalifikaciją šiais būdais: mokymai, seminarai, supervizijos, savarankiškas mokymasis, pasikeitimo patirtimi renginiai, konferencijos ir kt.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

Centras rengia metinius savo darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo planus, kuriuose, aptarus su darbuotoju, yra planuojama naujų kompetencijų ugdymo eiga.

Kvalifikacijos tobulinimo planas su darbuotoju atliekamas po metinio veiklos aptarimo pokalbio, kurį atlieka tiesioginis vadovas.

Metinio veiklos aptarimo pokalbio metu darbuotojas su vadovu aptaria tobulintinas kompetencijas (vadovaujantis Aprašo 1 priedu), ir nusimato preliminaras temas mokymams, šių mokymų finansavimo šaltinį ir dydį.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

Darbo sauga. Centras turi darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybos nuostatus, darbuotojų saugos ir sveikatos instrukciją. Organizacija užtikrina savo darbuotojų sveikatą ir saugumą darbe teisės aktų numatyta tvarka.

Centras užtikrina darbuotojui saugias ir jo sveikatai nekenksmingas darbo sąlygas:

- įvertina profesinę riziką ir nustato faktinę darbuotojų saugos ir sveikatos būklę;
- organizuoja reikiamų prevencinių priemonių parengimą ir įgyvendinimą;
- pagal faktinę darbuotojų saugos ir sveikatos būklę, sprendžia, kokias saugos priemones naudoti;
- darbuotojams draudžiama pradėti darbą, jei jie neapmokyti saugiai dirbti (arba neįsitikinta, kad geba saugiai dirbti) ir neinstrukuoti pagal darbuotojų instruktavimo tvarką;
- atsižvelgiant į Centro ekonominę veiklą ir darbuotojų skaičių, darbuotojų saugos ir sveikatos užtikrinimo funkcijoms vykdyti yra paskirtas vienas atsakingas darbuotojas, kuris informuoja, konsultuoja darbuotojus visais su darbo sąlygomis susijusiais klausimais.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

Psichologinės rizikos darbe klausimynas pildomas kasmet metinio pokalbio metu, taip įvertinamos ir nustatomos psichologinės rizikos darbe. Nustačius tokias rizikas, darbuotojas su vadovu sudaro veiksmų planą šių rizikų valdymui.

Darbo vietos rizikos veiksniai ir prevencinis veiksmų planas yra Darbo saugos politikos dalis.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

Vadovo vertinimas.

Centro vadovas yra atviras, lankstus, nuolat mokosi, geba išklausyti ir diskutuoti, ugdo gebėjimus valdyti sudėtingas situacijas, mokosi atpažinti talentus ir juos vystyti.

Pagrindinis vadovo tikslas yra talentų valdymas. Svarbiausias vadovo tikslas yra būti mentoriumi, koučeriu.

Centre vykdomas vadovo vertinimas. Vadovo vertinimo tikslas - priimti efektyvesnius ir geriausius sprendimus.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

Vertinimas vykdomas šiomis formomis: atvirų durų politika (bet kuris darbuotojas gali išsakyti vadovui savo nuomonę), bendras metinis aptarimas ir kartą per du metus vykstanti anonimiška apklausa, parengta šiais klausimais:

- Vadovas perteikia darbuotojams misiją, viziją ir įtraukia juos į tikslų formulavimą, taip užsitikrindamas darbuotojų pritarimą tikslams ir įsitraukimą, motyvaciją jų siekiant (balai nuo 1 iki 5);
- Vadovas yra tinkamo elgesio pavyzdys esant ne tik įprastoms ar sudėtingoms, bet ir kritinėms aplinkybėms (pvz., sumažinus išteklius, restruktūrizacijos ar kt. kritiniais laikotarpiais); pats siekia ir darbuotojus skatina siekti atitikti veiklos standartus ir tikslus, kelia pasiekimų, rezultatų „kartelę“, korektiškai bendrauja ir pan. (balai nuo 1 iki 5);

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

- Vadovas sukuria pozityvų psichologinį klimatą įstaigos mastu, suteikdamas darbuotojams individualią emocinę paramą sudėtingose jų veiklos ar asmeninio gyvenimo situacijose bei inicijuodamas, organizuodamas bendrus renginius, veiklą, tradicijas, skatinančius gerus visų įstaigos darbuotojų tarpusavio santykius, bendradarbiavimą, pagalbą ar pan. (balai nuo 1 iki 5);
- Vadovas įtraukia darbuotojus į sudėtingų ir / arba didelės apimties sprendimų priėmimą; esant būtinybei, į darbo grupės veiklą įtraukia kitas institucijas ar asmenis (balai nuo 1 iki 5);

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

- Vadovas ugdo darbuotojus ne tik sudarydamas jiems sąlygas mokytis ir tobulėti, sukurdamas įvairias mokymosi galimybes veikloje, bet ir kurdamas mokymuisi palankią aplinką, inicijuodamas naujas mokymosi formas (inicijuoja, remia dalijimąsi gera patirtimi, žiniomis, klaidų analizę ir veiklos tobulinimo sprendimų paiešką ir pan.) (balai nuo 1 iki 5);
- Vadovas motyvuoja darbuotojus, formuodamas į įstaigos misijos ir tikslų įgyvendinimą orientuotą įstaigos kultūrą, užtikrina, kad kiekvieno tiesiogiai pavaldaus darbuotojo indėlis būtų įvertintas teisingai (pagal indėlį į padalinio, įstaigos rezultatus) ir, atsižvelgiant į jo indėlį, teisingai būtų parenkamos įstaigoje taikomos motyvavimo priemonės, inicijuoja naujas motyvavimo priemones, pritaikomas įstaigos lygiu, ir individualiais darbuotojų poreikiais bei įstaigos galimybėmis (balai nuo 1 iki 5).

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

Etika ir konfidencialumo užtikrinimas.

Centre yra patvirtintas Konfidencialios informacijos nustatymo ir naudojimo bei konfidencialumo laikymosi tvarkos aprašas, su kuriuo pasirašytinai susipažįsta ir laikosi kiekvienas Centro darbuotojas. Siekiant užtikrinti, kad kiekvienas darbuotojas laikosi Konfidencialios informacijos nustatymo ir naudojimo bei konfidencialumo laikymosi tvarkos aprašo nuostatų, kiekvienas darbuotojas pasirašo Konfidencialumo laikymosi pasižadėjimą. Centre yra parengtas konfidencialios informacijos sąrašas ir saugojimo tvarka, kuri atitinka Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą (Duomenų apsaugos politikos dalis). Informacija klientams, nariams yra pateikta intereto svetainėje adresu <http://centrasmile.lt/privatumo-politika-2/>

Centro darbuotojai ir savanoriai žino ir laikosi NSMOT tinklo patvirtinto Etikos kodekso (susipažįstama pasirašytinai ir su Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos suvažiavime patvirtintu Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksu (susipažįsta pasirašytinai darbuotojai ir savanoriai, kuriems aktualu).

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

Emocinės savijautos ir orumo užtikrinimas.

Centras teikia paslaugas užtikrindamas asmens orumą ir emocinę gerovę, atsižvelgiant į asmens amžių, individualius poreikius, asmenines savybes. Centras visais atvejais užtikrina asmens privatumą ir saugumą (fizinį ir psichologinį), išskyrus tuos atvejus, kai asmuo negali būti paliktas vienas dėl sveikatos situacijos ir pan. Centro darbuotojai ir savanoriai laikosi pagarbaus ir etiško elgesio su klientais (darbuotojai žino ir laikosi Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos suvažiavime patvirtinto Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekso (susipažįsta pasirašytinai), pagarbaus ir etiško elgesio su klientais svarba aptariama kolektyvo pasitarimuose, metinių pokalbių metu.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

2. PERSONALO POLITIKA

Atskaitomybė ir skaidrumas.

Organizacija rengia metines veiklos bei finansines ataskaitas, kuriose atspindi per metus atlikta veikla, suteiktų paslaugų skaičius, suplanuotas ir įgyvendintas biudžetas. Metinės veiklos ataskaitos yra viešai prieinamos organizacijos interneto svetainėje adresu www.centrasgile.lt

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

3. ORGANIZACIJOS PROCESAI

Teikiamų paslaugų aprašai. Centras turi teikiamų paslaugų aprašus, kuriuose yra išvardintos visos teikiamos paslaugos, naudojami metodai, trukmė, paslaugų tikslas/nauda. Centras turi parengęs šių paslaugų aprašus:

- Specializuota kompleksinė pagalba nuo smurto nukentėjusiems asmenims;
- Kompleksinės paslaugos šeimai;
- Kompleksinės nedarbo pasekmių šalinimo paslaugos;
- Psichologinės pagalbos užsiėmimai grupėje;
- Kompleksinės paslaugos vaikams, nukentėjusiems nuo smurto.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

3. ORGANIZACIJOS PROCESAI

Pradedant teikti paslaugas, visi klientai ar jų artimieji (globėjai) yra supažindinami su paslaugų aprašais.

Paslaugų aprašai yra parengti tam, kad ir paslaugas teikiantiems specialistams, ir klientams būtų vienodai suprantama, koks paslaugų tikslas ir nauda, kaip paslauga prasideda, kaip baigiasi, kas įeina į paslaugas. Visi teikiamų paslaugų Centre aprašai yra viešai prieinami Centro svetainėje www.centrasgile.lt

Teikiamų paslaugų kokybės priežiūra. Centras yra parengęs Teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo planą, su kuria susipažinę visi darbuotojai.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

3. ORGANIZACIJOS PROCESAI

Skundų pateikimo tvarka. Skundai ir (ar) pranešimai Koordinaciniam centrui „Gilė“ turi būti pateikiami elektroniniu paštu koordinaciniscentras@gmail.com, kurio paskyrą prižiūri Koordinacinio centro „Gilė“ direktorius. Skundai ir (ar) pranešimai pateikiami lietuvių arba anglų kalba. Skundas ir (ar) pranešimas turi būti surašytas tvarkingai ir aiškiai, nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), elektroninio pašto adresas arba kiti kontaktiniai duomenys susisiekti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu skunde ir (ar) pranešime nenurodytas elektroninio pašto adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, tuomet atsakymas teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, jeigu jokių kontaktinių duomenų nenurodyta – atsakymas neteikiamas. Skundai ir (ar) pranešimai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas, nagrinėjami kaip anonimiški skundai ir (arba) pranešimai.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

3. ORGANIZACIJOS PROCESAI

Nesuprantamai išdėstyti ar nepagrįsti skundai ir (ar) pranešimai grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti. Skundai ir (ar) pranešimai, kurių turinys yra šmeižikiškas, įžeidus ar neatitinkantis moralės normų, ir tokie, kuriuose kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta bei diskriminacija, nenagrinėjami, o skundą, prašymą ir pranešimą teikęs asmuo yra apie tai informuojamas. Skundai ir (ar) pranešimai yra registruojami Skundų tvarkymo registre, suteikiant registracijos numerį; taip pat skundo ir (ar) pranešimo kopija laikoma specialiaame Centro Skundų aplanke, saugomame pas Centro direktorių. Skundai ir (ar) pranešimai asmens duomenų apsaugos klausimais priimami vadovaujantis Koordinacinio centro „Gilė“ Asmens duomenų apsaugos politikoje. Gavus skundą ir (ar) pranešimą per 3 darbo dienas jį pateikusiam asmeniui išsiunčiamas patvirtinimas, kad skundas yra užregistruotas ir bus išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo datos.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

3. ORGANIZACIJOS PROCESAI

Kiekvieną gautą skundą ir (ar) pranešimą nagrinėja Centro direktorius (išimtis taikoma, jei kyla interesų konfliktas). Skundas ir (ar) pranešimas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo datos, išskyrus atvejus, kai šioje tvarkoje nustatyta kitaip. Skundas ir (ar) pranešimas laikomas baigtu nagrinėti tuomet, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas, pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas ir Skundų tvarkymo registre įregistruojamas sprendimas. Draudžiama pavesti nagrinėti skundus ir (ar) pranešimus tiems Centro darbuotojams, kurių veiksmi yra skundžiami. Nagrinėjant skundus ir (ar) pranešimus, direktorius privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais. Išnagrinėjus skundą ir (ar) pranešimą, skundo pateikėjui pateikiamas atsakymas, nurodant: kas patikrinta ir kas nustatyta; priežastis, sąlygojusias pažeidimą; jeigu skundas pripažįstamas kaip pagrįstas – Centro veiksmus; jei yra galimybė – rekomendacijas ir prevencinių veiksmų ateičiai pasiūlymus. Direktorius pasirašytas atsakymas yra užregistruojamas, išsiunčiamas ir saugomas siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

3. ORGANIZACIJOS PROCESAI

Pakartotiniai skundai ir (ar) pranešimai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra pagrįstų argumentų, kad direktoriaus sprendimas dėl ankstesnio skundo ir (ar) pranešimo išnagrinėjimo yra neteisingas. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl jo skundo, prašymo ir (ar) pranešimo išnagrinėjimo, jį gali apskųsti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

Skundų pateikimas įgyvendinamas naudojant Atsiliepimų apie teikiamas paslaugas dėžutę, į kurią paslaugų gavėjai gali anonimiškai dėti savo atsiliepimus. Atsiliepimai peržiūrimi vieną kartą per šešis mėnesius, atsiliepimai aptariami paslaugas teikiančių darbuotojų susirinkime. Susirinkime priimami sprendimai dėl veiksmų, siekiant atliepti klientų poreikius, spręsti problemas, kelti paslaugų kokybę ir pan.

Skundų pateikimo tvarka skelbiama adresu www.centrasgile.lt

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

3. ORGANIZACIJOS PROCESAI

Naujų metodų, praktikų diegimas.

Centras siekia diegti socialines inovacijas paslaugų teikime, nuolat ieško naujovių, aktyviai analizuoja, tobulina ir keičia savo paslaugas, siekiant veiksmingai padėti klientams. Naujovių diegimas, inovatyvumas (nauji darbo su klientais metodai, inovatyvūs darbo su partneriais ir komandos formavimo metodai, kt.) - Centro vertybė, tad visi darbuotojai metinių aptarimų metu skatinami imtis atsakomybių už tam tikrų naujovių diegimą/ stiprinimą savo veiklos srityje. Naujų metodų ir praktikų diegimo etapai:

- Inovacija įtraukiama į metinį Centro planą, numatant atsakingą asmenį;
- Inovacija ir jos diegimo planas pristatomas komandai;
- Inovacija diegiama arba apmokomi darbuotojai, siekiant įdiegti inovaciją (3 mėn.);
- Inovacijos diegimo, bandymų rezultatų aptarimas komandoje;
- Sprendimas dėl inovacijos pasiteisinimo: tęsti/ netęsti;
- Papildomas paslaugų aprašas (-ai), įtraukiant inovaciją.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

3. ORGANIZACIJOS PROCESAI

Partnerystė.

Centras turi partnerius (nevyriausybinės organizacijas, švietimo, neformalaus ugdymo įstaigas, biudžetines įstaigas ir pan.), kurie padeda užtikrinti paslaugų tęstinumą ir kokybę. Partnerių kontaktus žino visi darbuotojai, partnerių sąrašas yra nuolat atnaujinamas, prieinamas organizacijos patalpose, duomenų mainų paskyroje.

Centras siekia aktyviai veikti tarptautinėje erdvėje, įgyvendina tarptautinius projektus su užsienio partneriais, kurie padeda diegti naujoves. Partnerystė rezultatai yra viešinami organizacijos interneto svetainėje arba socialinio tinklo profilyje bei įtraukiami į metinę ataskaitą.

Centras yra aktyvus rajoninių, regioninių, nacionalinių tinklų narys: Lietuvos skurdo mažinimo organizacijų tinklas, Lietuvos moterų teisių asociacija, Vaikų dienos centrų asociacija, Šilalės rajono partnerystės vietos veiklos grupė, Specializuotos pagalbos tarnybų asociacija. Centras aktyviai dalyvauja šių tinklų veikloje, susitikimuose, teikia pasiūlymus, vykdo bendrą veiklą.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

3. ORGANIZACIJOS PROCESAI

Bendruomenės įtraukimas.

Centras yra atviras, teikdamas paslaugas stengiasi įtraukti vietos bendruomenę – organizuojame bendrus renginius, informacines akcijas, dalinamės savo veiklos eiga ir rezultatais socialiniuose tinkluose, internetinėje svetainėje. Centras skatina gyventojus imtis savanoriškos veiklos, savanoriai yra pasirašę savanorystės sutartis, laikosi konfidencialumo ir etikos principų. Konkrečios bendruomenės įtraukimo priemonės planuojamos metiniame plane.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

3. ORGANIZACIJOS PROCESAI

Klientų įtraukimas ir įgalinimas.

Centras aktyviai įtraukia klientus į teikiamų paslaugų planavimą ir vertinimą, reguliariai organizuojant paslaugų gavėjų apklausas, siekiant įtraukti paslaugų gavėjų idėjas Centro veiklos ir paslaugų kokybės gerinimui. Paslaugų gavėjų įtraukimas vykdomas šia tvarka: 1 kartą metuose prieš rengiant metinį planą apklausiami 20 proc. nuolatinių klientų, gaunančių paslaugas tuo metu, apklausa vykdoma siekiant įvertinti paslaugų kokybę, sužinoti klientų pageidavimus dėl paslaugų tobulinimo.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

3. ORGANIZACIJOS PROCESAI

Apklausa susideda iš 3 dalių:

- Kliento gaunamų paslaugų vertinimas;
- Pasiektų rezultatų vertinimas;
- Kliento gyvenimo kokybės/įgalinimo rodiklio vertinimas (anketavimas atliekamas paslaugų gavimo pradžioje ir pabaigoje).

Apklausą atlieka psichologai, konsultantai, socialiniai darbuotojai, tiesiogiai dirbantys su klientu. Vertinimo rezultatų analizei Centras sudaro darbo grupę, kuri pateikia vertinimo išvadas ir rekomenduojamų tobulinti sričių suvestinę, pateikia pasiūlymus veiklos tobulinimui. Centras pasiūlymus paslaugų tobulinimui įtraukia į metinį planą, siekia įgyvendinti paslaugų tobulinimo veiksmus.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

3. ORGANIZACIJOS PROCESAI

Centras siekia kliento įgalinimo, kuria įgalinančią aplinką, skatina savarankiškumą, gebėjimą priimti sprendimus, ugdo naujus gebėjimus, skatina klientus aktyviai išsakyti savo poreikius, dalyvauti sprendimų priėmime.

Viena iš pagrindinių įgalinimo kompetencijų, kad klientai taptų savarankiškesni, yra dalyvavimas, kuris skatinamas šiais metodais:

- Paslaugų gavėjų savipagalbos grupės, kur jie dalinasis savo patirtimi, įkvepia ir paskatina kitus savo pavydžiu ir istorijomis;
- Savanorystės skatinimas tarp paslaugų gavėjų (paslaugų gavėjai turi galimybes Centre savanoriauti, savo patirtis panaudoti padedant kitiems, save realizuoti).

-

Siekiant įgalinti klientus, Centras laikosi tarptautinių konvencijų ir pateikia savo klientams visą informaciją apie jų teises suprantama kalba, atsižvelgiant į tikslinės grupės specifines teises.

Vaikų dienos centruose yra lankstinukas vaikams apie jų teises (rengiamas), šiomis temomis vykdomi reguliarūs užsiėmimai vaikų dienos centruose.

ORGANIZACIJOS VALDYMAS IR LYDERYSTĖ

3. ORGANIZACIJOS PROCESAI

Individualių planų sudarymas. Individualių rezultatų stebėseną.

Centras vertina kiekvieno kliento individualius poreikius ir sudaro individualius pagalbos planus (IPP), kuriuose yra suformuluojami individualūs tikslai ir priemonės tikslui pasiekti bei planuojami siektini rezultatai. Skirtingoms paslaugos sudaryti skirtingi individualūs planai, jų tikslinimas peržiūra atliekami atsižvelgiant į paslaugos specifiškumą. Vadovaujantis IPP, Centras stebi ir fiksuoja individualius savo klientų rezultatus, taip vykdant kiekvieno kliento pažangos stebėseną.