



PATVIRTINTA

Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“

direktoriaus 2021 m. kovo 19 d.

įsakymu Nr. V-59

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS KONCEPCIJA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ (toliau – įstaiga) socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija (toliau – Koncepcija) parengta siekiant teikti kokybiškas socialinės globos paslaugas (socialines, asmens sveikatos priežiūros, ugdymo ir kt.) neįgaliems vaikams ir/ ar elgesio ir emocijų sutrikimus turintiems vaikams (toliau – paslaugų gavėjas) ir jų šeimų nariams (toliau – atstovas), siekiant sumažinti vaikų neįgalumo išraišką ir raidos sutrikimus bei palengvinti vaiko integracijos procesą, užtikrinant vaiko įvairiapusių poreikius ir jo interesus.

2. Gyvenimo kokybė, tai paslaugų gavėjų fizinė, emocinė ir socialinė gerovė sąlygojama vidinių ir išorinių veiksnių. Paslaugų gavėjas yra pagrindinis teisių ir laisvių turėtojas, su savo gebėjimais, galimybėmis, vertybėmis ir siektina individualia gyvenimo kokybe.

3. Koncepcijos **tikslas** – apibrėžti paslaugų gavėjo ir jo atstovo poreikius bei atsižvelgiant į juos, tobulinti ir teikti kompleksinę pagalbą. Siekiant gerinti gyvenimo kokybę, pagalbos procesas ir paslaugos tobulinamos atsižvelgiant į besikeičiančius paslaugų gavėjų poreikius.

4. Koncepcijos **uždaviniai**:

4.1. Apibrėžti individualius paslaugų gavėjų poreikius ir svarbias jų gyvenimo gerinimo sritis;

4.2. vertinti įstaigos paslaugų poveikį socialinių paslaugų gavėjo gyvenimo kokybei pagal numatytus kriterijus;

4.3. sekti gyvenimo kokybės gerinimo procesą ir proceso poveikį socialinių paslaugų gavėjui.

5. Siekiant įgyvendinti koncepcijos uždavinius įstaigos darbuotojai vadovaujasi šiomis vertybėmis:

5.1. pagarba – kiekvienas žmogus yra unikalus ir vertingas, darbuotojas rūpinasi socialinių paslaugų gavėjais nuoširdžiai;

5.2. profesionalumas – darbuotojai nuolat kelia savo profesines kompetencijas įvairiuose mokymuose, dirba lanksčiai ir atsakingai, siekdami kokybiškų rezultatų;

5.3. lojalumas – darbuotojai tiki tuo ką daro, gerbia ir didžiuojasi savo įstaiga;

5.4. tobulėjimas – darbuotojai nuolat kelia savo kvalifikaciją, yra atviri naujovėms, kurias geba taikyti savo darbe;

5.5. konfidencialumas – įstaigos personalas gerbia informacijos slaptumą, konfidencialumą, taiko atsakingo informacijos naudojimo principus savo profesiniame darbe.

II. GYVENIMO KOKYBĖS VERTINIMO SRITYS

6. Koncepcija koreliuoja su paslaugų gavėjų individualiu socialinės globos planu, Paslaugų gavėjų teisių chartija, Etikos kodeksu, Etikos ir gerovės politikos tvarkos aprašu, Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija.

7. Gyvenimo kokybės vertinimo matas laikomas svarbia priemone, siekiant ne tik užtikrinti, kad būtų patenkinti esminiai poreikiai, bet kartu skatinti ir padėti paslaugų gavėjams sėkmingai integruotis į visuomenę.

8. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimo sritys:

8.1. **Gerovė.** Remiamasi paslaugų gavėjų fizine ir emocine gerove.

8.2. **Asmeninis augimas (savarankiškumas).** Remiamasi paslaugų gavėjų savitvarkos ir namų ruošos įgūdžių vertinimu.

8.3. **Socialinis dalyvavimas.** Remiamasi socialinių paslaugų gavėjų teisių žinojimu ir supratimu bei socialiniais ryšiais.

Sritis	Kriterijai	Faktoriai
GEROVĖ	Fizinė gerovė	<ul style="list-style-type: none"> Fizinis aktyvumas, gebėjimas judėti; Saugumo jausmas (vaikas supranta situacijas, keliančias pavojų, žino į ką kreiptis atsitikus nelaimėi – smurto atveju, pasiklydus).
	Emocinė gerovė	<ul style="list-style-type: none"> Vaiko pasitikėjimas savimi, savo gebėjimais; Psichologinis saugumas; Pasitikėjimas darbuotojais.
ASMENINIS AUGIMAS	Savitvarkos įgūdžiai	<ul style="list-style-type: none"> Mityba – savarankiškumas, gebėjimas naudotis stalo įrankiais, stalo serviravimas; Higiena – prausimasis, dantų priežiūra, naudojimas tualetu; Apranga ir avalynė - apsirengimas, nusirengimas, aprangos lankstymas avalynės apsimovimas ir kt.
	Namų ruošos įgūdžiai	Lauko ir patalpų tvarkymas (žaislų, darbo, valgymo vietos sutvarkymas, lauko ir vidaus darbo įrankių naudojimas ir kt.)
SOCIALINIS DALYVAVIMAS	Teisių žinojimas ir supratimas	<ul style="list-style-type: none"> Vaikas pagal savo suvokimo lygį žino savo teises ir jomis naudojasi; Geba įsisąmoninti paslaugų gavėjų teisių chartiją ir etikos kodeksą; Supranta savo pareigas ir jaučiasi atsakingas už jų laikymąsi.
	Socialiniai ryšiai	<ul style="list-style-type: none"> Vaikas pagal savo fizines ir protines galimybes dalyvauja organizuojamose veiklose; Bendravimas su grupės vaikais ir darbuotojais; Geba užmegzti kontaktą su kitais asmenimis.

III. GYVENIMO KOKYBĖS ĮVERTINIMO PROCESAS

9. **Gyvenimo kokybės vertinimo tikslas** – išanalizuoti paslaugų gavėjo poreikius fizinės, emocinės, savitvarkos, namų ruošos, teisių žinojimo ir supratimo, socialinių ryšių palaikymo srityse ir į juos atsižvelgiant teikti bei tobulinti pagalbą. Keičiantis paslaugų gavėjų poreikiams, koreguoti pagalbos procesą bei tobulinti paslaugą, siekiant gerinti gyvenimo kokybę.

10. **Gyvenimo kokybės matavimo instrumentas** – Vaiko poreikių vertinimas, individualus socialinės globos planas (toliau – ISGP). Socialiniai darbuotojai ir kiti su paslaugų gavėjais dirbantys specialistai (asmens sveikatos priežiūros skyriaus darbuotojai, užimtumo specialistai) ISGP vertina kiekvieną gyvenimo kokybės vertinimo sritį atskirai, detaliai aprašo bei įvertina 5 balų

skalėje su teiginiais: 0 – nėra problemos, 1 – nedidelė problema, 2 – vidutinė problema, 3 – didelė problema, 4 – visiška problema.

11. Gyvenimo kokybės pokyčio vertinimas:

11.1. gyvenimo kokybės pokytis matuojamas du kartus per metus rugsėjo ir vasario mėn., naujai atvykusių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė įvertinama ne ilgiau kaip per 1,5 mėn. nuo paslaugų teikimo pradžios;

11.2. pradėjus teikti paslaugas ir atlikus pakartotinį paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės lygio matavimą, gauti rezultatai aptariami individualiai su paslaugų gavėjų atstovais. Didžiausiais balais (kaip didžiausia problema) įvertintų kriterijų gerinimui ISGP nusimatomos priemonės ir uždaviniai;

11.3. atsižvelgiant į pasiektus rezultatus, tobulinamos įstaigoje teikiamos paslaugos bei sekamas gyvenimo kokybės gerinimo procesas ir proceso poveikis paslaugų gavėjams;

11.4. gauti individualūs rezultatai nagrinėjami ir apibendrinami procentine išraiška diagramose, kuriose atsispindi gyvenimo kokybės vertinimo sričių rezultatai;

11.5. gauti rezultatai parodo socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius ir leidžia įvertinti paslaugų trūkumą ar jų pakankamumą ir suteikia galimybę įstaigai planuoti naujų darbo metodų diegimą.

12. Gyvenimo kokybės gerinimo rodiklis – paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo sričių (gerovė, asmeninis augimas, socialinis dalyvavimas) pokytis per 6 mėnesius.

IV . BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Darbuotojai su šia koncepcija yra supažindinami susirinkimų metu arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.

14. Socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį.

15. Duomenų rinkimas turi užtikrinti informacijos konfidencialumą, vadovaujantis įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis.

16. Koncepcija turi būti naudojama kaip apibrėžtas pagrindas ir orientyras „Šeimos slėnio“ socialinių paslaugų teikimo kokybei užtikrinti.

17. Gyvenimo kokybės koncepcija patalpinama įstaigos internetiniame puslapyje.
