



PATVIRTINTA  
„Šeimos slėnio“ direktoriaus  
2021 m. vasario 26 d.  
įsakymu Nr. V-50

## VILNIAUS MIESTO KOMPLEKSINIŲ PASLAUGŲ CENTRO „ŠEIMOS SLĖNIS“ ĮGALINIMO KONCEPCIJA

### I. BENDROJI DALIS

1. Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ (toliau „Šeimos slėnis“) paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija (toliau Koncepcija) apibrėžia „Šeimos slėnio“ paslaugas teikiančių darbuotojų taikomas priemones teikiant ilgalaikės (trumpalaikės) ir dienos socialinės globos paslaugas, kuriomis siekiama formuoti paslaugų gavėjų įsitraukimą, dalyvavimą, gebėjimą veikti savarankiškai, formuojant pasitikėjimą savimi, gebėjimą būti svarbia dalimi priimant sprendimus.

2. „Šeimos slėnio“ paslaugų gavėjų įgalinimas – tai besitęsiantis, nenutrūkstantis procesas, kuriuo siekiama padėti paslaugų gavėjui atrasti savo stiprybes, gebėjimus, galimybes tapti savarankiškesniu bei kuo mažiau priklausomu nuo darbuotojų.

### II. ĮGALINANČIOS APLINKOS KŪRIMAS

3. „Šeimos slėnio“ kaip įgalinančios organizacijos ideologija – atsakomybė prieš darbuotoją ir paslaugų gavėją.

4. Įgalinančios aplinkos kūrimas, tai paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą, sprendimų priėmimo procesą, savo teisių žinojimas, dalyvavimas kuriant taisykles, priimant sprendimus.

5. „Šeimos slėnyje“ įgalinančios aplinkos kūrimas ir palaikymas yra ilgalaikė ir nuolatinė veikla, kurioje remiamasi šiomis nuostatomis ir vertybėmis:

5.1. komandinis darbas,

5.2. kvalifikuoti darbuotojai,

5.3. teigiamas organizacijos įvaizdis,

5.4. nuolatinis darbuotojų motyvacijos skatinimas,

5.5. kūrybiškumas planuojant, teikiant, vertinant paslaugas,

5.6. orientacija į bendradarbiavimą.

6. „Šeimos slėnyje“ skatinamas komandų formavimas ir aktyvus bendradarbiavimas tarp darbuotojų, suteikiant jiems daugiau įgaliojimų, galimybių pasireikšti. Susirinkimų metu, vykdant apklausas darbuotojai skatinami pateikti savo idėjas ir pasiūlymus, dalyvauti sprendžiant darbo problemas. Įgalintas darbuotojas sėkmingiau atlieka darbą, jaučia didesnę atsakomybę.

7. Siekiant paslaugų gavėjų įgalinimo įstaigoje kuriama įgalinimą skatinanti aplinka:

7.1. fizinė aplinka, kuri yra patogi, jauki ir saugi bei pritaikyta atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius;

7.2. emocinė aplinka, kurioje bendraujama pagarbiai, atsižvelgiama į paslaugų gavėjų nuomonę, poreikius ir sprendimus, gerbiamos paslaugų gavėjų teisės, skatinamas savarankiškumas, kuriamas geras psichologinis klimatas, formuojami pasitikėjimu grįsti paslaugų gavėjų ir darbuotojų ryšiai ir t.t.

7.3. informacinė aplinka, kurioje visa informacija paslaugų gavėjams pateikiama jiems suprantamu būdu bei forma pasitelkiant alternatyvios komunikacijos bei kitas formas.

8. Išskiriami trys pagrindiniai įgalinimo perspektyvos etapai:

8.1. socialinio darbuotojo pastangos sukurti pozityvią aplinką;

8.2. pagalba paslaugų gavėjui atrasti savo stiprybes;

8.3. akivaizdūs paslaugų gavėjo savarankiškumo pokyčiai ir priklausomybės nuo darbuotojų sumažėjimas.

9. Siekiant kuo kokybiškiau įgalinti paslaugų gavėją naudojamos šios įgalinimo priemonės (įrankiai):

9.1. į naudą paslaugų gavėjams orientuotas paslaugos teikimas – svarbiausias asmuo - paslaugų gavėjas bei jo poreikiai. Teikiamos orientuotos į asmenį paslaugos, atsižvelgiama į fizinę, intelektualinę ir socialinę paslaugos gavėjų aplinką. Paslaugos teikimo nauda yra nukreipta gavėjų poreikių tenkinimui. Paslaugos yra tobulinamos remiantis periodiškai atliekamu vertinimu grindžiamu grįžtamuoju ryšiu iš paslaugų gavėjų ir/ar jų atstovų;

9.2. paslaugų gavėjų ir/ ar jų atstovų įtraukimas į paslaugos planavimą, teikimą ir vertinimą – užtikrinama, kad paslaugų gavėjai ir/ar jų atstovai būtų įtraukiami į paslaugos teikimo procesą nuo pradžios, o ne tada, kai paslauga jau suplanuota ir pasistūmėjusi;

9.3. paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis vertinimas – periodiško gavėjo ir/ar jo atstovo pasitenkinimo gaunama paslauga matavimas;

9.4. paslaugų gavėjų ir/ar jų atstovų informuotumas – galimybė paslaugų gavėjams ir/ar jų atstovams gauti visą su jų atveju susijusią informaciją, reikalingą tolimesnių savarankiškų sprendimų priėmimui, sudaryta galimybė, priėjimas prie savo istorijos duomenų.

10. Paslaugų gavėjų įgalinimas vykdomas šiais principais:

10.1. pagarba asmens orumui – paslaugų gavėjai ir/ar jų atstovai vertina tiek gerus suteiktos paslaugos rezultatus, tiek ir patį teikimo procesą, jei šis vykdomas su derama pagarba asmeniui;

10.2. paslaugų gavėjų teisių paisymas – paslaugų gavėjų ir/ar jų atstovų įsitraukimo teisė – teisė skųstis;

10.3. iš apačios-į-viršų iniciatyvos principas – iniciatyva įsitraukti ateina iš pačių paslaugų gavėjų, nes už juos suplanuotos ir iš viršaus „nuleistos“ intervencijos dažniausiai neveikia;

10.4. tęstinumo užtikrinimas – paslaugos yra organizuojamos taip, kad užtikrintų paslaugos tęstinumą poreikio egzistavimo laikotarpiu, ypač, jei paslaugos susijusios su ilgalaikėmis paslaugomis;

10.5. paslaugų gavėjo pozityvių pokyčių, savarankiškumo skatinimas – paslaugų turinys ir teikimo būdas atitinka savarankiškumo, integracijos ir atsakomybės sau bei kitiems nuostatų ir gebėjimų ugdymą, skatinimą, savarankiško gyvenimo bei veiklos gebėjimų ugdymą;

10.6. dėmesys psichologiniams paslaugų gavėjo pokyčiams – paslaugų turinys ir teikimo būdas skatina psichologinį pasitikėjimą savimi, tikėjimą savo galimybėmis.

11. Įgalinime svarbu ne tik rezultatas – gebėjimų bei galių įgijimas, bet ir pats procesas, kuris nebūtinai baigiasi pozityviu rezultatu, taip, kaip yra iš anksto suplanuota.

### III. INDIVIDUALUS ĮGALINIMO LYGMUO

12. „Šeimos slėnio“ paslaugų gavėjų įgalinimas vyksta individualiame lygmenyje.

13. Individualus įgalinimo lygmuo – tai nuolatinis individualus darbuotojų darbas su paslaugų gavėju.

14. Individualus įgalinimas – tai procesas, kurio metu siekiama ugdyti asmens gebėjimą kontroliuoti savo gyvenimą ir siekti asmeninių tikslų. Tai ilgalaikis procesas, kuris įtraukia paslaugų

gavėją į pozityvius pokyčius, susijusius su asmens savigarpa, savęs suvokimu ir socialinių ryšių kūrimu bei plėtojimu.

15. Paslaugų gavėjų įgalinimą rodantys požymiai:

15.1. dalyvavimas sprendimų priėmimo (teisė laisvai rinktis);

15.2. motyvacija veikti;

15.3. komunikacija;

15.4. pozityvus požiūris;

15.5. pasitikėjimas savimi;

15.6. atvirumas;

15.7. tam tikri elgesio įgūdžiai (gebėjimas veikti, gebėjimas išmokti);

15.8. gebėjimas pasirūpinti savimi;

15.9. grįžtamasis ryšys (Ką aš galiu?).

16. „Šeimos slėnio“ paslaugų gavėjų įgalinimo procese numatomas toks įgalinimo rezultatų rodiklis: paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio išlaikymo ar padidėjimo procentinė išraiška.

17. Įgalinimo rezultatų rodiklis apskaičiuojamas surenkant informaciją iš paslaugų gavėjų Individualių socialinės globos planų (ISGP). Skaičiuojama paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio išlaikymo ar padidėjimo procentinė išraiška, vertinant pagal ISGP išsikeltus asmeninio augimo savitvarkos ir namų ruošos įgūdžius (priklausomai nuo iš(si)keltų paslaugų gavėjų tikslų).

<b>ASMENINIS AUGIMAS</b>	Savitvarkos įgūdžiai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mityba – savarankiškumas, gebėjimas naudotis stalo įrankiais, stalo serviravimas;</li> <li>• Higiena – prausimasis, dantų priežiūra, naudojimas tualetu;</li> <li>• Apranga ir avalynė - apsirengimas, nusirengimas, aprangos lankstymas avalynės apsimevimas ir kt.</li> </ul>
	Namų ruošos įgūdžiai	Lauko ir patalpų tvarkymas (žaislų, darbo, valgymo vietos sutvarkymas, lauko ir vidaus darbo įrankių naudojimas ir kt.)

18. Rezultatai skaičiuojami įvertinant iš(si)keltų paslaugų gavėjų tikslų įgyvendinimo pokytį:

18.1. visi tikslai (-as) yra pasiekti (-as);

18.2. ne visi tikslai yra pasiekti;

18.3. tikslai (-as) nepasiekti (-as).

19. Duomenys renkami apie paslaugų gavėjus, kurie paslaugą gauna ne trumpiau nei 6 mėnesius ir kuriems yra parengtas ISGP.

20. Duomenys susisteminami du kartus per metus, kiekvienų kalendorinių metų birželio ir gruodžio mėnesiais.

### III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

21. Darbuotojai su šia koncepcija supažindinami susirinkimų metu arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ją vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.

22. Paslaugų gavėjai su šia koncepcija supažindinami pasitelkiant alternatyvias komunikavimo priemones (Priedas Nr. 1).

23. Įgalinimo koncepcija yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį.

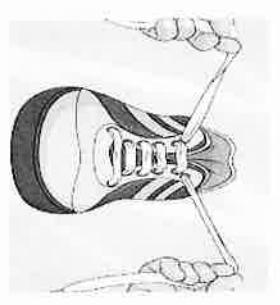
24. Duomenų rinkimas turi užtikrinti informacijos konfidencialumą, vadovaujantis įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis.

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

26. Įgalinimo konceptija patalpinama įstaigos internetiniame puslapyje.

---

Vizualizuota įgalinimo koncepcija paslaugų gavėjui  
ĮGALINIMO PROCESAS



AŠ NEMOKU

AŠ MOKAUSI

AŠ MOKU

