



PATVIRTINTA
Vilniaus miesto kompleksinių
paslaugų centro „Šeimos slėnis“
direktoriaus 2022 m. lapkričio 17 d.
įsakymu Nr. V-247

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS KONCEPCIJA

I SKYRIUS 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.) vaikams turintiems negalią ir / ar elgesio ir emocijų sutrikimus turintiems vaikams (toliau – Paslaugų gavėjas) ir jų tėvams (globėjui / rūpintojui) (toliau – Atstovas), siekiant sumažinti vaikų neįgalumo išraišką ir raidos sutrikimus, palengvinti vaiko integracijos procesą, užtikrinant jo įvairiapusiškus poreikius ir 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, pagalbos proceso ir paslaugos kokybę, atsižvelgiama 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 nuoširdžiai rūpinasi socialinių Paslaugų gavėjais;

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 SKYRIUS 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 (1 lentelė):

8.1. **Gerovė.** Vadovaujamosi Paslaugų gavėjų fizine ir emocine gerove.

8.2. **Asmeninis augimas (savarankiškumas).** Vadovaujamosi Paslaugų gavėjų savitvarkos ir namų ruošos įgūdžių vertinimu.

8.3. **Socialinis dalyvavimas.** Vadovaujamosi socialinių Paslaugų gavėjų teisių žinojimu ir supratimu bei socialiniais ryšiais.

1 lentelė

PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS VERTINIMO SRITYS

| Sritis | Kriterijai | Faktoriai | Veiklos, kuriomis gerinama paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė |
|--------|----------------|---|--|
| 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) | <ul style="list-style-type: none"> kineziterapijos ir ergoterapijos užsiėmimai; aktyvi veikla lauke (estafetės, žaidimai) veiklos sporto salėje; veiklos naudojant interaktyvias grindis; sveikos gyvensenos įgūdžių lavinimas (mankšta); viešų/privačių erdvių, veiksmų, daiktų mokymas; išvykos, ekskursijos, žygiai už įstaigos teritorijos ribų; terapijos: vandens, druskų, smėlio, molio; „Pagauk šviesą“ rankos judesių koordinacijos ir reakcijos lavinimo priemonė; langų, durų apsaugos, tvoros, vartų apsaugos; pavojingų/kenksmingų cheminių medžiagų saugojimas nuo vaikų; aštrių daiktų ir elektros prietaisų laikymas vaikams neprieinamose vietose; stabilūs baldai; saugaus elgesio mokymai -filmukai, saugaus eismo praktinės užduotys; mokoma kviesti pagalbą-pagalbos galimybės ištikus nelaimėi – socialinis darbuotojas, individualios priežiūros darbuotojas, psichologas. |
| | Emocinė gerovė | <ul style="list-style-type: none"> Vaiko pasitikėjimas savimi, savo gebėjimais | <ul style="list-style-type: none"> emocijų pažinimo, konstruktyvios jų raiškos mokymas; psichologo konsultacijos; vaiko pagarba, priėmimu, orientacija į individualius jo poreikius paremtas santykis; paskatinimo sistema; savarankiškumo įgūdžių mokymas; tėvų konsultavimas emocinės gerovės klausimais; vaikų parodų/mugių organizavimas; dalyvavimas visuomeniniame gyvenime; vandens terapija; |

| | | | |
|--------------------------|----------------------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Psichologinis saugumas • Pasitikėjimas darbuotojais | <ul style="list-style-type: none"> • sensoriniai kambariai; • garso (būgnų) kambarys; • nusiramino kambarys. • Pagalbos galimybių mokymas (individualiai ir grupėje); • vaiko pagarba, priėmimu, orientacija į individualius jo poreikius paremtas santykis; • tėvų konsultavimas emocinėms gerovės klausimais; • emocijų pažinimo, konstruktyvios jų raiškos mokymas; • vizualizuota struktūra (grupės taisyklės, specialistų taisyklės – alternatyviosios komunikacijos kortelės); • erdvių suskirstymas pasitelkiant alternatyviosiomis kortelėmis; • bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžių lavinimas grupinių užsiėmimų metu; • nusiramino erdvės (kambarys, palapinė); • konfidencialumo laikymasis. • vaiko pagarba, priėmimu, orientacija į individualius jo poreikius paremtas santykis; • konfidencialumo laikymasis. |
| 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 apsimevimas ir kt. | <ul style="list-style-type: none"> • Sumuštinio gaminimas, priemonės ir procesas; • stalo serviravimas: padėkliukų, indų ir stalo įrankių išdėliojimas; išmokti lankstyti servetėles; • mokymasis naudotis peiliu pjaustant modeliną/plastiliną; • taisyklingas stalo įrankių naudojimas ir laikymas; • tinkamai paruošti maisto produktus valgymui (kiaušinio, apelsino lupimas); • maisto gaminimas pagal pasirinktą receptą: ingredientų parinkimas ir visa gaminto eiga bei procesas. • Rankų plovimas su muilu: po lauko, prieš ir po valgio; rankų šluostymas; • dantų valymas su laikrodžio pagalba (2 minučių taisyklė); taisyklingas šepetėlio laikymas, dantų pastos uždėjimas; susipažinimas su dantų valymo seka. • veido plovimas po valgio; • tualetu įgūdžių mokymas; • maudymosi vonioje įgūdžių lavinimas; • nosies pūtimo, kosėjimo ir čiaudėjimo etiketas. • Užtrauktuko atsegimas/užsegimas savarankiškai apsirengimo metu; • savarankiškas batų raištelių ryšimas; • sagų užsegimas/atsegimas; • pirštinių užsidėjimas savarankiškai; |

| | | | |
|-------------------------------|--------------------------------|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • kojinių užsidėjimas; • drabužių lankstymas. |
| | Namų ruošos įgūdžiai | Lauko ir patalpų tvarkymas (žaislų, darbo, valgymo vietos sutvarkymas, lauko ir vidaus darbo įrankių naudojimas ir kt.) | <ul style="list-style-type: none"> • Indų plovimas po valgio; • indų nusinešimas iki virtuvės, po valgio; • stalo nuvalymas po valgio; • šviesos išjungimas išeinant iš grupės; • žaislų ir savo darbo vietos tvarkymas; • naudotis lauko ir namų tvarkymo įrankiais; • šiukšlių išmetimas ir rūšiavimas. |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Vaizdinė priemonė supažindinanti paslaugų gavėjus su Teisių Chartija; • vizualizuotas teisių žaidimas; • vizualizuota vaikų etikos kodekso spalvinimo knygutė; • metodinė priemonė- tinkamo ir netinkamo elgesio diferencijavimas; • grupės elgesio taisyklės, filmai, teatro pasirodymai, knygos; • tinkamo elgesio paskatinimo priemonės, šypsenėlės, žvaigždutės, mėgstama veikla; • vaikas siekia įgyvendinti savo dienos planą; • vaikas siekia išsikelti tikslo; • vizualizuotas pareigų žaidimas; |
| | 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 | <ul style="list-style-type: none"> • organizuojamos grupinės veiklos; • vykdoma integracija įstaigos viduje per užimtumo veiklas su kitomis grupėmis (bendros šventės); • organizuojamos išvykos ir ekskursijos; • organizuojami kultūriniai renginiai, parodos; • vykdoma partnerystė su kaimyninėmis įstaigomis; • skatinama integracija į visuomenę per savarankiškumo ugdymą (socialiniai-educaciniai renginiai); • mokoma mandagaus bendravimo ir socialinės distancijos laikymosi taisyklių su kitais asmenimis; • skatinamas bendravimas su atvykstančiais svečiais, savanoriais, praktikantais. |

III SKYRIUS 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** – vizualizuota Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimo anketa. Paslaugų gavėjams pateikiama gyvenimo kokybės vertinimo anketa,

apimanti visas gyvenimo kokybės sritis. Paslaugų gavėjai savo asmeninį pasitenkinimą gyvenimo kokybės sritimis išreiškia vertindami veiklą teiginiu: „Patinka“ arba „Nepatinka“.

11. Gyvenimo kokybės pokyčio vertinimas:

11.1. gyvenimo kokybės pokytis matuojamas kartą per metus spalio mėnesį;

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

11.3. atsižvelgiant į gyvenimo kokybės sričių vertinimo rezultatus, išskiriamos sritys, kurias Paslaugų gavėjai įvertina kaip neprisidedančias prie jų gyvenimo kokybės gerinimo;

11.4. gauti rezultatai parodo Paslaugų gavėjų konkrečias tobulintinas gyvenimo kokybės sritis, kurios leidžia įvertinti teikiamų paslaugų trūkumą ar pakankamumą. Tai suteikia galimybę Įstaigai gerinti paslaugas, atsižvelgiant į Paslaugų gavėjų individualius poreikius.

11.5. gyvenimo kokybės gerinimo procesas ir proceso poveikis Paslaugų gavėjams yra stebimas;

11.6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis matuojamas po 12 mėnesių, atlikus gautų rezultatų palyginamąją analizę. Atsižvelgiant į rezultatus tobulinamos Įstaigos paslaugos.

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

IV SKYRIUS 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 Įstaigos socialinių paslaugų teikimo kokybei užtikrinti.

17. Gyvenimo kokybės koncepcija paskelbta Įstaigos internetiniame puslapyje.
