



PATVIRTINTA  
Vilniaus miesto kompleksinių  
paslaugų centro „Šeimos slėnis“  
direktoriaus 2024 m. spalio 8 d.  
įsakymu Nr. V- 172

## PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO KONCEPCIJA

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centras „Šeimos slėnis“ (toliau – Įstaiga) Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija (toliau – Koncepcija) apibrėžia Įstaigos taikomas priemones, kuriomis siekiama formuoti paslaugų gavėjų išitraukimą, dalyvavimą, gebėjimą veikti savarankiškai, formuojant jų pasitikėjimą savimi bei įgalinant paslaugų gavėjus pasirinkti ir priimti sprendimus.

2. Įstaigos 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 SKYRIUS ĮGALINANČIOS APLINKOS KŪRIMAS

3. Įgalinančios aplinkos kūrimas, tai paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą, sprendimų priėmimo procesą, savo teisių žinojimas, dalyvavimas kuriant elgesio Įstaigoje taisykles.

4. Paslaugų gavėjai ir jų teisėti atstovai turi galimybę žodžiu, raštu ar alternatyvios komunikacijos būdu išreikšti savo poreikius. Poreikių vertinimą atlieka grupės socialinis darbuotojas ir kiti specialistai 1 kartą per metus (rugsėjo mėnesį).

5. Paslaugų gavėjai turi galimybę išsikelti savo tikslus. Individualus socialinės globos planas (toliau – ISGP) sudaromas atsižvelgus į paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų poreikius, pageidavimus pasiūlymus. ISGP rengia grupės socialinis darbuotojas 1 kartą per metus (rugsėjo mėnesį). Atvykus naujam vaikui, ISGP sudaromas per 1,5 mėnesio nuo atvykimo.

6. Paslaugų gavėjai ir jų teisėti atstovai dalyvauja apklausose. Apklausos atliekamos pagal Įstaigos veiklos dokumentuose numatytą tvarką. Paslaugų gavėjai ir jų teisėti atstovai pasiūlymus gali teikti žodžiu, raštu ar alternatyvios komunikacijos priemonių pagalba.

7. Įgalinančios aplinkos kūrimas ir palaikymas yra ilgalaikė ir nuolatinė veikla, kurioje remiamasi šiomis nuostatomis ir vertybėmis:

7.1. fizinė aplinka turi būti patogi, jauki ir saugi bei pritaikyta atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius bei socialinės globos normas;

7.2. emocinė aplinka, kurioje bendraujama pagarbiai, atsižvelgiama į paslaugų gavėjų nuomonę, poreikius, gerbiamos paslaugų gavėjų teisės, skatinamas jų savarankiškumas, kuriamas geras psichologinis klimatas, formuojami pasitikėjimu grįsti paslaugų gavėjų ir darbuotoju santykiai.

7.3. informacinė aplinka, kurioje visa informacija pateikiama paslaugų gavėjui suprantama forma, pasitelkiant alternatyvios komunikacijos priemones, tokias kaip vizualizuota paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija (priedas).

8. Išskiriami trys pagrindiniai paslaugų gavėjų įgalinimo etapai:

8.1. pozityvios aplinkos sukūrimas;

8.2. pagalba paslaugų gavėjui atrandant savo stiprybes;

8.3. paslaugų gavėjų savarankiškumo pokyčių stebėjimas ir analizė.

9. Įstaigoje naudojamos šios paslaugų gavėjo įgalinimo priemonės:

9.1. teikiamos į asmenį orientuotos paslaugos, atsižvelgiama į fizinę, intelektinę ir socialinę paslaugų gavėjų aplinką. Paslaugos teikimo nauda yra nukreipta į paslaugų gavėjų poreikių

tenkinimą.

9.2. paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą;

9.3. paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis vertinimas – periodiškai paslaugų gavėjų ir (ar) jų teisėtų atstovų pasitenkinimo paslaugomis matavimas;

9.4. paslaugų gavėjų ir (ar) jų teisėtų atstovų informuotumas – galimybė paslaugų gavėjams ir (ar) jų teisėtiems atstovams gauti visą, su jų atveju susijusią, informaciją, reikalingą tolimesnių sprendimų priėmimui.

### **III SKYRIUS REZULTATŲ VERTINIMAS**

10. Paslaugų gavėjų įgalinimo rodiklis – paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio išlaikymo ar padidėjimo procentinė išraiška ir jų teisėtų atstovų įgyvendintų pasiūlymų skaičiaus procentinė išraiška.

11. Rodiklis apskaičiuojamas surenkant informaciją iš paslaugų gavėjų ISGP, vertinant pagal ISGP išsikeltus asmeninio augimo, savitvarkos ir namų ruošos įgūdžius (priklausomai nuo ISGP sudarymo metu išsikeltų individualių tikslų).

12. Duomenys renkami ir analizuojami 2 kartus per metus (birželio ir gruodžio mėnesiais).

13. Atsižvelgus į rezultatus, rodikliai gali būti keičiami.

14. Su rezultatais paslaugų gavėjai, jų atstovai, įstaigos darbuotojai yra supažindinami susirinkimų metu.

### **IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

15. Už sklandų įgalinimo įgyvendinimą yra atsakingi grupių socialiniai darbuotojai.

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

17. Koncepcija yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį.

18. Duomenų rinkimas turi užtikrinti informacijos konfidencialumą, vadovaujantis Įstaigos Vidaus tvarkos taisyklėmis.

19. Koncepcija skelbiama Įstaigos interneto svetainėje.

---

**PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO KONCEPCIJA**