PATVIRTINTA

Palangos miesto socialinių paslaugų centro direktoriaus

2020 m. spalio 16 d. įsakymo Nr. V1-226

**PALANGOS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS KONCEPCIJA**

1. **BENDROSIOS NUOSTATOS**
2. Palangos miesto socialinių paslaugų centro (toliau Centras) dienos socialinės globos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė reglamentuoja profesines ir administracines paslaugas, kuriomis socialinių paslaugų gavėjams teikiamos prieinamos, savalaikės, patikimos, saugios, kokybės standartus atitinkančios socialinės paslaugos įsiterpiant į beveik visas gyvenimo sritis, suteikiant dalyvaujančioms šalims individualaus, jų poreikius ir lūkesčius atitinkančią paramą, palaikymą, pagalbą siekiant objektyvių gyvenimo pokyčių.
3. Centrui svarbu teikti socialines paslaugas asmenims, kurie negali savarankiškai rūpintis savo asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir kuriems būtina pagalba tenkinant jų būtinuosius poreikius bei sprendžiant socialines problemas, užtikrinant orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas.
4. Palangos miesto socialinių paslaugų centro komandai svarbu, kad socialinių paslaugų gavėjai gautų kokybiškas paslaugas, sudarant sąlygas ugdyti/stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius, padedant įveikti socialinę atskirtį. gyvenimo kokybės vertinimo matas laikomas svarbia priemone, siekiant ne tik užtikrinti, kad būtų patenkinti esminiai poreikiai, bet kartu skatinti paslaugų gavėjus tobulėti ir siekti aukštesnės gyvenimo kokybės.
5. Gyvenimo kokybė tai aplinka, kurioje paslaugų gavėjas yra pagrindinių teisių ir laisvių turėtojas, su savo gebėjimais, galimybėmis, vertybėmis ir siektina individualia gyvenimo kokybe.
6. Gyvenimo kokybės koncepcijos *tikslas* – išsiaiškinti subjektyvius socialinių paslaugų gavėjo poreikius, tobulinti ir teikti pagalbą atsižvelgiant į asmens poreikius, o jiems keičiantis, koreguoti pagalbos procesą bei tobulinti paslaugą, siekiant gerinti paslaugų gavėjo gyvenimo kokybę.
7. Gyvenimo kokybės koncepcijos *uždaviniai*:
   1. Išsiaiškinti socialinių paslaugų gavėjo subjektyvią nuomonę apie jam svarbias gyvenimo sritis;
   2. Išsikeli individualų gyvenimo kokybės gerinimo tikslą ir veiksmus;
   3. Vertinti Centro paslaugų poveikį socialinių paslaugų gavėjo gyvenimo kokybei, pagal numatytus kriterijus;
   4. Sekti gyvenimo kokybės gerinimo procesą ir proceso poveikį socialinių paslaugų gavėjui;
   5. Tobulinti Centre teikiamas paslaugas atsižvelgiant į pasiektus rezultatus.
8. Siekiant tikslo ir įgyvendinant uždavinius Centro darbuotojai vadovaujasi šiomis vertybėmis:
   1. pagarba – kiekvienas žmogus yra unikalus ir vertingas, darbuotojas rūpinasi socialinių paslaugų gavėjais nuoširdžiai, skirdamas visą savo dėmesį;
   2. profesionalumas – darbuotojai nuolat kelią savo profesines kompetencijas įvairiuose mokymuose, yra kompetentingi, gebantys atnaujinanti savo žinias, dirba lanksčiai ir atsakingai, siekdami kokybiškų rezultatų;
   3. bendradarbiavimas – kartu su socialinių paslaugų gavėju siekia bendro tikslo, kurį užtikrina padėdami vienas kitam, geranoriškai ir laiku keisdamiesi informacija tarpusavyje komandoje ir su partneriais;
   4. lojalumas – Centro komanda tiki tuo ką daro, gerbia ir didžiuojasi savo įstaiga;
   5. tobulėjimas – Centro darbuotojai nuolat kelia savo kvalifikaciją, yra atviri naujovėms, kurias geba taikyti savo darbe;
   6. konfidencialumas – Centro darbuotojai gerbia informacijos slaptumą, konfidencialumą, taiko atsakingo informacijos naudojimo principus savo profesiniame darbe.
9. **GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO SRITYS**
10. Centras įsipareigoja profesionaliai teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus ir paslaugų gavėjų lūkesčius. Centrui svarbu, kad socialinių paslaugų gavėjai gautų kokybiškas paslaugas, atitinkančias dienos socialinės globos paslaugų gavėjų lūkesčius, poreikius, interesus, sudarant sąlygas ugdyti/stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius, padedant įveikti socialinę atskirtį.
11. Gyvenimo kokybės vertinimo matas laikomas svarbia priemone, siekiant ne tik užtikrinti, kad būtų patenkinti esminiai poreikiai, bet kartu skatinti paslaugų gavėjus tobulėti ir siekti aukštesnės gyvenimo kokybės tenkinant socialinių paslaugų gavėjų būtinuosius poreikius bei sprendžiant socialines problemas, užtikrinant orumo nežeminantį kasdienį gyvenimą.
12. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių gerinimas per socialinių paslaugų teikimą, neleidžia asmeniui jausti socialinės atskirties dėl negebėjimo veikti tam tikrose srityse.
13. Palangos miesto socialinių paslaugų centro dienos socialinės globos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimo sritys :
    1. **Gerovė**: *emocinė* – gera nuotaika, pasitenkinimo jausmas, streso mažėjimas; *fizinė* – gebėjimas judėti, išlaikyti fizinį krūvį.
    2. **Asmeninis augimas** - *savarankiškumas* gebėjimas pasirūpinti asmenine higiena; *apsisprendimo teisė* - atlikti paskirtas užduotis, dalyvavimas užimtumo veiklose.
    3. **Socialinė įtrauktis** - komunikacija, aktyvus įsitraukimas paslaugų teikimo, planavimo, vertinimo klausimais; įgalinimas, tinkama teisių ir pareigų žinojimas, tinkamas elgesys, atsakomybės prisiėmimas.
14. **GYVENIMO KOKYBĖS ĮVERTINIMO PROCESAS**

12. Gyvenimo kokybės matavimas – tai socialinių paslaugų gavėjų subjektyvi nuomonė apie jam svarbias gyvenimo sritis, įtraukiančias fizinius, socialinius, psichologinius, dvasinius aspektus. Gyvenimo kokybė yra grindžiama asmens poreikių vertinimu, asmens gyvenimo kokybė gerėja, kai yra tenkinami jo poreikiai.

13. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės matavimo instrumentai – individualus socialinės globos planas, anketinės apklausos, klausimynas, kiekvienai sričiai sudarytas klausimyno rinkinys (žiūrėti 1 lentelė) ir kasmet atliekama paslaugų gavėjų ir jų artimųjų apklausa (žiūrėti 2 priedą). Paslaugų gavėjų poreikiai gyvenimo kokybės srityse vertinami anuojant Likerto skalę.

14. Sunkią negalią turintiems paslaugų gavėjams klausimynas pildomas remiantis stebėjimo metodu. Darbuotojai kartą per mėnesį susirinkimo metu aptaria socialinių paslaugų gavėjo numatytas gyvenimo kokybės gerinimo sritis, žymas palieka asmens individualiame socialinės globos plane. Klausimynas pildomas kartu su socialiniu paslaugų gavėju. Klausimynas yra paslaugų gavėjo individualaus plano dalis.

15. Galintys išreikšti savo nuomonę, dienos socialinės globos paslaugų gavėjai klausimyną pildo kartu su socialiniu darbuotoju, išaiškinami neaiškūs ar jiems nesuprantami terminai. Gyvenimo kokybės sričių įvertinimo skalė: 5 tikrai taip, 4 lyg ir taip, 3 ir taip ir ne, 2 lyg ir ne, 1 tikrai ne (žiūrėti 1 lentelė). Įvertinimas yra individualus, ne grupinis. Gavus paslaugų gavėjų atsakymus, kiekvieno paslaugų gavėjo individualiame socialinės globos plane, remiantis mažiausiai balų įvertintomis sritimis, nusimatomos priemonės toms sritims gerinti.

1. Pakartotinis rezultatų vertinimas atliekamas liepos ir gruodžio mėnesiais, po išsikeltų gyvenimo kokybės sričių tikslų. Kiekvienų metų gruodžio mėnesį įvertinami pasiekti tikslai. Sausio ir rugpjūčio mėnesiais keliami ir formuluojami nauji arba nepasiekti gyvenimo kokybę gerinantys individualūs socialinių paslaugų gavėjų tikslai. Pakartotinis vertinimas pildant klausimyną gali skirtis vieno mėnesio laikotarpiu.
2. Gyvenimo kokybės vertinimo sritys:
   1. *Asmeninis augimas:* remiamasi apsisprendimo teise, savitvarka, savarankiškumu. Vertinamas paslaugų gavėjo gebėjimas apsispręsti, šio gebėjimo suvokimas ir/ar raiška; turimi savitvarkos įgūdžiai; savarankiškumo pokytis.
   2. *Socialinė įtrauktis:* remiamasi paslaugų gavėjo bendravimo įgūdžiais, dalyvavimu susirinkimuose, teisių išmanymu. Vertinami bendravimo įgūdžiai, kurie socialinių paslaugų gavėją įgalina išreikšti savo tikruosius poreikius, kurti santykį su kitais paslaugų gavėjais ir darbuotojais, bendrauti su jį supančia aplinka. Vertinamas socialinių paslaugų gavėjo dalyvavimo savivaldoje verbalinis ir/ar neverbalinis aktyvumas, sudarant galimybes šiam aktyvumui skleistis. Teisių išmanymas apima teisinio sąmoningumo, atsakomybės, pareigų įsisavinimą. Atsižvelgiant į kiekvieno socialinių paslaugų gavėjo unikalumą ir negalią, vertinimas yra individualus, silpnesnius paslaugų gavėjus vertinant stebėjimo metodu.
   3. *Gerovė.* Remiamasi dviem aspektais: emocine ir fizine paslaugų gavėjo gerove. Vertinamas socialinio paslaugų gavėjo teigiamas mąstymas apie save ir savo negalią; džiaugsmą teikiantys santykiai, kurie kuriami atliepiant tikruosius poreikius; mobilumas ir saugumas Centre; orus fiziologinių poreikių patenkinimas bei vertinamos galimybės atskleisti savo kūrybiškumą.
3. *Gyvenimo kokybė,* jos sritys su paslaugų teikimo sistema (su teikiamomis paslaugomis) nėra atskiriama, skatinamas nuolatinis tobulėjimas, taisyklių laikymasis, lygiavertiškas santykis.
4. *Rodiklis* yra gyvenimo kokybės pokytis įvairiose gyvenimo srityse (galimybė pasirinkti, gebėjimas priimti sprendimus, gebėjimas naudotis savo teisėmis, socialiniai ryšiai, fizinis aktyvumas, pasitenkinimas gyvenimu.
5. Remiantis Centro veiklos planu specialistų komanda kartu su paslaugų gavėjais aptaria įvykusius pokyčius;
6. Įrašai saugomi asmeninėje byloje, individualiame socialinės globos plane.
7. Gauti individualūs vertinimai nagrinėjami bei apibendrinami diagramose ir lentelėse. Anksčiau gauti rezultatai yra lyginami su naujai gautais rezultatais . Tai leidžia įvertinti paslaugų gavėjų pasitenkinimo gyvenimo kokybės pokyčius. Gavus pakartotinus duomenis, jie yra lyginami su pirmojo etapo rezultatais ir individualiuose socialinės globos planuose matomi pokyčiai.
8. Duomenų rinkimas turi apsaugoti socialinių paslaugų gavėjų privatumo teisę ir užtikrinti informacijos konfidencialumą, vadovaujantis Centro vidaus tvarkos taisyklėmis.
9. Gauti rezultatai parodo socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius ir leidžia įvertinti socialinių paslaugų trūkumą ar jų pakankamumą ir suteikia galimybę įstaigai planuotis naujų darbo metodų diegimą. Atsižvelgiant į gautus rezultatus Centro administracija numato veiksmų planą, kas atsispindi metiniame ir strateginiame planuose.
10. Kartą metuose, sausio mėnesį, parengiamos lyginamosios diagramos, kurios parodo visų paslaugų gavėjų nuasmeninus gyvenimo kokybės pokyčius, kuriais remiantis galime numatyti pokyčius, tobulinti darbo metodus. Rezultatai analizuojami susirinkimų metu, numatomi neigiamų rodiklių gerinimo veiksmų planas siekiant gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.
11. **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

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

26. Darbuotojai su šia socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija yra supažindinami susirinkimų metu arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.

27. Centre nuolat gerinama gyvenimo kokybė tokiomis priemonėmis: atsižvelgiama į paslaugų gavėjų poreikius, išsikeliami tikslai, kurie periodiškai tiek komandoje, tiek kartu su asmeniu peržiūrimi, laikomasi nuoseklumo, motyvavimo, įgalinimo principo, esant poreikiui, individualus socialinės globos planas koreguojamas, atskleidžiami individualūs socialinio paslaugų gavėjo pokyčiai.

28. Palangos miesto socialinių paslaugų centre teikiamos paslaugos padeda: ugdyti motyvaciją, jaustis saugiai, pozityviai, gerinti ar palaikyti savarankiškumą, dalyvauti sociokultūrinėje veikloje, ugdyti savitvarkos įgūdžius, reikšti savo nuomonę, savarankiškai priimti sprendimus, įvertinti teikiamų paslaugų rezultatus, o visą tai apima dienos socialinės globos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerėjimą.

PATVIRTINTA

Palangos miesto socialinių paslaugų centro direktoriaus

2020 m. spalio 16 d. įsakymu Nr. V1-226

*1 priedas*

*1 lentelė. Klausimynas*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tikrai taip**  **(5)** | **Lyg ir taip**  **(4)** | **Ir taip ir ne (3)** | **Lyg ir ne**  **(2)** | **Tikrai ne**  **(1)** |
| **Gerovė** |  |  |  |  |  |
| Aš galiu palaikyti fizinį aktyvumą. |  |  |  |  |  |
| Aš gerai jaučiuosi Centre. |  |  |  |  |  |
| Aš galiu bendrauti |  |  |  |  |  |
| **Asmeninis augimas** |  |  |  |  |  |
| Aš galiu išmokti naujų dalykų. |  |  |  |  |  |
| Aš galiu pats išsikelti savo tikslus. |  |  |  |  |  |
| Aš galiu rinktis veiklas. |  |  |  |  |  |
| **Socialinė įtrauktis** |  |  |  |  |  |
| Aš žinau savo teises. |  |  |  |  |  |
| Aš drąsiai išsakau savo mintis. |  |  |  |  |  |
| Aš dalyvauju susirinkimuose. |  |  |  |  |  |

*2 priedas*

PATVIRTINTA

Palangos miesto socialinių paslaugų centro direktoriaus

2019 m. gruodžio 16 d. įsakymu Nr. V1-226

**ANKETA**

TIKSLAS – atskleisti Centro socialinių paslaugų gavėjų ir artimųjų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

UŽDAVINIAI:

* išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina paslaugų teikėjų (darbuotojų) darbą;
* išsiaiškinti ar teikiamos paslaugos patenkina paslaugų gavėjų poreikius;
* išsiaiškinti ar paslaugų gavėjai pasitiki paslaugų teikėjais (darbuotojais);
* nustatyti ar paslaugų gavėjams suteikiama informacija apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus.

1. Kaip vertinate teikiamas paslaugas? Kryželiu X pažymėkite vieną atsakymo variantą.

|  |  |
| --- | --- |
| Labai gerai |  |
| Gerai |  |
| Patenkinamai |  |
| Blogai |  |
| Kita (įrašykite) | |

1. Ar socialinių paslaugų centras suteikia pakankamai informacijos apie teikiamas socialines paslaugas? Kryželiu X pažymėkite vieną atsakymo variantą.

|  |  |
| --- | --- |
| Taip, informacijos pakanka |  |
| Taip, bet galėtų būti daugiau |  |
| Ne, nesulaukiu pakankamai informacijos |  |

1. Kaip vertinate šias socialines paslaugas? Ties kiekvienu teiginiu pasirinkite tinkamą atsakymą. (Jei pažymėjote atsakymą blogai – parašykite, kodėl)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Gerai | Vidutiniškai | Blogai |
| Informavimas |  |  |  |
| Konsultavimas |  |  |  |
| Tarpininkavimas ir atstovavimas |  |  |  |
| Maitinimas |  |  |  |
| Transportas |  |  |  |
| Asmens higienos priežiūra |  |  |  |
| Sociokultūrinė veikla |  |  |  |
| Užimtumas (meninė, technologinė veikla) |  |  |  |

Pagrindimas:

1. Ar susiduriate su kokiomis problemomis gaudami socialines paslaugas Palangos miesto socialinių paslaugų centre? Jei taip, tai su kokiomis?

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

1. Ar darbuotojai lanksčiai reaguoja į Jūsų pageidavimus? Kryželiu X pažymėkite vieną atsakymo variantą

|  |  |
| --- | --- |
| Taip |  |
| Taip, bet ne visada |  |
| Ne |  |
| Kita (įrašykite) | |

1. Ar pasitikite darbuotojais, teikiančiais paslaugas? Kryželiu X pažymėkite vieną atsakymo variantą.

|  |  |
| --- | --- |
| Taip |  |
| Taip, bet ne visada |  |
| Ne |  |
| Kita (įrašykite) | |

1. Ar Jūsų manymu, darbuotojai yra pakankamai kvalifikuoti teikti socialines paslaugas? Kryželiu X pažymėkite vieną atsakymo variantą.

|  |  |
| --- | --- |
| Taip |  |
| Taip, bet ne visada |  |
| Ne |  |
| Kita (įrašykite) | |

1. Pasirinkite ir kryželiu X pažymėkite Jums tinkamą atsakymo variantą (DSG\*-dienos socialinė globa):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Taip | Ne | Kita (įrašykite) |
| Aš ir mano vaikas, gaunantis DSG\* turi galimybę pareikšti nuomonę apie paslaugas, jų kokybę, išsakyti nusiskundimus. |  |  |  |
| Aš ir mano vaikas, gaunantis DSG\*, saugiai jaučiamės įstaigoje (fiziškai, materialiai, psichologiškai). |  |  |  |
| Mano ir mano vaiko, gaunančio DSG\*, teisės yra užtikrinamos ir skatinamos įstaigoje. |  |  |  |
| Su manimi ir mano vaiku, gaunančiu DSG\*, elgiamasi etiškai, rodant pagarbą. |  |  |  |
| Aktyviai dalyvauju planuojant įstaigos paslaugas, jas teikiant bei vertinant. |  |  |  |
| Aš ir mano vaikas, gaunantis DSG\*, patenkinti teikiamų paslaugų kokybe. |  |  |  |
| Į mano ir mano vaiko, gaunančio DSG\* paslaugą, nuomonę, poreikius bei pasirinkimus atsižvelgiama sudarant bei peržiūrint individualų pagalbos planą |  |  |  |
| Aš ir mano vaikas, gaunantis DSG\*, žinome įstaigos veiklos rezultatus, jie buvo pristatyti aiškiai. |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Taip |  |
| Taip, bet ne visada |  |
| Ne |  |
| Kita (įrašykite) | |

1. Ar gaunama dienos socialinės globos paslauga prisideda prie jūsų ir jūsų vaiko gyvenimo kokybės gerinimo? Kryželiu X pažymėkite Jums tinkamą variantą.
2. Pasiūlymai, pastabos, padėkos.

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |