

PATVIRTINTA

VšĮ „Vilties žiedas“ generalinio
direktoriaus 2024 m. rugsėjo 19 d.
įsakymu Nr. IV/24/09/19-03

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ŽIEDAS“ PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS KONCEPCIJA

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Vilties žiedas“ (toliau – VšĮ „Vilties žiedas“) paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija (toliau – Koncepcija) tai yra koncepcija, atspindinti VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjų, gaunančių socialines paslaugas namuose ar dienos centre palankias sąlygas emocinės gerovės, tarpasmeninių santykių, asmeninio tobulėjimo, fizinės savijautos, apsisprendimo teisės, socialinės įtraukties ir žmogaus teisių srityse.

2. Koncepcijos tikslas – išsiaiškinti VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjų (toliau – Paslaugų gavėjai) individualius poreikius ir, teikiant socialines paslaugas, gerinti jų gyvenimo kokybę.

3. **Gyvenimo kokybė** – sąvoka, apimanti fizinę žmogaus sveikatą, psichologinę būseną, socialinius santykius, asmenines pažiūras, tikėjimą ir aplinką. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei įtakos turi asmens fizinė bei psichologinė būseną, nenutrūkę socialiniai santykiai su aplinka, kai asmuo nejaučia vienišumo bei izoliacijos jausmo.

4. Gyvenimo kokybės užtikrinimo uždaviniai:

4.1. išsiaiškinti Paslaugų gavėjų nuomonę apie jiems svarbias gyvenimo sritis;

4.2. išsikelti individualius Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo tikslus ir veiksmus;

4.3. vertinti socialinių paslaugų poveikį Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei, pagal sukurtus instrumentus;

4.4. sekti Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo procesą ir jo poveikį;

4.5. tobulinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, atsižvelgus į pasiektus rezultatus.

5. **Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sritys** (Koncepcijos 1-ame priede pateikta schema):

5.1. **Gebėjimų ugdymas ir palaikymas:**

5.1.1. Saviraiška – įsitraukimas į naujas veiklas ir/arba turimų veiklų tobulinimas;

5.1.2. Savarankiškumas – kasdienė veikla, kurią asmuo atlieka pats;

5.1.3. Socialinis ir emocinis raštingumas – gebėjimas pažinti ir reikšti jausmus bei emocijas santykiaujant su kitais.

5.2. **Gerovė:**

5.2.1. Fizinė gerovė – fizinė sveikata (pvz.: kraujospūdis), išvaizda (pvz.: svoris), pajėgumas (pvz.: energijos lygis, raumenų tonusas);

5.2.2. Psichologinė gerovė – gerą psichologinę savijautą palaikanti aplinka;

5.2.3. Saugumas - fizinis, psichologinis, seksualinis, finansinis;

5.2.4. Palaikymas – geri ir palaikantys santykiai (su artimaisiais ir socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais).

5.3. Socialinė įtrauktis:

5.3.1. Dalyvavimas visuomeniniame gyvenime – VšĮ „Vilties žiedas“ renginiai ir už įstaigos ribų;

5.3.2. Savanorystė – savanoriška veikla ir už jo ribų;

5.3.3. Pagalba kitam – fizinė, emocinė pagalba VšĮ „Vilties žiedas“ bendruomenės nariams;

5.3.4. Savęs atstovavimas – savo nuomonės reiškimas įvairiais klausimais.

6. **Gyvenimo kokybės vertinimo instrumentas** yra klausimynas (toliau – Klausimynas), kurį sudaro uždari klausimai (siekiant objektyvaus duomenų apdorojimo), tačiau pokalbio su Paslaugos gavėju metu klausimai tikslinami, atsižvelgiant į kiekvieno Paslaugos gavėjo gebėjimus. Jei Paslaugos gavėjas turi sunkią negalią, Klausimynas gali būti pildomas stebėjimo būdu ir/ar su artimųjų pagalba.

II SKYRIUS

GYVENIMO KOKYBĖS VERTINIMO PROCEDŪROS IR REZULTATŲ VERTINIMAS

6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių (toliau – Gyvenimo kokybės sritis) vertinimas reikalingas VšĮ „Vilties žiedas“ socialinių paslaugų kokybės gerinimui ir Paslaugų gavėjų individualių tikslų kėlimui.

7. Gyvenimo kokybės vertinimo rodikliai (pagal Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sritis, nurodytas šio Aprašo 5 punkte):

7.1. Gebėjimų ugdymas ir palaikymas (saviraiška, savarankiškumas, socialinis ir emocinis raštingumas) vertinamas pagal Paslaugų gavėjo savarankiškumo, bendravimo įgūdžių, emocijų suvokimo ir raiškos pokyčius. Be to, vertinamas savęs išreiškimo pasitenkinimo lygis, gebėjimas atskleisti savo kūrybiškumą;

7.2. Gerovė (fizinė ir psichologinė gerovė, saugumas, palaikymas) vertinama pagal Paslaugų gavėjo pozityvaus mąstymo lygį apie save, supančią aplinką ir santykius su kitais asmenimis. Be to, vertinamas fizinės sveikatos pokytis, saugumo lygis, palaikančių santykių kiekis;

7.3. Socialinė įtrauktis (dalyvavimas visuomeniniame gyvenime, savanorystė, pagalba kitam, savęs atstovavimas) vertinama pagal Paslaugų gavėjo dalyvavimo VšĮ „Vilties žiedas“ renginiuose skaičių, pasitenkinimo lygį dalyvaujant savanoriškoje veikloje ir padedant kitiems. Be to, vertinamas pasitenkinimas galimybe rinktis ir išsakyti savo nuomonę.

8. Gyvenimo kokybės vertinimas ir analizė yra Individualaus socialinės priežiūros/socialinės globos plano (toliau – Pagalbos planas) sudedamoji dalis.

9. Siekiant įvertinti Paslaugos gavėjų, gaunančių paslaugą dienos centre gyvenimo kokybę, sukurtas Klausimynas, kuris yra pateiktas šios Konceptijos 2-ame priede. Klausimyno klausimai

suskirstyti pagal Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sritis, nurodytas šio Aprašo 5 punkte. Pasirinktas atsakymo variantas yra rodiklis. Atsakymai išreiškiami Likerto skale, kai: 0 – „nežinau“, 1 – „ne“, 2 – „iš dalies“, 3 – „taip“. Posrėčių įvertinimui skiriama po vieną patikslinantį klausimą.

10. Siekiant įvertinti Paslaugos gavėjų, gaunančių socialines paslaugas namuose gyvenimo kokybę, sukurtas Klausimynas, kuris yra pateiktas šios Konceptcijos 3-iame priede. Klausimyną sudaro klausimai, kurių tikslas įvertinti socialinio gyvenimo aspektus – komunikavimą, gebėjimą palaikyti pozityvią nuotaiką bei patiriamą saugumo jausmą (kokybiniai klausimai) ir psichologinę asmens būseną (kiekybinis vertinimas). Pagrindinis išmatuojamas gyvenimo kokybės rodiklis – pagerėjusi Paslaugų gavėjų, gaunančių socialines paslaugas namuose psichologinė būseną. Matavimui naudojama Likerto skalė, kur 1 - esu pozityvus (nuotaika gera, pakili), 2 – dažnai patiriu liūdesį, pyktį ir tuštumo jausmą, visa tai užima daugiau nei 50 proc. mano laiko. Saugumo jausmas matuojamas Likerto skale, kur 1 - jaučiuosi visiškai saugus, 2 - iš dalies jaučiuosi saugus, 3 – nesijaučiu saugiai.

11. Klausimynai pildomi prieš sudarant Pagalbos planą. Paslaugos gavėjas (jo artimasis) dalyvauja Pagalbos plano sudaryme, išreiškia savo nuomonę ir lūkesčius. Pagalbos planuose iškeliami individualūs Paslaugų gavėjų tikslai.

12. Ne mažiau kaip kartą per metus Pagalbos planas turi būti peržiūrėtas ir, remiantis Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės analizės rezultatais, patikslinami individualūs Paslaugų gavėjų tikslai.

13. Gauti Klausimynų atsakymų rezultatai susumuojami ir išvedamas kiekvienos Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės srities suminis vidurkis. Gauti rezultatai lyginami tarpusavyje ir vertinamas pokytis tarp kasmetinių vertinimų. Jei bent vienoje Gyvenimo kokybės srityje matomas teigiamas pokytis, daroma išvada, kad Paslaugos gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo.

III SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Šia Konceptcija vadovaujasi VšĮ „Vilties žiedas“ socialines paslaugas teikiantys darbuotojai, taiko Paslaugų gavėjams, gaunantiems socialines paslaugas namuose ar dienos centre.

15. Orientacija į asmenį – pagrindinis kokybės principas, siekiant gerinti Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Paslaugų gavėjų individualus požiūris į jų gyvenimo kokybę atskleidžiamas socialiniams darbuotojams sudarant Pagalbos planus.

16. VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojai su šia Konceptcija yra supažindinami pasirašytinai.