

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ERDVĖ“ PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS KONCEPCIJA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešoji įstaiga „Vilties erdvė“ (toliau – Įstaiga) teikia ilgalaikės / trumpalaikės ir dienos socialinės globos paslaugas, atsižvelgdama į paslaugų gavėjų poreikius, lūkesčius ir gebėjimus.
2. Įstaiga gyvenimo kokybės koncepcija (toliau – Koncepcija) apibrėžia paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius dėl jiems teikiamų socialinių paslaugų.
3. Koncepcija skirta gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.
4. **Gyvenimo kokybės samprata** – gyvenimo kokybė atspindi kiekvieno Įstaigos paslaugų gavėjo pasitenkinimą esamo gyvenimo lygiu, lyginant su siekiamu gyvenimo lygiu.
5. **Gyvenimo kokybė** – tai individualus kiekvieno žmogaus materialinės, fizinės, psichologinės ir socialinės gyvenimo gerovės suvokimas ir jos vertinimas kultūros vertybių sistemos kontekste, siejant tai su asmens tikslais, viltimis, interesais. Gyvenimo kokybė suprantama kaip asmeninio tobulėjimo, socialinio dalyvavimo ir gerovės patenkinimas. Vienas iš gyvenimo kokybės rodiklių – *laimė* – yra labai subjektyvus ir priklauso ne tik nuo įvairių išorinių veiksnių. Ji priklauso nuo paties žmogaus, jo prigimties, vertybių, polinkių, charakterio ir kitų savybių.
6. **Gyvenimo kokybės matavimas** – tai asmens subjektyvi nuomonė apie jam svarbias gyvenimo sritis: *asmeninį tobulėjimą, socialinį dalyvavimą, gerovę*.
7. Paslaugų gavėjo pasitenkinimas vienoje gyvenimo kokybės srityje įtakoja pasitenkinimo lygį kitose srityse. Įstaiga teikiant socialinės globos paslaugas atsižvelgia į asmenį kaip į visumą, nes nepatenkinti vieno asmens pagrindiniai poreikiai apsunkina galimybes siekti geresnių rezultatų. Įstaigoje asmens gyvenimo kokybė yra grindžiama asmens poreikių vertinimu, remiantis poreikių teorija, ir socialinių paslaugų teikimo asmeniui kontekste: asmens gyvenimo kokybė gerėja, kai jo poreikiai yra tenkinami ir į jo poreikius atsiliepiama. Siekiant gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, Įstaigoje remiamasi R. L. Schaloch gyvenimo kokybės įvardintomis sritimis, kriterijais ir rodikliais.

II. GYVENIMO KOKYBĖS MODELIS

8. Gyvenimo kokybės modelį sudaro (1 lentelė):
 - 8.1. **Asmeninis tobulėjimas:**
 - 8.1.1. *Asmeninės kompetencijos* – skatinti, padėti paslaugų gavėjams palaikyti ir ugdyti turimus gebėjimus (lavinant ir ugdant jų gebėjimus pasirūpinti savimi);
 - 8.1.2. *Teisių žinojimas* – paslaugų gavėjų supažindinimas su jų teisėmis, pareigomis ir kitomis Įstaigos vidaus tvarkomis. Teisių žinojimas leidžia paslaugų gavėjams laisvai reikšti savo nuomonę, pasiūlymus ir skundus.
 - 8.2. **Socialinis dalyvavimas:**
 - 8.2.1. *Bendruomeniškumas* – paslaugų gavėjų skatinimas dalyvauti Įstaigos veiklose, bendruomenės organizuojamuose edukaciniuose, prevenciniuose, kultūriniuose renginiuose ir / ar kitose veiklose;
 - 8.3. **Gerovė:**
 - 8.3.1. *Emocinė* – skatinama paslaugų gavėjus pasirinkti norimas veiklas, taip patiriant teigiamas emocijas / jausmus (tokius kaip laimė) ir mažinant galimo streso tikimybę. Įstaigoje

organizuojamos veiklos (užimtumas, renginiai / šventės, mokymai, išvykos) skatina paslaugų gavėjų kūrybiškumą, stiprina socialinius santykius;

8.3.2. *Fizinė* – rūpinamasi paslaugų gavėjų sveikata, skatinama laikytis asmens higienos reikalavimų, aktyviai dalyvauti fizinėje veikloje (individualūs ir / ar grupiniai fizinio aktyvumo užsiėmimai), mokama reguliariai maitintis renkantis subalansuotą maistą (sveikatingumo popietės / užsiėmimai) bei organizuojami poilsio, edukaciniai ir kt. užsiėmimai;

8.3.3. *Materialinė* – paslaugų gavėjų pasinaudojimas priklausančiomis mokestinėmis lengvatomis, tarpininkavimas kreipiantis dėl techninės pagalbos priemonių. Įstaigos darbuotojai ugdo paslaugų gavėjų gebėjimus tinkamai ir pagal paskirtį panaudoti / paskirstyti turimas pajamas (įvairios popietės apie pinigų vertę, praktiniai užsiėmimai: pirkinų sąrašo sudarymas; kainų lyginimas reklaminiuose žurnaluose, internete; apsipirkimas parduotuvėse ir kt.).

Sritis	Kriterijai	Rodikliai
<i>Asmeninis tobulėjimas</i>	<i>Asmeninės kompetencijos</i>	Asmeninių kompetencijų tobulinimas
	<i>Teisių žinojimas</i>	Teisių realizavimas
<i>Socialinis dalyvavimas</i>	<i>Bendruomeniškumas</i>	Paslaugų gavėjų dalyvavimas Įstaigos ir bendruomenės veiklose
<i>Gerovė</i>	<i>Emocinė</i>	Bendravimas / socialiniai ryšiai
	<i>Fizinė</i>	Sveikata, mityba, higiena, poilsis
	<i>Materialinė</i>	Pasinaudojimas priklausančiomis mokestinėmis lengvatomis; Paslaugų gavėjų ugdymas tinkamai ir pagal paskirtį panaudoti / paskirstyti turimas pajamas

1 lentelė. Gyvenimo kokybės modelis

III. GYVENIMO KOKYBĖS POKYČIO MATAVIMAS

9. **Tikslas** – išsiaiškinti ir tenkinti individualius paslaugų gavėjų poreikius, tobulinti teikiamas paslaugas, siekiant gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.
10. **Gyvenimo kokybės matavimo instrumentas** – „Gyvenimo kokybės kriterijų ratas“ (1 priedas), kurį sudaro 6 paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės kriterijai: asmeninės kompetencijos, teisių žinojimas, bendruomeniškumas, emocinė, fizinė ir materialinė gerovės. „Gyvenimo kokybės kriterijų ratą“ pildo paslaugų gavėjas (ar jo globėjas, rūpintojas), esant poreikiui padeda socialinis darbuotojas. Įvertina tuo metu esamą savo gyvenimo kokybės lygį kiekviename iš kriterijų 4 balų skalėje: 4 – labai gerai, 3 – gerai, 2 – blogai, 1 – labai blogai.
11. **Siektinas rezultatas** – paslaugų gavėjai patenkinti gyvenimo kokybe. Pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultato rodiklis yra ne mažiau kaip 80 % paslaugų gavėjų, patenkintų savo gyvenimo kokybe.
12. **Siektinas rezultato rodiklis** – apklausoje dalyvauja ne mažiau kaip 70 % paslaugų gavėjų.
13. **Gyvenimo kokybės pokyčio vertinimas:**
 - 13.1. gyvenimo kokybės pokytis matuojamas kiekvienų metų lapkričio mėn., praėjus ne mažiau nei 6 mėn. nuo paslaugų teikimo pradžios. Gyvenimo kokybės lygio matavimai pagal instrumentą „Gyvenimo kokybės kriterijų ratas“ segami Asmens byloje;
 - 13.2. pradėjus teikti paslaugas ir atlikus pakartotinį paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės lygio matavimą, gauti rezultatai aptariami individualiai su paslaugų gavėju ar jo globėju, rūpintoju. Mažiausiais balais įvertintų kriterijų gerinimui Individualiame socialinės globos plane nusimatomos veiklos, priemonės ir uždaviniai;

- 13.3. metų pabaigoje socialinis darbuotojas atlieka paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčių lyginamąją analizę ir pateikia socialinio darbo organizatoriui;
- 13.4. Socialinio darbo organizatorius kiekvienų metų gruodžio mėn. išanalizuoja visų paslaugų gavėjų Gyvenimo kokybės pokyčių matavimo rezultatus ir susistemina bendrus paslaugų gavėjų Gyvenimo kokybės pokyčių rezultatus ir pateikia Įstaigos direktoriui;
- 13.5. Bendri paslaugų gavėjų Gyvenimo kokybės pokyčio rezultatai įtraukiami į Įstaigos ateinančių metų socialinio darbo veiklos planą, nusimatant veiklas, priemones ir uždavinius, siekiant pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Gyvenimo kokybės koncepcija peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį.
 15. Paslaugų gavėjai su Gyvenimo kokybės koncepcija supažindinami popiečių, susirinkimų metu arba individualiai, jiems suprantamai ir aiškiai (su paveikslukais ar kitu jiems priimtiniu būdu).
 16. Įstaigos darbuotojai su Gyvenimo kokybės koncepcija supažindinami pagal Įstaigoje nustatytą tvarką.
-