**PATVIRTINA**

Pagėgių savivaldybės šeimos gerovės centro

2021 m. gegužės 24 d. direktoriaus įsakymu Nr. V-106

****

**PAGĖGIŲ SAVIVALDYBĖS ŠEIMOS GEROVĖS CENTRAS**

**PAGALBOS ŠEIMAI SKYRIUS**

**PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO KONCEPCIJA**

|  |
| --- |
| **i. bendrosios nuostatos** |

1. Pagėgių savivaldybės šeimos gerovės centro pagalbos šeimai skyriaus (toliau – Įstaiga) paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija apibrėžia įgalinimo koncepcijos sudedamąsias dalis, darbuotojų taikomas priemones organizuojant ir teikiant pagalbos į namus paslaugą asmeniui, siekiant kliento įgalinimo pasinaudoti įstaigos teikiama pagalba, didinant jo galimybes ir motyvaciją kalbėtis ir keisti sąlygas, trukdančias patenkinti jo individualius poreikius.
2. Įstaigos paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija yra integrali Įstaigos kokybės valdymo dalis, užtikrinanti paslaugų gavėjų lygiateisį dalyvavimą visuose organizacijos lygmenyse, susijusiuose su pagalbos į namus paslaugos teikimu.
3. Įstaigos įgalinimo koncepcija parengta vadovaujantis Adomaitytės-Subačienės (2019), Friedman (1992), Hur (2006) atliktais moksliniais tyrimais, LR Socialinių paslaugų įstatymu ir kt. teisės aktais, apibrėžiančiais kliento įgalinimo procesą.

|  |
| --- |
| **iI. įGALINIMO KONCEPCIJOS SUDEDAMOSIOS DALYS** |

1. Įvertinus Įstaigos paslaugų gavėjų sveiktos ir socialinę situaciją bei geografinį jų išsidėstymą bendruomenėje, optimaliausiai pritaikomas ir Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcijoje kaip įrankis įgalinti naudojamas, individualus kliento įgalinimo lygmuo.
2. Paslaugų gavėjų įgalinimo procesas Įstaigoje paremtas septyniais veiklos principais: individualizacija, tikslinga emocijų raiška, kontroliuojamu emociniu atsaku, priėmimu, neteisiančiu požiūriu, kliento apsisprendimo teise ir konfidencialumu.
3. Šioje koncepcijoje įgalinimo sąvoka yra Įstaigos darbo kokybės požymis, o siekis įgalinti klientą – Įstaigos profesinės veiklos pagrindas (žr. 1 pav.).

**1 pav.**

\*Kliento galia

\*Sprendimų priėmimas

\*Motyvavimas

\*Klientas - stebėtojas

**ĮTRAUKIMAS**

\*Kliento aktyvumas

\*Bendradarbiavimas

**DALYVAVIMAS**

**ĮGALINIMASMAS**

1. Įgalinimas įstaigoje siekiamas per kliento:
	1. **Kliento įtraukimas** – paslaugų gavėjui suteikia galimybes rinktis. Šiame etape teikiama informacija apie teikiamas socialines paslaugas, galimybes jas koreguoti, reikšti savo nuomonę, esamas paslaugų gavėjų teises, ugdomas paslaugų gavėjų sąmoningumas;
	2. **Kliento dalyvavimas** - Šiame etape iš pasyvaus į procesą įtraukto stebėtojo, paslaugų gavėjas tampa aktyviu veikėju. Paslaugų gavėjas įvardija savo poreikius ir siekius. Išsiaiškinamos paslaugų gavėjo stipriosios pusės, įgūdžių stiprinimas ir palaikymas;
	3. **Kliento įgalinimas** – paslaugų gavėjas tampa savarankiškesni, priima sprendimus;

|  |
| --- |
| **iII. PASLAUGŲ GAVĖJŲ įGALINIMO REZULTATAI IR RODIKLIAI** |

1. Įgalinimas šioje koncepcijoje yra traktuojamas dvejopai:
	1. įgalinimas kaip procesas, kurio metu darbuotojai siekia užtikrinti paslaugų gavėjo įsitraukimą ir dalyvavimą, skatina paslaugų gavėjus kiek įmanoma ilgiau būti autonomiškai (paslaugų gavėjų autonomiškumą dažnai nulemia jų sveikatos būklės pokyčiai);
	2. įgalinimas kaip rezultatas, parodantis paslaugų gavėjų gebėjimus ir galių įgijimą;
2. Įgalinimo rezultatas Koncepcijoje matuojamas pagal tris paslaugų gavėjų galias (2 pav.):
	1. **Socialinė galia** – susijusi su nuolatine komunikacija ir bendradarbiavimu su paslaugų teikėju išsakant savo poreikius dėl paslaugų gavimo;
	2. **Teisinė galia** – susijusi su galimybe savarankiškai priimti sprendimus, kurie turi įtakos paslaugų gavėjų ateičiai;
	3. **Psichologinė galia** – susijusi su asmeniniais gebėjimais ir pasitikėjimu savimi;

**2 pav.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESAS** | **REZULTATAI** | **RODIKLIAI** |
| Individualizuotas paslaugų gavėjo įtraukimas ir jo aktyvaus dalyvavimo skatinimas.  | Socialinė galia | Paslaugų gavėjas išsako savo poziciją dėl teikiamų paslaugų kokybės. |
| Paslaugų gavėjas išsako savo poziciją dėl paslaugų keitimo ar papildomų paslaugų. |
| Paslaugų gavėjas nuolat komunikuoja su paslaugų teikėjais visuose lygiuose (lankomosios priežiūros darbuotojais, socialiniais darbuotojais, administracija) |
| Teisinė galia | Paslaugų gavėjas pats priima sprendimą, kokios paslaugos jam būtinos. |
| Paslaugų gavėjas susipažįsta su įrašais savo bylos dokumentuose. |
| Paslaugų gavėjas žino, kokių dar paslaugų gali gauti įstaigoje, jei to pageidautų.  |
| Psichologinė galia | Paslaugų gavėjas nejaučia baimės išsakant savo mintis paslaugų teikėjams.  |
| Paslaugų gavėjas jaučiasi saugiai paslaugos teikimo procese.  |
| Paslaugų gavėjas jaučiasi gerbiamas paslaugų teikėjų.  |

1. Įgalinimo rezultatams pamatuoti Įstaigoje naudojama anketinė apklausa, siekiant išsiaiškinti, kiek paslaugų gavėjai jaučiasi labiau įgalinti spręsti kylančias problemas su lygiagrečia socialine pagalba (Priedas 1).

|  |
| --- |
| **iV. PASLAUGŲ GAVĖJŲ įGALINIMO REZULTATŲ VERTINIMO PROCESAS** |

1. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatų vertinimas atliekamas jo namuose. Vertinimą atlieka paslaugų gavėjui paslaugas teikiantis darbuotojas.
2. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai įstaigoje matuojami vieną kartą metuose, einamųjų metų spalio mėnesio I – II savaites.
3. Įstaigos vadovas, atskiru įsakymu paskiria darbuotoją atlikti bendrą paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatų apibendrinimą ir pristatymą, bei, esant poreikiui, rekomendacijų tobulinimui parengimą.
4. Apibendrinti rezultatai pristatomi įstaigos susirinkime iki einamųjų metų lapkričio 15 dienos, esant poreikiui ruošiamos rekomendacijos įgalinimo procesui gerinti.
5. Vertinimo anketos saugomos paslaugų gavėjų bylose.
6. Apibendrinti paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai saugomi pagal Įstaigoje galiojančią dokumentacijos tvarką.
7. Naujas įstaigos paslaugų gavėjas su Įgalinimo koncepcija ir kasmet atliekamu vertinimu supažindinamas prieš paslaugų teikimo sutarties pasirašymą pokalbio metu. Papildomai paslaugų gavėjui prie Paslaugų teikimo sutarties pridedama brošiūra apie Įgalinimo koncepciją (Priedas 2).
8. Jei paslaugų gavėjas, įstaigoje paslaugas pradėjo gauti einamųjų metų IV ketvirtį, jo vertinimas einamaisiais metais neatliekamas.

|  |
| --- |
| **V. baigiamosios nuostatos** |

1. Įgalinimo koncepcija yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios koncepcijos reguliavimo srities teisės aktams ar įgalinimo modeliams, konsultuojantis su Įgalinimo koncepcijos kūrimo grupe ir Įstaigos darbuotojais. Įgalinimo koncepcijos keitimai priimami bendru sutarimu visuotiniame Įstaigos susirinkime.
2. Įstaigos darbuotojai su Įgalinimo koncepcija yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis. Darbuotojai ja vadovaujasi atlikdami savo darbo funkcijas.
3. Naujas įstaigos darbuotojas su Įgalinimo koncepcija supažindinamas pirmą darbo dieną pasirašytinai.

Priedas 1

**KLAUSIMYNAS**

***Mielas mūsų kliente,***

Įstaigai, gerinant teikiamų paslaugų kokybę, bei siekiant įsiklausyti į kiekvieno Jūsų individualius poreikius, mums labai svarbi nuomonė apie Jūsų aktyvų įsitraukimą ir dalyvavimą mūsų įstaigos veikloje.

Prašysime, kad kartu su mūsų darbuotoju užpildytumėte klausimyną. Nesupratus klausimo ar teiginio, visada perklauskite darbuotojo, jis Jums paaiškins ir padės suprasti. Tinkamą Jums variantą pažymėkite varnele „V“.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOCIALINĖ GALIA** | **VISADA** | **DAŽNAI** | **KARTAIS** | **RETAI** | **NIEKADA** |
| 1. | Aš pasakau, ar esu patenkintas gaunama pagalba |  |  |  |  |  |
| 2. | Aš paprašau pakeisti paslaugas, ar gauti papildomą pagalbą, jei man to reikia |  |  |  |  |  |
| 3. | Aš galiu pasikalbėti su visais įstaigos darbuotojais ir administracija, kai man to reikia |  |  |  |  |  |
| **TEISINĖ GALIA** | **VISADA** | **DAŽNAI** | **KARTAIS** | **RETAI** | **NIEKADA** |
| 4. | Aš galiu pats nuspręsti, kokių man paslaugų ir pagalbos reikia |  |  |  |  |  |
| 5. | Aš galiu perskaityti ar išgirsti, kas parašyta mano byloje, jei man to reikia |  |  |  |  |  |
| 6. | Aš žinau, kokią dar pagalbą teikia įstaiga ir, jei reikia, jos prašyti |  |  |  |  |  |
| **PSICHOLOGINĖ GALIA** | **VISADA** | **DAŽNAI** | **KARTAIS** | **RETAI** | **NIEKADA** |
| 7. | Aš nebijau kalbėtis su įstaigos darbuotojais |  |  |  |  |  |
| 8. | Aš jaučiuosi saugus, kai teikiama pagalba namuose |  |  |  |  |  |
| 9. | Aš jaučiuosi gerbiamas visų įstaigos darbuotojų ir administracijos |  |  |  |  |  |
| Papildoma kliento išsakyta informacija: |