

Socialines paslaugas teikiančiai įstaigai – EQUASS kokybės sertifikatas

„Akiračio“ inf.



Diegiant EQUASS kokybės sistemą Anykščių socialinės globos namų darbuotojai turi daugiau galimybių nuolat mokytis ir tobulėti.

Anykščių socialinės globos namų veiklos istorija prasidėjo daugiau kaip prieš dvidešimt vienus metus, o šiandien jų tikslas – gauti EQUASS Assurance kokybės sistemos sertifikatą. Penkerius metus įstaigai vadovaujanti direktorė Jolita Gečienė dalijasi mintimis apie tai, su kokiais atradimais ir iššūkiais susidūrė darbuotojai bei paslaugų gavėjai diegiant EQUASS kokybės sistemą socialinės globos namuose.

Noras tobulėti ir gerinti paslaugų kokybę

Pasak J. Gečienės, Anykščių socialinės globos namai kasmet vertina, ar teikiamos paslaugos atitinka socialinės globos normas ir klientų poreikius, tačiau darbo patirtis rodo, kad to nepakanka.

Socialinės globos normos dažnai vertinamos racionalumo, efektyvumo, ekonominio naudingumo aspektais, bet tai nėra kokybės rodikliai ir to jau nepakanka. Augant paslaugų gavėjų poreikiams svarbu daug dėmesio skirti socialinių paslaugų kokybei, kurią apibrėžia kokybės vertinimo sistema. „2018 m. atlikau tyrimą magistro darbui, kurio tikslas buvo empiriškai pagrįsti socialinės globos įstaigų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, teikiamų paslaugų kokybę. Atliktas bandomasis tyrimas leido atskleisti, kiek kokybiškai ir kurioje srityje teikiamos paslaugos, kurie EQUASS sistemos principai mūsų įstaigoje yra įgyvendinami, ką reikia tobulinti ir kokių rezultatų siekti. Kai Valakupių reabilitacijos centras paskelbė konkursą teikti II etapo paraišką projektui „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas,

taikant EQUASS kokybės sistemą“, surengėme darbuotojų ir gyventojų susirinkimus. Apklausėme įstaigos darbuotojus ir paslaugų gavėjus, ar jie pageidauja, kad EQUASS kokybės sistema būtų įdiegta. Daugumai pritarus, teikėme paraišką įdiegti ir taikyti EQUASS kokybės sistemą mūsų įstaigoje“, – aiškina J. Gečienė.

Tobulėjimo galimybės

Įstaigos vadovė džiaugiasi, kad teikiamų socialinių paslaugų kokybę galima pagerinti turint aiškius kriterijus, pagal kuriuos galima išmatuoti paslaugų kokybę. „Apčiuopiami ir pamatuojami pokyčiai atsiskleidė socialinėse ir sveikatos priežiūros veiklos srityse, tenkinat paslaugų gavėjų poreikius, nuolat tobulėjant ir gerinant paslaugų kokybę, atsakingai valdant, užtikrinant paslaugų tęstinumą, paslaugų gavėjų teises ir etiką. Mūsų įstaiga nuolat skiria daug dėmesio veiklai gerinti, todėl diegiant EQUASS kokybės sistemą dar labiau išryškėjo galimybės tobulėti, numatant nuolatinį mokymąsi ir tobulinimąsi. Rezultatai akivaizdūs, lyginant paslaugų teikimą, veiklos efektyvumą, pas-

laugų gavėjų pasitenkinimą ir kitų paslaugų teikėjų veiklą“, – sako globos namų vadovė.

Gyvenimo kokybės rodiklis – laimė

Anot socialinės globos namų vadovės, siekiant kokybės svarbu apibrėžti ir įgyvendinti įstaigos veiklai svarbią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją. J. Gečienė pabrėžia: „Mūsų įstaiga gerbia asmeninį indėlį ir įtraukia paslaugų gavėjus į savęs vertinimo, planavimo, paslaugų teikimo ir grįžtamojo ryšio suteikimo, vertinimo procesus. Įstaigoje gyvenimo kokybės matavimas yra paslaugų gavėjo subjektyvi nuomonė apie jam svarbias gyvenimo sritis, įtraukiančias fizinius, psichologinius, socialinius, dvasinius, finansinius ir kitus aspektus.“ Pagrindinės sritys, kuriomis vadovaujama siekiant kelti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, yra savarankiškumas, socialinis aktyvumas ir gerovė. Atrodytų, sunku pamatuoti ir įvertinti tokį abstraktų ir labai individualų klausimą kaip laimė, gyvenimo kokybę, tačiau, direktorės žodžiais tariant, tai pavyksta. „Gyvenimo kokybė atspindi socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimą gyvenimu, lyginant su jų siekiama ar idealiu gyvenimo lygiu. Vienas iš svarbių gyvenimo kokybės rodiklių yra laimė – subjektyvus paslaugų gavėjo požiūris į gyvenimą, priklausantis nuo daugelio faktorių. Tai paties žmogaus, jo prigimties, dvasinės būsenos, gyvenimo vertybių supratimo, polinkių, charakterio, materialinių poreikių reikšmės, išsilavinimo, religingumo, savo vietos visuomenėje supratimo“, – patirtimi dalijasi J. Gečienė.

Senatvė – ne liga

„Ką tu šiandien norėtum veikti, kaip norėtum praleisti šią dieną? Žodis po žodžio tariamės ir susiplanuojame dieną su kiekvienu globos namų gyventoju, – aiškina Anykščių socialinės globos namų Svėdasų filialo vadovė Danguolė Rimavičienė. – Esame didelė šeima, pasižyminti poreikių ir nuomonių įvairove, kur kiekvienas jos narys turi teisę jaustis saugus ir būti išklaustas, orus, turintis teisę pasirinkti ar atsakyti.“ Pasak pašnekovės, EQUASS kokybės sistema iškelia į centrą paslaugų gavėją ir padeda darbuotojams aiškiau suvokti organizacijos vertybes bei siekti jų įgyvendinimo. Kaip sako vadovė, stengiamasi keisti žmogaus požiūrį į senatvę ir jo dienas globos namuose. Dažnai žmogus čia

atvyksta turėdamas sunkią gyvenimo patirtį ir mano, kad tai paskutinės jo dienos, laukiant gyvenimo saulėlydžio. Tačiau diena iš dienos darbuotojai stengiasi priartėti prie žmogaus širdies tiek, kiek jis pats leidžia, ir padėti atsiskleisti jo norams bei pomėgiams. Vienas gyventojų kiekvieną dieną eina pasivaikščioti, o paklaustas, kurgi keliauja, visada su šypsena atsako: „Einu pasivaikščioti Vaižganto takeliu.“ Tai jo pomėgis, jo kasdienė veikla, kuri jam suteikia laimės akimirka.

Dėmesys klausos negaliai

Senatvėje lanko įvairūs negalavimai ir sveikatos sutrikimai dėl amžiaus. Seni žmonės turi regos, klausos ar kraujotakos sutrikimų, kuriuos išgydyti vargu ar pavyktų, juos palengvinti galima specialiai tam skirtomis priemonėmis. Susilpnėjusi klausos yra vienas iš pasireiškančių sutrikimų. Jei įstaigos gyventojas turi klausos problemų, kreipiamasi į rajoninį gydytoją ir su siuntimu vyksta į Panevėžį pas klausos specialistus dėl klausos aparato. Dabar technika tobulėja, ir Valstybinės ligonių kasos kompensuojami prietaisai padeda spręsti šią problemą. Jeigu namų gyventojas pageidauja ir turi galimybių, įsigyja ir brangiau kainuojančius klausos aparatus, o baterijos keičiamos įstaigos lėšomis. Gebėjimas girdėti palengvina ne tik bendravimą, bet ir suteikia galimybę įsitraukti į veiklas.

Anot D. Rimavičienės, kiekvieną dieną senelių globos namuose vyksta individualus ir grupinis darbas, įtraukiant gyventojus į mūsų įstaigos veiklas, kurių yra didžiulė įvairovė. „Karpome karpinius ir dėliojame paveikslus, veliame iš vilnos papuošalus ir dekoracijas, vykstame į gamtą, kultūrinius renginius. Kuriname istorijas ir vaidiname pasakų, mūsų praėjusio ir šiandieninio gyvenimo inscenizacijas. Šiais metais įsigijome virtualios realybės akinis, kurie labai patinka gyventojams. Naudojantis technologijomis keliaujama po didžiuosius pasaulio miestus, apžiūrimi gamtos stebuklai, o vėliau gyventojai tarpusavyje dalijasi įspūdžiais, įdomybėmis. Juk žinojimas auga, ir kuo daugiau pamatai, tuo daugiau nori atrasti naujų dalykų. Norint įtraukti žmogų į aktyvią veiklą reikia kantrybės, gebėjimo bendrauti, jautrumo ir supratingumo žmogaus amžiui, jo asmenybei. Šios savybės yra būtinos darbuotojui. Ir tik toks požiūris auginą žmogaus pasitikėjimą ir lemia darbo rezultatus“, – atvirauja D. Rimavičienė.

Puikūs pavyzdžiai

„Turime gražių pavyzdžių, – džiaugiasi įstaigos vadovė. – Diegiant EQUASS kokybės sistemą 2018 metais du įstaigos gyventojai, išsiugdę socialinius įgūdžius, įgiję savarankiškumo, pasirengę integruotis į bendruomenę ir išvyko gyventi savarankiškai. Šiais metais du gyventojai integravosi į bendruomenę. Vienam gyventojui yra skirtas repetitijų laikas. Tada jis kuria dainas, dainuoja ir rengiasi



Kiekvieną dieną globos namuose vyksta įvairūs užsiėmimai.



Laimingos Anykščių socialinės globos namų Svėdasų filialo senelės.

savo koncertams, kuriuos skiria globos namų bendruomenei ir svečiams, aplinkinių bendruomenių gyventojams. Vienas iš jauniausių globotinių sustiprino sveikatą, išsiugdė socialinius įgūdžius, įgijo darinių įgūdžių, vairuotojo pažymėjimą ir sėkmingai pradėjo integracijos procesą. Šiuo metu jis taip pat planuoja gyventi savarankiškai ir yra visiškai tam pasirengęs.“

Raginimas įsitraukti į EQUASS kokybės sistemą

Įstaigos vadovė ragina socialines įstaigas įsitraukti į EQUASS kokybės sistemą: „Siūlau būti atviriems naujovėms, susitelkti komandiniam darbui, kad pasiektumėte puikių veiklos rezultatų, o paslaugų gavėjai būtų patenkinti laimingu gyvenimu ir aukštos kokybės paslaugomis, na, o darbuotojai galėtų džiaugtis sėkmingu darbu, grįstu kokybės kriterijais.“

Europos socialinių paslaugų kokybės sistema EQUASS yra unikali tuo, kad skirta socialinei sričiai, paslaugų gavėjų teikiamų socialinių paslaugų kokybei užtikrinti. EQUASS kokybės principai apima socialiniame sektoriuje pripažįstamas vertybes visoje Europoje ir dera su Lietuvoje socialinę sritį reglamentuojančiais teisės aktais. Vilniuje įsikūręs VšĮ Valakupių reabilitacijos centras jau trejus metus vykdo ES struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamą projektą „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“. Į šį projektą kviečiamos įsitraukti Lietuvos socialinių paslaugų įstaigos, norinčios diegti EQUASS standartą, stiprinti darbuotojų kompetencijas ir tobulinti teikiamų paslaugų kokybę.

Projekto vadovės Tatjanos Ulbinienės nuomone, jau dabar akivaizdūs įstaigose vykstantys teigiami pokyčiai. Tai pirmiausia didelis dėmesys paslaugų gavėjui, jų gyvenimo kokybei gerinti ir apskritai naujam požiūriui į paslaugų kokybę. Visi šie vykstantys pokyčiai prisideda prie inovatyvių paslaugų kokybės puoselėjimo tradicijų, glaudesnių paslaugų gavėjų, darbuotojų ir visos bendruomenės santykių.

Šiuo metu jau 19 įstaigų yra gavusios EQUASS Assurance sertifikatą ir 72 įstaigos jų siekia. Planuojama, jog iki 2022 m. 120 įstaigų turės galimybę sertifikuotis EQUASS Assurance kokybės ženklu. Daugiau informacijos interneto svetainėje www.equass.lt.

