MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
SOCIALINĖS GEROVĖS FAKULTETO
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS

ANŽELIKA SMALCER
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĘSTINĖS STUDIJOS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS NAMUOSE IR JŲ TOBULINIMO TENDENCIJOS

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas: .....
(Doc. dr. Rita Raudeliūnaitė)

Vilnius, 2016

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2016

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau–Universitetas),

Socialinės gerovės fakulteto / Edukologijos ir socialinio darbo instituto, socialinio darbo programos

(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)

Studentas (ė) Anželika Smalcer ,

(vardas, pavardė)

patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas

„Socialinių paslaugų teikimas namuose ir jų tobulinimo tendencijos“ :

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;

2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;

3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbu metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą–plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

_____ _____

(parašas) (vardas, pavardė)

TURINYS

ĮVADAS 6
1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ASMENS NAMUOSE TEORINIAI ASPEKTAI 9
1.1 Socialinių paslaugų apibrėžtys 9
1.2 Socialinių paslaugų teisinis reglamentavimas Lietuvoje 12
1.3 Įgalinančios socialinės paslaugos 15
1.4 Socialinių paslaugų asmens namuose charakteristika ir plėtros perspektyvos 16
1.5 Socialinio darbuotojo veikla teikiant socialines paslaugas į namus 20
2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS ASMENS NAMUOSE VILNIAUS MIESTE 24
2.1 Socialinės paramos centro teikiamos paslaugos asmens namuose 24
2.2 Nevyriausybinių organizacijų teikiamos paslaugos asmens namuose 30
3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO Į NAMUS VILNIAUS MIESTE TYRIMAS 32
3.1 Tyrimo metodologija 32
3.2 Tyrimo organizavimas ir tyrimo dalyviai 34
3.3 Socialinių darbuotojų, organizuojančių socialinių paslaugų teikimą į namus, patirčių analizė 36
3.3.1. Socialinių paslaugų teikimo į namus ypatumai 36
3.3.2. Sunkumai, su kuriais susiduriama teikiant socialines paslaugas į namus 45
3.3.3. Bendradarbiavimas teikiant paslaugas į namus 51
3.4 Socialinių paslaugų namuose gavėjų patirčių analizė 56
3.4.1. Socialinių paslaugų teikimo į namus organizavimas: paslaugų gavėjų patirtis 56
3.4.2. Socialinių paslaugų teikimo namuose vertinimas 62
IŠVADOS 68
REKOMENDACIJOS 71
LITERATŪROS SĄRAŠAS 72
SANTRAUKA 79
SUMMARY 80
PRIEDAI 81

LENTELĖS

1 lentelė. Socialinių darbuotojų demografinės charakteristikos 34
2 lentelė. Socialinių paslaugų namuose gavėjų demografinės charakteristikos 35
3 lentelė. Kategorija „Socialinio darbuotojo veikla organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus“ 36
4 lentelė. Kategorija „Socialinių paslaugų gavėjo įtraukimas į socialinių paslaugų teikimo procesą“ 39
5 lentelė. Kategorija“ Veiksniai, sąlygojantys kokybišką socialinių paslaugų teikimą namuose“ 41
6 lentelė. Kategorija „Socialinio darbuotojo kompetencijos“ 43
7 lentelė. Kategorija „Sunkumai, susiję su socialinių paslaugų namuose gavėjais“ 46
8 lentelė. Kategorija „Sunkumai, susiję su institucijos vidiniais resursais“ 48
9 lentelė. Kategorija „Sunkumų įveikos būdai“ 50
10 lentelė. Socialinių darbuotojų bendradarbiavimas institucijos viduje ir už jos ribų 51
11 lentelė. Kategorija „Pageidautinos socialinio darbuotojo savybės“ 57
12 lentelė. Kategorija „Įsitraukimas į socialinių paslaugų namuose teikimo procesą“ 58
13 lentelė. Kategorija „Socialinių paslaugų teikimo namuose svarba gavėjams“ 60
14 lentelė. Kategorija „Socialinių paslaugų namuose gavėjų lūkesčiai“ 62
15 lentelė. Kategorija „Socialinių paslaugų teikimo namuose teigiami vertinimo aspektai 64
16 lentelė. Kategorija „Socialinių paslaugų teikimo namuose neigiami vertinimo aspektai ...66

PAVEIKSLAI

1 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimo schema 11
2 pav. Socialinių paslaugų teikimo principai 14
3 pav. Vilniaus miesto savyvaldybės seniūnijos, kuriose teikiamos socialinės paslaugos į namus 25
4 pav. Pagalbos į namus gavėjų skaičius 2013-2015 m. 26
5 pav. Transporto paslaugų gavėjų skaičius 2013-2015 m. 27
6 pav. Dienos socialinės globos asmens namuose gavėjų skaičius 2013-2015 m. 28

ĮVADAS

Socialinės paslaugos namuose tampa svarbia Lietuvos socialinės apsaugos ir socialinės paramos sistemos dalimi, nes vienas iš pagrindinių socialinės paramos tikslų laikomas sąlygų sudarymas asmeniui bei šeimai ugdyti ir stiprinti gebėjimus bei savarankiškai spręsti savo socialines problemas (Indrašienė ir Katkonienė, 2011). Toks didelis socialinių paslaugų poreikis labiausiai nulemtas nepalankios demografinės situacijos, kai dėl vidutinio gyventojo amžiaus pailgėjimo gausėja pagyvenusio amžiaus žmonių, bei šiam amžiaus tarpsniui būdingų sveikatos, socialinių bei ekonominių šio reiškinio lemiamų pasekmių (Šiurkienė ir kt., 2012).

Lietuvos Respublikos Statistikos departamento duomenimis, 2014 metais pagalbos į namus ir socialinės globos asmens namuose paslaugos gavėjų skaičius Lietuvoje buvo 18,1 tūkst. žmonių, arba 11,8 proc. daugiau nei 2013 m**.** 2014 metais socialinių paslaugų asmens namuose 77,4 proc. sudarė pagyvenusio amžiaus asmenys, 21,7 proc. - darbingo amžiaus asmenys su negalia ir 0,9 proc. – vaikai su negalia. 128 pagyvenusio amžiaus ir neįgalūs žmonės 2014 m. gavo pagalbos pinigus ir patys rūpinosi socialinių paslaugų teikimu jų namuose. (LR Statistikos departamento informacinis pranešimas, 2015).

Socialinės paslaugos namuose – tai viena pažangiausių paslaugų formų. Tyrimais nustatyta, kad teikiant socialines paslaugas į namus, žmogui sudaromos sąlygos kuo ilgiau išlikti savarankiškam (Žalimienė, 2003; Guogis ir Gudelis, 2005) bei mažinama žmogaus socialinė atskirtis (Stepukonis ir Svensson, 2006).

Kokybiškų socialinių paslaugų teikimas į namus yra sudėtingas procesas ir vertinamas pagal socialinių paslaugų teikėjo ir socialinių paslaugų gavėjo santykius bei jų kokybę (Šinkūnienė ir Katkonienė, 2010; Išoraitė, 2007), atitikmenį tarp faktiškai teikiamų paslaugų ir gavėjo reikalavimų (Vareikytė, 2006), paslaugos teikimo procesą (Langvinienė ir Vingrienė, 2005).

Ryškėjant tarpdisciplininiam bendradarbiavimo poreikiui, nulemto sisteminio požiūrio į žmogų jo gyvenimo raidoje (Dirgėlienė, 2010), socialinių paslaugų namuose teikiančių tarnybų darbo kokybės gerinimas tampa svarbiu veiksniu, tobulinant socialinių paslaugų gavėjų namuose aptarnavimą. Remiantys Europos Sąjungos valstybių narių patirtimi, pagalbos namuose tarnybos, užtikrinančios sąlygas neįgaliems ir senyvo amžiaus žmonėms kuo ilgiau gyventi savo namuose, turi teikti kompleksinę pagalbą (Kudukytė-Gasperė ir kt., 2012). Poreikiai gali būti visiškai patenkinti tik dirbant kartu kelių sričių specialistams, todėl turi būti tarpdisciplininis požiūris į žmogų, kai visi specialistai bendradarbiaudami pagerina asmenų gyvenimo kokybę (Žemaitienė ir kt., 2011). Visą tai nulemia sisteminis požiūris į

žmogų, kai kliento problemai identifikuoti, planuoti, spręsti naudojamos įvairių sryčių mokslo žinios.

Pastaraisiais metais, pasikeitus socialinio darbo požiūriui į socialinių paslaugų gavėją, socialinių paslaugų gavėjas tampa aktyviu socialinių paslaugų teikimo proceso dalyviu, o ne pasyviu socialinių paslaugų vartotoju. Tokiu būdu skatinamas formuotis ir naujas požiūris į socialinių paslaugų teikimą asmens namuose, kai į socialinių problemų sprendimą įtraukiamas pats paslaugos gavėjas (Kolbergytė ir Indrašienė, 2012), kuriam leidžiama pačiam atpažinti ir įvardyti savo poreikius bei kontroliuoti asmeninius pokyčius gyvenime. Tokios įgalinančios paslaugos suteikia paslaugų gavėjui didesnį jo teisių paisymo, orumo bei atsakomybės pojūtį (Dvarionas ir kt., 2014).

Analizuojant socialinių paslaugų teikimo kokybę į namus, svarbus yra paslaugos vertinimas paslaugos gavėjo ir teikėjo požiūriais (Indrašienė ir Katkonienė, 2010).

Užsienio mokslininkų (Kotler, Armstrong ir kt., 2003; Megivern ir kt, 2007) nuomone, geriausias paslaugos vertinimo matas yra paslaugos gavėjo nuomonė, nes efektyviai suteiktos paslaugos be vartotojo teigiamo vertinimo nebetraktuojamos kaip kokybiškos ir nesuteiks laukiamų rezultatų.

Siekiant išanalizuoti socialinių paslaugų namuose teikimo ypatumus, socialinių paslaugų namuose teikimo vertinimą, gavėjų dalyvavimą socialinių paslaugų gavimo procese, įgalinant juos pasirinkti paslaugas savo poreikiams patenkinti, kontroliuoti asmeninius gyvenimo pokyčius, atskleisti socialinių paslaugų namuose tobulinimo tendencijas, atliekami tyrimai. Tačiau vis dar trūksta tyrimų, kurie išryškintų socialinių paslaugų teikimo namuose vertinimą, atkreipiant dėmesį į gavėjų dalyvavimą socialinių paslaugų gavimo procese bei socialinių paslaugų teikėjų sunkumus, organizuojant ir teikiant paslaugas asmens namuose.

Keliami probleminiai tyrimo klausimai: Kaip vertina socialinių paslaugų namuose organizavimą ir teikimą socialiniai darbuotojai? Kaip vertina teikiamas socialines paslaugas namuose paslaugų gavėjai?

Tyrimo objektas– socialinių paslaugų teikimas asmens namuose.

Tyrimo tikslas –atskleisti teikiamas socialines paslaugas asmens namuose teoriniu ir empiriniu aspektu, analizuojant Vilniaus mieste teikiamų socialinių paslaugų namuose atvejį.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti socialinių paslaugų teikimo asmens namuose teorinius aspektus.
2. Aptarti teisės aktus, reglamentuojančius socialinių paslaugų teikimą namuose.
3. Atskleisti socialinio darbuotojo kompetencijas ir veiklos ypatumus teikiant socialines paslaugas namuose.

4. Aptarti Vilniaus mieste socialines paslaugas į namus teikiančias įstaigas ir organizacijas.
5. Atskleisti socialinių paslaugų asmens namuose teikimo vertinimą, remiantis socialinių paslaugų gavėjų ir socialinių paslaugų teikėjų patirtimi.

Tyrimo metodai

Prieš atliekant tyrimą buvo analizuojami galimi tyrimo principai ir metodai, kurių pagrindu galima nustatyti socialinių paslaugų teikimo tobulinimo galimybes socialinių paslaugų gavėjų namuose. Siekant užsibrėžto tikslo ir uždavinių įgyvendinimo, tyrimui atlikti buvo pasirinkti tokie tyrimo metodai:

- Teoriniai - artimos darbo temai mokslinės literatūros ir dokumentų analizė, lyginimas, apibendrinimas ir sisteminimas.
- Empiriniai – tiriant socialinių paslaugų teikimą į namus ir jų tobulinimo tendencijas, atliktas kokybinis tyrimas. Duomenų rinkimo metodas - pusiau struktūruotas interviu (socialinių darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas į namus ir socialines paslaugas namuose gavėjų interviu). Šiuo tyrimu siekiama atskleisti socialinių paslaugų asmens namuose teikimo vertinimą socialinių paslaugų gavėjų ir teikėjų požiūriais.
- Tyrimo metu gautų duomenų analizė ir interpretavimas, atlikta naudojant turinio (*content*) analizės metodą.

Darbo struktūra: magistro darbas sudarytas iš įvado, trijų skyrių, išvadų, rekomendacijų, literatūros sąrašo, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis bei priedų. Darbo apimtis 80 puslapių be priedų. Magistriniame darbe pateikta 20 vaizdinių priemonių: 16 lentelių ir 6 paveikslai.

1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ASMENS NAMUOSE TEORINIAI ASPEKTAI

Kiekviena valstybė siekia užtikrinti savo šalies gyventojų interesus, todėl svarbiausia šiuolaikinės socialinės apsaugos ir socialinės paramos dalimi tampa socialinių paslaugų teikimas. Viena pažangiausių socialinių paslaugų formų yra socialinių paslaugų teikimas namuose. Todėl nagrinėjant socialines paslaugas bei jų teikimą asmens namuose, yra svarbu apibrėžti socialinių paslaugų sąvoką, klasifikavimą, socialinių paslaugų teikimo teisinį reglamentavimą, atskleisti socialinio darbuotojo veiklos ypatumus bei kompetencijas, kurie reikalingi kokybiškam socialinių paslaugų namuose teikimui.

1.1. Socialinių paslaugų apibrėžtys

Prieš kalbant apie socialines paslaugas, iš pradžių reikėtų apibrėžti pačios paslaugos sąvoką. Paslaugos apibrėžimų yra labai daug. Šiuolaikinėje visuomenėje „paslaugos“ terminas plačiai vartojamas, kai kalbama apie pagalbą žmogui, jo gyvenimo kokybės gerinimą ir palengvinimą. Todėl paslauga asocijuojasi su socialinės gerovės reiškiniu.

A. Smith (2004) išskyrė tokias paslaugų savybes kaip paslaugos neapčiuopiamumas, heterogeniškumas (nevienalytiškumas), neatskiriamumas, nekaupiamumas.

Paslaugos neapčiuopiamumas suprantamas kaip vartotojų pastangos įvertinti paslaugos naudą, kol ja nėra pasinaudota. Todėl, siekiant sumažinti paslaugos neapčiuopiamumą, teikėjas naudoja įvairias priemones, padedančias papildyti paslaugą apčiuopiamais reiškiniais, pvz., pažyma, dokumentu, bukletu ar pan. Paslaugos heterogeniškumą (nevienalytiškumą) sąlygoja skirtingi paslaugų deriniai, teikimo formos, terminai, nauda vartotojui ir kainų skirtumai. Ir tai parodo, kad nėra identiškų paslaugų. Todėl teikėjo uždavinys yra nustatyti vartotojo poreikius, užmegzti santykius su juo ir suteikti pageidaujamą paslaugą. Paslaugos neatskiriamumas pasižymi tuo, kad paslaugą teikia asmuo, arba asmenų grupė ir šios paslaugos vartotojas taip pat yra asmuo arba grupė asmenų. Toku būdu ir teikėjai, ir gavėjai dalyvauja paslaugos teikimo procese, todėl atskirti paslaugą nuo teikiančių asmenų neįmanoma. Paslaugų nekaupiamumas pasireiškia tuo, kad paslaugų negalima iš anksto sukaupti ir vėliau jas siūlyti (Vitkienė, 2004).

Vieni autoriai paslaugą apibrėžia kaip veiklos procesą, kuris skirtas vartotojų sunkumams įveikti (Langvinienė ir Vengrienė, 2005), kiti - kaip naudą, reikalingą paslaugos teikimo procesui vykdyti arba jį palengvinti (Haywood-Farmer ir Nollet, 1992).

Terminas „socialinės paslaugos“ apibrėžia šiuolaiknės valstybės pagalbą žmogui ir

valstybės teikiamas socialines garantijas.

Pagal Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymą (2006), socialinės paslaugos – tai paslaugos dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

Literatūroje įvairūs autoriai pateikia skirtingūs socialinių paslaugų apibrėžimus.

Socialinės paslaugos, L. Žalimienės teigimu – tai valstybės subsidijuojamos paslaugos silpniems ir pažeidžiamiems visuomenės nariams, už kurias mokama ne rinkos kainomis arba visiškai nemokama (Žalimienė, 2003).

A. Guogis socialines paslaugas apibrėžia kaip pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų vykdymo būdą bei socialinės apsaugos tarnybų teikiamas ne medicinos srities paslaugas (Guogis, 2004).

L. Marcinkevičiūtė ir R. Petrauskienė socialines paslaugas pateikia kaip šiuolaikinę valstybės pagalbą žmogui, gerovės valstybės teikiamas socialines garantijas (Marcinkevičiūtė ir Petrauskienė, 2007).

Norint tiksliau apibūdinti socialines paslaugas, reikėtų išskirti šių paslaugų svarbiausius tikslus: tenkinti asmenų gyvybinius poreikius; atkurti žmogaus gebėjimą ir galimybę funkcionuoti savarankiškai visuomenėje; įveikti socialinę atskirtį; užkirsti kelią asmens problemoms kilti bei užtikrinti visuomenės socialinį saugumą (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Apibendrinant, galima sakyti, kad socialinės paslaugos suvokiamos kaip pagalbos suteikimas asmeniui globos pinigais bei pagalbos suteikimas įvairiausiomis nepiniginėmis formomis.

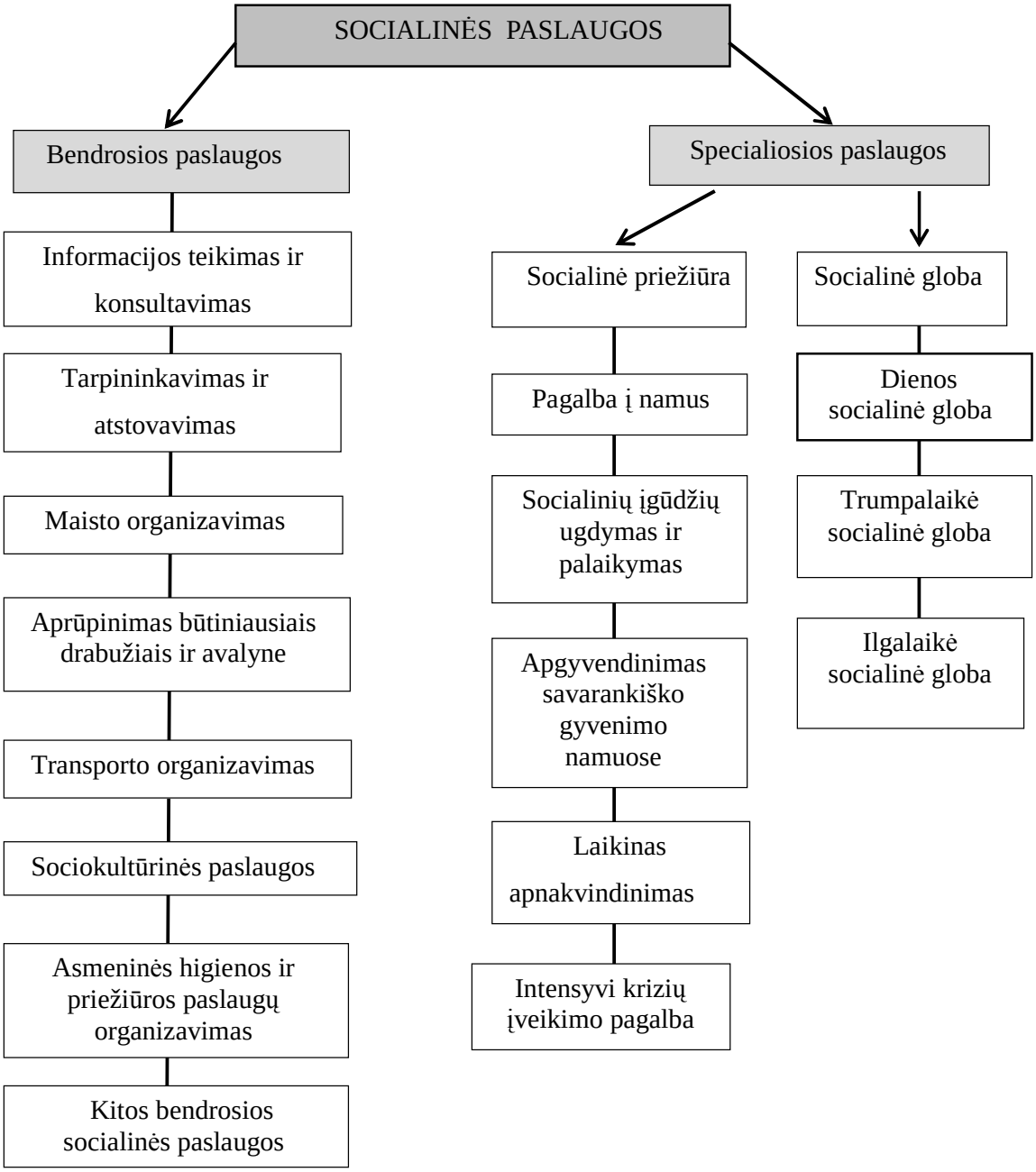
Socialinių paslaugų spektrui besiplečiant, atsiranda ir didelė paslaugų įvairovė savivaldybėse, todėl atskiros paslaugų rūšys buvo susistemintos ir apibūdintos pagal jas teikiančių įstaigų tipus. Dėl šios priežasties Socialinės apsaugos ir darbo ministro buvo parengtas Socialinių paslaugų katalogas (2006), kuris apibrėžia socialines paslaugas, jų turinį pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų įstaigų tipus L. Žalimienės teigimu, socialinių paslaugų rūšių yra labai daug, todėl jas būtina susisteminti ir išskirti tam tikras grupes, t.y. klasifikuoti pagal tam tikrus požymius. Autorė išskiria tris pagrindines grupes:

- socialinės paslaugos pagal klientų grupes. Tokios grupės yra seni žmonės, neįgalūs asmenys, probleminės šeimos, rizikos grupės ir kitos grupės;
- socialinės paslaugos pagal steigėją (teikėjo pavaldumą). Tokiu steigėju yra valstybė, savivaldybės ir nevyriausybinės organizacijos, religinės bendruomenės, privatūs ir juridiniai

asmenys.

- socialinės paslaugos pagal jų pobūdį, t.y. kur ir kaip tos socialinės paslaugos teikiamos (Žalimienė, 2003).

Remiantis Socialinių paslaugų katalogu (2006), socialinės paslaugos pagal savo pobūdį yra skirstomos į bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas (1pav.).



1 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimo schema

Šaltinis: sudaryta pagal Socialinių paslaugų katalogą, 2006

Bendrosios socialinės paslaugos – tai paslaugos, kurios teikiamos asmenims tam, kad padėtų jiems savarankiškai gyventi jų namuose be nuolatinės specialistų pagalbos. Šių paslaugų tikslas – ugdyti ar kompensuoti asmens (šeimos) gebėjimus savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos kaip socialinių paslaugų įstaigose, taip ir asmens namuose.

Specialiosios socialinės paslaugos – tai socialinės paslaugos, teikiamos asmeniui, kurio gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka. Šių paslaugų tikslas – grąžinti asmens gebėjimus pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę ar tenkinti asmens gyvybinius poreikius teikiant kompleksinę pagalbą. Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos socialinių paslaugų įstaigose ir asmens namuose.

Specialiosios socialinės paslaugos skirstomos į:

- socialinę priežiūrą – tai visuma paslaugų, kuriomis asmeniui (šeimai) teikiama kompleksinė, bet nuolatinės specialistų priežiūros nereikalaujanti pagalba, o paslaugų teikimo dažnumas priklauso nuo konkrečios paslaugos ir individualaus paslaugos poreikio;
- socialinę globą – tai visuma paslaugų, kuriomis asmeniui (šeimai) teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba. Šiuo atveju socialinės globos teikimo trukmė priklauso nuo asmenų, jų poreikio paslaugoms ir nuo įstaigos tipo;
- pagalbą pinigais - skiriama asmeniui (šeimai), kuriam bendrąsias socialines paslaugas ir socialinę priežiūrą yra veiksmingiau organizuoti pinigine išmoka (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinių paslaugų kataloge bendrosios ir specialiosios paslaugos yra konkretinamos ir detalizuojamos, taip pat nurodomos įstaigos, kurios teikia tam tikras paslaugas.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinės paslaugos yra valstybės pagalba silpniems ir pažeidžiamiems visuomenės nariams nepiniginėmis formomis bei globos pinigais.

1.2. Socialinių paslaugų teisinis reglamentavimas Lietuvoje

Šiandieninė Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos sistema buvo pradėta pertvarkyti iš karto po Lietuvos nepriklausomybės atkūrimo, tačiau socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas išlieka viena svarbiausių temų iki šių dienų, todėl visuomenės socialines problemos sprendžiamos naujai priimamais teisiniais aktais ir tobulinama įstatyminė bazė.

Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas Lietuvoje reglamentuojamas įvairaus tipo dokumentais: nacionalinio lygmens – įstatymai, Vyriausybės nutarimai, ministrų įsakymai; regioninio lygmens – savivaldibių tarybų veiklos nuostatai, normatyvai, vidaus tvarkos taisyklės; institucinio lygmens – įstaigų dabruotojų pareiginės instrukcijos, normos, etikos taisyklės ir kodeksai. Dažniausiai nacionalinio lygmens institucijos pagrindžia ir sukuria šalies paslaugų plėtojimo strategijas ir paslaugų standartus, kurių įgyvendinimą savo bendruomenėse garantuoja savivaldybės (Žalimienė, 2003).

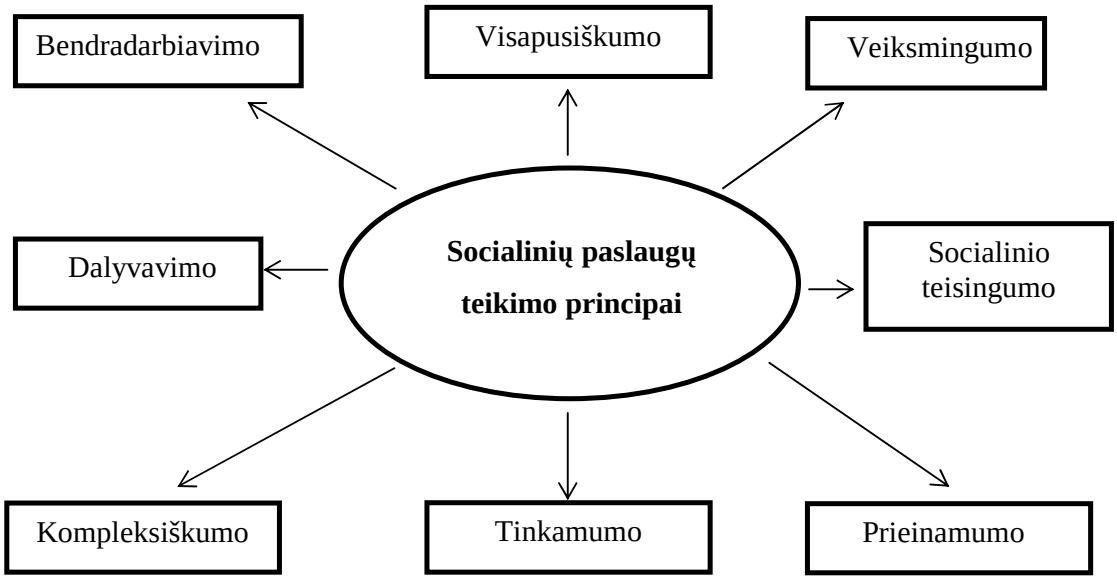
Lietuvoje pirmasis teisės aktas, įtvirtinęs socialinės paslaugas 1994 metais, buvo Lietuvos Socialinės paramos koncepciją (1994), kuri suteikė teisinį pagrindą kurti integruotą socialinės paramos sistemą, rengti teritorines socialines programas savivaldybėse, plėsti alternatyvias teikiamoms stacionariose socialinės globos įstaigose socialinių paslaugų rūšis.

Pagrindinis teisės aktas, reglamentuojantis socialinių paslaugų teikimą ir gavimo sąlygas, organizavimą, mokėjimo principus, yra Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, kuris buvo priimtas 1996 metais. Šis įstatymas apibrėžė socialinių paslaugų tikslus, rūšis, teikimo ir gavimo sąlygas, paslaugų gavėjų ir teikėjų santykius ir kitus aspektus. Vykdant socialinių paslaugų reformą, 2006 m. liepos 10 d. buvo priimtas naujas Socialinių paslaugų įstatymas. Lyginant su ankstesniuoju, šiame įstatyme aiškiau reglamentuojamas socialinių paslaugų valdymas, jų skyrimas ir teikimas, socialinės globos įstaigų licencijavimas, finansavimas, mokėjimas už socialines paslaugas bei ginčų, susijusių su socialinėmis paslaugomis, nagrinėjimas. Naujame įstatyme yra numatytos savivaldybės kompetencijos teikiant socialines paslaugas, t.y. kasmetiniai socialinių paslaugų teikimo programų ir socialinių paslaugų planų rengimai, socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir įvertinimo organizavimas, socialinių paslaugų teikimo organizavimas. Taip pat savivaldybėse renkama ir analizuojama informacija apie asmenis, kuriems reikalingos socialinės paslaugos, įvertinamos asmens finansinės galimybes mokėti už socialines paslaugas. Savivaldybės sprendžia jiems pavaldžių socialinių paslaugų įstaigų steigimo, reorganizavimo, likvidavimo ir jų funkcionavimo kontrolės klausimus, kontroliuoja bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros teikimo kokybę (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Kitas, ne ką mažiau svarbus dokumentas yra Socialinių paslaugų katalogas (2006), kuris apibrėžia socialines paslaugas, jų turinį pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų įstaigų tipus. Socialiniame paslaugų kataloge detalizuojamos ne tik socialinių paslaugų rūšys pagal tam tikras charakteristikas, bet ir išvardijamas paslaugas teikiantis personalas – įvairių institucijų (socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigų, nevyriausybinių organizacijų ir kt.) socialiniai darbuotojai, individualios priežiūros personalas ir kiti specialistai.

Socialinių paslaugų teikimas ir organizavimas yra reglamentuojami tam tikrais principais, kurių laikantis garantuojamas kokybiškų paslaugų teikimas, paslaugų gavėjo teisių išsaugojimas, pasiekiamas didesnis teikiamų paslaugų efektas paslaugų gavėjo gyvenimo kokybei.

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas numato tokius socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo pagrindinius principus (2pav.).



2 pav. Socialinių paslaugų teikimo principai

Šaltinis: sudaryta pagal Socialinių paslaugų įstatymą, 2006

Bendradarbiavimo principas, kuris remiasi asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba;

Dalyvavimo principas užtikrina socialinių paslaugų gavėjo įtraukimą į sprendimų priėmimą, socialinių paslaugų skyrimo bei teikimo klausimais;

Kompleksiškumo principas užtikrina socialinių paslaugų teikimą asmeniui derinant tai su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai;

Prieinamumo principas užtikrina socialinių paslaugų prieinamumą asmenims kuo arčiau jų gyvenamosios vietos;

Socialinio teisingumo principas užtikrina galimybę gauti socialines paslaugas neatsižvelgiant į asmens (šeimos) finansines galimybes mokėti už šias paslaugas;

Tinkamumo principas, pagal kurį asmeniui (šeimai) skiriamos ir teikiamos tokios socialinės paslaugos, kurios atitinka jų interesus bei nustatytus poreikius;

Veiksmingumo principas užtikrina gerų rezultatų siekimą ir racionaliai naudojamus turimus išteklius;

Visapusiškumo principas parodo, kad socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos derinant jas su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu ir ugdymu, socialinio būsto suteikimu, specialiosios pagalbos priemonėmis (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

L. Žalimienės (2006) teigimu, socialinių paslaugų teikimo tikslas suvokiamas kaip socialinių paslaugų teikėjo pagalba gavėjui sprendžiant patiriamas socialines problemas pagal socialinių paslaugų teikimo ir įgyvendinimo principus (Žalimienė, 2006).

Abibendrinant, galima teigti, kad socialinių paslaugų sistema turi užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų efektyvumą, patenkindama paslaugų gavėjų lūkesčius, o galutinių rezultatų turėtų būti paslaugų gavėjo gebėjimas pačiam pasirūpinti savimi ir savanoriškas dalyvavimas planuojant,organizuojant ir teikiant socialines paslaugas bei priimant sprendimus (Motiečienė, 2012).

1.3. Įgalinančios socialinės paslaugos

Nagrinėjant šiuolaikinio socialinio darbo procesus ir ieškant efektyvaus veikimo strategijų, dažnai galima sutikti sąvoką ,, įgalinimas" (angl. empowerment) - procesas, kurio metu žmonės ar bendruomenės padidina savo gyvenimo kontrolę ar jo kūrimą, dalyvavimą sprendimuose, liečiančiuose jų gyvenimą (Kreisberg, 1992).

Užsienio mokslininkų įgalinimas traktuojamas kaip veikėjo įsitikinimas veikti arba kaip intervencijos strategija, kitaip sakant, gebėjimas veikti kartu su pagalbos reikalingu asmeniu taip, kad nebūtų pakenkiama jo įsitikinimams ir kompetencijoms (Folgheraiter, 1998). Kiti mokslininkai įgalinimo procese išryškina galimybių ir sąlygų suteikimo asmenims ar grupėms pasinaudoti reikiamais ištekliais svarbą, kad jie taptų socialiai aktyvūs ir dalyvautų visuomeniniuose - bendruomeniniuose procesuose, kurie gali išjudinti vidinį žmogaus potencialą ir paskatinti prisidėti sprendžiant ne tik savo, bet ir kitų individų problemas (Levi ne, Perkins, 1987).

Anot F. Folgheraiter (2002), teigiamas pokytis įmanomas tik tada, kai žmogus suvokia, kad šiame procese jis yra veikėjas ir turi teisę būti savo gerovės kūrėju (Folgheraiter, 2002).

Mokslininkai pabrėžia, kad įtraukiančios ir įgalinančios socialinės paslaugos aktyvina ne tik paslaugos gavėją, bet ir jo šeimos narius, globėjus, sudarant sąlygas įsitraukti į sprendimų priėmimą dėl paslaugos planavimo, teikimo ir vertinimo. Toks dalyvavimas paslaugos teikimo procese leidžia ne tik atpažinti ir įsivardyti savo poreikius bet ir kontroliuoti asmeninius pokyčius gyvenime t.y. įgalina gavėjus būti atsakingus už savo gyvenimą (Dvarionas ir kt., 2014).

Pagrindinė įgalinančių socialinių paslaugų esmė - perėjimas iš pasyvios būklės į aktyvią, nes tokia būklė numano pasitikėjimą savimi, savęs priėmimą, socialinį ir politinį suvokimą, gebėjimą būti svarbia dalimi priimant sprendimus (Ruškus ir kt., 2013).

Kalbant apie individualų įgalinimą, reikia pabrėžti, kad tai ne tik kliento gebėjimų skatinimas , bet ir motyvavimas, mokymas ir savęs vertinimo skatinimas (Johnson, 2001). Individualiu įgalinimu suteikiama asmeniui savarankiškumo skatinant paslugų gavėjo gebėjimą pačiam rūpintis savo gyvenimu ir pajusti pasitikėjimą savimi, pasitelkus aplinkoje esančius išteklius (Venclovienė, 2015).

Taigi, reminatis įgalinimo paradigma, socialinių paslaugų gavėjai turi žinoti ir tikėtis galintys lemti tam tikrą pasirinkimą ir naudotis siūlomomis galimybėmis, siekdami teigiamo jų aplinkos pokyčio, nes keičiantis aplinkai, keičiasi ir patys individai (Dvarionas ir kt., 2014).

Pagal Europos Sąjungos Socialinės apsaugos komiteto nustatytas gaires išskiami trys kokybiniai įgalinančių socialinių paslaugų rodikliai: gavėjų dalyvavimas, socialinių paslaugų teikėjo dialogas su gavėju ir periodinis grįžtamasis ryšis iš paslaugų gavėjų, o pagrindiniai kokybės kriterijai yra gavėjo įtraukimas į paslaugos procesą, pagarba žmogaus orumui ir paslaugų gavėjo pasitenkinimo paslaugomis vertinimas (EU Quality Framework for Social Services, 2010).

Orientuojantis į Europoje priimtus socialinių paslaugų standartus, socialinių paslaugų namuose tarnybų plėtimas ir jų darbo kokybės gerinimas yra svarbus žingsnis, kuris leidžia sudaryti sąlygas asmenims kuo ilgiau gyventi savo namuose. Tačiau šioms paslaugoms plėtoti reikalingi standartai, į kuriuos galima orientuotis organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus.

1.4. Socialinių paslaugų asmens namuose caharakretistika ir plėtros perspektyvos

Socialinės paslaugos asmens namuose – tai viena pažangiausių socialinių paslaugų formų, kurios tikslas sudaryti žmogui sąlygas kuo ilgiau išlikti savarankiškam (Guogis, Gudelis, 2005), bei mažina žmonių socialinė atskirtis (Stepukonis, Svensson, 2006).

Tai paslaugos, kurios teikiamos asmens namuose ir padeda asmeniui arba šeimai tvarkytis buityje ir dalyvauti visuomenės gyvenime. (Vilniaus miesto socialinės paramos centro ataskaita, 2015).

Kiekvienais metais pastebimas socialinių paslaugų gavėjų skaičiaus didėjimas, o tarp teikiamų socialinių paslaugų dominuoja paslaugos, teikiamos asmens namuose (Hill, 2006).

Lietuvos statistikos departamento duomenimis pagalbos į namus ir socialinės globos asmens namuose paslaugos gavėjų skaičius Lietuvoje yra 18,1 tūkst. žmonių, arba 11,8 proc. daugiau nei 2013 m**.** Socialinių paslaugų asmens namuose didžiąją daugumą sudaro pensinio amžiaus asmenys (77,4 proc.). Lygynant su 2013 m. duomenimis, socialines paslaugas į namus gavusių pensinio amžiaus asmenų skaičius padidėjo 4,4 proc. (Lietuvos statistikos departamentas, 2015).

Remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu „Dėl socialinių paslaugų teikimo reformos koncepcijos patvirtinimo“ (2002) Lietuvoje buvo pradėta vykdyti socialinių paslaugų teikimo reforma, kurioje nustatyti socialinių paslaugų sistemos plėtros prioritetai, tolesnio socialinių paslaugų teikimo kryptys, atitinkančios šių dienų poreikius bei suteikiančios galimybių efektyviau plėtoti ir išlaikyti socialinių paslaugų sistemą Lietuvoje. Šios reformos pagrindiniai uždavinių buvo sukurti bendrą asmens socialinių paslaugų poreikio nustatymo sistemą ir kurti bendruomeninių nestacionarių socialinių paslaugų tinklą savivaldybėse. Tai leistų priartinti paslaugas prie žmogaus gyvenamos vietos, įtakotų stacionarių globos vietų skaičiaus mažinimą bei garantuotų asmeniui ilgesnį gyvenimą savo namuose.

Remiantis Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministero įsakymu „Dėl socialinių paslaugų namuose plėtojimo krypčių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo“ (1998), socialinės paslaugos namuose yra prioritetinėsocialinių paslaugų rūšis, nes jos:

- pagerina gyvenimo kokybę asmenis, kurie dėl amžiaus, šeimyninės padėties, negalės ar kitų gyvenimo sunkumų negali gyventi pilnavrtiško gyvenimo;
- tai ekonomiška socialinių paslaugų rūšis;
- suteikia galimybę įvertinti pagynesio ar negalią turinčio žmogaus individualius poreikius ir teikti jam jo poreikio atitinkančias paslaugas;
- žmogus nenutraukia ryšių su artimisiais ir bendruomenę;
- suteikiama galimybė bendradarbiauti įvairioms valstybinėms institucijoms, nevyriausybinėms organizacijosm, savanoriams, neformaliems paslaugų teikėjams.

Kalbant apie socialinių paslaugų teikimą į namus negalima nepaminėti socialinių paslaugų poreikio įvertinimo, kuris pagal L. Žalimienę yra vienas iš pirmųjų žingsnių

reikalingų teikiant ir organizuojant socialines paslaugas. Būtent remiantis poreikių vertinimu turi būti teikiamos nustatytos paslaugos, todėl yra svarbu kad paslaugų įstatymuose būtų įtvirtinti kiekvieno asmens teisė kreiptis į savivaldybę su prašymu gauti socialines paslaugas (Žalimienė, 2003).

Šiuo metų nustatant sociainių paslaugų namuose poreikį, vadovaujamasi Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo" (2006). Šiame dokumente pateiktas asmens (šeimos) socialinių pslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo aprašas, kuris leidžia nustatyti asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį ir teikti socialines paslaugas labiausiai atitinkančias šiuos poreikius.

Kiekviena savivaldybė, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 13 straipsnio 4 punktu, yra kompetentinga organizuoti asmenims (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymą ir pagal nustatytą poreikį skirti socialines paslaugas bei vertinti asmens finansines galimybes mokėti už paslaugas ir kt.

Socialinių paslaugų namuose teikiančių tarnybų plėtimas ir jų darbo kokybės gerinimas yra labai svarbūs, tobulinant pagyvenusių žmonių ir asmenų su negalia aptarnavimą. Remiantys Europos Sąjungos valstybių narių patirtimi, pagalbos namuose tarnybos, užtikrinančios sąlygas neįgaliems ir senyvo amžiaus žmonėms kuo ilgiau gyventi savo namuose, turi teikti kompleksinę pagalbą t.y. sveikatos priežiūros ir socialinės paslaugas asmens namuose (Kudukytė-Gasperė ir kt., 2012) Sveikatos priežiūros ir socialiniai poreikiai gali būti visiškai patenkinti tik dirbant kartu kelių sričių specialistams, todėl turi būti tarpdisciplininis požiūris į žmogų, kai visi specialistai bendradarbiaujdami, pagerina asmenų gyvenimo kokybę, gydymo ir slaugos rezultatus (Žemaitienė ir kt., 2011).

Todėl ir Lietuvoje, riamiantis Europos valstybių patirtimi, taip pat mėginama kurti bendrą slaugos ir socialinių paslaugų teikimo sistemą, tačiau organizuojant dienos socialinę globą ir slaugą namuose buvo stokojama komandinio darbo principo. Dėl šios priežastie nukentėdavo paslaugų kokybė ir jų prieinamumas (Adomaitytė-Subačienė, 2015).

Šioms problemoms išspręsti 2012–2015 metais buvo įgyvendinama Integralios plėtros pagalbos programa (toliau – programa), patvirtinta 2012 m. liepos 20 d. socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu „Dėl Integralios pagalbos plėtros programos patvirtinimo". Šia programa buvo siekiama kokybiškos integralios pagalbos neįgaliems ir pagyvęnusio amžiaus asmenims bei konsultacinės pagalbos šeimos nariams, prižiūrintiems asmenis su negalia, senyvo amžiaus asmenis, kūrimosi ir plėtros proveržio.

21-oje savivaldybėje buvo įvykdyti bandomieji projektai ir sukurtos mobilios slaugos bei socialinių paslaugų specialistų komandos, kurių tikslas teikti integralią pagalbą - slaugos ir socialinės pagalbos paslaugas, neįgaliems ir pagyvenusio amžiaus žmonėms jų pačių namuose.

2015 m. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos užsakymu atliekamo Integralios pagalbos veiksmingumo ir pritaikomumo tyrimo preliminariais duomenimis ir iš savivaldybių gautais duomenimis buvo pastebėta, kad, integralios pagalbos paslaugas šių paslaugų gavėjai ir jų artimieji vertina itin teigiamai ir tęstinumas yra būtinas. Neįgalūs asmenys ir pagyvenusio amžiaus žmonės gauna jų poreikius atitinkančias paslaugas, o jų artimieji gali dalyvauti darbo rinkoje, nes gali būti tikri, jų šeimos nariais bus tinkamai pasirūpinta.

Integralios pagalbos asmens namuose tęstinumui užtikrinti, Lietuvos Respublikos Socialinės apsaigos ir darbo ministro įsakymu (2015) buvo patvirtintas integralios pagalbos veiksmų planas Integralios pagalbos veiksmų plano pagrindinis tikslas užtikrinti kokybiškas integralios pagalbos paslaugas neįgaliems ir senyvo amžiaus asmenims jų namuose, konsultacinės pagalbos šeimos nariams, prižiūrintiems neįgalius vaikus ir senyvo amžiaus asmenis, kūrimas ir plėtra.

Per kelias dešimtis metų susiformavusi socialinių paslaugų teikimo institucinė struktūra nulemė tai, kad stacionari globa institucijose yra išplėtota labiau negu bendruomeninė globa. Todėl nuo 1998 metų Socialinės apsaugos ir darbo ministerija kartu su savivaldybių institucijomis įgyvendinama socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros programas. Riboti savivaldybių finansiniai ištekliai, skirti socialinių paslaugų tinklui plėsti turėjo įtaką gausėjančiam nestacionarių socialinių paslaugų gavėjų skaičiui, nes vieną pagrindinių programos priemonių buvo nestacionarių socialinių paslaugų infrastruktūros plėtojimas. Įgyvendinant socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros programą buvo siekiama gerinti socialinių paslaugų infrastruktūrą bendruomenėse, skatinti teikti geros kokybės socialines paslaugas, didinti jų įvairovę ir prieinamumą socialinės rizikos šeimoms ir vaikams, neįgaliesiems, senyvo amžiaus žmonėms. Nes iki to laiko socialinių paslaugų sistema dar nebuvo gerai pritaikyta ir orientuota į pagalbą neįgaliems ir senyvo amžiaus žmonėms jų pačių namuose (LR vyriausybės nutarimas dėl socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros 2007–2009 metų programos patvirtinimo, 2006).

Lietuvoje 2014–2020 metų laikotarpiu bus įgyvendinama Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programa, kurioje numatyti socialinių ir sveikatos paslaugų prieinamumo skirtumų mažinimas skirtingose savivaldybėse, socialinių paslaugų kokybės gerinimas, naujų socialinių paslaugų diegimas, deinstitucionalizacijos įgyvendinimas ir bendruomenėse teikiamų paslaugų vystymas. Planuojama atnaujinti sveikatos ir socialinių paslaugų

infrastruktūrą, ir kitą viešąją infrastruktūrą kaimo vietovėse ir mažuose miesteliuose, kuri reikalinga bendruomenių socialinei, gyventojų sveikatos gerinimo ir kultūrinei veiklai. Numatytas finansavimas naujų socialinių paslaugų kūrimui, kokybės ir prieinamumo gerinimui, įvairių paslaugų teikimo modelių išbandymui, paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencijos tobulinimui. (2014-2020 metų Europos Sajungos struktūrinių fondų investicijų veiksmų programa).

Dar viena programa, kurios negalima nepaminėti, socialinių paslaugų įstaigų darbuotojų kompetencijų ugdymo programos (2012). Lietuvoje veikia daugiau nei 700 socialines paslaugas teikiančių įstaigų, o vienas iš pagrindinių socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo aspektų - yra socialinių darbuotojų ir kitų socialinių paslaugų įstaigų darbuotojų kompetencija. Siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę, programos tikslu numatytas socialinių paslaugų įstaigų darbuotojų žinių ir gebėjimų (kompetencijų) lygio kelimas, nes socialinis darbas tai profesija, reikalaujanti daug žinių, gebėjimų ir įgūdžių

1.5. Socialinio darbuotojo veikla teikiant socialines paslaugas į namus

Socialinės paslaugų teikimas yra neatsiejamas nuo socialinio darbuotojo praktinės veiklos, kurios tikslas suteikti asmeniui galimybę tobulinti potencialius savo gebėjimus, praturtinti savo gyvenimą ir išvengti disfunkcijų. Socialininio darbuotojo veikla įtakoja socialines pasekmes, todėl pareiga ir atsakomybė už savo veiklą ir jos pasekmes paslaugų gavėjo veiksmams, reikalauja iš socialinio darbuotojo panaudoti visas jo žinias, įgūdžius, talentą, vidines jo savybes ir kompetencijas. (Vyšniauskienė ir Minkutė, 2008).

Analizuojant Lietuvoje socialinio darbuotojo kompetencijas, reglamentuojantį socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašą bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašą (2006) , galime matyti, kad socialinio darbuotojo veiklai įvertintiišskirtos trys pagrindinės kompetencijossritys:

1) *Bendrosios kompetencijos* – tai gebėjimas bendrauti, gebėjimas dirbti kartu (bendradarbiavimas), gebėjimas planuoti, veikti savarankiškai (autonomiškumas), gebėjimas tobulėti.

2) Socialinio darbo *profesinės kompetencijos* - gebėjimas analizuoti situaciją (reflektyvumas), gebėjimas atlikti intervenciją, gebėjimas daryti įtaką socialinei klientų aplinkai (asmens, asmenų grupių ar bendruomenių).

3) Socialinio darbo *specialiosios kompetencijos* – tai gebėjimas kurti saugią, augti ir gyventi palankią aplinką ir gebėjimas ugdyti ir palaikyti kliento savarankiško gyvenimo įgūdžius.

Pagal šį dokemetą, socialinio darbuotojo profesinę kompetenciją sudaro žinių, įgūdžių, gebėjimų, vertybinių nuostatų, motyvacijos ir nusiteikimo visumą, reikalingą sėkmingai profesinei veiklai vykdyti .

L. Žalimienė, išskiria tokias pagrindinės socialinio darbuotojo veiklos kryptys kaip poreikio nustatymas ir vertinimas, paramos planavimas, pagalbos suteikimas, paramos vertinimas, bendri veiklos organizavimo klausimai ir profesinės veiklos tobulinimas. Kiekviena iš įvardintų veiklos krypčių apima daugybę socialinio darbuotojo atliekamų funkcijų (Žalimienė, 2003).

Poreikio nustatymas ir vertinimas.Socialinių paslaugų poreikįasmeniui (šeimai) nulemia kliento būklė, situacija, kai iškyla sunkumų spręsti dėl objektyvių priežasčių ar aplinkybių atsiradusias problemas.Organizuojant ir teikiant socialines paslaugas asmens namuose, pirmiausiai reikia įvertintiasmens savarankiškumą ir visa kliento aplinką (būstą, šeimą, ryšius su artimaisiais , kaimynais ir t.t.). Savarankiškumas vertinamas tam, kad galima būtų spręsti kiek klientas yra savarankiškas ir kiek priklausomas nuo kitų pagalbos kasdieniame gyvenime, buityje, darbe, visuomenėje (Žalimienė, 2003).

Šiuolaikiniu socialinio darbo požiūriu, socialinių paslaugų gavėjas yra ne vien pasyvus socialinių paslaugų vartotojas, bet ir aktyvus dalyvis.Dėl šios priežasties yra svarbu sukurti bendradarbiavimo su klientu santykius ir į socialinių problemų sprendimą įtraukiant jį patį (Kolbergytė ir Indrašienė, 2012).

L.C.Johnson pabrėžė, kad sėkmingai socialinio darbuotojo ir socialinių paslaugų gavėjo sąveikai svarbios abiejų šalių pastangos, pasitikėjimas ir bendradarbiavimas. Sąveikos rezultatų veiksmingumui, išskrima asmens teisė pačiam pasirinkti ir priimti sprendimus, liečiančius jo gyvenimą (Johnson, 2003).

Paramos planavimas. Įvertinus socialinių paslaugų gavėjų namuose socialinius poreikius būtina teikti nustatytas paslaugas ir jų pagrindu sudarytą paramos planą ir paslaugų paketą, kuris atitiktų socialinių paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius (Žalimienė, 2003).

Paslaugų paketas – tai paslaugų rinkinys, tenkinantis konkrečius paslaugų gavėjo pirminius (esminiai poreikiai, dėl kurių kreipėsi vartotojas) ir antrinius (neesminiai, bet didinantys pagrindinės paslaugos vertę) poreikius (Langvinienė ir Vengrienė, 2005). Paslaugų paketą dažniausiai sudaro dvi pagrindinės paslaugų kategorijos – tai pagrindinės(bazinės) paslaugos ir papildomos (pereferinės) paslaugos. O visas paslaugų paketas suprantamas kaip

grupė paslaugų, visą paslaugą formuojančių kaip prekę, kuri praturtina pagrindines paslaugas (Vitkienė, 2004).

Riamiantis, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo (2015), socialinis darbuotojas turi gebėti ne tik įvertinti, kokia parama reikalinga asmeniui (šeimai), bet ir inicijuoti tą paramą.

Pagalbos suteikimas. Socialinis darbuotojasturi gebėti organizuoti ir įgyvendinti socialinių paslaugų teikimą, bei pasirinkti darbui tinkamus teikimo metodus. Teikiant pagalbą namuose socialinis darbuotojas ruošia ne tik reikalingą informaciją klientui ir komunikacijai su klientu palaikyti, bet ir teikia konsultacijas. Socialinis darbuotojas įtakoja pokyčius, kuriais vykdo intervenciją į kliento situaciją ir jo santykius su jam svarbiais asmenimis, pateikia klientui platesnį problemos matymo vaizdą (Kučinskas ir Kučinskienė, 2000). Socialinio darbo praktika parodė, kadinformacinė funkcija glaudžiai siejama su konsultavimo veikla, kuri reikalinga klientams (Vaicekauskienė ir Jankūnienė, 2009).

Pagalbos namuose teikimo procese socialinis darbuotojas turi sugebėti aktyvinti klientą ir jo šeimą, kad būtų įtraukti į paslaugų ir pagalbos analizės procesą, bei reikalingos dokumentacijos pildymas ir išvadų dėl socialinių paslaugų skyrimo rengimas ir pan. Socialinis darbuotojas dirbant su klientu ir teikdamas jam pagalbą, kartu įtraukia į procesą kitus specialistus bei organizacijast.y. socialinis darbuotojastarpininkauja tarp kliento ir įvairių institucijų, organizacijų ir tarnybų, skirtingų specialistų, tarp kliento ir bendruomenės ir pan.(Marcinkevičiūtė ir Petrauskienė, 2007).

Pagalbos teikimas gali būti novatorišku, nes socialinis darbuotojas nuolat turi ieškoti naujų, konkrečiai situacijai ir konkrečiam klientui tinkančių darbo metodų. Siekiant geresnių rezultatų, socialiniam darbuotojui tenka ieško naujų pokyčių, naujų galimybių (Šedienė ir kt, 2007).

Paramos vertinimas. V. Kučinskas ir R. Kučinskienė paramos planavimą skirsto į dvi dalis – situacijos analizę ir vertinimą bei paramos plano sudarymą ir suderinimą (Kučinskas ir Kučinskienė, 2000).

Teikiant socialines paslaugas į namus yra svarbu savalaikiai pastebėti pagalbos į namus gavėjo situacijos pokyčius ir išsiaiškinti, ar socialinių paslaugų gavėjas atskiria situaciją, kuri buvo iki pokyčio ir po jo. Todėl socialiniam darbuotojui yra tikslinga rinkti, analiuoti ir vertinti paramos rezultatus (Žalimienė, 2003).

Bendri veiklos organizavimo klausimai. Socialinis darbuotojas bendradarbiauja su socialiniais partneriais ir įvairių sryčių specialistais, nes teikiant socialines paslaugas asmens namuose, reikia sutelkti įvairias organizacijas ir specialistus. Bendradarbiavimas socialiniame

darbe yra neatsiejama darbo dalis, kurio tikslas padėti žmogui sprendžiant jo socialines problemas taikant tarpdisciplininį požiūrį į žmogų. Bendradarbiaujant visiems specialistams yra pagerinama kliento gyvenimo kokybė. (Žemaitienė, 2011).

Profesinės veiklos tobulinimas. Socialinis darbuotojas turi gebėti bendradarbiauti ne tik su Lietuvos, bet ir užsienio institucijomis ir organizacijomis, atkreipti valstybės dėmesį į socialines problemas, socialinės rizikos grupių poreikius (Pilipavičienė, 2006).

Anot, L. Žalimienės, profesinės veiklos tobulinimas - tai socialinių aplinkos sistemų analizė, teigiama įtaka socialinėms sistemoms, socialinio darbo profesinės koncepcijos plėtojimas, tobulėjimas socialinio darbo profesijoje bei jos plėtojimas išorinių kontaktų pagalba (Žalimienė, 2003).

Socialinių paslaugų poreikis vis didėja ir keičiasi. Lietuvoje kasmet teikiama naujų įstatymų pataisų, numatančių socialinių paslaugų plėtros kryptis ir tendencijas. Socialinio darbuotojo veiklos sudėtingumą ir įvairiapusiškumą nelėmė šios veiklos svarbumas visuomenei ir valstybei, nes socialinio darbuotojo veikla daro įtaką pokyčiams visuomenėje, įtakoja žmonių tarpusavio santykių problemų sprendimus; padeda stiprinti funkcinio egzistavimo visuomenėje ir žmonių išsilavinimo gebėjimus, siekiant jų gerovės augimo. (Bagdonas, 2007). Taigi, galima teigti, kad socialinio darbuotojo darbas apima plačias tikslines grupes, įvairiapuses veiklas ir skirtingus vaidmenis.

Apibendrinant, galima teigti, kad socialinių paslaugų teikimas į namus yra viena pažangiausių socialinių paslaugų formų, kuri sudaro sąlygas pagyvenusiems ir neįgaliems asmenims kuo ilgiau išlikti savarankiškiems. Šios paslaugos yra reglamentuojamos įvairiais teisės aktais, kurie numato socialinių paslaugų organizavimą, teikimą, mokėjimą už paslaugas, socialinių darbuotojų kompetencijas ir kt. Socialinis darbuotojas vaidina svarbų vaidmenį teikiant socialines paslaugas į namus. Vienas iš svarbių veiksnių, turinčių įtakos socialinių paslaugų kokybei ir socialinių paslaugų gavėjų namuose pasitenkinimui šiomis paslaugomi, yra socialinio darbuotojo kompetencija.

2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS ASMENS NAMUOSE VILNIAUS MIESTE

Pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo organizatoriai yra savivaldybės, kurios yra atsakingos už socialinių paslaugų planavimą, organizavimą ir teikimą savo teritorijose.Tačiau ryškėja nevyriausybinių organizacijų vaidmuo socialinių paslaugų teikimo sistemoje. Todėl nagrinėjant socialinių paslaugų teikimą namuose Vilniaus mieste svarbu aptarti pagrindines įstaigas ir organizacijas, teikiančias socialines paslaugas asmens namuose. Tokios organizacijos yra Vilniaus miesto socialinės paramos centras ir įvairios nevyriausybinės organizacijos.

2.1. Socialinės paramos centro veikla teikiant socialines paslaugas į namus

Vilniaus miesto tarybos sprendimu 1991 m. lapkričio 20 d. buvo įsteigta biudžetinė įstaiga - Vilniaus miesto socialinės paramos centras (toliau – centras). Centras teikia socialinę paramą Vilniaus gyventojams, kurie negali savarankiškai rūpintis savo asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir kuriems būtina pagalba tenkinant jų būtinuosius poreikius bei sprendžiant socialines problemas. Tarp daugybės centro funkcijų yra ir socialinės priežiūros paslaugų teikimas. Vena iš pagrindinių centro socialinės priežiūros teikiamų paslaugų yra socialinių paslaugų teikimas į namus. Socialinės paslaugos namuose – tai viena pažangiausių socialinių paslaugų formų. Tyrimais nustatyta, kad teikiant socialines paslaugas į namus, žmogui sudaromos sąlygos kuo ilgiau išlikti savarankiškam (Žalimienė, 2003; Guogis, Gudelis, 2005) bei mažina žmonių socialinė atskirtis (Stepukonis, Svensson, 2006).

Socialinės paslaugos namuose teikiamos 21-oje Vilniaus miesto seniūnijuose (3pav.), kurias aptarnauja 14 socialinių paslaugų namuose skyriai, įsteigti įvairiose seniūnijose.

Socialinai darbuotojai, organizuojant socialines paslaugas asmens namuose, vadovaujasi Vilniaus miesto socialinės paramos centro socialinių paslaugų namuose skyriaus pareigybės aprašymais, kur yra numatyti bendri reikalavimai, jų uždaviniai ir pereigos, teisės ir atsakomybė.



3 pav. Vilniaus miesto savyvaldybės seniūnijos, kuriose teikiamos socialinės paslaugos į namus.
Šaltinis: Vilniaus miesto savivaldybės 2015 m. socialinių paslaugų planas.

Vilniaus miesto socialinės paramos centro socialinių paslaugų namuose skyrius yra atsakingas už šias asmens namuose teikiamas paslaugas:

- pagalbą į namus;
- transporto paslaugas;
- dienos socialinę globą asmens namuose.

Pagalbos teikimas į namus - tai asmens namuose teikiamos paslaugos, padedančios asmeniui ar šeimai tvarkytis buityje bei dalyvauti visuomenės gyvenime.

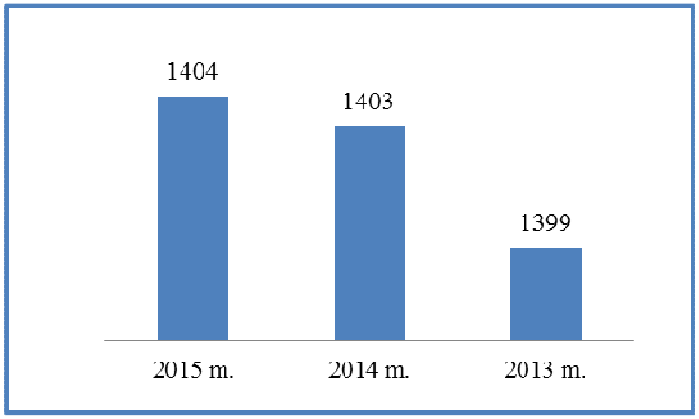
Pagalbos namuose paslaugų pagrindinis tikslas – sudaryti galimybes seniems bei neįgaliems žmonėms kuo ilgiau gyventi savo namuose (Žalimienė, 2003).

Pagalba į namus skiriama nustačius asmens (šeimos) pagalbos į namus poreikį, priėmus sprendimą dėl pagalbos į namus skyrimo ir pasirašius pagalbos į namus teikimo ir mokėjimo už šią pagalbą sutartį. Pagalbos į namus poreikio nustatymą, skyrimą, sustabdymą ir

nutraukimą, asmens (šeimos) finansinių galimybių vertinimą, mokėjimą už pagalbą į namus, paslaugų sąrašą bei skundų nagrinėjimą reglamentuoja Vilniaus miesto savivaldybės tarybos sprendimu patvirtinas pagalbos į namus teikimo tvarkos aprašas (2010).

Socialinės paslaugos teikiamos socialinių paslaugų gavėjams jų pačių namuose ir jiems įprastinėje aplinkoje. Pagalbos į namus gavėjai yra suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos ir kiti asmenys ir šeimos, laikinai dėl ligos ar kitų priežasčių netekę savarankiškumo.

Remiantis Vilniaus miesto socialinės paramos centro duomenimis, 2015 metais pagalbos į namus gavėjų buvo 1404 asmenys (4 pav.). Palyginus su 2014 ir 2013 metais, pagalbos į namus gavėjų skaičiaus dinamika išliko panaši. 2015 metais pagalbą į namus gavo 1404 gavėjai, 2014 metais 1403 gavėjai, 2013 metais – 1399 pagalbos į namus gavėjai (Vilniaus miesto socialinės paramos centro veiklos ataskaita, 2016).



4 pav. Pagalbos į namus gavėjų skaičius 2013-2015 m.

Šaltinis: Vilniaus miesto socialinės paramos centro 2016 m. veiklos ataskaita

Pagalbos į namus teikimo tvarkos aprašu (2010) numatytų paslaugų, teikiamų gavėjams jų namuose, sąrašą sudaro tokios paslaugos kaip informavimas, konsultavimas, maisto organizavimas, pagalba buityje ir namų ruošoje, sveikatos priežiūros organizavimas, ūkio darbai ir kitos paslaugos. Per 2015 metus suteikta 159212 paslaugų, iš kurių dažniausios yra tokios kaip maisto produktų pirkimas, buto tvarkymas, maisto ruošimas, pašildymas, lankymasis sveikatos priežiūros įstaigoje (Vilniaus miesto socialinės paramos centro ataskaita, 2016).

Labai aktuali problema yra senyvo amžiaus asmenų ir neįgalių asmenų mobilumas. Šios problemos sprendimas yra svarbus todėl, kad būtų išlaikytas kiek įmanoma savarankiškesnis šių žmonių mobilumas. Siekiant šio rezultato, Vilniaus miesto socialinės paramos centras

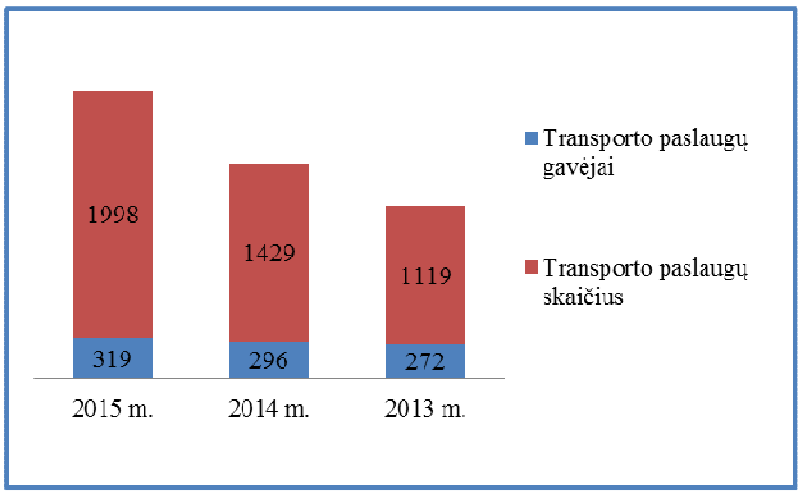
organizuoja transporto paslaugų teikimą - tai paslaugos, teikiamos asmenims, gyvenantiems savo namuose, kurie dėl amžiaus, negalios ar ligos turi judėjimo negalią ir negali naudotis viešuoju ar individualiu transportu, arba kiti šeimos nariai dėl objektyvių priežasčių negali suteikti jiems transporto paslaugos.

Vilniaus miesto socialinės paramos centro socialinių paslaugų namuose skyriaus teikiamos vienkartinės ir periodinės transporto paslaugos, kurios skiriamos asmenims, nustačius poreikį šioms paslaugoms gauti.

Vienkartinės transporto paslaugos teikiamos vykti į sveikatos priežiūros ir reabilitacijos įstaigas, neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybą, ortopedijos įmones Vilniaus mieste, apsigyventi į socialinės globos įstaigas Vilniaus mieste. Tokios paslaugos teikiamos esant pagrįstam poreikiui, atsižvelgiant į socialinio darbuotojo įvertinimą ir rekomendacijas.

Periodinių transporto paslaugų teikimo tikslas - vežti riboto mobilumo asmenis į (iš) sveikatos priežiūros įstaigas Vilniaus mieste, kai procedūrų teikimas yra periodiškas.

2015 metais 319 socialinių paslaugų gavėjams namuose buvo suteiktos 1998 transporto paslaugos. 2015 metais, lyginant su praėjusiais metais, paslaugų gavėjų ir suteiktų paslaugų skaičius išaugo (5 pav.) (Vilniaus miesto socialinės paramos centro veiklos ataskaita, 2016).



5 pav. Transporto paslaugų gavėjų skaičius 2013-2015 m.

Šaltinis: Vilniaus miesto socialinės paramos centro 2016 m. veiklos ataskaita

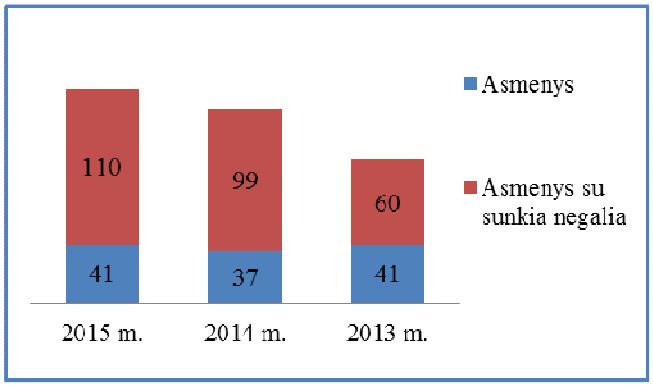
Transporto paslaugų teikimą reglamentuoja transporto paslaugų teikimo tvarkos aprašas (2014), patvirtintas Vilniaus miesto savivaldybės administracijos socialinių reikalų ir sveikatos departamento direktoriaus.

Socialinių paslaugų namuose skyrius dienos socialinę globą asmens namuose pradėjo teikti nuo 2011 metų birželio mėnesio, tad dalis pagalbos į namus paslaugų gavėjų pradėjo gauti dienos socialinę globą namuose.

Dienos socialinė globa asmens namuose - tai kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba asmeniui, kuri teikiama dienos metu jo namuose, nustačius asmens dienos globos poreikį, priėmus sprendimą asmeniui skirti dienos globą ir pasirašius dienos globos teikimo ir mokėjimo už ją sutartį. Dienos socialinė globa asmens namuose sudaro sąlygas asmenims kuo ilgiau gyventi savo namuose ir išvengti stacionarių socialinės globos paslaugų.

Dienos socialinės globos poreikio nustatymą, dienos socialinės globos skyrimą, dienos socialinės globos asmens namuose teikėjus ir gavėjus, stabdymą, nutraukimą, paslaugų sąrašą ir ginčų nagrinėjimą reglamentuoja Vilniaus miesto savivaldybės priimtas dienos socialinės globos teikimo asmens namuose tvarkos aprašas (2013).

Socialinės dienos globos gavėjai yra vaikai su negalia, suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys su negalia ir kiti asmenys, kuriems nustatytas dienos globos poreikis. Remiantis Vilniaus miesto socialinės paramos centro duomenimis, 2015 metais dienos socialinę globą asmens namuose gavo 151 asmuo, iš jų 110 asmenų su sunkia negalia. Palyginus su 2014 metais ir 2013 metais, dienos socialinės globos asmens namuose gavėjų skaičius ženkliai auga: 2014 metais dienos socialinę globą asmens namuose gavo 136 asmenys, iš jų 99 asmenys su sunkia negalia, o 2013 metais – 101 asmuo, iš jų 60 asmenų su sunkia negalia (6 pav.) (Vilniaus miesto socialinės paramos centro veiklos ataskaita, 2016).



6 pav. Dienos socialinės globos asmens namuose gavėjų skaičius 2013-2015 m.

Šaltinis: Vilniaus miesto socialinės paramos centro 2016 m. veiklos ataskaita

Poreikis dienos socialinei globai asmens namuose Vilniaus mieste auga dėl demografinės situacijos, nes, remiantis Lietuvos Statistikos departamento duomenimis, 2014

metais pagalbos į namus ir socialinės globos asmens namuose paslaugos gavėjų skaičius buvo 18,1 tūkst. žmonių, arba 11,8 proc. daugiau nei 2013 m**.** 2014 metais 77,4 proc. socialinių paslaugų asmens namuose sudarė pagyvenusio amžiaus asmenys, 21,7 proc. – darbingo amžiaus asmenys su negalia ir 0,9 proc. – vaikai su negalia. 128 pagyvenusio amžiaus ir neįgalūs žmonės 2014 m. gavo pagalbos pinigus ir patys rūpinosi socialinių paslaugų teikimu jų namuose.

Dienos socialinės globos teikimo namuose aprašu (2013) numatytų paslaugų, teikiamų gavėjams jų namuose, sąrašą sudaro tokios paslaugos kaip informavimas, konsultavimas, bendravimas, budėjimas, tarpinikavimas ir atstovavimas, maisto organizavimas, pagalba buityje ir namų ruošoje, asmens higienos paslaugų organizavimas, sveikatos priežiūros organizavimas, ūkio darbai, kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas bei kitos paslaugos, reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumą.

Vilniaus miesto socialinės paramos centras 2013 m. gegužės 13 d. pasirašė finansavimo ir administravimo sutartį su Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija ir Europos socialinio fondo agentūra dėl „Integralios pagalbos teikimo Vilniaus mieste" projekto vykdymo. Projektas buvo finansuojamas Europos socialinio fondo lėšomis pagal 2007-2013 m. Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 1 prioriteto „Kokybiškas užimtumas ir socialinė aprėptis" priemonę ,,Darbo ir šeimos įsipareigojimų derinimas: integralios pagalbos plėtra".

Pagrindinis projekto tikslas **–** sukurti ir plėtoti integralios pagalbos (socialinės globos ir slaugos paslaugų) namuose modelį Vilniaus mieste, siekiant teikti kompleksinę pagalbą neįgaliems asmenims ir senyvo amžiaus žmonėms bei padėti šeimos nariams, kurie prižiūri savo artimuosius, derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus.

Projekto vykdymo laikotarpiu dienos socialinės globos asmens namuose gavėjams buvo teikiamos dienos socialinės globos ir slaugos paslaugos asmens namuose – t.y. integrali pagalba. Integrali pagalba, teikiama mobilios komandos, nuo projekto vykdymo pradžios suteikta 197 neįgaliems ir senyvo amžiaus vilniečiams.

Integralios pagalbos gavėjų ir jų artimųjų anketinės apklausos duomenimis, kurios tikslas buvo išsiaiškinti paslaugų gavėjų bei jų artimųjų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę ir integralios pagalbos įtaką paslaugų gavėjo ir jo artimųjų gyvenimo kokybei, dauguma gavėjų (95,2 proc.) ir jų artimųjų mano, kad, pradėjus teikti integralią pagalbą, jos gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo (Vilniaus miesto socialinės paramos centro ataskaita, 2016).

Teikiant socialines paslaugas asmens namuose Vilniaus miesto socialinės paramos centras bendradarbiauja su įvariomis institucijomis ir organizacijomis. Kalbant apie socialines

paslaugas į namus, reikia pabrėžti nevyriausybinių organizacijų veiklą, kurios irgi teikia pagalbą asmens namuose.

2.2. Nevyriausybinių organizacijų teikiamos paslaugos asmens namuose

Pastaruoju dešimtmečiu socialinių paslaugų srityje ypač didėja nevyriausybinių organizacijų reikšmė, o jų įtraukimas plečia socialinių paslaugų rinką. Nevyriausybinėmis organizacijomis jos vadinamos pabrėžiant, kad šios organizacijos įkurtos ne valdžios iniciatyva, o laisva žmonių valia ir žmonės į tokias organizacijas buriasi bei jas remia savanoriškai. Nevyriausybinėse organizacijose savanoriškai dirba aktyvūs žmonės, kurie noriai sprendžia įvairias socialines problemas ir keičia visuomenę. Pagrindinis nevyriausybinės organizacijos požymis yra savanoriškumas, nes ji negauna valstybinių dotacijų ir subsidijų. Nevyriausybinių organizacijų sektorius yra vienas iš socialinių paslaugų (bendrųjų ir specialiųjų) teikėjų Lietuvoje (Žalimienė, 2003).

Socialinių paslaugų teikimą į namus, slaugos paslaugas neįgaliems, senyvo amžiaus asmenims Vilniaus mieste teikia ne tik Socialinės paramos centro Socialinių paslaugų namuose skyrius, bet ir tokios nevyriausybinės organizacijos kaip Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos Vilniaus skyrius, Maltos ordino pagalbos tarnyba, Vilniaus arkivyskupijos “Caritas” socialinis centras ir kt.

Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos Vilniaus skyrius. Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija dirba nuo 1961 metų su seneliais, vienišais bei lėtinėmis ligomis sergančiais asmenimis. 2014 metais LR Sveikatos apsaugos ministerijos 2012 m. lapkričio 19 d. įsakymu Nr. V-1051 buvo patvirtinta bei finansuojama Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos lėtinėmis ligomis sergančių, negalinčių savimi pasirūpinti žmonių nuolatinės priežiūros 2013-2015 metų programa. Programa pripažinta net tik LR Vyriausybės (nuo 1995 m. dalis veiklų finansuojama LR Sveikatos apsaugos ministerijos lėšomis), bet ir Tarptautinio Kryžiaus draugijų Federacijos. Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija teikia pagalbą pagyvenusių, vienišų bei lėtinėmis ligomis sergančių žmonių poreikius, gerina jų gyvenimo kokybę, skatinta užimtumą ir mažina jų socialinę atskirtį (LR Sveikatos apsaugos ministerijos veiklos ataskaita, 2014).

Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos darbuotojai teikia ne tik moralinę, psichologinę pagalbą, dirbant su pagyvenusiais, vienišais ir lėtinėmis ligomis sergančiais žmonėmis, bet ir siekia gerinti jų gyvenimo kokybę, mažinant jų socialinę atskirtį. Pagrindinis dėmesys skiriamas vienišų, pagyvenusių, lėtinėmis ligomis sergančių žmonių dvasinės pusiausvyros palaikymui, sveikai gyvensenai, mokymams visuomenei, savipagalbos grupėms, socialinio

gerbūvio gerinimui, vienišų žmonių integravimui į visuomenę, siekiant panaikinti žmonių vienatvę, organizuoti susitikimus - vakaronės su vienišais, senyvo amžiaus, neįgaliais žmonėmis.

Maltos ordino pagalbos tarnyba. Maltos ordino tarnybos „Socialinės priežiūros“ programa veikia nuo 1997 metų ir yra ypač svarbi vienišiems, pagyvenusiems žmonėms. “Socialinės priežiūros” programos dalyviai - vieniši, sunkiai sergantys pagyvenę žmonės, gaunantys higieninę priežiūrą, pagalbą buityje, maisto pirkimą, kompensacines priemones, palydėjimą pas medikus, aprūpinimą (nors ir dalinį) slaugos ir higienos priemonėmis, nereceptiniais medikamentais.

Maltiečiai, turėdami ilgametę socialinių paslaugų teikimo patirtį ir reaguodami į visuomenės poreikius, pradėjo teikti dienos socialinės globos paslaugas. Šios paslaugos teikiamos suaugusiems ir senyvo amžiaus asmenims, turintiems negalią ir kuriems yra nustatytas dienos globos poreikis, siekiant sudaryti sąlygas asmeniui kuo ilgiau pilnavertiškai gyventi namuose. Paslaugas teikia socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai, psichologai, psichoterapeutai, sveikatos priežiūros, užimtumo specialistai.

Kalbant apie nevyriausybinių organizacių dalyvavimą socialinių paslaugų teikime, reikia paminėti 1992 m. balandžio 2 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimą dėl nevyriausybinių institucijų, dalyvaujančių įgyvendinant Lietuvos Respublikos Vyriausybės socialinės reformos programą, skatinimo. Šiuo nutarimu bandoma įtvirtinti nevyriausybines organizacijas kaip aktyvias ir pilnateises valstybės/savivaldybių partneres tiek formuojant visuomenės vertybes, tiek ir teikiant būtinas socialines, kultūrines, ir kt. paslaugas senyvo amžiaus ir neįgaliems asmenims.

Apibendrinant, galima teigti, kad socialinių paslaugų teikimas Vilniaus mieste yra aiškiai reglamentuota. Socialinės paramos centro socialinių paslaugų namuose skyrius – atsakingas už socialinių paslaugų teikimą į namus, o bendradarbiaujant su įvairiomis nevyriausybinėmis organizacijomis pagerinama teikiamų socialinių paslaugų kokybė ir prieinamumas.

3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO Į NAMUS VILNIAUS MIESTE TYRIMAS

3.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo paskirtis. Tyrimu siekta atskleisti socialinių paslaugų asmens namuose teikimo vertinimą socialinių paslaugų gavėjų ir socialinių paslaugų teikėjų požiūriais.

Tyrimo metodologinės nuostatos. Tyrimas atliktas remiantis ekologine sistemų teorija. Taikant ekologinę sistemų teoriją, laikomasi prielaidos, kad asmuo pats yra sistema ir priklauso nuo įvairių sistemų, esančių aplinkoje. Šios sistemos yra kiekvieno žmogaus aplinkos dalis ir daro įtaką viena kitai. Sprendžiant kliento problemas sisteminiu požiūriu, reiškia, kad būtina atsižvelgti į sistemos visumos ir jos dalių ryšį (Jančaitytė, 2010).

Remiantis ekologine sistemų teorija, socialinių paslaugų gavėjo problemas reikia spręsti, atsižvelgiant į visas galimas sistemas, nes aplinkoje gali egzistuoti tam tikra pagalbos sistema. Siekiant padėti žmogui, reikalingas visapusiškas situacijos išnagrinėjimas, kad būtų tinkamai parinktas pagalbos modelis.

Socialinių paslaugų teikimo tikslas suprantamas kaip socialinių paslaugų teikėjo pagalba gavėjui, sprendžiant patiriamas socialines problemas. Kalbant apie socialinių paslaugų gavėją, svarbu, kad teikiamos jam paslagos būtų įgalinančios. Įgalinančios paslaugos sudaro sąlygas aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimą dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo. Toks dalyvavimas paslaugos teikimo procese leidžia pačiam paslaugos gavėjui atpažinti ir įvardyti savo poreikius bei būti atsakingu už savo gyvenimą. Remiantis įgalinimo paradigma, socialinių paslaugų gavėjai turi žinoti ir tikėti galintys lemti tam tikrą pasirinkimą, siekant teigiamo jų aplinkos pokyčio (Dvarionas ir kt., 2014).

Tyrimo metu socialinių paslaugų teikimas į namus buvo tiriamas remiantis holistiniu požiūriu. Holizmas (gr. *holos* - visas) reikalauja suvokti reiškinį, kaip neskaldomą visumą. Holistinis požiūris reiškia, kad nė viena sistema negali būti paaiškinta tiriant tik jos atskiras dalis (Bitinas, Rupšienė ir Žydžiūnaitė, 2008). Remiantis holistiniu požiūriu, socialinių paslaugų teikimas yra neskaldoma visuma, ir nors paslaugas teikianti institucija yra pagrindinis subjektas, ji vis dėlto yra viena iš teikiamų paslaugų funkcijų dalis. Todėl socialinių paslaugų teikimas suprantamas kaip visuma ir negali būti skirstomas į atskiras dalis, nes atskiros dalys negali paaiškinti visumos esmės.

Tyrimo tipas. Tyrimo tikslui pasiekti pasirinktas kokybinis tyrimas, paremtas fenomenologine strategija. Kokybinio tyrimo metodas pasirinktas dėl jam būdingų formų ir panaudojimo galimybių įvairovės, kuri leidžia tyrimo dalyviams atsiskleisti ir pateikti išsamesnę ir platesnę informaciją. Fenomenologinės strategijos tikslas - suprasti žmonių

patirtus išgyvenimus ir apibūdinti šių išgyvenimų esmines savybes (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008).

Tyrimo metodai. Tyrimui atlikti pasirinktas *pusiau struktūruotas interviu*. Tyrimo metodas pasirinktas dėl galimybės iš anksto numatyti tyrimo klausimus ir jų seka. Tyrimo eigoje yra galimybė pateikti papildomus patikslinančius klausimus, o tiriamajam nesupratus klausimo, yra galimybė pateikti klausimą labiau suprantama jam forma. Siekiant ne tik išklausyti, bet ir skatinti tyrimo dalyvį išsakyti savo mintis, pasidalinti patirtimi ir požiūriu apie tiriamą reiškinį, buvo pasirinkta interviu technika – pokalbis.

Istrumentas. Duomenų rinkimui panaudoti klausimynai socialiniams darbuotojams ir socialinių paslaugų namuose gavėjams. Interviu klausimai socialiniams darbuotojams aprėpia 4 temas:

1) Socialinių paslaugų teikimo į namus organizavimas;

2) Sunkumai, su kuriais susiduriama teikiant socialines paslaugas į namus;

3) Bendradarbiavimas teikiant paslaugas į namus;

4) Demografinės tiriamųjų charakteristikos.

Interviu klausimai su socialinių paslaugų namuose gavėjais apėmė 3 temas:

1) Socialinių paslaugų teikimo į namus organizavimas;

2) Socialinių paslaugų namuose teikimo vertinimas socialinių paslaugų namuose gavėjų požiuriu;

3) Demografinės tiriamųjų charakteristikos.

Interviu klausimyną socialiniams darbuotojams (1 priedas) sudaro 17 klausimų. Interviu klausimyną socialinių paslaugų namuose gavėjams sudaro 13 klausimų (2 priedas).

Tyrimo instrumentas buvo parengtas remiantis moksline literatūra, rekomendacijomis bei asmenine patirtimi, įgyta atliekant praktiką socialinių paslaugų namuose skyriuje.

Tyrimo metu surinkų duomenų apdorojimui naudojama *kokybinė turinio analizė* (*content*). Tyrimo procesą sudarė interviu metu gautų duomenų transkribavimas (3 ir 4 priedai), interviu tekstų skaitymas ir analizavimas. Interviu teksto analizės metu buvo išskirtos subkategorijos ir sudarytos apibendrinančios kategorijos. Analizė atlikta remiantis 4 žingsniais: kategorijų išskirimas, kategorijų turinio skaidymas į elementus, elementų suskistymas į subkategorijas bei turinio duomenų interpretavimas (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008).

3.2. Tyrimo organizavimas ir tyrimo dalyviai

Mokslinis tyrimas – tai procesas, kurį sudaro keli etapai: mokslinės literatūros, dokumentų analizė, tyrimo metodikos rengimas, empirinių duomenų rinkimas ir tyrimo duomenų apdorojimas, tyrimo duomenų analizė. Socialinių paslaugų teikimo į namus tyrimui pirmiausiai naudota mokslinės literatūros analizė. Remiantis esamomis teorijomis ir moksliniais tyrimais formuojasi požiūris į tiriamą reiškinį ir nustatoma pagrindinė tyrimo kryptis (Kardelis, 2002).

Pasiruošimo tyrimui ir tyrimo organizavimo etape numatyti tyrimo metodai, sudarytas tyrimo instrumentas, empirinių duomenų rinkimas ir jų apdorojimas.

Tyrimo imtis. Pasirinktas tikslinis kriterinis atrankos būdas.

Socialinių darbuotojų atrankos kriterijus:

- ✓ aukštasis socialinio darbo išsilavinimas;
- ✓ ne mažesnė kaip trijų metų patirtis, organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus.

Socialinių paslaugų namuose gavėjai atrinkti pagal du atrankos kriterijus:

- ✓ ne trumpesnė kaip 1 metai socialinių paslaugų namuose teikimo trukmė;
- ✓ gavėjų sveikatos būklė, kad būtų pajėgus dalyvauti pokalbyje ir atsakyti į klausimus.

Tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų demografinės charakteristikos pateiktos 1 lentelėje. Tyrime dalyvavo 5 socialiniai darbuotojai, visos moterys, kurių amžius nuo 31 iki 64 metų. Socialinio darbo stažas tarp socialinių darbuotojų, dalyvavusių tyrime, yra nuo 5 iki 18 metų.

1 lentelė. Socialinių darbuotojų demografinės charakteristikos

Tyrimo dalyvis	Lytis	Amžius	Socialinių paslaugų namuose veiklos stažas	Išsilavinimas
sdŽ	Moteris	47 metai	18 metų	Aukštasis universitetinis
sdL	Moteris	56 metai	10 metų	Aukštasis universitetinis (magistras)
sdI	Moteris	31 metai	5 metai	Aukštasis universitetinis
sdV	Moteris	64 metai	16 metų	Aukštasis universitetinis
sdA	Moteris	54 metai	11 metų	Aukštasis universitetinis

Tyrime dalyvavusių socialinių paslaugų namuose gavėjų demografinės charakteristikos pateiktos 2 lentelėje. Tyrime dalyvavo 9 socialinių paslaugų namuose gavėjai, iš kurių – 8

moterys ir 1 vyras. Tyrimo dalyvių amžius nuo 57 iki 88 metų. Socialinių paslaugų į namus teikimo trukmė tarp socialinių paslaugų gavėjų yra nuo 1,5 iki 10 metų. Devyni tyrimo dalyviai pažymėjo, kad turi aukštąjį išsilavinimą, vienas tyrimo dalyvis – vidurinį išsilavinimą.

2 lentelė. Socialinių paslaugų namuose gavėjų demografinės charakteristikos

Tyrimo dalyvis	Lytis	Amžius	Paslaugų namuose teikimo trukmė	Išsilavinimas
A	Moteris	88 metai	4 metai	Aukštasis
B	Moteris	87 metai	5 metai	Aukštasis
C	Moteris	78 metai	10 metų	Aukštasis
D	Moteris	82 metai	5 metai	Aukštasis
E	Vyras	77 metai	10 metų	Aukštasis
F	Moteris	57 metai	4 metai	Vidurinis
G	Moteris	88 metai	5metai	Aukštasis
H	Moteris	75 metai	1,5 metų	Aukštasis
I	Moteris	83 metai	2 metai	Aukštasis

Tyrimo duomenys rinkti 2016 m. kovo mėn. Socialiniai darbuotojai ir socialinių paslaugų namuose gavėjai buvo laisvanoriškai pakviesti dalyvauti tyrime. Visi tyrimo dalyviai informuoti apie tyrimo tikslą, duomenų panaudojimą ir jų apsaugą, konfidencialumo užtikrinimą. Visi tyrimo dalyviai sutiko, kad interviu metu pokalbis būtų įrašinėjamas.

Tyrimo etika.

Atsižvelgiant į tyrimo etiką, visi tyrimo dalyviai apklausti individualiai. Tyrimo metu laikytasi tokių etikos principų:

- ✓ Tyrimas atliktas socialines paslaugas į namus teikančios įstaigos administarcijos leidimu;
- ✓ Visi tyrimo dalyviai tyrime dalyvavo savanoriškai;
- ✓ Siekiant užtikrinti tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų anonimiškumą, jų duomenys užkoduoti raidėmis sdA, sdI, sdL, sdV, sdŽ;
- ✓ Siekant užtikrinti tyrime dalyvavusių socialinių paslaugų namuose gavėjų ananonimiškumą, jų duomenys užkoduoti raidėmis A, B, C, D, E, F, G, H ir I;
- ✓ Siekiant konfidencialumo, vardai, pavardės, socialines paslaugas teikiančių organizacijų pavadinimai neskelbiami;
- ✓ Visi tyrimo metu gauti duomenys pagrįsti tyrimo dalyvių patirtimi;
- ✓ Siekiant išvengti duomenų iškraipymo, kuris gali turėti įtakos duomenų interpretacijai ir rezultatams, tyrimo duomenys pateikti tiksliai.

3.3 Socialinių darbuotojų, organizuojančių socialinių paslaugų teikimą į namus, patirčių analizė

3.3.1. Socialinių paslaugų teikimo į namus ypatumai

Socialinių paslaugų teikimas į namus yra viena pažangiausių socialinių paslaugų formų, kuri sudaro sąlygas socialinių paslaugų gavėjams kuo ilgiau išlikti savarankiškiems, gyventi savo namuose.

Tyrimo metu socialinių darbuotojų buvo prašyta apibūdinti socialinių paslaugų namuose gavėjus. Analizuojant socialinių darbuotojų pateiktus atsakymus, galima matyti, kad socialinių paslaugų namuose gavėjas dažniausiai yra vienišas, silpnos sveikatos, senyvo amžiaus žmogus: *„tipiškiausias paslaugų namuose gavėjas - tai būtų senyvo amžiaus asmuo, kuris dėl sveikatos problemų negali apsitarnauti pats ir jam reikalinga kito asmens pagalba (sdA)“* ir <…> *didžioji dauguma - tai moterys. Jų savarankiškumas sumažėjęs, dėl to jiems reikalinga pagalba (sdŽ)“*.

Remiantis moksline literatūra, toks socialinių paslaugų gavėjo portretas susidaro dėl demografinio senėjimo pokyčių. Didėja vyresnio amžiaus populiacija, o ypač pagyvenusių žmonių, vyresnių nei 80 metų, skaičius (Dromantienė, 2008; Kudukytė-Gasperė ir Štaras 2015).

Tyrimo metu, siekta atskleisti socialinių paslaugų namuose organizavimo ypatumus. Analizuojant gautus duomenis, išryškėjo keturios kokybinės kategorijos:

- ✓ socialinio darbuotojo veikla;
- ✓ socialinių paslaugų gavėjo įtraukimas į socialinių paslaugų teikimo procesą;
- ✓ veiksniai, sąlygojantys kokybišką socialinių paslaugų teikimą namuose;
- ✓ socialinio darbuotojo kompetencijos.

Kategoriją „Socialinio darbuotojo veikla“ konkretina išskirtų subkategorijų turinys: *poreikio nustatymas ir vertinimas; paramos planavimas; pagalbos suteikimas, paramos vertinimas* (3 lentelė).

3 lentelė. Kategorija „Socialinio darbuotojo veikla organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus“

Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Poreikio nustatymas ir vertinimas	*„Prasideda socialinių paslaugų procesas nuo apsilankymo, kalbamasi su žmogumi ir žiūrima, ką gali žmogus pats padaryti, ko negali, ką jo aplinka gali padaryti, ir tada sprendžiama, ką galime mes padaryti (sdL)“; „Nustačius poreikį, įvertinus kliento savarankiškumą, sudaroma sutartis su pagalbos gavėju (sdV)“;*

	„<…> įvertintas poreikis, užpildant anketas, kur įsivertiname, ką klientas gali, kokia yra aplinkos pagalba, ką gali artimieji, ar jie yra tie artimieji, ar jų nėra (sdA)“.
Paramos planavimas	*„Apkalbame, pasižymiu kliento fizinį savarankiškumą, socialinį, kokia artimųjų pagalba, ką pats gali, ka mes galime pasiūlyti pagal paslaugų sąrašą ir jei abi šalis sutaria, tada pasirašoma sutartis. (sdI)“; „<...>planuojama kiekviena savaitė, planuojama, pas kokį klientą kokia darbuotoja eina, preliminariai surašomos teikiamos paslaugos klientams. (sdA)“; „<…>prasideda nuo prašymo gavimo iš klientės, paskui darau aprašymą, paskui reikalingas centro parašas. <...> sutariam, kada nori jau gauti tas paslaugas, ir skiriam lankomosios priežiūros darbuotoją.(sdL)“; „Nustatom<...>kokia reikalinga būtiniausia pagalba, kas jų akimis reikalinga, po to aš žiūriu, kas mano akimis reikalinga.<...> Turime planelius kiekvienai savaitei, kur paskirstomi darbai (sdŽ).“*
Pagalbos suteikimas	*„Pagrindinės paslaugos, kuriomis naudojasi mūsų klientai, yra produktų pirkimas, vaistų išrašymas, buto tvarkymas. (sdL)“; „Į darbo grafikus įtraukiu naują klientą, jam teikiamų paslaugų sąrašą ir paskiriu lankomosios priežiūros darbuotoją.(sdA)“; „<...>sudaroma sutartis su asmeniu ir po to pradedam teikti pagalbą. Lankomosios priežiūros darbuotojos tada lankosi pas tuos klientus.(sdŽ)“; „ <…> pasakojame, kad yra tokios paslaugos kaip transportas, nes nežino kartais. Informuojame dėl Raudonojo kryžiaus pagalbos maudant. (sdI)*
Paramos vertinimas	*„Apsilankom kas 3 mėn., aišku, priklauso nuo kliento ir jo problemų, <...> vėl bendraujam, žiūrima ar pasikeitė situacija, gal kokių paslaugų nereikia ar reikia kažkokių daugiau, perdarom sutartį ir teikiam toliau.(sdL)“; „<…> apsilankau bent kartą per 3 mėnesius. Taip sužinau ir apie kliento pokyčius <…> (sdV)“; „<...>pablogėjo sveikata, netvarkėm buto, nes sakė pats dar gali, o jau matom kad vis sunkiau, stebim jo sveikatos būklę. (sdI)*

Analizuojant socialinių darbuotojų veiklą, paaiškėjo, kad ***poreikio nustatymas ir vertinimas*** yra pirmasis žingsnis organizuojant ir teikiant socialines paslaugas į namus. Tyrimo dalyvių nuomone, poreikių nustatymas ir vertinimas užtikrina socialinių paslaugų namuose gavėjui adekvačias jo būklei paslaugas.

Interviu metu tyrimo dalyviai patikslino, kad, vertinant poreikius, reikia surinkti kuo daugiau informacijos apie socialinių paslaugų namuose gavėją: *„nekada neskubu ir išsamiai išsiaiškinu kiekvieną detalę ir smulkmeną, susijusią su klientu“ (sdV).* Toks išsamus ir daugiapusis vertinimas užtikrina socialinių paslaugų namuose gavėjo sėkminga socialinę reabilitaciją ir integraciją (Žalimienė, 2003).

Įvertinus ir nustačius poreikį socialinėms paslaugoms, socialino darbuotojo uždavinys – organizuoti socialinų paslaugų teikimą į namus. Todėl kitas veiksmas po paslaugų poreikio įvertinimo yra ***paramos planavimas*.**

Socialiniai darbuotojai akcentavo, kad paramos planavimo metu yra svarbu atsižvelgti į naudojamus išteklius, nustatyti prioritetus ir sudaryti paramos teikimo sutartį: *„prieš pasirašant sutartį, buvo įvertintas poreikis <…>, kur įsivertinam, ką klientas gali, kokia yra aplinkos pagalba, ką gali artimieji, ar jie yra tie artimieji, ar jų nėra (sdA)“*.

Socialiniai darbuotojai paminėjo, kad tik po sutarties pasirašymo socialinių paslaugų namuose gavėjui pradedama teikti pagalba: *„sudarius sutartį <...> pradedam teikti paslaugas (sdV)“*. ***Pagalba suteikiama*** remiantis patvirtintu pagalbos į namus paslaugų sąrašu, kur numatytos paslaugų specifikacijos, jų teikimo trukmė ir įkainiai. Tačiau, socialinių darbuotojų pastebėjimu, socialinių paslaugų namuose gavėjams taikomi skirtingi pagalbos į namus paslaugų sąrašai. Socialinių paslaugų namuose vienišiems gavėjams ir gavėjams, kurių suaugę vaikai gyvena Vilniaus mieste, taikomi skirtingi pagalbos į namus teikimo sąrašai. Socialinių paslaugų namuose gavėjams, kurių vaikai gyvena ne Vilniaus mieste arba užsienyje taikomas platesnio spektro paslaugų sąrašas.: *“yra paslaugos, skirstomos į du sąrašus, t.y. su Vilniaus mieste gyvenančiais vaikais ir ne Vilniaus mieste arba vienišiems (sdA)“*.

Socialinių darbuotojų interviu atskleidė, kad ***paramos vertinimas*** yra ne mažiau svarbi socialinių paslaugų teikimo namuose proceso dalis. Vertinimas, anot socialinių darbuotojų, padeda nustatyti, ar įvyko pokyčiai socialinių paslaugų namuose gavėjų situacijoje: *„<…>matom , kad žmogaus sveikata blogėja, keičiasi situacija ir jau negali kažko padaryti<...> pervertiname poreikį (sdI)“*.

L.C.Johnson (2003) teigimu, vertinimas yra nuolatinė socialinio darbo proceso dalis ir priemonė išsiaiškinti, ar pageidaujami tikslai ir uždaviniai buvo pasiekti. Vertinimas turi būti nenutrūkstamu procesu ir svarbus kiekviename etape.

Kaip parodė tyrimo rezultatai, socialinio darbuotojo veikla, organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus, turi apibrėžtus etapus, t.y. poreikio nustatymas ir vertinimas, paramos planavimas, pagalbos suteikimas ir paramos vertinimas. Socialinių darbuotojų pagrindinis uždavinys – organizuoti socialinų paslaugų teikimą į namus ir gerinti socialinių paslaugų namuose gavėjų gyvenimo kokybę.

Tyrimo duomenų analizės metu buvo išskirta kategorija – **„ Socialinių paslaugų gavėjo įtraukimas į socialinių paslaugų teikimo procesą“** ir trys subkategorijos: *paslaugų pasirinkimo laisvė, paslaugos gavėjo aktyvumo skatinimas ir jo įsitraukimas į sprendimų priėmimą (*4 lentelė).

4 lentelė. Kategorija „Socialinių paslaugų gavėjo įtraukimas į socialinių paslaugų teikimo procesą“

Subkategorija	**Įrodantys teiginiai**
Paslaugų pasirinkimo laisvė	*„Tikrai neribojame jų laisvės. Leidžiam pasirinkti (sdA)“; „Paslaugas pasirenka jie pagal savo sveikatos būklę <...> (sdV)“;* *„<…> pasirinkimo laisvė suteikta klientui (sdŽ)“.*
Paslaugos gavėjo aktyvumo skatinimas	*„Ruošiant valgyti, klausiama kliento pageidavimų ir bandoma jį įtraukti į veiklą. Ruošiant maistą, pagal galimybę gali pavalyti daržoves arba papjaustyti<...> Butą tvarkant, jei gali pavalyti dulkes - valo. (sdL)“;* *„<...> mes supjaustom produktus, o jis pasigamina maistą. Labai labai sužiūrim tokius dalykus, kur klientą galima įtraukti.(sdV)“.*
Paslaugos gavėjo įsitraukimas į sprendimų priėmimą	*„<…> visokiais būdais stengiamės įtraukti klientą į sprendimus. (sdV)“; „<…> klausiam jo nuomonės dėl sutarties pratęsimo <…>(sdA)“.*

Mokslinėje literatūroje pateikiama, kad socialinės paslaugos yra įtraukiančios tik tada, kai paslaugas teikianti institucija bei jos darbuotojai (teikėjai) paslaugos gavėjui, jo šeimos nariams arba globėjams sudaro sąlygas aktyviai įsitraukti į teikiamų paslaugų planavimą, sprendimų priėmimą ir vertinimą. Toks dalyvavimas socialinių paslaugų teikimo procese leidžia patiems socialinių paslaugų gavėjams atpažinti ir įsivardinti savo poreikius bei kontroliuoti asmeninius pokyčius (Dvarionas ir kt., 2014).

Analizuojant tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų pateiktus duomenis apie socialinių paslaugų namuose gavėjų įtraukimą į socialinių paslaugų teikimo procesą, atskleista, kad paslaugų gavėjai aktyviai dalyvauja ir išsako savo nuomonę visuose paslaugos teikimo etapuose (pradedant nuo paslaugos poreikio įvertinimo ir nustatymo, baigiant paslaugos įvertinimu). Tyrimas atskleidė, kad poreikio įvertinimo ir nustatymo metu socialinių paslaugų gavėjui suteikta ***paslaugų pasirinkimo laisvė***:*„Tikrai neribojame jų laisvės. Leidžiam pasirinkti (sdA)“; „<…> pasirinkimo laisvė suteikta klientui (sdŽ)“.*

Tyrimo metu buvo išsiaiškinta, kad socialinių paslaugų namuose gavėjai pirmiausiai supažindinami su pagalbos į namus paslaugų sąrašu, kur numatytos paslaugų specifikacijos, jų teikimo trukmė ir įkainiai:*„Visiems klientams palieku specifikaciją, kad galėtų susipažinti labiau (sdI)“.* Analizuojant socialinių darbuotojų pateiktus atsakymus, atsiskleidė, kad ne visi paslaugų namuose gavėjai turi galimybę susipažinti su pagalbos į namus paslaugų sąrašu. Anot socialinių darbuotojų, pagalbos į namus sąrašas nerodomas todėl, kad paslaugų poreikį galima nustatyti pagal žmogaus fizinę būseną: „<...>*reikalingas paslaugas galima nustatyti iš*

žmogaus <...> atsižvelgiama yra į būtiniausius žmogaus poreikius, todėl niekada nerodau klientui viso sąrašo mūsų teikiamų paslaugų, kad nepradėtų pirštu rodyti, ko jis nori (sdL)“.

Tai rodo, kad socialinis darbuotojas sumenkina klientų galimybes savarankiškai priimti sprendimus ir spręsti sunkias situacijas. Socialinis darbuotojas siekia pats priimti sprendimą, keičiantį paslaugų gavėjo situaciją. Mokslinėje literatūroje pabrėžiama, kad siekiant sėkmingo socialinio darbo ir paslaugų gavėjo asmenybės augimo, reikia laikytis nuostatų, pabrėžiančių paslaugų gavėjo įtraukimą į socialinių paslaugų teikimo procesą (Makštutytė ir Vaškevičiūtė, 2011).

Ne mažiau svarbus yra paslaugos gavėjo įtraukimas į ***sprendimų priėmimą*** ir jo ***aktyvumo skatinimas.*** Informantai teigė, kad skatinamas socialinių paslaugų namuose gavėjų savarankiškumas ir atsižvelgiant į kliento savarankiškumo lygį, socialinių paslaugų namuose gavėjai įtraukiami į įvairias veiklas: maisto gaminimą, buto tvarkymą ir pan.

Tyrimo metu buvo pateiktas pavyzdys, kad socialinių paslaugų namuose gavėjai dalyvauja netgi maisto produktų pirkimo procese: *„yra klientų, kurie sėdi pavargę, su skausmais ir kai klausiama apie tai, ką šiandien pirksime parduotuvėje, atsako“atidaryk šaldytuvą ir pasižiūrėk, ko trūksta“. Tai prašome, kad tokių dalykų nebūtų. Kad žmogus pasiruoštų iš anksto, apgalvotų ko reikia. Tokiu būdu skatiname pasirūpinti savimi. (sdA)“*

Tyrimo dalyviai, kalbėdami apie įtraukimą į socialinių paslaugų teikimo procesą, išskyrė socialinių paslaugų namuose gavėjo įtraukimą į ***sprendimų priėmimą*** dėl paslaugų teikimo. Tyrimo metu socialiniai darbuotojai pabrėžė, kad socialinių paslaugų namuose gavėjams sudaromos salygos aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimą dėl paslaugų planavimo ir teikimo. Toks dalyvavimas socialinių paslaugų teikimo procese paslaugų gavėjam leidžia įvardinti savo poreikius ir pasirinkti reikalingas jiems paslaugas: *„duodu visą specifikaciją susipažinti su mūsų teikiamom paslaugomis klientams ir atsižvelgiant į tai ką mes galime pasiūlyti iš to sąrašo, išsirenka visą tą bloką paslaugų , kuriomis mes jam padėsime. Ir jei abi šalis sutaria, tada pasirašoma sutartis (sdI)“*. Tyrimo metu išaiškėjo, kad prastėjant socialinių paslaugų namuose gavėjų sveikatos būklei, gaunamos socialinės paslaugos nepatenkina arba dalinai patenkina paslaugų gavėjų poreikius. Dėl šios priežasties reikalingas poreikio pervertinimas, į kurį aktyviai įtraukiamas socialinių paslaugų namuose gavėjas: *„sprendžia pats žmogus, pavyzdžiui, jam pablogėjo sveikata, netvarkėm buto, nes sakė pats dar gali, o jau matom kad vis sunkiau. Nedelsiant pervertiname sutartį. Savarankiškumui mažėjant, tai pastebi ir lankomosios preižiūros darbuotojai arba aš lankimosi metu, darbuotojos praneša apie tai. Tas pranešimas įrašomas apsilankio lape, kuris pridedamas į bylą. Tai pastebėjus, aš keliauju ir pervertinu poreikį (sdV)“*.

Analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus, pastebėta, kad socialinių paslaugų gavėjai dalyvauja ne tik paslaugų planavimo ir teikimo sprendimuose, bet ir įtraukiami į sprendimus dėl paslaugų tęstinumo: *„pasibaigus sutarčiai klausiam jo nuomonės dėl sutarties pratęsimo (sdA)“; „pasiūlau pratęsti sutartį, bet sprendžia pats žmogus <...> (sdI)“* .

Tyrimo metu socialiniai darbuotojai pabrėžė, kad socialinių paslaugų namuose gavėjų sprendimus dėl paslaugų tęstinumo sąlygoja ir ekonominė situacija. Socialinių paslaugų gavėjai yra nepajėgus mokėti už jiems teikiamas socialines paslaugas namuose, todėl atsisako dalies jiems teikiamų paslaugų arba linkę visai jų atsisakyti: „*<…>labai jaučiasi, kad žmonės neturi pinigų. Dabar grąžinamos pensijos klientams. Ir dėl tų 8 eurų jis patampa mokančiu už paslaugas klientu. Prieš tai nemokėjo, nes pajamos buvo mažos, o dabar reikia mokėti už paslaugas. Tada pradeda galvoti, ar jam reikia tų paslaugų, nors mūsų įkainiai nėra dideli, tačiau klientas atsisako paslaugų. Bet jau turime tokių pavyzdžių, kad atsisako paslaugų dėl finansinių galimybių. (sdA)“*. Panašias paslaugų įperkamumo problemas galima rasti ir kituose tyrimuose (Tamutienė ir Naujanienė, 2013), rodančiuose, kad paslugų gavėjai siekdami sutaupyti, pasirenka tik būtiniausias paslaugas arba linkę atsisakyti paslaugų. Tokie pagyvenusių žmonių sunkumai yra susiję su ekonomine krize ir mažomis senatvės pensijomis.

Tyrimo metu buvo pabrėžta, kad, priimant sprendimą dėl paslaugų tęstinumo, visada stengiamasi, kad dalyvautų paslaugų gavėjo artimieji, giminaičiai arba kaimynai: *„Sutarčiai pratęsti, stengiamės, kad dalyvautų artimieji, ypatingai, jei yra vaikai <...> netgi ir naujai sutarčiai pasirašant, kad dalyvautų vaikai arba giminės. Jei nėra artimųjų, bent koks kaimynas. Tada prieinam bendros išvados ir bendrai nutariam priimant sprendimus (sdŽ)“*.

Mokslinėje literatūroje daug dėmesio skiriama paslaugų gavėją išlaisvinančiai ir įgalinančiai priimti sprendimus socialinio darbo praktikai. Pabrėžiama, kad paslaugų gavėjas turi pasirinkti sprendimo būdus, kurie jam yra asmeniškai svarbūs ir, remdamasis savo paties žinojimu suteikia jiems reikšmę (Ruškus ir kt, 2013; Dvarionas ir kt., 2014; Venclovienė, 2015).

Tyrimo rezultatai atskleidė **veiksnius, sąlygojančius kokybišką socialinių paslaugų teikimą į namus.** Remiantis socialinių darbuotojų pateiktais atsakymais buvo išskirti šie veiksniai: *gavėjo ir lankomosios priežiūros darbuotojų santykiai, socialinio darbuotojo kompetencija ir patirtis* (5 lentelė).

5 lentelė. Kategorija „Veiksniai, sąlygojantys kokybišką socialinių paslaugų teikimą namuose“

Subkategorija	**Įrodantys teiginiai**
Gavėjo ir lankomosios	*„Labai yra svarbios lankomosios priežiūros darbuotojų santykiai su klientais, jų bendravimo kultūra <…> (sdA)“*.

priežiūros darbuotojų santykiai	*„Kreipiam dėmesį netgi į tai, kad žmogui netinka darbuotojas, nesuranda bendros kalbos, tai pakeičiam darbuotoją. (sdŽ)“*.
Socialinio darbuotojo kompetencijos	*„Pirmiausiai, tai visa darbo kokybė priklauso nuo darbuotojo išsilavinimo, jo gebėjimų ir žinių, vertybių. (sdV)“*.
Socialinio darbuotojo patirtis	*„patyręs organizatorius tikrai gali padėti išspręsti tas problemas, kaip pasakyti ar pasielgti vienoje ar kitoje situacijoje (sdV)“* *„<…> organizatoriaus darbas yra organizuoti, kad viskas suktųsi, t.y. klientas gautų reikiamas paslaugas, darbuotojas žinotų, kur eiti, ką daryti, transportas atvažiuotų laiku.(sdA)“*

Socialinių darbuotojų nuomone, kokybiškam socialinių paslaugų teikimui namuose turi įtakos socialinių paslaugų ***gavėjo ir lankomosios priežiūros darbuotojų santykiai,*** nes dažniausiai paslaugų gavėjo namuose lankosi būtent lankomosios priežiūros darbuotojas: *„Taip yra todėl, kad mes nelankom klientų taip dažnai, kaip lankomosios priežiūros darbuotojai, todėl jų santykiai labai turi reikšmės (sdA)“*. Mokslininkai irgi pabrėžia, kad labai svarbūs yra santykiai su lankomosios priežiūros darbuotojais, todėl ypač svarbios yra darbuotojų asmenynės savybės ir tarpusavio su klientais santykiai. Sėkmingo paslaugų teikimo pagrindas yra lankomosios priežiūros darbuotojų žinios ir įgūdžiai bei mokėjimas jas taikyti tiesioginiame darbe su socialinių paslaugų gavėjais (Indrašienė ir Katkonienė, 2011).

Socialinių darbuotojų pastebėjimu, kokybiškas socialinių paslaugų teikimas priklauso nuo to, kaip pats socialinių paslaugų namuose gavėjas supranta kokybišką paslaugų teikimą. Tyrimo metu buvo pateiktas pavyzdys, iliustruojantis paslaugų gavėjo požiūrį į kokybiškas paslaugas: *„<...>viena darbuotoja gali būti meili, ateiti labai gražiai pakalbėti, blogai sutvarkyti butą, bet viskas bus gerai klientui, nes paklausė kaip spaudimas ir kaip cukrus. Užtat kita gali ateiti, nekalbėti, kuo puikiausiai sutvarkyti butą, bet bus negera. (sdL)“*. Tai rodo, kad kuriamas santykis su klientu yra svarbus paslaugos kokybės veiksnys.

Analizuojant tyrimo metu gautus atsakymus, pastebėta, kad socialiniai darbuotojai įvardijo ***socialinio darbuotojo kompetencijas*** kaip vieną iš veksnių, sąlygojančių kokybišką paslaugų teikimą. Anot M.Išoraitės, socialinių paslaugų teikimas ir socialinių problemų sprendimas iš socialinių darbuotojų reikalauja būti kompetentingais ir gebėti pritaikyti turimas žinias, įgūdžiūs, vertybes (Išoraitė, 2007). Tyrimo metu socialiniai darbuotojai patikslino, kad *„visa darbo kokybė priklauso nuo darbuotojo išsilavinimo, jo gebėjimų ir žinių.(sdV)“*

Socialinių darbuotojų nuomone, **socialinio darbuotojo patirtis** – svarbus veiksnys, turintis įtakos paslaugų kokybei, nes *„<...>patyręs organizatorius tikrai gali padėti išspręsti tas problemas, kaip pasakyti ar pasielgti vienoje ar kitoje situacijoje. (sdV)“*

Socialinis darbuotojas, susidūręs su problemine situacija, turi mokėti panaudoti visas turimas žinias, vertybes ir įgūdžius, kad padėtų klientui konstruktyviai keisti jo gyvenimą. Dėl šios priežasties, praktinė patirtis – tai vienintelė galimybė tobulinti pagalbos teikimo įgūdžius (Kavaliauskienė, 2010).

Apibendrinant, galima daryti išvadą, kad kokybišką socialinių paslaugų teikimą salygoja ne vien santykiai tarp socialinių paslaugų namuose gavėjų ir socialinių paslaugų teikėjų. Kokybišką socialinių paslaugų teikimą taip pat sąlygoja socialinių darbuotojų kompetencijos ir socialinių darbuotojų patirtis.

Plačiau apie socialinių darbuotojų kompetenciją atskleidė išskirtos kategorijos – **„Socialinio darbuotojo kompetencija“** turinys: *žinios, įgūdžiai, vertybės ir asmeninės savybės* (6 lentelė).

6 lentelė. Kategorija „Socialinio darbuotojo kompetencijos“

Subkategorija	**Įrodantys teiginiai**
Žinios	*„<…> vaistų išrašymo žinių, išmanyti socialinį darbą, žinoti įstatymus (sdL)“; „Organizuojant paslaugas į namus, labai atsižvelgiu į kliento temperamentą, darbuotojos temperamentą (sdV)“*
Vertybės	*„Priimti žmogų tokį, koks jisai yra, ir vertinti jį su visais jo pliusais ir minusais. (sdI)“;„Labai daug nulemia žmogaus vertybės, koks tu esi, kaip tu priimi visą tai. (sdŽ)“; „Svarbu atsižvelgti ir į poreikių tenkinimą ir jo orumą ir savarankiškumo skatinimą <…> (sdA)“; „tolerancija, konfidencialumas, aktyvus klientų dalyvavimas veikloje <...> apsisprendimo teisė (sdV)“;“ Tolerancija <...>(sdA)“.*
Įgūdžiai	*„Bendravimo įgūdžių reikėtų, nes jų reikia ir kolektyve ir su kliento aplinka, ir kitom įstaigom. (sdI)“; „<...>savarankiškumo skatinimas, socialinės situacijos įvertinimas (sdŽ)“; „Turi save mokėti parodyti ir pateikti, kad čia ne šiaip esi belekokia. (sdA)“; „<...>darbuotojų skatinimas.(sdV)“; „<...> mokėti įtraukti į veiklą<...>(sdL)“.*
Asmeninės savybės	*„Kantrybės reikia. (sdI)“; „Sąžinigumas ir atsakingumas <...>(sdL)“; „kominikabilumas labai reikalingas (sdA)“; „<...>empatiškumas, sąžiningumas, pareigingumas (sdV)“; „Įsijautimas į to žmogaus situaciją (sdŽ)“.*

Socialinis darbuotojas, organizuojantis pagalbos teikimą, naudoja turimas ***žinias***, kad galėtų suprasti esamą situaciją ir išrinkti tinkamus metodus ir būdus problemai spręsti. Tyrimo dalyviai atskleidė, kad organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus, reikalingos įvairių disciplinių žinios. Labiausiai reikalingos tokių disciplinių žinios, kaip psichologija, sociologija, gerontologija, teisė: *„<...>teisinės žinios reikalingos, taip pat psichologinės, nes dirbam gi su senais žmonėmis, kurių požiūris kitoks į viską. Tai turim išmanyti ir atsižvelgti į*

procesus, susijusius su senėjimu. Reikia žinių apie elgesį, kaip pasielgti tam tikroje situacijoje, kaip išspęsti. Visokių tų žinių mums reikia (sdŽ)“.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus socialiniam darbuotojui reikalingos socialinio darbo teorinės žinios. Siekiant suprasti paslaugų gavėjų situaciją ir patenkinti jo poreikius, socialiniai darbuotojai remiasi teorinėmis žiniomis apie žmogų, jo santykį su aplinka: *„tai darbas reikalaujantis išmanyti apie viską, nes tokia jau specifika, beto žmonės skirtingi visi. O bendraut reikia mums su visais ir su kikevienu rasti bendrą kalbą, įgyti pasiteikėjimą, dar atskleisti stiprybės, kad galėtumėm teikti pagalbą, įgalinti. Ir ne tik klientą, o dar ir aplinką, nes visada kažkas dar būna (sdV)“*.

Reikėtų pažymėti, kad vien mokslinių ir teorinių žinių, organizuojant paslaugų teikimą į namus, nepakanka. Informantai pabrėžė, kad yra svarbi ir praktinė patirtis: *„ <...> patirtis, nes tik patyręs socialinis darbuotojas moka tinkamai panaudoti tuos savo gębėjimus ir žinias (sdV)“*.

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenys, paaiškėjo, kad socialinių darbuotojų veikla pagrįsta socialinio darbo ***vertybėmis.*** Socialiniai darbuotojai atskleidė, kad organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus turi būti gerbiamas kiekvienas žmogus, jo orumas: *„ <...> juk kiekvienas žmogus yra vertybė (sdŽ)“; „Priimti žmogų tokį koks jisai yra ir vertinti jį su visais jo pliusais ir minusais. Gebėti bendrauti su bet kokių paslaugų gavėju (sdI)“*. Socialinių darbuotojų teigimu, kiekvienas socialinių paslaugų gavėjas yra atsakingas už save, todėl turi teisę priimti sprendimus: *„<...> sprendžiant, pasirinkimo laisvė suteikta klientui (sdŽ)“*. Tyrimo metu buvo pabrėžta teisė į privatumą, todėl socialiniai darbuotojai informaciją, susijusią su paslaugų gavėjais, laiko konfidencialia. Mokslininkų teigimu, vertybės formuoja socialinio darbuotojo nuostatas ir požiūrį į žmogų. Bendraujant ir sprendžiant paslaugų gavėjų problemas socialinio daarbuotojo vertybinis aspektas yra svarbus, ypač kuriant žmogiškuosius santykius (Dirgėlienė, 2010).

Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai atskleidė, kad organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus reikalingi bendravimo ***įgūdžiai***, nes bendravimas yra pagrindinis ryšys su žmonėmis, aplinka: *„Bendravimo įgūdžių reikėtų, nes jų reikia ir kolektyve ir su kliento aplinka ir kitom įstaigomis <...> kasdien reikia (sdI)“*. Mokslinėje literatūroje pabrėžiama, kad socialiniai darbuotojai privalo turėti gerus bendravimo įgūdžius. Bendravimo įgūdžiai reikalingi ne tik tam, kad socialinis darbuotojas galėtų palaikyti ryšį su socialinių paslaugų namuose gavėju, bet ir bendraujant su jo šeimos nariais, jo aplinka, kolegomis ir kitais specialistais (Sadauskas ir Leliūgienė, 2010). P. Hanley teigimu, geri bendravimo įgūdžiai – tai raktas į efektyvų problemų sprendimą socialiname darbe (Hanley, 2009).

Analizuojat tyrimo dalyviu atsakymus išryškėjo individualaus darbo, darbo su grupe, darbo komandoje įgūdžiai. Remiantis socialinių darbuotojų pasisakymais, galima teigti, kad šie įgūdžiai yra neatsiejama socialinių paslaugų teikimo į namus dalis: *„Kontakto užmezgimas, savarankiškumo skatinimas, socialinės situacijos įvertinimas (sdŽ)“; „Su darbo kolektyvo nuolat turi ieškoti kompromisų ir laviruoti kad kažkur kažką pakeist, perdaryt (sdI)“; „kontaktuoju su vaikais, pasiskirstom darbus, netgi savotiškai kontroliuojam juos (sdV)“; „<...> kliento artimuosius įtraukiam į veiklą (sdA)“*.

Remiantis tyrimo dalyvių atsakymais, galima teigti, kad socialiniams darbuotojams, organizuojantiems socialinių paslaugų teikimą namuose, svarbu mokėti bendrauti, valdyti darbo su individu ir jo šeima technikas bei mokėti įvertinti paslaugų gavėjo situaciją, kad būtų suteikta savalaikė ir efektyvi pagalba.

Tyrimo metų paaiškėjo, kad socialiniai darbuotojai turi pasižymėti tokiomis ***asmenynėmis savybėmis,*** kaip komunikabilumas, sąžiningumas, empatija, pareigingumas. Tyrimo metu pastebėta, kad empatiją buvo įvardinta kaip labiausiai reikalinga socialinio darbuotojo asmeninė savybė. Anot J.R.Šinkūnienės (2011), empatija, kaip paslaugos gavėjo probelmų pajautimas ir gebėjimas jas atliepti yra tiesiogiai susijęs su socialinio darbuotojo intuicija, vaizduote ir kūrybišku požiūriu į problemų sprendimą. Asmeninės savybės mokslinėje literatūroje suprantamos kaip stipriosios vidininės asmens nuostatos, kurios daro įtaką kiekvieno žmogaus kasdieniams sprendimams ir yra viena iš socialinio darbo praktikos esminių dalykų (Vyšniauskaitė ir Minkutė, 2008).

3.3.2. Sunkumai, su kuriais susiduriama teikiant socialines paslaugas į namus

Socialiniai darbuotojai, organizuojantys socialinių paslaugų teikimą į namus, kasdienėje veikloje susiduria su įvairaus pobūdžio sunkumais ir problemomis. Analizuojant tyrimo metu gautus duomenys, išryškėjo trys kokybinės kategorijos:

- ✓ Sunkumai, susiję su socialinių paslaugų namuose gavėjais;
- ✓ Sunkumai, susiję su institucijos vidiniais resursais;
- ✓ Sunkumų įveikos būdai.

Kategoriją **„Sunkumai, susiję su socialinių paslaugų namuose gavėjais“** konkretina šešios subkategorijos: *nemotyvuotas klientas, manipuliavimas, paslaugų gavėjo sveikatos problemos, nesutarimai su lankomosios priežiūros darbuotojais, nepasitenkinimas lankomosios priežiūros darbuotojų rotacija, nusiskundimai dėl bendravimo stokos* (7 lentelė).

7 Lentelė. Kategorija „Sunkumai, susiję su socialinių paslaugų namuose gavėjais“

Subkategorija	**Įrodantys teiginiai**
Nemotyvuotas klientas	*„Nemotyvuotas klientas irgi sukelia sunkumų, kai poreikis paslaugų yra, o jis teigia, kad jam viskas gerai ir nieko nereikia jam (sdA)“.*
Manipuliavimas	*„<...>labai nesusako būsimieji klientai visos informacijos, dauguma jų manipuliuoja, kad to negali, ano negali <...> (sdV)“; „<...>negali taip būti, kad žmogus viską daro, o jam reikia tik butą sutvarkyti. Čia gaunasi kaip savotiškas manipuliavimas mumis. (sdI)“.*
Paslaugų gavėjo sveikatos problemos	*„Sunku dirbti su psichikos negalia turinčiais žmonėmis, <...> atminties sutrikimas apsunkina darbą, nepamena, kur pinigus pasidėjo, kiek davė darbuotojai <...> (sdI)“.*
Nesutarimai su lankomosios priežiūros darbuotojais	*„darbuotojos kartais nemandagiai atrėžia, arba kartais jiem pasirodo, kad kažkaip negražiai atsakė.(sdI)“; <...> darbuotoja ne taip kažką pasakė, galbūt ne tais žodžiais išsireiškė.(sdŽ)“*
Nepasitenkinimas lankomosios priežiūros darbuotojų rotacija	*„<…> skundžiasi dėl rotacijos, nes klientai pripranta <...>(sdL)“; „Dėl rotacijos, kad sunku aiškinti kaskart iš naujo darbuotojams dėl savo pageidavimo ar norų<…>(sdA)“.*
Nusiskundimai dėl bendravimo stokos	*„<…> senam žmogui, uždarytam tarp keturių sienų, labai trūksta to bendravimo (sdV)“; „Gal kalbu dabar ne iš socialinio darbuotojo pusės, bet bendravimas reikalingas, o mes esame apibrėžti ir paslaugos mūsų visokiais teisės aktais, katalogais ir t.t. (sdI)“*

Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai atskleidė, kad viena iš priežasčių, apsunkinačių socialinių paslaugų teikimą į namus, yra ***nemotyvuotas klientas*****.** Tokiu atveju sunku įtikinti socialinių paslaugų gavėją paslaugos svarba ir padėti jo situacijoje.

„Nemotyvuotas klientas irgi sukelia sunkumų, kai poreikis paslaugų yra, o jis teigia, kad jam viskas gerai ir nieko nereikia jam (sdA)“.

Interviu metu tyrimo dalyviai pabrėžė ***manipuliavimą*** kaip priežastį, apsunkinančią socialinių paslaugų teikimą į namus. Manipuliavimas, kaip teigia socialiniai darbuotojai, dažniausiai apsunkina paslaugų poreikio nustatymą: *„vertinant poreikį, aišku kyla sunkumų, nes labai nesusako būsimieji klientai visos informacijos, dauguma jų manipuliuoja , kad to negali, ano negali o sudarius sutartį ir kai jau pradedam teikti paslaugas, paaiškėja, kad ir tą gali ir aną gali (sdV)“; „<...> yra tos vaidybos elementų; to negaliu, ano negaliu<...>(sdL)“.*

Tyrimo metu buvo pateiktas pavyzdys, kai socialinių paslaugų gavėjas atsisakė paslaugų teikimo dėl to, *„kad nenori, kad pas ją kažkas ateitų, tvarkytų, pati nueis į parduotuvė ir t.t. (sdV)“*.

Tyrimo dalyviai paminėjo socialinių paslaugų gavėjo ***sveikatos problemas*** kaip priežastis, apsunkinančias socialinių paslaugų teikimą į namus. Tyrimo dalyviai paaiškino, kad dažniausiai sunkumų iškyla su psichikos ir atminties sutrikimus turinčiais asmenimis. Tyrimo metu paaiškėjo, kad sunkumai su psichikos negalia turinčiais žmonėmis kyla dėl nepakankamų šios srities žinių, o sunkumai su atminties sutrikimus turinčiais asmenimis - dėl įvariausių nesusipratimų, susijusių su šia negalia.

„Atminties sutrikimas apsunkina darbą, nepamena, kur pinigus pasidėjo, kiek davė darbuotojai, kad grąžos atnešė neteisingai per mažai, neįrodysi čia nieko (sdI)“.

Paslaugos gavėjų ***nesutarimai su lankomosios priežiūros darbuotojais***, socialinių darbuotojų teigimu, yra dar viena sunkumų priežastis. Dažniausiai sulaukiami nusiskundimai dėl lankomosios priežiūros darbuotojų nemandagumo, klaidų ir skubėjimo: *„<...> na darbuotojos kartais nemandagiai atrėžia, arba kartais jiems pasirodo, kad kažkaip negražiai atsakė (sdI)“; „Dėl darbuotojų skubėjimo<...>dėmesio stoka, klaidos, telefono naudojimas šalia klientų (sdA)“*.

Tyrimo metu socialiniai darbuotojai paminėjo, kad ***nepasitenkinimas lankomosios priežiūros darbuotojų rotacija*** yra dar viena socialinių paslaugų gavėjų nusiskundimų priežastis, kuri apsunkina darbą: *„<...> skundžiasi dėl rotacijos, nes klientai pripranta ir, jų nuomone, naujai atėjusia darbuotoja viską daro ne taip, dėl to lieka nepatenkinti (sdL)“*. Tyrimo metu buvo pastebėta, kad kai kurios seniūnijos pastebėjusios nusiskundimus dėl rotacijos, sustabdė šį procesą: *„buvo bandymas daryti rotacija, bet jis nepavyko, vis dėlto senyvo amžiaus žmogus prisiriša labiau, o kaskart rodyti naujai ateinančiam darbuotojui, kur kas jo namuose guli ir aiškinti, ko jis norėtų, jiems jau yra sunku (sdŽ)“*.

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis, paaiškėjo, kad ***nusiskundimai bendravimo stoka*** taip pat yra vienas iš sunkumų, susijusiu su paslaugos gavėju. Socialinia darbuotojai paaiškino, kad pagyvenusiems žmonėms dėl judėjimo negalės sunku išeiti iš namų, todėl dažniausiai jie bendrauja su lankomosios priežiūros darbuotojais: *„ senam vienišam žmogui uždarytam tarp keturių sienų labai trūksta to bendravimo <...> Mes ateinam kartą ar du per savaitę,tai nors tiek pabendraut tepavyksta (sdV)“* Tačiau tyrimo metu pastebėta, kad socialiniai darbuotojai skatina paslaugų gavėjus bendrauti su kaimynas: *„<...>skatinu, kad žmogus išeitų su tais kaimynais pabendrautų. Netgi darbuotoja, einant pirkti produktų, pasodina ant soliuko, o grižtant parveda (sdV)“*. V. Indrašienė ir A. Katkonienė pagalbos namuose teikimo vertinimo tyrime taip pat išskyrė paslaugų gavėjų bendravimo apribojimus.

Tyrimu nustatyta, kad paslaugų gavėjų amžius, sveikatos būklė, savarankiškumo sumažėjimas nulemia bendravimo galimybės mažėjimą (Indrašienė ir Katkonienė, 2011)

Analizuojant socialinių darbuotojų atsakymus apie sunkumus, su kuriais tenka susidurti organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus, išryškėjo kategorija **„Sunkumai, susiję su institucijos vidiniais resursais“** ir penkios subkategorijos: *formalumas, personalo trūkumas, paslaugų laiko ribojimas, transporto trūkumas ir siauras paslaugų spektras* (8 lentelė).

8 lentelė. Kategorija „Sunkumai, susiję su institucijos vidiniais resursais“

Formalumas	*“Labai daug „popierizmo“ iš mūsų reikalauja (sdL)“; „Popierizmas. Yra kai kurių vietų, kur galėtumėm kitaip spręsti <…> (sdA)“; „Daug laiko sugaištame popieriams pildyti, duomenų įvedimui į vieną, į kitą duomenų bazes, geriau eičiau pas žmones užpildyti jų tą bendravimo spragą.(sdI).“*
Personalo trūkumas	*„Sunku būna, kai organizuojant paslaugas, trūksta darbuotojų , kai iš penkių dirba trys <...> (sdL)“.*
Paslaugų laiko ribojimas	*„<…> esam realiai įspausti į rėmus, 10 val. per savaitę. Vieniems per akis, o kitiems per mažai, nes nespėjam ir turime mažinti kažkur kažkokių paslaugų <...> (sdI)“; „<...> jei savarankiškumo lygis labai yra žemas, tai tų paslaugų yra daug, bet ne daugiau kaip 10 val. per savaitę. (sdV)“*
Transporto trūkumas	*„Transporto paslaugų stoka. Turime 3 automobilius visam Vilniaus miestui<…> (sdA)“*
Siauras paslaugų spektras	*„Pasivaikščiojimas, ir buto tvarkymas gavėjams, kurių vaikai gyvena Vilniaus mieste.(sdI)“* *„Kas liečia be vaikų klientus, tai jiems viskas yra. O vat tie, kurie turi vaikus Vilniaus mieste, trūksta tokių elementarių paslaugų kaip paplovimo, pašlovimo palsaugų.(sdL)“; „Daugelis yra išreiškę norą pasivaikščiuoti<...>(sdŽ)“.*

Socialiniai darbuotojai teigė, kad **formalumas**, jų žodžiais tariant „ *popierizmas*“, apsunkina jų darbą, nes labai daug sugaištama laiko *„popieriams pildyti, duomenų įvedimui į vieną, į kitą duomenų bazes <...> „(sdI).* Tačiau tyrimo metu taip pat pastebėta, kad socialinių paslaugų į namus teikimo metu visi pildomi dokumentai yra svarbūs ir reikalingi: *„daug tų popierių, bet reikalingi, kai paskui kažkur kažką reikia įrodyti (sdI)“.*

Socialiniai darbuotojai paminėjo, kad sunkumai iškyla ir dėl ***personalo trūkumo:*** *„sunku būna, kai oraganizuojant paslaugas, trūksta darbuotojų , kai iš penkių dirba trys, susirgo, o klientui juk negalim pasakyti, kad serga ir mes neateisim.(sdl)“* Dėl darbuotojų trūkumo socialiniai darbuotojai priversti didinti lankomosios priežiūros darbuotojų darbo krūvį arba „skolinasi“ darbuotojus iš kitų seniūnijų. Kalbėdamos apie lankomosios priežiūros

darbuotojus, socialiniai darbuotojai minėjo, kad *„nors išsilavinimas reikalaujamas vidurinis, tačiau reikalaujam, kad būtų empatiškos, rūpestingos, demesingos, mokėtų pateikti ataskaitas...(sdL)“*.

Analizuojant socialinų darbuotojų gautus atsakymus, atskleistas toks neigiamo vertinimo aspektas kaip ***paslaugų laiko ribojimas.*** Tyrimo metu socialiniai darbuotojai pabrėžė, kad paslaugos gali būti teikiamos iki 10 valandų per savaitę : *„<...> galim teikti iki 10 valandų per savaitę. Vieniems per akis, o kitiems per mažai, nes nespėjam ir turime mažinti kažkur kažkokių paslaugų, nes kiekviena paslauga turi savo tam tikrą laiką. (sdI)“*. Būtent dėl šios priežasties kai kurie socialinių paslaugų namuose gavėjai atsisako socialinių paslaugų namuose, nes neatitinka jų poreikio: *„<...> atsisako paslaugų, bet ne dėl to, kad pagerėjo sveikata ir nėra poreikio, bet dėl to, kad per mažai mūsų pagalbos (sdI).*

Tyrimo metu dalyvavę socialiniai darbuotojai atskleidė, kad sunkumų kyla dėl ***transporto trūkumo***. Kadangi visam Vilniaus miestui aptarnauti išskirti trys automobiliai, todėl socialinių paslaugų namuose gavėjams reikia užsakyti transportą prieš kelias savaites: *„Transporto paslaugų stoka, nes priklauso nuo finansavimo. Turime 3 automobilius visam Vilniaus miestui, tie automobiliai genda, vairuotojai serga, o dar kuras… (sdA)“*.

Analizuojant tyrimo duomenis, pastebėta, kad ***siauras paslaugų spektras*** **-** dar vienas sunkumas, susijęs su institucijos vidiniais resursais. Tyrimo metu atskleista, kad taip yra dėl skirtingų pagalbos į namus paslaugų sąrašų: *“yra paslaugos, skirstomos į du sąrašus t.y. su Vilniaus mieste gyvenančiais vaikais ir ne Vilniaus mieste, arba vienišiems (sdA)“; „Kas liečia be vaikų klientus, tai jiems viskas yra. O vat tie, kurie turi vaikus Vilniaus mieste, trūksta tokių elementarių paslaugų kaip paplovimo, pašlovimo palsaugų (sdL)“*.

Tyrimo metu buvo pateiktas įrodantis paslaugų trūkumo pavyzdys: *„<…> močiutė išpila kruopų, uogienę sudaužo, o darbuotoja ateina ir negali šito sutvarkyti? Nes tegul vaikai atvažiuoja iš kito miesto galo ir patvarko. Juk nedarysim vaizdo, kad nematom, sutvarkom, bet įrašom, kad suteikta kažkokia kitokia paslauga, bet taip neteisingai socialinių paslaugų gavėjų požiūriu (sdL)“*.

Tyrimo metu socialiniai darbuotojai atskleidė, kad socialinių paslaugų namuose gavėjams trūksta pasivaikščiojimo, išėjimo į lauką: *„paskutiniu metu dažnai susiduriam su tokiais pasivaikščiojimo norėjimais. Bet kol kas tokių paslaugų nėra (sdŽ)“*.

Remiantys tyrimo dalyvių atsakymais galima matyti, kad sunkumai dažniausiai siejami ne su socialinių darbuotojų profesionalumu ir pareigų vykdymu. L.Gvaldaitės ir B. Švedaitės teigimu, socialinių darbuotojų veikla yra sudėtinga ir kompleksinė, o jai keliami reikalavimai vis didėja. Dėl šios priežasties socialinių darbuotojų vekla neretai lydima nesekmių, kurios

siejamos su sudėtingomis darbo sąlygomis bei instituciniais, struktūriniais, politiniais ir kitais veiksnias (Gvaldaitė ir Švedaitė, 2005)

Siekiant išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai, sprendžia sunkumus ir problemas, interviu metu buvo teiraujamasi apie sunkumų sprendimo būdu. Pagal pateiktus tyrimo dalyvių atsakymus buvo išskirta kategorija - **„Sunkumų įveikos būdai“,** kuria konkretina trys subkategorijos: *grįžtamasis ryšys iš paslaugos gavėjų, vidiniai komandos pasitarimai ir pasiūlymų teikimas* (9 lentelė).

9 lentelė. Kategorija „Sunkumų įveikos būdai“

Grįžtamasis ryšys iš paslaugų gavėjų	*„Kalbam su klientais, kalbam su personalu, nes kitaip nu nieko nesigaus (sdA)“; „Dažniausiai sprendžiam pasikalbant <...> klausiam, ką galim padaryti, kad nepasikartotų, įtraukiam į sprendimo priėmimą šiuo klausimu (sdI)“; „Arba aš apsilankau, pakalbam ir išsprendžiam (sdŽ)“.*
Vidiniai komandos pasitarimai	*„Susirinkimo metu sprendžiam visas problemas.(sdL)“; „Kasryt darom trumpus susirinkimus.(sdA)“; „Kasryt susirinkimai vyksta, aptariam kas buvo vakar ir ką darysime šiandien <...> (sdV)“.*
Pasiūlymų teikimas	*„Teikiam pasiūlymus, bet kuo toliau, tuo labiau griežtina <...> (sdI)“; „Jau ir savivaldybės prašėm, kad paliktų tokias smulkias paslaugas <...> davė bent jau šiukšlių išnešimą, indų plovimą, už butą sumokėti, o anksčiau ir to nebuvo (sdL)“; „Tobulinimus teikiam, nes būna susirinkimai. Susirenka darbo grupės, sprendžiančios tam tikrus klausimus <...> (sdŽ)“.*

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis, paaiškėjo, kad efektyviausias būdas sunkumams spręsti yra ***grįžtamasis ryšys iš paslaugos gavėjų.*** Socialiniai darbuotojai pažymi, kad, problemoms išspręsti ir išsiaiškinti nepasitenkinimo priežastis, geresnio būdo už grįžtamąjį ryšį nėra: *„kalbam su klientais, skambinu, aiškinamės <…> ką gal jis gali padaryti, kad nesikartotų kažkokie nesusitarimai, nesusipratimai (sdA)“; <…> klausiam, ką galim padaryti, kad nepasikartotų, įtraukiam į sprendimo priėmimą šiuo klausimu (sdI)“*. Analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus, galima pastebėti, kad, sprendžiant socialinių paslaugų gavėjų ir lankomosios priežiūros darbuotojų nesutarimus, socialiniai darbuotojai atlieka tarpiniko vaidmenį: *„<...> negali palaikyti nei vienos, nei kitos pusės, todėl nuramini, nuslopini vieną pusę, o paskui kitą, ir taip išlaviruoji (sdI)“*. Kaip teigia, A.D.Čepėnaitė (2010), socialinis darbuotojas, kaip tarpininkas - tai neutrali trečioji šalis, kurios tikslas užtikrinti, kad konfliktuojančios šalys rastų konflikto sprendimą.

Tyrimo metu socialiniai darbuotojai pabrėžė ***vidinių komandos pasitarimų*** svarbą. Socialiniai darbuotojai paaiškino, kad susirinkimų metu sprendžiamos su darbu susijusios

problemos ir jų sprendimų galimybės: *„susirinkimo metu sprendžiam visas problemas. Kiekvienas turi galimybė išsisakyti, pasisakyti (sdL)“*, *„<...> visus sunkumus ir situacijas išsisakom, nes patyręs organizatorius tikrai gali padėti išspręsti tas problemas, kaip pasakyti ar pasielgti vienoje ar kitoje situacijoje (sdV)“*. Socialiniai darbuotoja patikslino, kad susirinkimo metu sprendžiamos ne tik problemos bet ir jų prevencija: *„mes aptariam tai garsiai, kad nelipti ant to paties „grėblio“, nes darbuotojos turi išeiti į darbą saugios ir žinoti ką daryti, toks yra mano uždavinys kas rytą (sdV)“*.

Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai atskleidė, kad vidiniai komandos pasitarimai vyksta kiekvieną dieną, pastoviu laiku. Mokslinėje literatūroje pabrėžiama susirinkimų svarba. Susirinkimų metu komandos veikla turi būti organizuojama, derinant kiekvieno komandos nario vaidmenį, kompetencijas ir galimybes, kad būtų identifikuota ir išspręsta konkreti problema bei įvertintas kiekvienos užduoties atlikimas (Vijeikis ir Vijeikienė, 2000).

Tyrimo dalyviai pabrėžė, kad ***pasiūlymų teikimas*** dėl darbo organizavimo ir paslaugų tobulinimo yra dar vienas problemų sprendimo būdas. Tyrimo metu paaiškėjo, kad socialiniai darbuotojai teikia pasiūlymus dėl atliekamo darbo organizavimo tobulinimo per susirinkimus, taip pat yra darbo grupės, kurios teikia pasiūlymus administracijai.

3.3.3 Bendradarbiavimas teikiant paslaugas į namus

Tyrimo metu dėmesys buvo sutelktas ir į bendradarbiavimą teikiant socialines paslaugas į namus. Analizuojant gautus duomenis išriškėjo trys kokybinės kategorijos (10 lentelė):

- ✓ Bendradarbiavimas institucijos viduje;
- ✓ Bendradarbiavimas su kitomis institucijomis ir organizacijomis;
- ✓ Bendradarbiavimo sunkumai.

10 lentelė. Socialinių darbuotojų bendradarbiavimas institucijos viduje ir už jos ribų

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Bendradarbiavimas institucijos viduje	Socialinių paslaugų namuose gavėjo įtraukimas	*„Sutariam, kad žmogus pasiruoštų iš anksto, apgalvotų ko reikia parduotuvėje. Atėjus darbuotojai, kad jau būtų reikalingų produktų sąrašas. Tokiu būdu skatiname pasirūpinti savimi (sdA)“; „<…>dulkes ir visą kitą kur rankos ilgiu galėjo pasėkti, jau tarėmes, kad tai jos yra darbai- jos pareiga ten susitvarkyti. Mes jau darom tai, ko jinai negali pvz. pasilenkti, iš aukštai nuvalyti tas pačias dulkes (sdA)“*

	Socialinių paslaugų namuose gavėjo artimos aplinkos įtraukimas	*„Pildant anketą būtinai turi buti artimieji, arba kaimynai, ar dar kas nors, kad galėtum pabendrauti ir išsiaiškinti jų požiūrį į žmogaus sveikatą (sdL)“; „Su artimaisiai apsprenžiam dažnai, ką jie darys, ką mes darysime (sdI)“;* *„Nustatant poreikį visada kontaktuoju su vaikais. Jei yra galimybė, net pasikviečiu nustatant poreikį ir tariamės dėl to, ką atliks vaikai ir ką atliksime mes. Labai konkrečiai pasiskirstom darbu (sdV)“*
	Komandinis darbas	*“ Visų pirma tai yra komandinis darbas, kuris prasideda nuo mėnesio grafiko, susiskiačiuojam kokiom dienom kas dirba, kiek valandų kas dirba. (sdA)“; “<...> esame komanda, todėl visus sunkumus ir situacijas išsisakom, nes patiręs organizatorius tikrai gali padėti išspręsti tas problemas kaip pasakyti ar pasielgti vienoje ar kitoje situacijoje. (sdV)“.*
Bendradarbiavimas su kitomis institucijomis ir organizacijomis	Medicinos įstaigos	*„Dažniausia tai poliklinikos, <…> slaugos ligoninės.(sdA)“;„Bendradarbiaujame su poliklinikomis ir gydymo įstaigos, nes labai dažnai reikia klientam vaistų, kad išrašytų arba pačius klientus lydime. (sdV)“*
	Valstybinės įstaigos	*<…> tenka su policija, <...>(sdŽ)“.* *„Su migracijos tarnyba bendradarbiaujam, kai pasibaigia galiojimas pasų (sdL)“.*
	Nevyriausybinės organizacijos	*„Daugiausiai su Raudonuoju kryžiumi, nes mes negalime padėti su kažkokiais tais slaugos elementais<...>(sdI)“; „Raudonasis kryžius – jie maudo mūsų paslaugos gavėjus namuose <...>(sdL)“;„Su labdaros fondu “ Maisto bankas“<...> (sdŽ)“.*
Benradarbiavimo sunkumai	Medicinos įstaigos	*„Gydytojus turime mokinti kam priklauso 100 proc. kompensacija, nes nežino (sdL)“; „Ypatingai sunkumų turime su medikais bendradarbiaujant, nes kad gauti socialines paslaugas reikalinga medicininė pažyma, o gydytojai neduoda, nes jų nuomone, žmogus dar gali pats savimi pasirūpinti (sdI)“*
	Nevyriausybinės organizacijos	*„ Su Raudonuoju kryžiumi yra sunkumų. Kai duodam naują gavėją, prašom informacijos apie tai, kada bus pradėtos teikti paslaugos, kas teiks, nes turime informuoti žmones. <...> Neinformuoja mūsų. Paskui kaltina, kad mes nepadedam<...> (sdL)“*

Kategoriją **„Bendradarbiavimas institucijos viduje“** konkretina išskirtų trijų subkategorijų - *socialinių paslaugų namuose gavėjo įtraukimas**,** socialinių paslaugų namuose gavėjo artimos aplinkos įtraukimas**,** komandinis darbas* - turinys.

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis apie socialinių darbuotojų bendradarbiavimą institucijos viduje, paaiškėjo, kad pirmiausiai į bendradarbiavimą ***įtraukiamas socialinių paslaugų namuose gavėjas.*** Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai atskleidė, kad socialinių paslaugų gavėjas įtraukiamas į bendradarbiavimą jau poreikio vertinimo metu. Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai atskleidė, kad sklandžiam bendradarbiavimui su socialinių paslaugų namuose gavėju reikalingas ***paslaugų gavėjo artimos aplinkos įtraukimas***. Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis, paaiškėjo, kad socialiniai darbuotojai dažniausiai bendradarbiauja su socialinių paslaugų gavėjo artimaisiais, kaimynais arba kitais juos pažįstančiais žmonėmis: *„stengiamės, netgi ir naujai sutarčiai pasirašant, kad dalyvautų vaikai arba giminės. Jei nėra artimųjų, bent koks kaimynas. Tada prieinam bendros išvados ir bendrai nutariam priimant sprendimus (sdŽ)"; „artimuosius bandom įtraukti, <...> būtinai turi buti artimieji, arba kaimynai, ar dar kas nors, kad galėtum* Tyrimo dalyviai atskleidė, kad paslaugų gavėjo aplinkos įtraukimas į bendradarbiavimą vyksta nuo pirmojo socialinio darbuotojo apsilankymo socialinių paslaugų gavėjo namuose: *„nustatant poreikį visada kontaktuoju su vaikais. Jei yra galimybė, net pasikviečiu nustatant poreikį <...> Paskui nuolatos vyksta bendradarbiavimas su kliento artimaisiais ir aš labai juos skatinu atsiliepti (sdV)"* Pagal mokslinę literatūrą, socialinių paslaugų namuose gavėjams artimųjų pagalba priimtinesnė, nes ji paremta draugiškais santykiais, pigesnė ir lengviau pasiekiama. Dėl šios priežasties socialinis darbuotojas prieš naudojant formalius pagalbos išteklius, pirmiausiai turi ieškotis neformalių pagalbos išteklių kliento aplinkoje. (Petrauskienė, 2010).

Socialinių darbuotojų nuomone, socialinių paslaugų teikimas į namus - tai yra ***komandinis darbas***. Tyrimo dalyviu teigimu, komandinis darbas pirmiausiai prasideda nuo bendro tikslo siekimo ir kiekvienam pavestų užduočių atlikimo: *„Visų pirma, tai yra komandinis darbas, kuris prasideda nuo mėnesio grafiko, susiskiačiuojam, kokiom dienom kas dirba, kiek valandų kas dirba. Mūsų atveju 5 darbuotojai, tada planuojama kikeviena savaitė, planuojama, pas kokį klientą kokia darbuotoja eina, preliminariai surašomos teikiamos paslaugos klientams (sdA)"*. Mokslinėje literatūroje pateikiamas panašus komandinio darbo apibrėžiamas. Toks darbas yra suprantamas kaip bendras darbuotojų veiklos procesas, kuriuo metu aktyviai yra komunikuojama tarpusavyje, dalinamasi idėjomis, veiksmų planais, kartais net kitam darbuotojui deleguojamos tam tikros funkcijos, siekiant tik tik pavienių darbuotojų, bet ir visos organizacijos tikslų, kuomet tokiais veiksmais yra prisidedama prie bendros organizacijos strategijos įgyvendinimo (Šilingienė, 2012).

Gauti tyrimo rezultatai parodė, kad socialinis darbuotojas, kaip komandos vadovas, turi sugebėti organizuoti lankomosios priežiūros darbuotojų darbą ir turėti gerus organizacinius,

bendradarbiavimo įgūdžius: *„Visų pirma tai yra komandinis darbas, mūsų atveju 5 darbuotojai, tada planuojama kikeviena savaitė, planuojama pas kokį klienta kokia darbuotoja eina, preliminariai surašomos teikiamos paslaugos klientams <…> kad ateinančiai savaitei visi darbuotojai žinotų kas, kur ir kaip dirba, nes organizatoriaus darbas yra organizuoti, kad viskas suktųsi t.y. klientas gautų reikiamas paslaugas, darbuotojas žinotų kur eiti, ką daryti, transportas atvažiuotų laiku (sdA)“*.

Mokslininkų teigimu, sėkmingą bendradarbiavimą lemia geri santykiai tarp komandos narių, tarpusavio pasitikėjimas, pagarba ir supratimas. Tokie santykiai sukuria svarbų ir vertingą pagalbos tinklą paslaugų gavėjams (Coppock ir Dunn, 2010; Barvydienė ir Kasiulis, 2005).

Turinio analizės metu išskirta dar viena kategorija – **„Bendradarbiavims su kitomis institucijomis ir organizacijomis“,** kurią konkretina trys subkategorijos: *medicinos įstaigos, valstybinės įstaigos ir nevyriausybinės organizacijos*.

Analizuojant tyrmimo metu gautus duomenis apie socialinių socialinių darbuotojų bendradarbiavimą su kitomis institucijomis ir organizacijomis, išsiaiškinta, kad dažniausiai socialiniams darbuotojams tenka bendradarbiauti su ***medicinos įstaigomis:*** *„Bendradarbiaujama su poliklinikomis ir gydymo įstaigomis, nes labai dažnai reikia klientam vaistų, kad išrašytų, arba pačius klientus lydime (sdV)“; „dažniausiai tai poliklinikos<…> (sdA)“; „su medikais, sveikatos prežiūros centrais (sdI)“; „daugiausiai bendradarbiaujam su gydymo įstaigomis (sdŽ)“*.

Tyrimo dalyviai paaiškino, kad toks dažnas bendradarbiavimas su medicinos įstaigomis yra susijęs dėl socialinių paslaugų namuose gavėjų sveikatos problemų, nes didžiąją daugumą visų socialinių paslaugų namuose gavėjų yra senyvo amžiaus, neįgalūs asmenys: *„<...> dėl įvariausių klaisimų, susijusių su kliento sveikata. Tai ir klientui vaistus išrašo, siuntimų prašom pas kitus specialistus, į ligoninę, kad paruoštų dokumentus ir t.t. (sdA)“*.

Tyrimo dalyviai, kalbėdami apie bendradarbiavimą su ***valstybinėmis įstaigomis,*** paminėjo, kad organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus kartai prireikia policijos pareigūnų pagalbos, nes socialinių paslaugų gavėjai neįledžia socialinių darbuotojų į namus: *„<...>kartais tenka su policija, nes neįledžia, tai prireikia jų pagalbos ir jie visada mums pagelbsti (sdŽ)“* Tyrimo metu atsiskleidė, kad socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su Migracijos tarnyba dėl paslaugų gavėjų dokumentų atnaujinimo: *„<...>su migracijos tarnyba bendradarbiaujam, kai pasibaigia galiojimas pasų (sdL)“*.

Kalbant apie bendradarbiavimą su ***nevyriausybinėmis organizacijomis,*** tyrimo dalyviai paminėjo, kad dažniausiai bendradarbiauja su Lietuvos Raudonojo kryžiaus draugija. Socialiniai darbuotojai atskleidė, kad Lietuvos Raudonojo kryžiaus draugija teikia socialinių

paslaugų namuose gavėjams slaugos ir higienos paslaugas: *„Raudonasis kryžius – jie maudo mūsų paslaugos gavėjus namuose, nes mes nedarom slaugos paslaugų, o savivaldybė sudarė sutartį su Raudonuoju kryžiumi ir jie aptarnauja mūsų 100 paslaugų gavėjų iš viso Vilniaus miesto (sdL)“; „Pagrinde - tai Raudonasis kryžius, nes mes negalime padėti su kažkokiais tais slaugos elementais pvz. išmaudyti, higienos paslaugos. Todėl kas nori iš mūsų klientų, mes perduodam informaciją Raudanajam kryžiui (sdI)“*.

Socialiniai darbuotojai taip pat paminėjo, kad tenka bendradarbiauti su tokiomis organizacijomis kaip Caritas, Maltos ordino pagalbos tarnyba ir labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“: *„Su labdaros fondu“ Maisto bankas“, nes turim klientus, kurių labai mažos pajamos ir tada jų pagalba reikalinga (sdŽ)“*.

Tyrimo metu socialinių darbuotojų buvo prašyta papasakoti apie ***savanorių*** įtraukimą į socialinių paslaugų namuose teikimo procesą. Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis, pastebėta, kad visų tyrimo dalyvių atsakymai šiuo klausimų buvo vienodi – savanorių nėra: *„Savanorių nėra visai pas mus, todėl ir pasakot nelabai ir yra apie ką (sdA)“; „Kad jų neturime, tų savanorių. Gal kažkur ir yra, bet mūsų seniūnijoje nėra. Mūsų žmonės patys susiranda tai iš Caritas, tai dar kažkokių organizacijų (sdI)“; „Savanorių nelabai pasitaiko mūsų praktikoje. Tie savanoriai atsiranda per šventes dažniausiai, nori dovanėles įteikti mūsų klientams. Tada suderinam su gavėjais, bet ir tai čia tik vienkartiniai (sdŽ)“*. Tai parodo, kad, savanorių įtraukimui į socialinių paslaugų teikimą asmens namuose neskiriamas atitinkamas dėmesys.

Socialinių darbuotojų interviu atskleidė **sunkumus, kurie kyla bendradarbiaujant**. Informantai pažymėjo, kad jie patira sunkumų bendradarbiaujant su *medicinos įstaigomis ir nevyriausybinėmis organizacijomis*.

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis, pastebėta, kad socialiniams darbuotojams bendradarbiaujant socialinių paslaugų namuose gavėjų klausimais dažniausiai kyla sunkumų ***su medicinos įstaigomis.*** Tyrimo metu atsiskleidė kelios bendradarbiavimą apsunkinčios priežastys. Socialiniai darbuotojai tyrimo metu paminėjo netolerantišką gydytojų požiūrį pagyvenusio žmogaus atžvilgiu: *„Ypatingai sunkumų turime su medikais bendradarbiaujant, nes, kad gauti socialines paslaugas, reikalinga medicininė pažyma, o gydytojai neduoda, nes jų nuomone, žmogus dar gali pats savimi pasirūpinti (sdI)“*; *„<…> Su poliklinika, dėl specialiųjų poreikių , nes nenori ruošti dokumentus dėl neįgalumo. Mes akivazdžiai matom, kad žmogui priklauso, o gydytoja aiškina, kad kol neguli ir „pampersų“ nedėvi – nepriklauso. Toks gydytojų požiūris, savotiškas seno žmogaus genocidas (sdL)“*.

Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai paminėjo, kad dažnai kyla problemos dėl kompensacijų už vaistus: *„<...> gydytojus turime mokinti, kam priklauso 100 proc.*

kompensacija, nes nežino. Aš turiu žinoti įstatymus, žiūrėti, analizuoti. Einam pas poliklinikų vedėjas, aiškinam, kad ne taip išrašyti vaistai. Tokie sunkumai kyla su poliklinikom bendradarbiaujant (sdL)“.

Atliekant tyrimo duomenų analizę, buvo pastebėta, kad sunkumų pasitaiko ir bendradarbiaujant ***su nevyriausybinėmis organizacijomis***. Tyrimo metu buvo pateiktas nesusikalbėjimą iliustruojantis pavyzdys: *„ Kai duodam naują gavėją, prašom informacijos apie tai, kada bus pradėtos teikti paslaugos, kas teiks, nes turime informuoti žmones. Jie gi gali ir durų neatidaryti, neįsileisti. O jie galvoja, kad neprivalo atsiskaitinėti mums. Aha, labai jau mes čia juos kontroliuojam! Neinformuoja mūsų. Paskui kaltina, kad mes nepadedam, nes galim padėti, slaugytojai maudant gavėją, bet gi nežinom kada eina, taip tai su malonumu padėtumėm (sdL)“*.

Apibendrinant galima teigti, kad nesusikalbėjimas su gydytojais ir nevyriausybinėmis organizacijomis apsunkina bendradarbiavimą ir daro neigiamą įtaką teikiant socialines paslaugas į namus. Dėl nesusikalbėjimo nukenčia teikiamų paslaugų kokybę bei teigiamo pokyčio siekimas.

3.4 Socialinių paslaugų namuose gavėjų patirties analizė

3.4.1. Socialinių paslaugų teikimo į namus organizavimas: paslaugų gavėjų patirtis

Tyrimo metu buvo siekiama atskleisti socialinių paslaugų gavėjų patirtis apie jiems teikiamas socialines paslaugas į namus. Atlikus tyrimo duomenų analizę išryškėjo trys kokybinės kategorijos:

- ✓ Pageidautinos socialinio darbuotojo savybės;
- ✓ Įsitraukimas į socialinių paslaugų namuose teikimo procesą;
- ✓ Socialinių paslaugų namuose svarba paslaugų gavėjams.

Tymo metu socialinių paslaugų namuose gavėjų buvo paprašyta pateikti, jų nuomonę, tinkamiausią socialinį darbuotoją apibūdinantį portretą. Reminatys tyrimo dalyvių atsakymais, buvo išskirta kategorija **„ Pageidautinos socialinio darbuotojo savybės“** ir septynios subkategorijos: *pašaukimas socialiniam darbui, pareigingumas, empatija, kantrybė, pakantumas, socialinio darbo išsilavinimas ir socialinio darbo patirtis* (11 lentelė).

11 lentelė. Kategorija „Pageidautinos socialinio darbuotojo savybės“

Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Pašaukimas socialiniam darbui	*„Kaip ir kiekvienam darbui tinka ne kiekvienas, taip ir socialinis darbuotojas, ne kiekvienas gali juo būti<…> Ir jeigu žmogus laužis save, darys per prievartą, taigi tai jausis ir tiems kuriems jis teikia paslaugas ir patį erzins (I)“; „Pirmiausiai turi mėgti savo darbą. Mėgti, mylėti. Mylėti visus tuos senukus, kuriem daro paslaugas (A)“; “ <…>į tą darbą turėtų eiti žmonės, turintys pašaukimą. Tada jis ir su savo darbu susitvarkis ir pats jausis gerai, nes savo vietoj bus (G)“*
Pareigingumas	*„Pareigingumas būtinas. Savo darbo žinojimas, darbo gairių išmanymas <...> sąžiningas pareigų vykdymas (A)“; „Atsakingas turi būti, nes klientai gi mes esam, matot kokie (G)“*
Empatija	*„<...> socialinis darbuotojas turi priimti žmogų tokį, koks jis yra. Pakartosiu, visi mes labai skirtingi. Ir patinka ar nepatinka, jis atėjo padėti, todėl žmogus turi būti priimtas, toks koks yra (C)“*
Kantrybė	*„Tokiam darbui reikia geležinius nervus ir kantrybę turėti. Nelengvą darbo jie pasirenka (D)“; Katrumo įsikūnijimu turi būti, nes visokių žmonių yra, o mūsų senukų tarpe juk pasitaiko jau visokių (E)“*
Pakantumas	*„<...>jam pirmiausia pakantumo reikia turėti, nes esame seni žmonės. Ypatingai jaunam darbuotojui su senais sunku bendraut (I)“*
Socialinio darbo išsilavinimas	*„Socialinis darbuotojas turi įgyti jo darbą atitinkantį išsilavinimą, nes tai atsakingas darbas (C)“; „Mielas tai turi būti žmogus ir išsilavinęs, kad galima būtų visokiom temos pabendrauti (F)“*
Socialinio darbo patirtis	*„Patirtis svarbi socialiniam darbuotojui, nes sprendžiant problemas tikrai reikalingas patirties bagažas. (D)“*

Tyrime dalyvavę socialinių paslaugų namuose gavėjai atskleidė, kad socialiniu darbuotoju gali būti tik socialiniam darbui ***pašaukimą*** turintis žmogus: *„Pirmiausiai turi mėgti savo darbą. Mėgti, mylėti. Mylėti visus tuos senukus, kuriem daro paslaugas (A)“*. Socialinių paslaugų namuose gavėjams svarbios ir tokios socialinio darbuotojo savybės, kaip ***pareigingumas***, savo darbo žinojimas, ***pakantumas.*** Tyrimo dalyviai pabrėžė, kad darbas su senyvo amžiaus žmonėmis yra sunkus, todėl socialiniam darbuotojui reikalinga ***kantrybė ir empatija***: *„ <...> būna tie senukai ir sergantys, nieko negalintys, o dar tokiame amžiuje jau ir nervai ne tokie, gali juk ir įžeisti ar negražų žodį pasakyti, patys to nenorėdami. Tokiam darbui reikia geležinius nervus ir kantrybę turėti (D)“; „socialinis darbuotojas turi priimti žmogų tokį, koks jis yra (C)“*. Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis pastebėta, kad socialinių paslaugų namuose gavėjams svarbūs yra socialinio darbuotojo ***išsilavinimas ir socialinio darbo patirtis:*** *„galiausiai, socialinis darbuotojas turi įgyti jo darbą atitinkantį išsilavinimą, nes tai atsakingas darbas (C)“; „Patirtis svarbi socialiniam darbuotojui, nes*

sprendžiant problemas tikrai reikalingas patirties bagažas (D)“. Tyrimo dalyviai, kurie išskyrė socialinio darbuotojo patirtį, tyrimo metu apibūdindavo socialinį darbuotoją kaip vyresnio amžiaus žmogų: *„Žinot, aš jį įsivaizduoju, kaip vyresnio amžiaus žmogų, nes jo patirtis yra didesnė ir dėl to geriau supranta žmones (D)“*. Kiti tyrimo dalyviai, atvirkščiai, apibūdindavo socialinį darbuotoją kap jauną, energingą žmogų: *„simpatiškų bruožų, jaunas, energingas turi būti (F)“*.

Interviu metu buvo išsakyta įdomi nuomonė, jog socialinis darbuotojas turi būti empatiškas, bet gebėti nepriimti asmeniškai paslaugų gavėjo nesekmes ir išgyvenimus : „ <...> *turi mokėti parodyti klientui, kad tikrai pergyvenama dėl jo, jo išgyvenimų, sunkumų, bet užimti neutralią poziciją. Turiu omeny, kad socialinis darbuotojas, atejęs pas žmogu neturi įsijausti į šito žmogaus gyvenimą, neturi pergyventi jo skriaudų ir pan. Išejai ir išmetei, nes tai iš tikrųjų sunku (C)“*.

Tyrimo metu pastebėta, kad dauguma tyrimo dalyvių pageidavo, kad socialinis darbuotojas dažniau nusišypsotų: *„Atėjęs pas klientą, socialinis darbuotojas turi pirmiausiai nusišypsoti, nes vien nuo to pakyla ir mūsų nuotaika (C)“; „Tai vat vien tas veidas turi būti kaip … ateitų, ir bute šviesiau pasidarytų. Kaip saulė patekėtų tarsi. Besišypsantis ir akys žvilgančios nuoširdumu. Kad gal pajuokautų kartais, nereikia rimtumo didelio (H)“*.

Remiantis socialinių paslaugų namuose gavėjų atsakymais, galima teigti, kad socialinis darbuotojas turi pasižymėti tokiomis savybėmis, kaip pareigingumas, empatija, kantrybė, turėtų įgyti socialinio darbo išsilavinimą, turėti pakankamai socialinio darbo patirties ir svarbiausiai turėti pašaukimą socialiniam darbui.

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis buvo išskirta kategorija – **„Įsitraukimas į socialinių paslaugų namuose teikimo procesą“** ir trys subkategorijos: *paslaugų pasirinkimo galimybė, dalyvavimas veikloje, paslaugų tęstinumas* (12 lentelė).

12 lentelė. Kategorija „Įsitraukimas į socialinių paslaugų namuose teikimo procesą“

Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Paslaugų pasirinkimo galimybė	*„ <...> man buvo pasiūlyta rinktis paslaugas iš to sąrašo (B)“;* *„Man buvo leista pasirinkti paslaugas (D)“; „<…> davė visą paslaugų sąrašą. Susipažinau ir pasakiau ką norėjau (F)“*
Dalyvavimas veikloje	*„<...>kai ateina butą tvarkyti, tai darbuotoja su siurbliu, o aš dulkes valau, taip esam susitarę (B)“; „<...>turiu viską pasiruošus ko man reikia iš parduotuvės ir viską pasakau (I);„Užuolaidas nukabina jei jos, aš stengiuosi išplauti, o joms kad liktų tik pakabinti (F)“;„Žiemą aš pati plaunu butą dėl to, kad vasarą aš išeinu ar iki parduotuvės ar ant suoliuko pasėdėti.(D)*
Paslaugų tęstinumas	*„<...> aš žinojau, kad man reikalingos paslaugos, tai taip ir buvo nuspręsta (B)“; „<…> aš turiu spręsti, nes gi teikiamos man jos (G)“*

Paslaugų gavėjai teigė, kad jie įtraukiami į paslaugos teikimo procesą jau poreikio vertinimo metu: *„kai atėjo socialinė darbuotoja, man buvo skaitomas teikiamų paslaugų sąrašas. Beskaitant tą sąrašą, iškart klausė, ar naudosiuos šia teikiama paslauga. Tai rinkausi pati (C)“*. Mokslininkai taip pat teigia, kad paslaugų gavėjas į paslaugos teikimo procesą turi būti įtraukiamas iš pat pradžių, o ne tada, kai paslaugos jau suplanuotos ir teikiamos (Dvarionas ir kt., 2014).

Tyrimas atskleidė, kad socialinių paslaugų namuose gavėjams poreikio vertinimo metu suteikta galimybė patiems įvardyti savo poreikius ir pasirinkti reikiamas paslaugas. Apie ***paslaugų pasirinkimo galimybę*** kalbėjo visi paslaugų gavėjai, išskyrus tuos, kurių vaikai gyvena Vilniaus mieste: *„man davė paslaugų sąrašą, kur visi įkainiai. Aš labai norėjau, kad man butą valytų, nes pati negaliu, kur gi aš vos paeinu, o dar su vaikštynėm <...>gaunasi, jei nebebūtų vaikų, man tas pats žmogus, gal kitą dieną ateitų, bet teiktų buto valymo paslaugą, nes (A)“*.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad paslaugų gavėjai renkasi paslaugas atsižvelgiant į savo svekatos būklę ir savarankiškumo lygį: *„<...> rinkausi atsižvelgiant į tai, ko pati negaliu padaryti. Nes galėjau rinktis visas. Man priklauso pagal sveikatos būklę (F)“ ; „Vienų man nereikėjo, kitų net gi labai reikėjo. Tai sakiau „ne, šita nesinaudosiu“, arba „taip, šita reikalinga“(C)“*.

Ne mažiau svarbus yra paslaugos gavėjo ***dalyvavimas veikloje.*** Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis atsiskleidė, kad paslaugos gavėjai, atsižvelgiant į jų savarankiškumo lygį, skatinami ir įtraukiami į visas galimas veiklas. Tyrimo dalyviai papasakojo, kad įsitraukia tvarkant butą: *„<...>kai ateina butą tvarkyti, tai darbuotoja su siurbliu, o aš dulkes valau, taip esam susitarę (B)“; „ Žiemą aš pati plaunu butą dėl to, kad vasarą aš išeinu ar iki parduotuvės ar ant suoliuko pasėdėti <...> o žiemą sėdi ir kad iš viso neužsisėdėčiau ir raumenys neatrofuotųsi - dvi dienas plaunu butą (D)“*. Kiti tyrime tyrime dalyvavę socialinių paslaugų namuose gavėjai, papasakojo, kad stengiasi iš anksto paruošti pirkinių sąrašą: *„Man iš ryto skambina tądien, kai turi ateiti, aš jau turiu viską pasiruošus, ko man reikia iš parduotuvės, ir viską pasakau (I)“; „Maisto sąrašiuką paruošiu. Jie pasikabina, sudiktuoju ir tada atneša (B)“; „Paruošiu sąrašą maistui nupirkti (E)“*.

Analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus, buvo pastebėta, kad socialinių paslaugų gavėjai įsitraukia į sprendimus dėl ***paslaugų tęstinumo.*** Socialinių paslaugų namuose gavėjai pasidalino patirtimi, kad visos sutartys yra terminuotos. Sutarties terminui pasibaigiant socialiniai darbuotojai teiraujasi paslaugų gavėjų dėl paslaugų tęstinumo: *„Sutarčiai besibaigiant, susiskambinome su socialine darbuotoja ir ji atėjo vėl pas mane. Nebuvo net kalbos apie paslaugų stabdymą ir nutraukimą. <…> Bet kaskart klausia dėl pratęsimo, ar*

pageidausiu pratęsti paslaugų teikimą. Pratęsiant sutartį, peržiūrėjome paslaugų sąrašą (C)“.

Remiantis tyrimo dalyvių atsakymais, galima teigti, kad socialinių paslaugų namuose gavėjai įsitraukia į socialinių paslaugų teikimo namuose procesą, kuriuo metu aktyviai dalyvauja sprendimuose dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo.

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis išryškėjo kategorija – **„Socialinių paslaugų teikimo namuose svarba gavėjams“** ir keturios subkategorijos: *būtiniausių poreikių tenkinimas, galimybė gyventi savo namuose, pagalba asmeniui ir psichologinis palaikymas* (13 lentelė).

13 Lentelė. Kategorija „Socialinių paslaugų teikimo namuose svarba gavėjams“

Subkategorija	**Įrodantys teiginiai**
Būtiniausių poreikių tenkinimas	*„Palengvėjo pats gyvenimas, nes nueit iki parduotuvės negalėjau (D)“; „Iki paslaugų suteikimo gulėjau patale <…>(C)“*
Galimybė gyventi savo namuose	*„kad yra tie socialiniai darbuotojai, nes gi jeigu ne jų teikiamos paslaugos, sėdėčiau senelių namuose (D)“; „Kada esi savo namuose. Užtat ir aš, kol galėsiu atsikelt atidaryti durys, nueit į tualetą ir pasidaryti arbatos, iki tiek aš busiu čia (G)“*.
Pagalba asmenius	*„Man gi lengviau, kai ateina žmogus, grindis išplauna, dulkes pavalo, virtuvėje sutvarko (E)“;„ Nes didelė pagalba, asmeniškai man <…> lengviau pasidarė (H)“; „Man kai astma, tai aš be pagalbos jau negaliu išsiversti. Man jau reikia padėti (B)”*.
Psichologinis palaikymas	*„<…> kai lieki vienas, o čia ateina, pasiteirauja, pakalba, aš pasisakau, armonika pagroju. Kažkaip šviesiau pasidaro ir ramiau (E)“; „<…>tikrai žinau, kad ir kas man atsitiktų, galiu kreiptis į ją ir visada busiu suprasta ir gausiu palaikymą (D)“; „Po paslaugų suteikimo pasijutau, net nežinau, reikalinga gal dar. Nes man tiek buvo skirta dėmesio, tiek rūpesčio, kad … (C)“*

Tyrime dalyvavę socialinių paslaugų namuose gavėjai atskleidė teikiamų jų namuose paslaugų svarbą jiems. Tyrimo dalyviai pasidalino patirtimi, kad po paslaugų suteikimo palengvėjo jų gyvenimas ir pagerėjo gyvenimo kokybė, nes savarankiškumui sumažėjus, negalėjo patenkinti būtiniausių poreikių: *„Žymiai pagerėjo mano gyvenimas <…> jie pasirūpino, kad gaučiau iš „Maisto banko“ produktus. Juos irgi atneša man į namus (F)“;“ Nes jei aš iš namų neišeinu,kas gi man tą maistą nešios (D)“*.

Tyrimo metu socialinių paslaugų namuose gavėjai atskleidė, kad ***galimybė gyventi savo namuose*** yra dar vienas svarbus socialinių paslaugų teikimo namuose aspektas. Tyrimo dalyviai pažymėjo, kad namų aplika jiems artima ir kol jų savarankiškumas nesumažės,

gyvens savo namuose: *„Kaip tėvukas mėgdavo sakyti „Volnosc Tomku v svoim domku“* (lenk. *tik savo namuose Tomas laisvas*). *Kada esi savo namuose. Užtad ir aš, kol galėsiu atsikelt atidaryti durys, nueit į tualetą ir pasidaryti arbatos, iki tiek aš busiu čia. Kada aš jau negalėsiu, busiu priversta eiti į slaugą (G)“; „Aš labai džiaugiuosi, kad aplamai yra tokia organizacija, kad yra tie socialiniai darbuotojai, nes gi jeigu ne jų teikiamos paslaugos, sėdėčiau senelių namuose (D)“*. Moksliniai tyrimai atskleidžia panašias tendencijas, kad teikiant socialines paslaugas į namus paslaugų gavėjams sudaromos sąlygos kuo ilgiau išlikti savarankiškiems ir mažinama pagyvenusių žmonių socialinė atskirtis (Žalimienė, 2003; Guogis ir Gudelis, 2005).

Analizuojant interviu metu gautą informaciją, nustatyta, kad socialinių paslaugų teikimas namuose paslaugų gavėjams yra didelė ***pagalba:*** *„Man kai astma, tai aš be pagalbos jau negaliu išsiversti (B)”; „Tikrai, aš pajutau, nes kaip ten bebūtų, senatvės juk ne saldi duona, kad palengvėjo man. O kai dar aklumas, vistek lengviau, kad ir nedaug tų man paslaugų yra, bet vistiek čia didžiulė pagalba man (G)“*. Tyrimo dalyviai pabrėžė, kad atsižvelgiant į jų savarankiškumo lygį, jie nepajėgūs atsinešti reikalingo kiekio maisto produktų, todėl tokia paslauga kaip maisto pirkimas ir atnešimas yra didžiausia pagalba jiems: *“jeigu man reikėtų tiek eiti po parduotuves, tai tektų žmogų samdytis (H)“; „aprūpinti maistu, nes į parduotuvę neėjau, nes akim nematau (E)“*. Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis, pastebėta, kad paslaugų gavėjams sunku susitaikyti su susilpnėjusiu savarankiškumu: *„<…>viską norisi padaryti, bet kai atsistosi, matai, kad jau ir negali – ne tie jau metai (B)“; „Nesvarbu, sunku ar nesunku, bet gi turiu kažką daryti namuose. Juk negalima gulėti lovoje visą laiką (C)“*.

Tyrimo dalyviai išskyrė ir kitą svarbų socialinių paslaugų teikimo namuose aspektą – ***psichologinis palaikymas***. Tyrime dalyvavę socialinių paslaugų gavėjai pasidalino patirtimi, kad po paslaugų teikimo pasijuto saugūs ir reikalingi: *„Iki paslaugų suteikimo gulėjau patale ir nemačiau jau gyvenimo prasmės. Po paslaugų suteikimo, pasijutau, net nežinau, reikalinga gal dar (C)“*. Tyrimo dalyvė I interviu metu pasidalino savo nuomone, kad socialinių paslaugų teikimas į namus jai yra „psichologinis mūras“, kuris ją palaiko ir nuramina: *„po paslaugų suteikimo <…> vis dėlto pasikeitė, toks psichologiškas momentas, kai aš pasijuntu blogai ar ką, mane ramina ta mintis, kad ateisiu, paprašysiu ir man padarys. Suprantat, toks vat psichologinis mūras, kuris tave palaiko (I)“*.

Remiantis tyrimo dalyvių atsakymais, galima teigti, kad socialinių paslaugų teikimas namuose gavėjams svarbus tenkinant jų būtiniausius poreikius, sudaro galimybę jiems gyventi savo namuose, padeda tvarkytis buityje, palaiko psichologiškai, užtikrina paslaugų gavėjų saugumo ir reikalingumo jausmą.

3.4.2 Socialinių paslaugų teikimo namuose vertinimas

Tyrimo metu, siekta išssiaiškinti, kaip socialinių paslaugų gavėjai vertina socialinių paslaugų teikimą jų namuose. Atlikus tyrimo duomenų analizę išryškėjo trys kokybinės kategorijos:

- ✓ socialinių paslaugų namuose gavėjų lūkesčiai;
- ✓ socialinių paslaugų namuose teigiami vertinimo aspektai;
- ✓ socialinių paslaugų namuose neigiami vertinimo aspektai.

Tyrimo metu socialinių paslaugų namuose gavėjų buvo klausiama apie jų ateities lūkesčius, susijusius su socialinių paslaugų teikimu namuose. Remiantis tyrimo dalyvių atsakymais, buvo išskirta kategorija **„Socialinių paslaugų namuose gavėjų lūkesčiai“** ir penkios subkategorijos: *daugiau bendravimo, lankomosios priežiūros darbuotojų darbo krūvio mažinimas, ne toks formalus bendravimas, kultūriniai renginiai ir paslaugų spektro plėtojimas* (14 lentelė).

14 lentelė. Kategorija „Socialinių paslaugų namuose gavėjų lūkesčiai“

Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Daugiau bendravimo	*„<...>visi esam vieniši, bet dar gyvi. Visgi norim dar bendrauti (C)“; „<…> kad nereikėtų taip lėkti. Atėjusios galėtų pabendrauti (D)“.*
Lankomosios priežiūros darbotojų darbo krūvio mažinimas	*„Ateinančios darbuotojos, kai ateina, matosi, kad stengiasi viską atlikti gerai, bet skuba <…> kad nebūtų perkrautos darbu, kad kiekvieną savo darbą dirbtų (C)“;„<…>kad joms iš viso tas „žirkles praplėstų“, kad nereikėtų taip lėkti (I)“; „buvo skambino, kad pas juos ten kažkas susirgęs, tai prašė, kad praleisčiau savo dieną, nes nespėja (A)“.*
Ne toks formalus bendravimas	*„Atėjus, vieną kartą pasiūliau socialinei darbuotojai kavos, tai iškart perspėjo, kad jokių tokių pasiūlymų kad nebūtų. <…>Čia ką jau, kyšiu ar papirkimu laikoma?<…> Tada labai stebėjausi, tai vat turiu tokią pastabą (A)“.*
Kultūriniai renginiai	*„Gal organizuoti mums kažkokį renginį nors kartą ar du kartus per metus. Juk tai gali būti koks koncertas, tų pačių vaikų, kurie užsiima saviveikla. Juk senukai tikrai būtų laimingi, pabendrautų tarpusavyje (C)“; „Aišku liūdna, kol dar galėjau ant kojų būti, gaudavau iš muzikų rėmimo fondo kvietimus į koncertus. Nueit buvo galima, o dabar kur tu su tom lazdom nueisi (G)“.*
Paslaugų spektro plėtojimas	*„Aš išvažiuoti negaliu, nes vyras negali išbūti namie vienas <…> Reikia, kad kažkas galėtų būti namie. Tai vat kad būtų teikiama tokia paslauga, kaip priežiūros gal (H)“.*

Analizuojant interviu metu gautą informaciją, pastebėta, kad visi tyrime dalyvavę paslaugų gavėjai pažymėjo, kad jiems trūksta bendravimo. Socialinių paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis yra ganėtinai žemas, todėl didžiąją laiko dalį leidžia namuose ir bendrauja su lankomosios priežiūros darbuotojais. Socialinių paslaugų namuose gavėjų lūkesčiai dėl ***bendravimo*** ir ***lankomosios priežiūros darbuotojų darbo krūvio mažinimo*** yra glaudžiai susiję. Anot tyrimo dalyvių, jei lankomosios priežiūros darbuotojai nebūtų apkrauti darbais ir nereikėtų skubėti kitų klientų aptarnauti, atsirastų laiko bendravimui: *„kad socialinis darbuotojas organizuojantis darbą, neperkrautų jų tiek darbais. Kad jos atlėkusios, jau lekia kitur, jos gi neturi laiko net pabūti, pabendrauti <…> kad joms iš viso tas „žirkles praplėstų“, kad nereikėtų taip lėkti. Atėjusios galėtų pabendrauti, nes visi, kas gyvena po vieną, nebūtų prieš. Jos tikrai bendrauja, bet …aš jų nekaltinu, kad taip neilgai, nes jos ir negali būti ilgai. Jos nesako, bet aš matau, kai jos ateina, kad joms reikia lėkti (I)“*.

Įdomu pažymėti, kad, socialinių paslaugų namuose gavėjai, pasakodami apie savo lūkesčius, susijusius su socialinių paslaugų teikimu namuose, išskyrė ***socialinio darbuotojo formalalų bendravimą.*** Tyrimo dalyvė A pateikė formalų bendravimą iliustruojantį pavyzdį: *„ <...> man kaip žmogui neaišku, kodėl negaliu jums kavos ar arbatos pasiūlyti. Atėjus, vieną kartą pasiūliau socialinei darbuotojai kavos, tai iškart perspėjo, kad jokių tokių pasiūlymų kad nebūtų. Kad tik kažkokios draugystės neužsimegztų, o man atrodo, kodėl gi ir ne? Ir jei ilgiau pas mane žmogus pasėdi, kodėl negaliu jo arbata pavaišinti. Čia ką jau, kyšiu ar papirkimu laikoma? Čia auklėjimas ir paprastas žmogiškas bendravimas. Tada labai stebėjausi, tai vat turiu tokią pastabą. Bet davė suprasti iš pat pradžių, kad jokių tokių nebūtų (A)“*. Mokslininkai pabrėžia, kad neformalus bendravimas su paslaugų gavejais formuoja palankią emocinę aplinką ir sudaro sąlygas glaudesniam bendradarbiavimui. Toks glaudus bendradarbiavimas skatina socialinių paslaugų gavėjus dirbti kartu, aktyviau įsitraukti į paslaugų teikimo procesą, priimti sprendimus ir kontroliuoti asmeninio gyvenimo pokyčius (Makštutytė ir Vaškevičiūtė, 2011).

Tyrimo metu išryškėjo socialinių paslaugų namuose gavėjų lūkesčiai dėl ***kultūrinių renginių*** organizavimo. Tyrimo dalyviai pažymėjo, kad tokių renginių dėka vieniši ir pagyvenę žmonės galėtų pabendrauti, susipažinti. Tyrimo dalyvė C pasidalino savo nuomone dėl sociokultūrinių renginių: *„<...> manau, kad mus, jūsų klientus, kažkaip reikia tarpusavy apjungti. Juk visi esam vieniši, bet dar gyvi. Visi gi norim dar bendrauti. Žinau, kad skundžiamės bendravimo stoka, tai štai čia ir būtų iškrovos toks pagrindas, ar kaip čia. Juk mūsų tikrai rajone nemažai, vieni kitų nepažįstam. Gal organizuoti mums kažkokį renginį nors kartą ar du kartus per metus. Juk tai gali būti koks koncertas, tų pačių vaikų, kurie užsiima saviveikla. Juk senukai tikrai būtų laimingi, pabendrautų tarpusavyje. Juk sėdim tarp keturių*

sienų savo namuose, o čia jau kažkoks stimulas pasipuošti, pasigražinti – mums tai savotiška šventė (C)“.

Tyrimo metu paslaugų gavėjai kalbėdami apie lūkesčiu, susijusius su socialinių paslaugų teikimu namuose, išskyrė ***paslaugų spektro plėtojimą.*** Tai susiję su skirtingais pagalbos teikimo į namus sąrašais, kur vienišiems paslaugų gavėjams arba su vaikais, gyvenančiai ne Vilniaus mieste taikomas platesnio spektro paslaugų sąrašas: *„jei nebebūtų vaikų, man tas pats žmogus, gal kitą dieną ateitų, bet teiktų buto valymo paslaugą. Gal ir mokęstis būtų kitoks, bet man nesvarbu (A)“*. Kiti tyrime dalyvavę paslaugų gavėjai pabrėžė trumpalaikės priežiūros paslaugos trūkumą: *„Aš išvažiuoti negaliu, nes vyras negali išbūti namie vienas <…> kad būtų teikiama tokia paslauga kaip priežiūros gal. Kad tiesiog pakvieti žmogų ir jis kelias valandas galėtų pabūti. Tikrai reikalinga labai (H)“*.

Tyrimo metu socialinių paslaugų namuose gavėjų buvo klausiama apie pasitenkinimą teikiamomis socialinėmis paslaugomis. Remiantis tyrimo metu gautais duomenimis, buvo išskirta kategorija **„Socialinių paslaugų teikimo namuose teigiami vertinimo aspektai**“ ir penkios subkategorijos: *santykiai su darbuotojais, sveikatos pagerėjimas, reagavimas į poreikius, darbuotojų paslaugumas, transporto paslauga* (15 lentelė).

15 Lentelė. Kategorija „Socialinių paslaugų teikimo namuose teigiami vertinimo aspektai

Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Santykiai su darbuotojais	*„Socialinė darbuotoja lankosi <...> prieš naujuosius metus buvo aplankyti, dovanėles atnėšė (B)“; „Labai malonios darbuotojos, draugiškos. Sutariu su visom (E)“; „Toks supratimas žmogiškas jaučiamas iš jų pusės (F)“; „Labai patenkinta socialinės darbuotojos darbu. Ne taip seniai iš ligoninės kai grįžau, atėjo aplankyti (D)“; „<...> ėmėsi tvarkyti mano reikalus su tokiu entuziazmu, su tokiu didžiuliu dėmesiu ir noru padėti, kad iki šiol negaliu ramiai apie tai kalbėti (C)“*.
Sveikatos pagerėjimas	*„Rūpinosi mano sveikata, lydėjo per gydymo įstaigas, darė viską, kad atsistočiau ant kojų ir ne egzistuočiau, o gyvenčiau <…> Pagerėjus mano būklei pradėjau eiti į lauką (C)“*.
Reagavimas į poreikius	*<…> net jei man nenumatyta paslauga, paprašius visada padaro (F)“;„<...> netgi buvo ne ta diena, kai jie ateina pas mane, bet paskambinau, paprašiau ir susitariau <…>(I)“* *„<…> jei man kažko prireiks skubiai, visada galiu paskambinti socialinei darbuotojai ir paprašyti. Net jeigu paslaugos ir nėra numatyta sutartyje, ji visada pagelbės (C)“*.
Darbuotojų paslaugumas	*„<...> visada pasiskambina pasiteirauti, ar man ko reikės. (I)“* *„kai mašiną užsisakau, manęs visados klausia, ar reikia, kad palydėtų (D)“; „pasirūpino, kad gaučiau iš „Maisto banko“ produktus(F)“*.

Transporto paslauga	*„<...> atvažiuos, pasiims tave, nuveš, palauks, kol ten susitvarkysi, ir atgal parveža (F)“; „Atvažiavo vairuotojas, toks kultūringas, mandagus. Padėjo įlipti, išlipti, <...> Nes jei imti taksi, tai labai brangiai gaunasi. Tai labai džiaugiuosi šia paslauga, kad aplamai tokia yra (A)“.*

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis, atsiskleidė, kad socialinių paslaugų namuose gavėjams svarbūs ***santykiai su lankomosios priežiūros darbuotojais*** ir ***santykiai su socialiniais darbuotojais***. Tyrimo dalyviai pažymėjo, kad toks darbuotojų dėmesys ir noras padėti teigiamai nuteikia socialinių paslaugų namuose gavėjus. Tyrimo dalyvė C paaiškino, kad tokių šiltų ir rūpestingų santykių dėka, pagerėjo jos sveikatos būklė ir, pakilus savarankiškumo lygiui, ji pradėjo ne tik eiti į lauką, bet ir atsisakyti kai kurių paslaugų : *„Iki paslaugų suteikimo gulėjau patale ir nemačiau jau gyvenimo prasmės <…> ėmėsi tvarkyti mano reikalus su tokiu entuziazmu, su tokiu didžiuliu dėmesiu ir noru padėti <…>(C)“*.

Reagavimas į paslaugų gavėjų poreikius yra dar vienas teigiamo vertinimo aspektas. Socialinių paslaugų namuose gavėjai patenkinti, kad atsižvelgiama į jų prašymus ir poreikius: : *„<...> jei man kažko prireiks skubiai, visada galiu paskambinti socialinei darbuotojai ir paprašyti. Net jeigu paslaugos ir nėra numatyta sutartyje, ji visada pagelbės (C)“; “Niekada neatsisakė padėti, net jei man nenumatyta paslauga, paprašius visada padaro (F)“; „Visada susitart su ja pavyksta, jei kartais prireiks kažko (A)“*.

Vertindami socialinių paslaugų teikimą namuose paslaugų gavėjai pažymėjo, kad yra patenkinti socialinių darbuotojų ***paslaugumu***. Paslaugų gavėjai patenkinti, kai jiems paskambinama ir pasiteiraujama apie paslaugų poreikį: *„visada pasiskambina pasiteirauti, ar man ko reikės (I)“*.

Socialinių paslaugų namuose gavėjai atskleidė, kad ***transporto paslauga*** tikrai reikalinga ir jiems labai svarbi. Jiems dėl sveikatos būklės tenka dažnai važiuoti pas gydytojus, į ligonines ir kitais reikalais, todėl dažnai naudojasi siūloma transporto paslauga. *„Man reikėdavo važiuoti į ligoninę dažnai procedūrom <…> atvažiuos, pasiims tave, nuveš, palauks, kol ten susitvarkysi, ir atgal parveža (F)“; „ <…> ir vežė operacijos darytis, skirtas buvo transportas man ir lydėjimas visur (C)“; „Transportu dar naudojamės <…> Nors mūsų poliklinika netoli, bet jau vyras negali nueiti tiek. Reikėjo į sanatoriją ir iš sanatorijos parvežti, tai irgi naudojomės (H)“*.

Tyrime dalyvavę socialinių paslaugų gavėjai pasidalino nuomone, kad paslaugų teikimas į namus yra labai svarbus ir būtinas: *„Gerai , kad yra tokia tarnyba (A)“; „Tai labai gera tarnyba. Tai gėris. Aš kol kas viskuom patenkinta (B)“; „norėčiau pabrėžti, kiek svarbus yra socialinių paslaugų teikimas į namus<…> vien kad tokia tarnyba yra – tai laimė*

žmonėms (C)“; „kartoju, kad man tai išganymas <...> kad jų nepanaikintų, kad jie ateitų, kad mane aptarnautų. Aš labai džiaugiuosi, kad aplamai yra tokia organizacija, kad yra tie socialiniai darbuotojai (D)“; „Labai čia viskas puiku<…> Kad ir toliau dirbtų tokie geri ir nuoširdūs žmonės (E)“; „Labai patenkinta, nes tikrai, gavus pagalbą, lengviau pasidarė (F)“; „Kaip aš sakiau, šita tarnyba yra be galo reikalinga. Labai čia viskas tvarkoj (G)“; „Viskas tenkina mane (H)“; „Aš tikrai vertinu gerai. Aplamai ta ideja yra gera (I)“. Tai parodo, kad socialinių paslaugų namuose gavėjai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir teigiamai vertina socialinių paslaugų teikimą į namus.

Tymo metu taip pat išryškėjo **neigiami socialinių paslaugų teikimo namuose vertinimo aspektai,** siejami su *lankomosios priežiūros darbuotojų rotacija, paslaugų neįperkamumas ir transporto paslaugos problema* (16 lentelė).

16 lentelė. Kategorija „Socialinių paslaugų teikimo namuose neigiami vertinimo aspektai

Subkategorija	**Įrodantys teiginiai**
Lankomosios priežiūros darbuotojų rotacija	*„Na ir dar tokia pastaba, kad žmogus, kuris man priskirtas, pastoviai ir būtų tas pats (A)“; „Vienintelis nepatogumas, kad keičiasi labai dažnai.(F)“*
Paslaugų neįperkamumas	*<...> moku už paslaugas<…> kai kurių paslaugų buvau priversta atsisakyti, nes man brangoka.*
Transporto paslaugos problematika	*„Nuvažiuoti tikrai visada samdau taksi. Nes pati nuvažiuoti nepajėgiu, nueiti irgi negaliu. O ten su tuo transportu irgi nelabai kas (H)“; „Na vat tik to transporto problema jaučiasi <...> užsisakau prieš kokį mėnesį, užserigistruoji kaip pas gydytoją, nes paskui gali paskambinti ir tau nebus jau (D)“*.

Paslaugų namuose gavėjai nepasitenkinimą išreiškė dėl ***lankomosios priežiūros darbuotojų rotacijos***. Tyrimo dalyviai paaiškino, kad tai jiems sukelia nepatogumų, nes naujai atėjusiai darbuotojai reikia kas kartą paaiškinti apie savo norus ir pageidavimus. Kita paslaugų gavėjų nepasitenkinimo rotacija priežastis yra paslaugų gavėjų priprantimas prie vieno žmogaus ir santykių branginimas: *„Aišku, gali susirgt, atostogaut, bet kad vienas ateitų. Čia matyt tendencija kaitaliot. Kad nepasidarytų gal tie santykiai tokie familiarus. Bet gi čia mano reikalas, jei noriu kad tie santykiai būtų familiarus, tai čia tik mano reikalas. Bet labai jau man čia negerai (A)“*. Mokslininkai atskleidė panašias nepasitenkimus rotacija, kai socialinių paslaugų namuose gavėjams pilnam pasitenkinimui teikiamomis paslaugomis trūkdė dažna lankomosios priežiūros darbuotojų kaita (Guogis ir Gudelis, 2005).

Analizuojant tyrimo rezultatus, nustatyta, kad ***paslaugų neįperkamumas*** yra dar vienas neigiamo vertinimo aspektas. Tyrimo dalyviai pabrėžė, kad atsižvelgiant į jų savarankiškumo

lygį, jiems reikalingos paslaugos, kurių jie priversti atsisakyti dėl finansinių sunkumų: *„dėl finansinių galimybių stokos apsiribojau netgi maisto atnešimą iki vieno karto per savaitę. Tiesą sakant, daugeliu paslaugų naudočiausi, nes matau, kad yra reikalingos man, bet nelabai galiu sau leisti. Tas pačias užuolaidas pakabinti. Aš pati to negaliu, bet priversta atsisakyti, nes man brangoka (C)“*. Mokslininkų atlikti tyrimai atskleidė, kad socialinių paslaugų gavėjams reikalingos jiems paslaugos yra neprieinamos dėl jų kainos, todėl paslaugų gavėjai yra linkę atsisakyti paslaugų arba pasirenka tik būtiniausias paslaugas (Tamutienė ir Naujanienė, 2013).

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad stokojama transporto priemonių, todėl transporto paslaugai gauti reikalinga išankstinė registracija: *„tik kad reikia ten iš anksto perspėti, kad norėsi kažkur važiuoti, nes gali negauti paskui (F)“; „Bet su ta paslauga labai sunku. Gali naudotis tik tada, kai žinai iš anksto, kad kažkur reikės važiuoti. Bent jau prieš dvi savaites (H)“*. Socialinių paslaugų namuose gavėjų teigimu, užsisakyti transporto paslaugą nedelsiant praktiškai nėra jokios galimybės, todėl priversti naudotis taksi paslaugomis: *„kai reikia iš karto gauti paslaugą, tai praktiškai neįmanoma. Jeigu tau staigiai ar blogai ir kažkur tave reikia nuvežti, tai jau čia problema<…> nėra tų mašinų. Nuvažiuoti tikrai visada samdau taksi. Nes pati nuvažiuoti nepajėgiu, nueiti irgi negaliu. O ten su tuo transportu irgi nelabai kas (H)“*.

Įdomu pažymėti, kad ne visi socialinių paslaugų namuose gavėjai žinojo apie transporto paslaugų galimybes, nors poreikis šiai paslaugai yra akivaizdus: *„Sako, kad yra transportas. Girdėjau gal per radiją. Man būtų aktualu <…>. Vat dabar mane į ligoninę palydėti susitarėm. Ateis pas manę darugė, iškviesim taksi, nes viena aš negaliu. Kur gi aš su lazdom? Faktiškai vaikštynes turėčiau imti, bet gi neišeina (G)“*.

Taigi, socialinių paslaugų namuose gavėjai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir teigiamai vertina socialinių paslaugų teikimą į namus.

Mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad paslaugų gavėjų jaučia pasitenkinimą paslaugomis tada, kai paslaugos teikiamos taip, kaip tikisi patys gavėjai ir atvirkščiai - gavėjai jaučia nepasitenkinimą paslaugomis, kai nukripstama nuo lauktų paslaugų teikimo eigos arba jų teikimo būdą (Indrašienė ir Katkonienė, 2011).

IŠVADOS

1. Socialinių paslaugų tikslas yra tenkinti asmenų gyvybinius poreikius, atkurti žmogaus gebėjimą ir galimybę funkcionuoti savarankiškai visuomenėje, įveikti socialinę atskirtį bei užkirsti kelią asmens problemoms kilti. Socialinių paslaugų teikimo tikslas suvokiamas kaip socialinių paslaugų teikėjo pagalba gavėjui sprendžiant patiriamas socialines problemas, tačiau teigiamas pokytis įmanomas tik tada, kai žmogus įtraukiamas į paslaugų organizavimo ir teikimo procesą. Toks dalyvavimas paslaugos teikimo procese leidžia ne tik atpažinti ir įsivardyti savo poreikius, bet ir kontroliuoti asmeninius pokyčius gyvenime, t.y. įgalina gavėjus būti atsakingais už savo gyvenimą. Socialinės paslaugos asmens namuose – tai viena pažangiausių socialinių paslaugų formų, kurios tikslas sudaryti žmogui sąlygas kuo ilgiau išlikti savarankiškam ir likti savo namuose. Socialinis darbuotojas vaidina svarbų vaidmenį teikiant socialines paslaugas į namus. Vienas iš svarbių veiksnių, turinčių įtakos socialinių paslaugų kokybei ir socialinių paslaugų gavėjų namuose pasitenkinimui šiomis paslaugomi, yra socialinio darbuotojo kompetencija.

2. Vilniaus miesto socialinės paramos centras yra Vilniaus savivaldybės biudžetinė įstaiga, įkurta 1991 metais ir vykdanti savivaldybės deleguotas funkcijas socialinės paramos srityje. Viena iš pagrindinių centro teikiamų paslaugų yra socialinių paslaugų teikimas į namus, kurios teikiamos visose Vilniaus miesto seniūnijose. Socialinių paslaugų namuose gavėjams teikiamos tokios paslaugos kaip pagalba į namus, transporto paslaugos ir dienos socialinė globa. Socialinių paslaugų namuose gavėjai yra suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos bei kiti asmenys ir šeimos, laikinai dėl ligos ar kitų priežasčių netekę savarankiškumo. Socialinių paslaugų teikimą į namus, slaugos paslaugas neįgaliems ir senyvo amžiaus asmenims Vilniaus mieste teikia ir įvairios nevyriausybinės organizacijos.

3. Socialinių darbuotojų, organizuojančių socialinių paslaugų teikimą į namus, patirčių analizė atskleidė:

- socialinio darbuotojo veikla, organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus, turi apibrėžtus etapus, t.y. poreikio nustatymas ir vertinimas, paramos planavimas, pagalbos suteikimas ir paramos įvertinimas.
- socialinių paslaugų namuose gavėjai įtraukiami į socialinių paslaugų teikimo procesą, aktyviai dalyvauja veikloje, įtraukiami į sprendimų priėmimus dėl paslaugų planavimo, teikimo bei tęstunumo. Socialinių paslaugų namuose gavėjų sprendimus dėl paslaugų tęstinumo sąlygoja ekonominė situacija, kai paslaugų

gavėjai yra nepajėgūs mokėti už jiems teikiamas paslaugas namuose, todėl linkę atsisakyti paslaugų.

- kokybišką socialinių paslaugų teikimą į namus sąlygoja santykiai tarp socialinių paslaugų namuose gavėjų ir socialinių paslaugų teikėjų, socialinių darbuotojų kompetencija ir socialinių darbuotojų patirtis.
- socialinių paslaugų teikimas į namus yra profesionali veikla, todėl svarbi tampa socialinių darbuotojų kompetencija: įvairių disciplinų (psichologijos, gerontologijos, teisės, socialinės politikos), socialinio darbo teorinės ir praktinės žinios; socialinio darbo vertybės, pagrįstos žmogaus vertės ir orumo, apsisprendimo teisės bei konfidencialumo principais, taip pat bendravimo, bendradarbiavimo, vadybiniai, profesinio tobulėjimo įgūdžiai.
- socialinis darbuotojas, organizuojantis socialinių paslaugų teikimą namuose, susiduria su sunkumais, susijusiais su socialinių paslaugų namuose gavėjais (nemotyvuotas klientas, manipuliavimas, paslaugų gavėjų sveikatos problemos, nesutarimai su lankomosios priežiūros darbuotojais, nepasitenkinimas lankomosios priežiūros darbuotojų rotacija bei nusiskundimai dėl bendravimo stokos) ir sunkumais, susijusiais su institucijos vidiniais resursais (formalumas, personalo trūkumas, paslaugų laiko ribojimas, transporto trūkumas bei siauras paslaugų spektras).
- sunkumų ir problemų įveikos būdai yra grįžtamasis ryšys iš socialinių paslaugų gavėjų, kasdieniai komandos pasitarimai bei pasiūlymų dėl atliekamo darbo organizavimo tobulinimo teikimas.
- socialiniai darbuotojai, organizuojantis socialinių paslaugų teikimą į namus, kuria ir palaiko efektyvų pagalbos tinklą ir koordinuoja paslaugų teikimą tiek institucijos viduje (socialinių paslaugų gavėjai bei jų artimos aplinkos įtraukimas, komandinis darbas), tiek už jos ribų (medicininės, valstybinės įstaigos, nevyriausybinės organizacijos, labdaros fondai).
- socialiniams darbuotojams bendradarbiaujant socialinių paslaugų namuose gavėjų klausimais dažniausiai kyla sunkumų su medicininių įstaigų personalu dėl netolerantiško požiūrio pagyvenusio žmogaus atžvilgiu ir su nevyriausybinėmis organizacijomis dėl nesusikalbėjimo.

4. Socialinių paslaugų namuose gavėjų patirčių analizė atskleidė:

- socialinis darbuotojas, organizuojantis socialinių paslaugų teikimą į namus, turi pasižymėti tokiomis savybėmis kaip pareigingumas, empatija, kantrybė, turėti

socialinio darbo išsilavinimą, socialinio darbo patirtį ir pašaukimą socialiniam darbui.

- socialinių paslaugų namuose gavėjai aktyviai įtraukiami į paslaugų teikimo procesą jau poreikio vertinimo metu, suteikiant galimybę patiems įvardyti savo poreikius ir pasirinkti jiems reikiamas paslaugas. Paslaugų gavėjai aktyviai įtraukiami į dalyvavimą veikloje ir sprendimų priėmimą dėl paslaugų planavimo, teikimo, vertinimo bei tęstinumo.
- socialinių paslaugų namuose gavėjams paslaugų teikimas svarbus dėl galimybės gyventi savo namuose, tenkinti būtiniausius poreikius, dėl pagalbos suteikimo ir psichologinio palaikymo, kuris teikia paslaugų gavėjams saugumo, reikalingumo ir užtikrintumo jausmą.
- Socialinių paslaugų namuose gavėjų lūkesčiai dėl socialinių paslaugų teikimo namuose siejami su jų bendravimo poreikio tenkinimu, lankomosios priežiūros darbuotojų darbo krūvio mažinimu, neformaliu darbuotojų bendravimu su jais, kūltūrinių renginių ir paslaugų spektro plėtojimu.
- socialinių paslaugų namuose gavėjų teigiami teikiamų paslaugų vertinimo aspektai: pozityvūs santykiai su lankomosios priežiūros darbuotojais ir su socialiniais darbuotojais, sveikatos pagerėjimas, greitas reagavimas į paslaugų gavėjų poreikius, socialinių darbuotojų paslaugumas, galimybė naudotis transporto paslauga.
- socialinių paslaugų namuose gavėjų neigiami teikiamų paslaugų vertinimo aspektai: lankomosios priežiūros darbuotojų rotacija, paslaugų neįperkamumas, transporto paslaugos problematika.

REKOMENDACIJOS

Vilniaus miesto socialinės paramos centro socialinių paslaugų namuose skyriui rekomenduojama:

1. Didinti lankomosios priežiūros darbuotojų profesionalumą, organizuojant mokymus dėl tiesioginio darbo ir bendravimo ypatumų su socialinių paslaugų namuose gavėjais.
2. Rečiau rotuoti lankomosios priežiūros darbuotojus, siekiant paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis.
3. Organizuoti kasdienius komandos pasitarimus, kad būtų efektyviau sprendžiamos problemos ir užtikrinama teikiamų paslaugų kokybė.
4. Teikti pasiūlymus dėl papildomų paslaugų gavėjams, kurių suaugę vaikai gyvena Vilniaus mieste.
5. Įtraukti savanorius į socialinių paslaugų teikimo procesą, kurie gali kompensuoti paslaugų gavėjų nusiskundimus bendravimo stoka.

LITERATŪRA

1. Adomaitytė-Subačienė, I. (2015). Socialininų paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. *STEPP,* 11, 54-65. Prieiga per internetą: http://www.zurnalai.vu.lt/socialine-teorija-empirija-politika-ir-praktika/article/view/8375
2. Bagdonas, A. (2001). Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademinis aspektai. *STEPP* 1, 10-35. Prieiga per internetą: http://www.zurnalai.vu.lt/socialine-teorija-empirija-politika-ir-praktika/article/view/8494/6365
3. Bagdonienė, L., ir Hopenienė, R. (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba.* Kaunas: Technolologija.
4. Barvydienė, V., ir Kasiulis, J. (2005). *Vadovavimo psichologija*. Kaunas: Technologija.
5. Bitinas, B., Rupšienė, L., ir Žydžiūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija:vadovėlis vadybos ir administravimo studentams.* Klaipėda: S. Jokužio leidykla-spaustuvė.
6. Coppock, V., ir Dunn, B. (2010). *Understanding social work and mental health.* London: Sage.
7. Čepėnaitė, A. D. (2010). Konfliktų valdymas ir tarpininkavimas socialiniame darbe, Iš *Socialinis darbas:profesinė veikla, metodai ir klientai* (p. 248-279). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
8. *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas* (2003). Vilnius: Lietuvių kalbos instituto leidykla
9. Dirgėlienė, I. (2008). Teorijos ir praktikos ryšio plėtotė socialinio darbuotojo profesinėje veikloje. *ACTA PAEDAGOGICA VILNENSIA,* 20, 90-101. Prieiga per internetą: http://www.journals.vu.lt/acta-paedagogica-vilnensia/article/viewFile/7519/5401
10. Dirgėlienė, I. (2010). Konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai socialinio darbo procese. *ACTA PAEDAGOGICA VILNENSIA,* 24, 32-42. Prieiga per internetą: http://www.journals.vu.lt/acta-paedagogica-vilnensia/article/viewFile/3037/2178
11. Dromantienė, L. (2008). *Socialinės Europos kūrimas:*monografija. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras.
12. Dvarionas, D., ir kt. (2014). Įgalinančių socialinių paslaugų modelis socialinės gerovės politikos kontekste. *Filosofija. Sociaologija,* 24(2), 89-97. Prieiga per internetą: http://www.lmaleidykla.lt/publ/0235-7186/2014/2/88-97.pdf
13. Gudžinskienė, V., ir Norvašaitienė (2010). Socialinio darbuotojo kompetencijų sampratų analizė. *Socialinis ugdymas,* 11(22), 55-64. Prieiga per internetą: http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2010~1367171221213/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content

14. Guogis, A. (2005). Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse. *Socialinis darbas*, 4(1), 66-73. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/9c3/7_guogis.pdf

15. Guogis, A., ir Gudelis, D. (2005). Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 12(1), 77-85.

16. Gvaldaitė, L. (2009). Įgalinimas socialiniame darbe. *STEPP* 5, 42-53. Prieiga per internetą: http://www.zurnalai.vu.lt/socialine-teorija-empirija-politika-ir-praktika/article/view/5265

17. Gvaldaitė, L., ir Švedaitė, B. (2005). *Socialinio darbo metodai.* Vilnius: SDRC

18. Haywood-Farmer, J., ir Nollet, J. (1991). *Service Plius: Effective Service Management.* Montreal, Quebec: *Gaetan Morin Editeur Limitee*

19. Hanley, P. (2009). Communication skills in social work. Iš *Social work. Themes, issues and critical debates* (p. 175-188). New York: Palgrave.

20. Indrašienė, V., ir Katkonienė, A. (2011). Pagalbos namuose paslaugų teikimo vertinimas. *Socialinis darbas*, 10(2), 267-277. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/d44/10_indrasiene_katkoniene.pdf

21. Išoraitė, M. (2007). *Socialinių paslaugų administravimas.* Vilnius: UAB Saulė

22. Jančaitytė, R. (2010). Požiūriai į problemų sprendimą socialiniame darbe, Iš *Socialinis darbas:profesinė veikla, metodai ir klientai* (p. 72-103). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

23. Johnsosn, L.C. (2003). *Socialinio darbo praktika:bendras požiūris.* Vilnius: VU Specialiosio psichologijos laboratorija.

24. Kardelis, K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai.* Kaunas: Judex.

25. Kavaliauskienė, V. (2010). Refleksijos kultūra – socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektas. *ACTA PAEDAGOGICA VILNENSIA*, 25, 159-171. Prieiga per internetą: http://www.journals.vu.lt/acta-paedagogica-vilnensia/article/viewFile/3000/2142

26. Kučinskas, V., ir Kučinskienė, R. (2000). *Socialinis darbas švietimo sistemoje.* Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.

27. Kudukytė-Gasperė, R., Jankauskienė, D., ir Štaras, K. (2012). Sveikatos ir socialinių paslaugų integracija. Atvejo analizė VšĮ Centro poliklinikoje. *Sveikatos politika ir valdymas,* 1(4), 127-146. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/de0/008_kudukyte_jankauskiene.pdf

28. Kudukytė-Gasperė, R., ir Štaras, K. (2015). Integruotų slaugos ir psichosocialinių paslaugų poreikis namuose slaugomiems sunkios būklės paciaentams ir jų šeimos nariams. Atvejo analizė všĮ Centro poliklinikoje. *Sveikatos mokslai,* 25(1), 15-23. Prieiga per internetą:

https://sam.lrv.lt/uploads/sam/documents/files/Veiklos_sritys/Sveikatos_mokslai/Moksliniai_straipsniai%E2%80%93zurnalas_Sveikatos%20mokslai/2015m/2015SM11134internetui.pdf

29. Kolbergytė, A., ir Indrašienė, V. (2012). Sąmoningumo ugdymo akcentai: požiūriai ir interpretacijos. *Socialinis darbas*, 11(2), 421-432. Prieiga per internetą: http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2012~1367187181700/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content

30. Kotler, P., ir kt. (2003). *Rinkodaros principai.* Kaunas: Poligrafija ir informatika.

31. Kreisberg, S. (1992). *Transforming Power: Domination, Empowerment, and Education.* Albany: State University of New York Press.

32. Kurapkaitienė, N. (2013). *Darbo su savanoriais pagrindai.* Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

33. Langvinienė, N., ir Vengrienė, B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika: vadovėlis.* Kaunas: Technologija.

34. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija (1998). Vilnius.

35. Lietuvos statistikos departamentas. *2014 m. informacinis pranešimas apie socialines paslaugas.* Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/informaciniai-pranesimai?articleId=3515469

36. LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ (2006). *Valstybės žinios,* 43(1571).

37. LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl integralios pagalbos plėtros programos patvirtinimo“ (2012). *Valstybės žinios,* 89 (4663).

38. LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl integralios pagalbos plėtros veiksmų plano patvirtinimo“ (2015). *TAR*, 11355.

39. LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių paslaugų įstaigų darbuotojų kompetencijų ugdymo programos patvirtinimo“ (2012). *Valstybės žinios*, 76(3951).

40. LR Socialinės apsaugos ir darbo ministero įsakymas „Dėl socialinių paslaugų namuose plėtojimo krypčių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo“ (1998). *Valstybės žinios,* 94(2621).

41. LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojųatestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2006). *Valstybės žinios*, 43(1569).

42. LR Socialinių paslaugų įstatymas (2006). *Valstybės žinios,* 17(589).
43. LR Sveikatos apsaugos ministerija. *LR Sveikatos apsaugos ministerijos 2014 metų veiklos ataskaita.* Prieiga per internetą: https://sam.lrv.lt/uploads/sam/documents/files/Administracine_informacija/Veiklos%20ataskaitos/SAM_ATASKAITA_2014.pdf
44. LR Vyriausybės nutarimas „ Dėl Socialinės paramos koncepcijos“ (1994). *Valstybės žinios*, 36 (653).
45. LR Vyriausybės nutarimas „Dėl socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros 2007–2009 metų programos patvirtinimo“ (2006). *Valstybės žinios*,. 111(4213).
46. LR Vyriausybės nutarimas „Dėl socialinių paslaugų teikimo reformos koncepcijos patvirtinimo“ (2002). *Valstybės žinios*, 15 (564).
47. Makštutytė, R., ir Vaškevičiūtė, L. (2011). Socialinio darbuotojo profesionalumas komunikacinės kompetencijos aspektu. *Socialinis darbas:patirtis ir metodai*, 8(2), 23-37. Prieiga per internetą: http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:J.04~2011~ISSN_2029-0470.N_8_2.PG_23-37/DS.002.0.01.ARTI
48. Marcinkevičiūtė, L., ir Petrauskienė, R. (2007). Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose. *Viešoji politika ir administravimas,* 21, 28-37. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/884/3_marcinkeviciute_petrauskiene.pdf
49. Megivern, D.M., ir kt. (2007). Quality of Care: Expanding the Social Work Dialogue. *Sociali work*, 52(2), 115-124. Prieiga per internetą: http://sw.oxfordjournals.org/content/52/2/115.full.pdf+html
50. Mikulionienė, S. (2011). *Socialinė gerontologija. Vadovėlis.* Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
51. Motiečienė, R. (2012). Įgalinančių socialinių paslaugų konceptualizavimas socialinio darbo su šeima praktikoje. *Filosofija. Sociologija* 26(2), 113-121. Prieiga per internetą: http://www.lmaleidykla.lt/publ/0235-7186/2015/2/113%E2%80%93121.pdf
52. Petrauskienė, A. (2010). Pagyvenusių žmonių globa ir slauga: kompleksinė pagalba, Iš *Socialinis darbas:profesinė veikla, metodai ir klientai* (p. 507-529). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
53. Prakapas, R. (2010). Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybinis aspektas. *Socialinis darbas*, 6(1), 62-67. Prieiga per internetą: https://www3.mruni.eu/ojs/social-work/article/view/2069/1879
54. Rimkus, V. (2010). *Socialinis palaikymas socialiniame darbe.* Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.

55. Rosenberg, J. (2009). *Working in social work. The real world guide to practice settings.* London: Routledge.

56. Ruškus, J., ir kt. (2013). Įgalinimo samprata socialinių paslaugų kontekste. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 12(2), 9-43. Prieiga per internetą: http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:J.04~2013~ISSN_2029-0470.N_12_2.PG_9-43/DS.002.0.01.ARTIC

57. Sadauskas, J., ir Leliūgienė, I. (2010). Socialinio darbuotojo kompetencijos veikti bendruomenėje struktūra. *Socialinis darbas: mokslo darbai,* 9(2), 56-63. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/d48/6_sadauskas_leliugiene.pdf

58. Stepukonis, F., ir Svenssont, T. (2007). Gyvenimo kokybė vyresniame amžiuje. *Gerontologija,* 8(1), 55-65. Prieiga per internetą: http://www.gerontologija.lt/files/edit_files/File/pdf/2007/nr_1/2007_55_65.pdf

59. Suslavičius, A. (2006). *Socialinė psichologija.* Vilniaus universiteto leidykla: : VU Specialiosio psichologijos laboratorija.

60. Šedienė, P. (2003). *Žmogui reikia žmogaus: socialinio neigalumo aspektai.* Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidikla.

61. Šilingienė, V. (2012). *Lyderystė.* Kaunas: Technologija.

62. Šinkūnienė, J.R. (2011). Kūrybiškumo aspektai socialiniame darbe. *Socialinis darbas: mokslo darbai,* 10(1), 63-70. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/e2d/9_sinkuniene.pdf

63. Šinkūnienė, J.R., ir Katkonienė, A. (2010). Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. *Socialinis darbas,* 9(1), 64-73. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/cea/7_sinkuniene_katkoniene.pdf

64. *Tarptautinių žodžių žodynas* (2013). Vilnius: Alma Littera

65. Tamutienė, I., ir Naujanienė, R.(2013) Senyvo amžiaus asmenų socialinių paslaugų prieinamumo namuose patirtys. *Tiltai,* 4, 63-78. Prieiga per internetą: http://journals.ku.lt/index.php/tiltai/article/download/476/pdf

66. The Social Protection Committee. *A voluntary European quality framework for social services SPC/2010/10/8*. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en

67. Vaicekauskienė, V., ir Jankūnienė, I. (2009). Socialinio darbuotojo veiklos komandoje ypatumai gydant paciaentą. *Pedagogika.* 93, 38- 46. Prieiga per internetą: http://www.biblioteka.vpu.lt/pedagogika/PDF/2009/93/vj38-46.pdf

68. Vareikytė, A., ir kt. (2006). *Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse.* Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

69. Večkienė, N.P., ir Dirgėlienė, I. (2010) Paramą teikiantis bendradarbiavimas socialinio darbo procese: nuo idėjos link praktikos. *Socialinis ugdymas*, 11(22), 35-43. Prieiga per internetą: http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2010~1367171219972/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content

70. Venclovienė, M. (2015). Įgalinimo samprata ir veiksniaisocialinio darbo metodų perspektyvoje. *Filosofija. Sociologija,* 26(2), 113-121. Prieiga per internetą: http://www.lmaleidykla.lt/publ/0235-7186/2015/2/113%E2%80%93121.pdf

71. Vijeikienė, J., ir Vijeikis, J. (2000). *Komandinio darbo pagrindai: mokymo priemonė studentams.* Vilnius: Rosma.

72. Vilniaus miesto savivaldybė. *Vilniaus miesto savivaldybės 2015 metų socialinių paslaugų planas.* Prieiga per internetą: https://www.vilnius.lt/vaktai2011/Defaultlite.aspx?Id=3&DocId=30266870&KlasId=43

73. *Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymas 2010m. rugpjūčio 23d. Nr. 30-1653 "Dėl pagalbos į namus paslaugų specifikacijų ir vidutinės teikimo trukmės tvirtinimo"*. Prieiga per internetą: https://www.vilnius.lt/vaktai/GetFile.aspx?DocId=e4e1c4b5-b475-47d5-9363-30016e7f3e21

74. *Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos departamento direktoriaus 2014 m. rugpjūčio 1 d. įsakymas Nr. A15-1539/14.* Prieiga per internetą: http://spcentras.lt/Informacija-del-transporto-paslaugu-teikimo-asmenims-su-judejimo-negalia-754.html

75. *Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2010 m. liepos 14 d. sprendimas Nr. 1-1662 "Dėl Pagalbos į namus teikimo tvarkos aprašo tvirtinimo"* Prieiga per internetą: https://www.vilnius.lt/vaktai/Default.aspx?Id=3&DocId=30185278

76. *Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2013 m. liepos 24d. sprendimas Nr. 1-1394 „Dėl dienos socialinės globos teikimo asmens namuose tvarkos aprašo patvirtinimo"*. Prieiga per internetą: https://www.vilnius.lt/vaktai2011/DefaultLite.aspx?Id=3&DocId=30228273

77. Vilniaus miesto socialinės paramos centras. *Vilniaus miesto socialinės paramos centro 2015m. veiklos ataskaita.* Prieiga per internetą: http://spcentras.lt/2015-m-veiklos-ataskaita-882.html

78. Vitkienė, E. (2004). *Paslaugų marketingas.* Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.

79. Vyšniauskienė, D., ir Minkutė, R. (2008). *Socialinės veiklos profesinė etika.* Kaunas: Technologija

80. Žalimienė, L. (2003). *Socialinės paslaugos.* Vilnius: VU Specialiosio psichologijos laboratorija.

81. Žemaitienė, N., ir kt. (2011). *Sveikatos psichologija.* Vilnius: Tyto alba.
82. *2014-2020 metų Europos Sąjungos struktūrinių fondų investicijų veiksmų programa.* Prieiga per internetą: http://www.esinvesticijos.lt/lt/dokumentai/2014-2020-metu-europos-sajungos-fondu-investiciju-veiksmu-programa

SANTRAUKA

Socialinės paslaugos namuose tampa svarbia Lietuvos socialinės apsaugos ir socialinės paramos sistemos dalimi, nes tai yra viena pažangiausių socialinių paslaugų formų, kurios tikslas yra sudaryti žmogui sąlygas kuo ilgiau išlikti savarankiškam ir likti gyventi savo namuose. Pastaraisiais metais, pasikeitus socialinio darbo požiūriui į socialinių paslaugų gavėją, kaip į aktyvųjį socialinių paslaugų teikimo proceso dalyvį, paslaugos gavėjas aktyviai įtraukiamas į socialinių problemų sprendimus dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo. Vis dėlto kokybiškų socialinių paslaugų teikimas į namus yra sudėtingas procesas, kurį analizuojant svarbus yra paslaugos vertinimas paslaugos gavėjo ir teikėjo požiūriais.

Tyrimo tikslas šiame darbe - atskleisti teikiamas socialines paslaugas asmens namuose teoriniu ir empiriniu aspektu, analizuojant Vilniaus mieste teikiamų socialinių paslaugų namuose atvejį. Tyrimo tikslui pasiekti buvo pasirinktas kokybinio tyrimo tipas - pusiau struktūruoto interviu metodas. Tyrimas atliktas remiantis ekologine sistemų teorija, įgalinimo paradigma ir holistiniu požiūriu į žmogų.

Tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai, remdamiesi savo profesine kompetencija, organizuoja socialinių paslaugų teikimą į namus, įtraukiant į šį procesą socialinių paslaugų namuose gavėjus bei jų artimą aplinką. Siekdami patenkinti paslaugų gavėjų poreikius, socialiniai darbuotojai koordinuoja paslaugų teikimą tiek institucijos viduje, tiek už jos ribų. Socialiniai darbuotojai, organizuojantys socialinių paslaugų teikimą namuose, sunkumams spręsti naudoja įvairius problemų įveikos būdus (grįžtamasis ryšys iš socialinių paslaugų gavėjų, kasdieniai komandos pasitarimai bei pasiūlymų dėl atliekamo darbo organizavimo tobulinimo teikimas administracijai).

Tyrimu nustatyta, kad socialinių paslaugų namuose gavėjams paslaugų teikimas yra labai svarbus dėl daugybės priežasčių, todėl jie aktyviai įsitraukia į socialinių paslaugų teikimo procesą. Socialinių paslaugų namuose gavėjai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir teigiamai vertina socialinių paslaugų teikimą į namus, nors ir pateikė kelis neigiamus teikiamų paslaugų vertinimo aspektus (lankomosios priežiūros darbuotojų rotacija, paslaugų neįperkamumas, transporto paslaugos problema).

Raktiniai žodžiai: socialinės paslaugos, socialinės paslaugos asmens namuose, įgalinančios socialinės paslaugos, socialinių paslaugų gavėjai, socialinių paslaugų organizavimas.

SUMMARY

Home help services are becoming an important part of the system of social security and social support of Lithuania, because they are one of the most advanced forms of social services that aim to create the conditions for a person to stay independent for as long as it is possible and to continue living at home. During recent years, after the attitude of social work towards the receiver of the social services has changed, as it accepted him to be an active participant of the process of home help services, a service receiver has been actively integrated into the solutions of social problems concerning planning, rendering and assessment of the services. Anyway, qualitative rendering of home help services is a complicated process, so for its analysing the assessment of the service from the perspective of both the receiver and the provider of the service is important.

The aim of the research in this work is to reveal the provided social home help services from both theoretical and practical aspect by analysing the case of social home help services provided in Vilnius city. In order to reach the aim of the research, the qualitative type of the research, i.e. the method of half-structured interview, has been chosen. The research has been performed on the basis of the ecological systems theory, empowerment paradigm, and holistic view to a person.

The research has revealed that social workers organize home help services rendering on the basis of their professional qualification, involving in this process the receivers of home help services as well as their close surroundings. Seeking to satisfy the needs of service receivers, social workers coordinate service rendering both inside and outside the institution. Social workers who organize home help rendering use different ways of solving problems in order to cope with difficulties. The ways are as follow: feedback from the receivers of social services, daily team meetings, and offering the administration the methods of improving work organization.

The research has determined that services rendering is very important to the receivers of social home services due to many reasons. That is why they become actively involved into the process of rendering social services. The receivers of social home services are satisfied with the provided services, and they evaluate positively home help services, though they have listed some negative aspects of rendered services evaluation, such as the rotation of visiting care employees, inaccessibility of services, the problem of transport service.

Key words: social services, social home help services, empowering social services, the receivers of social services, social services organization.

PRIEDAI

1 PRIEDAS

KLAUSIMYNAS SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS

1 blokas. Socialinių paslaugų teikimo į namus organizavimas

1) Apibūdinkite savo klientus.
2) Papasakokite apie socialinių paslaugų teikimo į namus procesą. Nuo kokių veiksmų prasideda socialinių paslaugų teikimas į namus?
3) Papasakokite apie socialinių paslaugų namuose gavėjams teikiamas paslaugas ir jų pasirinkimo laisvę.
4) Papasakokite apie socialinių paslaugų namuose gavėjo įtraukiamą į socialinių paslaugų teikimo procesą.
5) Papasakote, kaip vyksta socialinių paslaugų namuose gavėjų informavimas.
6) Papasakokiete apie socialinių paslaugų teikimo tęstinumą.
7) Pasidalinkite savo nuomone apie socialinių paslaugų asmens namuose vertinimą.
8) Kokie veiksniai turi įtakos kokybiškam socialinių paslaugų teikimui į namus?
9) Kokių kompetencijų socialiniam darbuotojui reikia teikiant socialines paslaugas į namus?

2 blokas. Sunkumai, su kuriais susiduriama teikiant socialines paslaugas į namus.

1) Papasakokite apie nusiskundimus, kuriuos gaunate dėl teikiamų socialinių paslaugų asmens namuose. Kokiais būdais sprendžiamos iškilusios problemos?
2) Papasakokite apie socialines paslaugas, kurių trūksta socialinių paslaugų namuose gavėjams.

3 blokas. Socialinių darbuotojų bendradarbiavimas

1) Papasakokite apie įstaigas, organizacijas, su kuriomis bendradarbiaujate teikiant socialines paslaugas į namus. Dėl kokių priežasčių bendradarbiaujate?
2) Papasakokite apie savanorių įtraukimą į socialinių paslaugų teikimą į namus. Kokios yra savanorių funkcijos?
3) Papasakokite apie sunkumus, su kuriais susiduriama bendradarbiaujant socialinių paslaugų namuose gavėjų klausimais su kitomis įstaigomis, organizacijomis.

4 blokas. Demografinės tyriamųjų charakteristikos

1) Koks Jūsų amžius?
2) Jūsų išsilavinimas?
3) Jūsų socialinio darbo patirtis organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus.

2 PRIEDAS

KLAUSIMYNAS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE GAVĖJAMS

1 blokas. Socialinių paslaugų teikimo į namus organizavimas

1) Pateikite, Jūsų nuomone, tinkamiausią socialinį darbuotoją apibūdinantį portretą.
2) Papasakokite, kaip Jūs sužinojote apie socialines paslaugas į namus.
3) Papasakokite, kaip tapote socialinių paslaugų namuose gavėjų.
4) Papasakokite apie Jūsų dalyvavimą socialinių paslaugų gavimo procese.
5) Papasakokite apie suteiktą paslaugų pasirinkimo laisvę.
6) Papasakokie apie Jums teikiamas socialines paslaugas. Kokios, Jūsų nuomone, turėtų būti teikiamos? Dėl kokių priežasčių neteikiamos?
7) Papasakokite, kaip buvo priimtas sprendimas dėl teikiamų paslaugų pratęsimo. Kas turėtų dalyvauti priimant sprendimą?

2 blokas. Socialinių paslaugų namuose gavėjų vertinimas apie gaunamas socialines paslaugas jų namuose.

1) Papasakokite, apie asmeninio gyvenimo pokyčius po socialinių paslaugų suteikimo.
2) Papasakokite apie savo lūkesčius, susijusius su socialinių paslaugų teikimų į namus.
3) Papasakokite apie savo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

3 blokas. Demografinės tyriamųjų charakteristikos

1) Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos į namus?
2) Koks Jūsų amžius?
3) Jūsų išsilavinimas?

3 PRIEDAS

SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ TRANSKRIBUOTI INTERVIU TEKSTAI

Interviu Nr. 1 (tyrimo dalyvis sdA)

1) Apibūdinkite savo klientus.

Tipiškiausias paslaugų namuose gavėjas tai būtų senyvo amžiaus asmuo, kuris dėl sveikatos problemų negali apsitarnauti pats ir jam reikalinga kito asmens pagalba. Dažniausiai tai dėl ligos arba ligos pasekmių besikreipiantis pagalbos pagyvenęs žmogus. O jeigu paprastai apibūdinti – tai savo namų rėmuose vaikštantis, tualete susitvarkantis, o išeiti iš namų, nueiti į parduotuvę jau jam yra problema ir reikalinga kito asmens pagalba. Kad pataptų mūsų klientu jam turi būti nustatyti specialieji poreikiai t.y. priežiūra arba slauga. Jeigu šito neturi t.y. specialieji poreikiai nenustatyti medikų, prašome 027 formos pažymos iš medikų, kad būtų diagnozės ir rekomendacija, kad tikrai pagal sveikatos būklę tas žmogelis negali apsitarnauti ir reikalinga kito asmens pagalba.

2) Papasakokite apie socialinių paslaugų teikimo į namus procesą.

Visų pirma tai yra komandinis darbas, kuris prasideda nuo mėnesio grafiko, susiskiačiuojam kokiom dienom kas dirba, kiek valandų kas dirba. Mūsų atveju 5 darbuotojai, tada planuojama kikeviena savaitė, planuojama pas kokį klienta kokia darbuotoja eina, preliminariai surašomos teikiamos paslaugos klientams. Paslaugos yra numatytos sutartyje, kurią esame pasirašę su klientu. Prieš pasirašant sutartį, buvo įvertintas poreikis, užpildant anketas, kur įsivertinam ką klientas gali, kokia yra aplinkos pagalba, ką gali artimieji, ar jie yra tie artimieji, ar jų nėra. Prieš pasirašant sutartį darau pristatymą ir paaiškinu žmogui kaip mes dirbsime, kokie yra nepatogumai dėl rotacijos.

Nuo kokių veiksmų prasideda socialinių paslaugų teikimas į namus?

Pirmiausiai mes gauname informacija apie tai kad yra kažkoks klientas, kuriam reikia mūsų paslaugų. Klientai arba kreipiasi pats telefonu, arba ateina į seniūniją. Gavę informaciją, mes vykstame įvertinti poreikį. Įvertinus poreikį, pildau dokumentus, kur pagrindžiu kiekvieną paslaugą. Paaiškinu dėl kokios priežasties mes ją turime suteikti. Toliau perduodu visus dokumentus vedėjai, kuri jau priima sprendimą ar jo nepriima. Gavę sprendimą dėl paslugų suteikimo, susiskambinam su klientu ir tada jau derinam dienas ir jam patogų laiką. Į darbo grafikus įtraukiu naują klienta, jam teikiamų paslaugų sąrašą ir paskiriu lankomosios priežiūros darbuotoją.

3) Papasakokite apie socialinių paslaugų namuose gavėjams teikiamas paslaugas.

Dažniausiai tai yra maisto produktų, vaistų pirkimas, buto tvarkymas, palydėjimas pas gydytojus.

Yra paslaugos skirstomos į du sąrašus t.y. su Vilniaus mieste gyvenančiais vaikais ir ne Vilniaus mieste arba vienišiems. Tai tiems venišiems yra svarbios buto tvarkymo paslaugos.

Anksčiau nedrįsdavome imti alzheimeriu sergančių. O dabar jiems irgi teikiam paslaugas. Ateinam vidury dienos pamaitinti, pašylditi maistą, padėti pavalgyti. Nes tas žmogus šaukštą gali sau į burną įsidėti, bet jį reikia paraginti. Reikia padėti jam tą lekštę ten kur reikia jamTai ir šitos mūsų paslaugos yra labai svarbios.

4) Papasakokite apie socialinių paslaugų namuose gavėjams suteiktą paslaugų pasirinkimo laisvę.

Vertinant poreikį, aišku, yra svarbu atsižvelgti ir į būtiniausių žmogaus poreikių tenkinimą ir jo orumą ir savarankiškumo skatinimą. Tuo metu kai eini vertinti poreikį nusimatai pirmiausiai būtiniausius dalykus: maisto produktų pirkimas, medikamentų pirkimas, palydėjimas į medicinines įstaigas, tuos visus gyvibiškai būtinus dalykus. Nes juk gali būti ir lydėjimas su reikalais, o tai numatyta ir specifikacijoje. Ir yra korespondencijos tvarkymas, rusakalbiai gauna raštą tai irgi perskaitom ir išverčiam. Tai tikrai neribojame jų laisvės. Leidžiam pasirinkti. Tik kaip ir minėjau, jei vaikai klientų gyvena Vilniuje, tada jų norus tenka riboti.

Papasakokite apie socialinių paslaugų namuose gavėjo įtraukimą į socialinių paslaugų teikimo procesą.

Labai stengiames, bet yra labai skirtingų klientų, tačiau visokiais būdais stengiames įtraukti klientą į sprendimus. Paimkime, kad ir tas maisto produktų pirkimas. Yra klientų, kurie sėdi pavargę, su skausmais ir kai klausiama apie tai ką šiandien pirksime parduotuvėje, atsako atidaryk šalditurą ir pasižiūrėk ko trūksta. Tai prašome, kad tokių dalykų nebūtų. Sutariam, kad žmogus pasiruoštų iš anksto, apgalvotų ko reikia parduotuvėje. Atėjus darbuotojai, kad jau būtų reikalingų produktų sąrašas. Tokiu būdu skatiname pasirūpinti savimi.

Apie buto tvarkymą. Buvo tokia situacija, kad po chemotarapijos klientė jautėsi labai silpnai, o jai nustatyta buto tvarkymo paslauga. Tai jos atveju, dulkes ir visą kitą kur rankos ilgiu galėjo pasėkti, jau tarėmes, kad tai jos yra darbai- jos pareiga ten susitvarkyti. Mes jau darom tai, ko jinai negali pvz. pasilenkti, iš aukštai nuvalyti tas pačias dulkes.

5) Papasakokite, kaip vyksta socialinių paslaugų namuose gavėjų informavimas.

Nuolatos vyksta bendravimas. Dažniausiai telefonu. Informuojam klientus dėl visko: besikeičiančių grafikų, aptarnaujančio personalo, laiko pasikeitimo dėl paslaugos teikimo ir pan. Net gi prašoma darbuotojų, kai eina apsipirkti ir pamato kokią gerą akciją, kad paskambintų klientui ir pasiteirautų ar jam reikės.

Dar žinot, klientams visada yra baimė dėl ateities. Jaudinasi, kad sugebės gyventi jei visai nusilps, nepaeis, tualete neapsitvarkys. Tokie dalykai juos labai gąsdina, todėl mes pasakojame, kad yra dienos socialinė globa, integralios pagalbos teikimas. Tas informavimas vyksta nuolatos.

6) Papasakokite apie socialinių paslaugų teikimo tęstinumą.

Pasibaigus sutarčiai kas kart atliekamas vertinimas. Prieš tai skambinam, klausiam jo nuomonės dėl pratęsimo. Ir jei tų paslaugų nereikia tai ir nepratęsiama. Kadangi dauguma mūsų klientų yra pagyvenusio amžiaus žmonės, tai tikrai tas poreikis niekur nedingsta. Todėl, abipusis tas susitarimas yra.

Pastaruoju metu ekonominė situacija labai įtakoja mūsų klientus ir tai labai jaučiasi, kad žmonės neturi pinigų. Pradeda riboti save paslaugose arba visai atsisakytinėti paslaugų. Dabar grąžinamos pensijos klientams. Ir dėl tų 8eur jis patampa mokančiu už paslaugas klientu. Prieš tai nemokėjo, nes pajamos buvo mažos, o dabar reikia mokėti už paslaugas. Tada pradeda galvoti, gal jam koks kaimynas ar dar kas nors dykai atneš, ir nereikės mokėti. Arba visai galvoja, kad jam nereikia tų paslaugų, nors mūsų įkainiai nėra dideli, tačiau klientams atsisako paslaugų. Bet jau turime tokių pavyzdžių, kad atsisako paslaugų dėl finansinių galimybių.

Kita kai kurių paslaugų atsisakimo dėl sveikatos pagerėjimo priežasties. Tada tik maisto produktų pirkimas lieka.

Atsisako visai paslaugų, kai išvyksta į globos namus arba pas gimynes, tačiau tai nereiškia kad poreikio nėra – tiesiog susiranda kažkokią kitą aternatyvą. Taip buna labai retai.

7) Pasidalinkite savo nuomone apie socialinių paslaugų asmens namuose vertinimą.

Pagal mane tai yra labai puiku. Tai yra labai geras dalykas, nes padeda žmonėms t.y. nuramina tam tikrą visuomenės dalį. Tas mūsų atėjimas yra garantuotas ir patikimas. Netgi klientų nuomone mes esam patikimi, o privati pagalba gąsdina tuom, kad gali vieną dieną ateiti ir pasakyti, kad daugiau neateis.

Aišku, nevisada mes galim padėti, buna tokių atvejų, kur mes negalime išspręsti visų kliento problemų. Tik iš dalies galime suteikti pagalbą. Siulom ieškotis pagalbos papildom iš kitur, bet vėl sulaukiau atsakymo, kad „ Jūs esate patikimi. Aš žinau, kad Jūs ateisit ir būsit, toji privati pagalba vieną dieną gali ateit ir pasakyt, kad daugiau nebenori eiti. Tai žmones gąsdina toks nepatikimumas. O mes net gi labai patikimi.

8) Kokie veiksniai turi įtakos kokybiškam socialinių paslaugų teikimui į namus?

Labai yra svarbios lankomosios priežiūros darbuotojų santykiai su klientais, jų bendravimo kultūra, sąžiningumas, pagarba klientui, pasitikėjimas. Taip yra todėl, kad mes nelankom

klientų taip dažnai, kaip lankomosios priežiūros darbuotojai, todėl jų santykiai labai turi reikšmės.

Nesusikalbėjimas su klientu. Nedrausmingumas, ar kaip čia pasakyti. Nepaskambina ir nepraneša apie savo sugrįžimą ar vėlavimą iš kažkur. Mes sėdim ir laukiam jo, pradedam ieškoti. Laikas eina, dėl ko vėluojama pas kitą klientą. Tokių nesusikalbėjimu ir su medicininėm įstaigom pasitaiko.

Nemotyvuotas klientas irgi sukelia sunkumų, kai poreikis paslaugų yra, o jis teigia kad jam viskas gerai ir nieko nereikia jam.

Planų, tabelių sudarymas kad ateinančiai savaitei visi darbuotojai žinotų kas, kur ir kaip dirba, nes organizatoriaus darbas yra organizuoti, kad viskas suktųsi t.y. klientas gautų reikiamas paslaugas, darbuotojas žinotų kur eiti, ką daryti, transportas atvažiuotų laiku.

Popierizmas. Yra kai kurių vietų, kur galėtumėm kitaip spręsti, bet patirtis rodo, kad reikia tų popierių.

Transporto paslaugų stoka, nes priklauso nuo finansavimo. Turime 3 automobilius visam Vilniaus miestui, tie automobiliai genda, vairuotojai serga, o dar kuras…

9) Kokių kompetencijų socialiniam darbuotojui reikia teikiant socialines paslaugas į namus?

Tolerancija, pagarba žmogui tai pagrindinės sąvybės, tačiau turi mokėti sukurti ryšį, įgyti kliento pasitikėjimą. Turi save mokėti parodyti ir pateikti, kad čia ne šiaip esi belekokia. Bendravimas organizuojant paslaugas labai reikalingas, nes darbuotojus irgi reikia paskatinti, padėti su iškilusiais sunkumais. Nes klientų yra visokių.

10) Papasakokite apie nusiskundimus, kuriuos gaunate dėl teikiamų socialinių paslaugų asmens namuose.

Klientų artimieji labai gerai vertina mūsų teikiamas paslaugas, o vat iš tolimesnės aplinkos susilaukiam nusiskundimų, dažniausiai kaimynai, klientų draugai, klasiokai ir jų akimis atrodo kad viskas čia negerai, taip neturėtų būti ir tada prasideda visokie aiškinimaisi, toks savotiškas kišimasis i mūsų darbą.

Dėl darbuotojų skubėjimo, tačiau nei tos darbuotos skuba nei ką, bet žmogui kuris sėdi namuose ir per pusvalandį nueina iš kambario iki virtuvės, jam atrodo kad jos lekia kosminiu greičiu. Dėmesio stoka, klaidos, telefono naudojimas šalia klientų. Sprendžiame kalbant susirinkimo metu arba individualiai, kad nesikartotų. Nes yra priedų sistemai, skatinimo sistema.

Dėl rotacijos, kad sunku aiškinti kaskart iš naujo darbuotojams dėl savo pageidavimo ar norų, tačiau tai yra mūsų prieš sutartį pasirašant aptarta sąlyga ir nieko nepakeisim šiuo atveju, nes turi būti darbiniai santykiai, o ne „giminystės ryšiai“.

Kokiais būdais sprendžiate iškilusias problemas?

Kalbam su klientais, kalbam su personalu, nes kitaip nu nieko nesigaus. Kasryt darom trumpus susirinkimus. Pradem nuo vakar dienos aptarimo, kas buvo, kokie pastebėjimai, ko prašė klientai pasižymiu. Individualiai kalbam su darbuotojais.

Taip ir su klientais, skambinu, aiškinamės. Ką galim padaryti mes, kad jis liktų patenkitas, ką gal jis gali padaryti, kad nesikartotų kažkokie nesusitarimai, nesupratimai.

Kalbam, nes kitokio būdo nėra išspręsti problemai. Galu gale yra dar priedų sistema, skatinimo, atlyginimo didinimas.

O dėl rotacijos aiškinu iškart, kad mes taip dirbam ir kitaip tikrai nebus. Kad mes teikiam paslaugas, o ne darbuotoją.

11) Papasakokite apie socialines paslaugas, kurių trūksta socialinių paslaugų namuose gavėjams.

Nemanau kad yra tokių, kurių trūksta. Visakas ganėtinai išgveldenta. Tačiau dėl smulkmenų nesiginčijame su klientais. Todėl kad klientas liktų patenkintas paskambiname jų prašymais, jei yra reikalas padedam.

12) Papasakokite apie įstaigas, organizacijas, su kuriais bendradarbiaujama socialinių paslaugų į namus teikimo proceso metu.

Dažniausia tai poliklinikos, raudonasis kryžius, maltos ordinas, slaugos ligoninės.

Dėl kokių priežasčių bendradarbiaujama su šiomis įstaigomis?

Su poliklinikom tai dėl įvariausių klaisimų, susijusių su kliento sveikata. Tai ir klientui vaistus išrašo, siuntimų prašom pas kitus specialistus, į ligoninę, kad paruoštų dokumentus ir t.t.

Su Raudonoju kryžiumi – jie maudo mūsų klientus, nagus kerpa.

13) Papasakokite apie savanorių įtraukimą į socialinių paslaugų teikimo namuose procesą.

Savanorių nėra visai pas mus, todėl ir pasakot nelai ir yra apie ką.

14) Papasakokite apie sunkumus, su kuriais susiduriama bendradarbiaujant socialinių paslaugų namuose gavėjų klausimais su kitomis įstaigomis, organizacijomis.

Nesusikalbėjimai su medicinos įstaigos darbuotojais. Kreipėmes į gydytoją dėl kliento sveikatos, nes matom, kad reikia jau rimtesnio specialisto pagalbos - kažkas jau ten jam darosi. Tai gydytoja nesuprato kodėl mes atėjome ir aplamai ko norėjome. Bet kad atsotumėme davė siuntimą pas psichiatrą, bet tas irgi mūsų nesuprato. Taip ir likome nieko nepešę. Tai toks atmetimas mūsų gaunasi.

Su slaugos ligoninėmis irgi sunku. Toks atvejis. Turime žmogelį, kuriam kad suteiktumėme pagalbą, reikia medikų vertinimo (bent jau dėl infekcinių ligų). Priregistravom į polikliniką,

tačiau gydytoja atsisako ateiti į namus. Ji išrašė siuntimą į slaugos ligoninę, tačiau laukti reikia du mėnesius. Ką mums daryti su juo per tą laikotarpį? Lauksim du mėnesius.

15) Koks Jūsų amžius?

54 metai.

16) Jūsų išsilavinimas?

Aukštasis universitetinis socialinio darbo.

17) Jūsų socialinio darbo patirtis organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus.

11 metų.

Interviu Nr. 2 (tyrimo dalyvis sdI)

1) Apibūdinkite savo klientus.

Pirmiausiai – tai yra vinišas senyvo amžiaus asmuo, kuri dalinai savarankiškasa, nėra visiškai gulinti. Mūsų seniūnijoje 90proc. visų klientų tai yra senyvo amžiaus žmonės, vieniši, neišeinantys į lauką. Maždaug jų turime apie 60 gavėjų.

2) Papasakokite apie socialinių paslaugų teikimo į namus procesą.

Kreipiasi patys, ateina į seniūniją, telefonu skambina arba pažįstami kokie papasakoja, tada ateina. Artimieji kreipiasi dėl pagalbos suteikimo. Kaimynai kartais praneša, kad kaimynystėje yra koks vienišas aplestas žmogus, kuriam jau reikia pagalbos. Arba iš gydytojo pristatyti pažima, kad reikalinga kito asmens pagalba... čia kalbu apie tą biurokratinę pusę, dėl reikalingų dokumentų pateikimo. Po to aš pati apsilankau namuose, pildomas prašymas, kuris irgi vis pučiasi, pučiasi, didėja parašų kiekis. Tai tą prašymą pildo arba pats žmogaus arba atsovas to žmogaus, ar įgaliojimą turintis asmuo. Apkalbam, pasižymiu kliento fizinį savarankiškumą, socialinį, kokia artimųjų pagalba, ką pats gali, ką mes galime pasiūlyti pagal paslaugų sąrašą. Su artimaisiai apsprenžiam dažnai, ką jie darys, ką mes darysime. Šiaip labai dėkingi už tokias paslaugas.

Jei abi šalis sutaria, tada pasirašoma sutartis. Palieku visą specifikaciją susipažinti su mūsų teikiamom paslaugomis klientams . Aišku, daug tų popierių, bet reikalingi, kai paskui kažkur kažką reikia įrodyti.

3) Papasakokite apie socialinių paslaugų namuose gavėjams suteiktą paslaugų pasirinkimo laisvę.

Visiem klientams palieku specifikaciją, kad galėtų susipažinti labiau. Aišku jeigu tai tikslinga, nes kai kurie nemato, tai nėra prasmės. Kai kuriems nelabai svarbus tas sąrašas, svarbu prašo padėti. Atsižvelgiant į tai ką mes galime pasiūlyti iš to sąrašo, kokia yra vaikų, artimųjų ar kaimynų pagalba ir jo savarankiškumo lygį išrenkam visą tą bloką paslaugų , kuriomis mes

jam padėsime. Vertinant poreikiu, neateinam užsimerkę, matom kiek fiziškai pajėgus yra žmogus, todėl jei nori tik tai buto tvarkimo taip nebus . Minimum yra teikiamos 3 paslaugos, todėl negali būti tik buto tvarkymas, reiškias turi būti papildomai maisto produktų nupirkimas, nes negali taip būti, kad žmogus viską daro, o jam reikia tik butą sutvarkyti. Čia gaunasi kaip savotiškas manipuliavimas mumis. Mes teikiam kompleksinę paglabą ir teikiam socialines paslaugas, o ne buto valymo tarnyba. Aišku nežiūrim labai jau taip kategoriškai. Aiškinames tada :kas produktus nuperka, kas valgyti padaro, ir kodėl poreikis yra tik buto tvarkymui. Žiūrim lanksčiai, nes gali būti gal bronchine astma, gal priepuoliai pasireiškiantys dėl fizinės veiklos. Bet visitek turi būti pasirinktos 3 paslaugos ar maisto galinimas, medikamentų pirkimas, ar sveikatos priežiūros organizavimas. Vienu žodžių nėra taip, kad noriu ir mes jau tą ir darysim. Vertinam artimųjų, kaimynų galimybę padėti. Visada skambinam, visada kalbinam ir žiūrim, ko iš tikrųjų žmogui reikia ir ką kiti gali padėti. O ne vien norai.

4) Papasakokite, kaip vyksta socialinių paslaugų namuose gavėjų informavimas.

Kiekvienais metais sąrašas paslaugų patvirtinamas, bet jis beveik nesikeičia, kad teikti kažkokią informaciją dėl jų. Bet jei matom , kad žmogaus sveikata blogėja, keičiasi situacija ir jau negali kažko padaryti, ko nenumatyta sutartyje, pervertiname poreikį ir įtraukiam į sutartį. O naujų paslaugų kažkokių nėra. Bet taip pat pasakojame kad yra tokios paslaugos kaip transportas, nes nežino kartais. Informuojame dėl Raudonojo kryžiaus pagalbos maudant.

5) Papasakokite apie socialinių paslaugų teikimo tęstinumą.

Pasibaigiant sutarčiai, susiskambinu su klientu, papasakoju kas ir kaip. Pasiūlau pratęsti sutartį. Pervertinamas poreikis gal kai kada kai kurioms paslaugosms.

Bet sprendžia tiek pats žmogus pvz.jam pablogėjo sveikata, netvarkėm buto, nes sakė pats dar gali, o jau matom kad vis sunkiau, stebim jo sveikatos būklę.

Yra kad atsisako paslaugų, bet ne dėl to kad pagerėjo sveikata ir nėra poreikio, bet dėl to kad per mažai mūsų pagalbos, nes ją galim teikti iki 10 valandų per savaitę. Čia tikrai nėra daug. Arba išvažiuoja į globos namus, samdo privačiai. Yra, bet reti atvejai.

6) Pasidalinkite savo nuomone apie socialinių paslaugų asmens namuose vertinimą.

Šiaip tai esame reali pagalba, bet kaip ir minėjau esam realiai įspausti į rėmus, 10 val. per savaitę. Vieniems per akis, o kitiems per mažai, nes nespėjam ir turime mažinti kažkur kažkokių paslaugų, nes kiekviena paslauga turi savo tam tikrą laiką. Pvz. maisto pirkimas – valanda, maisto paruošimas valanda, tai 2 val. per dieną, jei einam kasdien, apie bendravimą net kalbos jau negali net būti.

Gal kalbu dabar ne iš socialinio darbuotojo pusės, bet bendravimas reikalingas, o mes esame apibrėžti ir paslaugos mūsų visokiais teisės aktais, katalogais ir t.t. Bendraut galėtų ateiti kokie savanoriai, kurių deja mes neturim. Bet žmonės patys susiranda tai iš Caritas, tai dar iš

kažkur. Daug laiko sugaištame popieriams pildyti, duomenų įvedimui į vieną, į kitą duomenų bazes, geriau eičiau pas žmones užpildyti jų tą bendravimo spragą.

7) Kokie veiksniai turi įtakos kokybiškam socialinių paslaugų teikimui į namus?

Laiko ribojimas paslaugai. Vieni darbuotojai dirba greičiau, kiti lėčiau, dėl to laiko stokos negali skirti žmogui kaip asmenybei laiko. Nes ateini ir darai savo darbą dėl to ir kila tokių tarp gavėjų ir darbuotojų ne konfliktų, o tokių vat nesutarimų „Kodėl skubama?“ Bandoma kalbėtis su gavėjais, aiškinti. Mes stengiames, bet nėra tiek daug to laiko, kurį galima būtų skirti klientui, visiškam jo patenkinimui.

Klaidinga viešoji informacija apie socialinį darbą - per daug patobulinta t.y. ateis darbuotojas ir padarys jums viską, ko pageidausit. Bet juk mums yra laiko apribojimas, na nieko tu per daug nepadarysi. Todėl paskui ir gaunam tokių pastabų, kad to nedarom, ano nedarom. Susidaro nuomonė, kad gali gavėjai gauti nemokamas tarnaites.

Sunku dirbti su psichikos negalia turinčiai žmonėmis, nes tikrai šioje srity nedaug ką išmanai, o klientai tavo pasiūlymus taip sumakaloja, kad paskui lieki kaltas.

8) Kokių kompetencijų socialiniam darbuotojui reikia teikiant socialines paslaugas į namus?

Priimti žmogų tokį koks jisai yra ir vertinti jį su visais jo pliusais ir minusais. Gebėti bendrauti su bet kokių paslaugų gavėju. Mokėti laviruoti tarp įvairių situacijų, apžaisti kai kur situaciją. Kantrybės reikia. Su darbo kolektyvo nuolat turi ieškoti kompromisų ir laviruoti, kad kažkur kažką pakeist, perdaryt , nes esu tarp dvejų ugnių. Iš principo negali palaikyti nei vienos , nei kitos pusės, todėl nuramini, nuslopini vieną pusę, o paskui kitą ir taip išlaviruoji. Bendradarbiavimo įgūdžių reikėtų, nes jų reikia ir kolektyve ir su kliento aplinka ir kitom įstaigom.

9) Papasakokite apie nusiskundimus, kuriuos gaunate dėl teikiamų socialinių paslaugų asmens namuose.

Nusiskundimai .... na darbuotojos kartais nemandagiai atrėžia, arba kartais jiem pasirodo, kad kažkaip negražiai atsakė. Dažniausiai sprendžiam pasikalbant su darbuotoja, nuraminam klientą, pažadant kad nepasikartos, klausiam ką galim padaryti, kad nepasikartotų, įtraukiam į sprendimo priėmimą šiuo klausimu. Taip dažnas nusiskundimas, kad reikia mokėti už paslaugas . Atminties sutrikimas apsunkina darbą, nepamena kur pinigus pasidėjo,kiek davė darbuotojai, kad gražos atnešė neteisingai per mažai, neįrodysi čia nieko. Tai prašoma neduoti didelių sumų.

Kartais nusprendžia žmogus į panseonatą važiuoti, pradedame tvarkyti dokumentus, padedame viską sutvarkyti, tačiau artiemieji pradeda reikalauti, kad nieko netvarkytumėme. Tačiau visada bendradarbiaujame su artimaisiais, nes maža kas atsitiks.

10) Papasakokite apie socialines paslaugas, kurių trūksta socialinių paslaugų namuose gavėjams.

Pasivaikščiojimas, ir buto tvarkimas gavėjams, kurių vaikai gyvena Vilniaus miete. Teikiam pasiūlymus, bet kuo toliau, tuo labiau griežtina, net gi buvo svarstoma ar aplamai reikia tiek darbuotojų aptarnauti žmonėms. Gal kažkas kažkada keisis, bet ... nežinau ... bandoma dalis funkcijų ant savanorių permesti, kad jie tai darytų, nemokamai. Vis labiau ir labiau griežtina.

11) Papasakokite apie įstaigas, organizacijas, su kuriais bendradarbiaujama socialinių paslaugų į namus teikimo proceso metu.

Pagrinde - tai Raudonasis kryžius, nes mes negalime padėti su kažkokiais tais slaugos elementais pvz. išmaudyti, higienos paslaugos. Todėl kas nori iš mūsų klientų, mes perduodam informacija Raudanajam kryžiui, nes tik gavus sutikimą, galim perduoti informaciją kitiems asmenims.

Su medikais, sveikatos prežiūros centrais.

12) Papasakokite apie savanorių įtraukimą į socialinių paslaugų teikimo namuose procesą.

Kad jų neturime tų savanorių. Gal kažkur ir yra, bet mūsųs seniūnijoje nėra. Mūsų žmonės patys susiranda tai iš Caritas tai dar kažkokių organizacijų.

13) Papasakokite apie sunkumus, su kuriais susiduriama bendradarbiaujant socialinių paslaugų namuose gavėjų klausimais su kitomis įstaigomis, organizacijomis.

Ypatingai sunkumų turime su medikais bendradarbiaujant, nes kad gauti socialines paslaugas reikalinga medicininė pažyma, o gydytojai neduoda, nes jų nuomone, žmogus dar gali pats savimi pasirūpinti. Tai čia didžiausia mūsų tokia problema su jais.

14) Koks Jūsų amžius?

31 metai.

15) Jūsų išsilavinimas?

Aukštasis, socialinio darbo bakalauras.

16) Jūsų socialinio darbo patirtis organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus?

5 metai.

Interviu Nr. 3 (tyrimo dalyvis sdL)

1) Apibūdinkite savo klientus.

Pagrinde - tai senyvo amziaus žmogus, turintis judėjimo negalią ir neišeinantis iš namų.

2) Papasakokite apie socialinių paslaugų teikimo į namus procesą.

Prasideda socialinių paslaugų procesas nuo apsilankimo, kalbamasi su žmogumi, ir žiūrima kas gali žmogus pats padaryti, ko negali, ką jo aplinka gali padaryti ir tada sprendžiama ką galime mes padaryti. Nes atsižvelgiama į tai ar yra suaugę vaikai Vilniaus mieste, nes tada pagalbos buityje t.y. buto tvarkimo paslaugų beveik visai nėra – langų valymas...čia skaitosi negyvybiškai svarbi paslauga, nor gavėjai labai nori . Poreikių vertinimas, tačiau labai sunku pirmąkart pamačius žmogų, nustatyti reikiamas jam paslaugas. Yra tos vaidybos elementų "to negaliu, ano negaliu", „nieko neturiu-visiškai vieniša" it t.t. Su aplinka būtinai kalbames, nes būtinai turi pateikti kontaktinį asmeninį, kad galėtumėme pranešti, je kažkas atsitiktų. Pildant anketą būtinai turi buti artimieji, arba kaimynai, ar dar kas nors, kad galėtum pabendrauti ir išsiaiškinti jų požiūrį į žmogaus sveikatą.

Teikimas prasideda nuo prašymo gavimo iš klientės, dokumentų kopijų padarymo ir susitariam kada nori jau gauti tas paslaugas ir skiriam lankomosios priežiūros darbuotoją. Leidžiama iki mėnesio tvarkyti dokumentus nuo prašymo paemimo dienos, nes paskui darau aprašymą, paskui reikalingas centro parašas. kadangi esam biudžetinė įstaiga. Turime pagrįsti kiekvieną paslaugą, prieš ją suteikiant ... kodėl mes ją suteikiam ir kodėl kiti negali to padaryti. Darbuotojos po kiekvieno apsilankymo surašo ... mes-biurokratai...

Sunku buna kai oraganizuojant paslaugas, trūksta darbuotojų , kai iš penkių dirba trys, susirgo, o klientui juk negalim pasakyti, kad serga ir mes neateisim. Pakeitimus bandom daryti iš kitų seniūnijų imti, bet nenori irgi duoti. Aplamai jos dirba gerai, nors algos jų nėra didelės. Nors išsilavinimas reikalaujamas vidurinis, tačiau reikalaujam, kad būtų simpatiškos, empatiškos, rūpestingos, demesingos, mokėtų pateikti ataskaitas, paskaičiuoti...

3) Papasakokite apie socialinių paslaugų namuose gavėjams teikiamas paslaugas ir jų pasirinkimo laisvę.

Pagrindinės paslaugos, kuriom naudojasi mūsų klientai, yra produktų pirkimas, vaistų išrašymas, buto tvarkimas. Apsilankom kas 3mėn., aišku priklauso nuo kliento ir jo problemų, tada vos ne kas antrą diena einam. O jei viskas gerai, tai telefonu pakalbame.

O dėl pasirinkimo ...čia kaip aš sakau, nėra pageidavimų koncertas. Visgi mes esame biudžetinė įstaiga, paslaugos yra dotuojamos. Kas liečia produktų, medikamentų pirkimą 75proc. paslaugos kainos kompensuoja savivaldybė ir galu gale mes nevalymo paslaugas teikianti įmonė. Visi labai jau nori to buto tvarkimo. Atsižvelgiama yra į būtiniausius žmogaus poreikius, todėl niekada nerodau klientui viso sąrašo mūsų teikiamų paslaugų, kad nepradėtų pirštu rodyti ko jis nori. Mes kalbames ir žiūrim kokių paslaugų iš tikrųjų reikia žmogui ir ką jis gali pats daryti. Nes reikalingas paslaugas galima nustatyti iš žmogaus, tai aš jam siūlau. Matosi gi iš žmogaus ko jam reikia, tai ir pasiūlau. Pvz.vakar matau, kad moteriškei sunku gaunasi net vardą, pavardę parašyti, todėl pasiūliau pagalbą ruošiant maistą,

tačiau atsisakė, sakydama kad iki šiol tą pati darė, bet įsivaizduokite, kaip ji tas daržoves nuvalo ...

4) Papasakokite apie socialinių paslaugų namuose gavėjo įtraukimą į socialinių paslaugų teikimo procesą.

Ruošiant valgyti, klausiama kliento pageidavimų ir bandoma jį įtraukti į veiklą. Ruošiant maistą pagal galimybę gali pavalyti daržoves arba papjaustyti, kažką vistiek daro.

Butą tvarkant, jei gali pavalyti dulkes - valo. Bandom visaip judinti juos. Judinam juos.

Artimuosius bandom įtraukti, skambinam jiems, draugaujam, nes supranta, kad mes nesam priešai, kad nereikia nuo mūsų slėptis, kad labai džiaugiames jei jie aplanko, ateina padėti, tada vyksta sklandus bendradarbiavimas. Nes gi iš pradžių bijo mūsų, bet nori kuo daugiau iš mūsų paslaugų gauti, o paskui pasirodo kad tiek net nereikia.

5) Papasakokite, kaip vyksta socialinių paslaugų namuose gavėjų informavimas.

Apie paslaugas, kad tokios aplamai yra sužino iš medicininių įstaigų dažniausiai -tai poliklinikos, ligoninės. Jau kai į mus kreipiasi, tai kas ateina vietoje papasokajam, jei vykstam namo – namie. O paskui nuolatinis bendravimas telefonų vyksta. Visalaik jie informuojami dėl smulkiausių pasiketimų mūsų darbe.

6) Papasakokite apie socialinių paslaugų teikimo tęstinumą.

Aš sprendžiu dėl sutarties pratęsimo. Prieš baigiantis sutarties terminui, mes vėl apsilankom pas klientą, vėl bendraujam, žiūrima ar pasikeitė situacija, gal kokių paslaugų nereikia ar reikia kažkokių daugiau, perdarom sutartį ir teikiam toliau. Dažniausiai pratęsiamos, nes klientai dauguma pagyvenę, tai poreikis išlieka. Nutraukiam tik tada jei matom, kad paslauga buvo suteikta tik kartą per pusmetį ir tai kompensacija už šildymą ... tada nutraukiam.

7) Pasidalinkite savo nuomone apie socialinių paslaugų asmens namuose vertinimą.

Tokia pagalba reikalinga. Ir paslaugos mūsų yra reikalingos. Nes ir mano senatvė ne už kalnų. Tad tik reikia tobulinti ir gerinti teikiamų paslaugų ir kokybę ir jų teikimą. Matau, kiek mes padedam, matau kad po suteikimo pagalbos, žmonėms palengvėja, jau nekalbant apie vienišus senukus. Tie kaip vaikai džiaugiasi, net pravirksta. Tada supranti savo darbo esmę.

8) Kokie veiksniai turi įtakos kokybiškam socialinių paslaugų į namus teikimui?

Lemia požiūris darbuotojo ir kliento požiūris į kokybę ir kaip jis tą kokybę supranta. Nes viena darbuotoja gali būti meili, ateiti labai gražiai pakalbėti, blogai sutvarkyti butą, bet viskas bus gerai klientui, nes paklausė kaip spaudimas ir kaip cukrus. Užtat kita gali ateiti, nekalbėti, kuo puikiausiai sutvarkyti butą, bet bus negera. Čia kam ko reikia, aišku.

Beto labai sunku pirmą kartą pamačius žmogų nustatyti jam paslaugų. Nes kaip ir minėjau yra klientų, kurie vaidina nieko negalintys, o man reikia nustatyti tiksliai ir ne vien iš žodžių. Todėl stengiuosi ben kažkokį kontaktinį asmenį surast, kad ir padėtų ir šiaip maža kas.

9) Kokių kompetencijų socialiniam darbuotojui reikia teikiant socialines paslaugas į namus?

Sąžiningumas ir atsakingumas, nes gi ir dokumentus imam pvz.neseniai emiau klientės asmens tapatybės dokumentą, kad galėčiau sutvarkyti kompensaciją už šildymą, tai turėjau parašyti raštelį, kad jokių greitų kreditų nepaimsiu.

Išmanyti vaistų išrašymo žinių, nes gydytojus turime mokinti kam priklauso 100 proc. kompensacija, nes nežino. Aš turiu žinoti įstatymus, žiūrėti, analizuoti. Einam pas poliklinikų vedėjas, aiškinam, kad netaip išrašyti vaistai. Tokie sunkumai kyla su poliklinikom bendradarbiaujant. O dar gydytojų požiūris, savotiškas seno žmogaus genocidas, į ligoninę paguldyti praktiškai neįmanoma jei žmogui bloga. Tik tai slauga, bet juk slauga negydo. Netolerantiškumas toks.

10) Papasakokite apie nusiskundimus, kuriuos gaunate dėl teikiamų socialinių paslaugų asmens namuose.

Ypatingų ne, bet skundžiasi dėl rotacijos, nes klientai pripranta ir jų nuomene naujai atėjusia darboutoja viską daro netaip, dėl to lieka nepatenkinti. Pakalbam su gavėju, paaiškinam, kad teikiam paslaugą, o ne darbuotoją. Kadangi rotacija yra privaloma, bet tai vyksta natūraliu būdu, nes eina atostogų , arba kai serga.

Kokiais būdais sprendžiamos iškilusios problemos?

Susirinkimo metu sprendžiam visas problemas. Kiekvienas turi galimybė išsisakyti, pasisakyti.

Taip pat jei labai kažkokie nesusitarimai, kviečiu atskirai išsiaškinti kas per problemos. Draugiškai stengiamės išspresti problemas.

11) Papasakokite apie socialines paslaugas, kurių trūksta socialinių paslaugų namuose gavėjams.

Kas liečia be vaikų klientus, tai jiems viskas yra. O vat tie kurie turi vaikus Vilniaus mieste, trūksta tokių elementarių paslaugų kaip paplovimo, pašlovimo palsaugų. Jau ir savivaldybės prašėm, kad paliktų tokias smulkias paslaugas. Močiutė išpila kruopų, uogenę sudaužo, o darbuotoja ateina ir negali šito sutvarkyti? Nes tegul vaikai atvažiuoja iš kito miesto galo ir patvarko. Juk nedarysim vaizdo, kad nematom, sutvarkom, bet įrašom kad suteikta kažkokia kitokia paslauga, bet taip neteisingai. Bet kažkaip kotegoriškai nusistatę ir neduoda šių paslaugų. Davė bent jau šiukšlių išnešimą, indų plovimą, už butą sumokėti, o anksčiau ir to nebuvo.

Bet gi buna ir tų santykių įvairių su tais vaikais, juk yra kai ir nebendrauja .

12) Papasakokite apie įstaigas, organizacijas, su kuriais bendradarbiaujama socialinių paslaugų į namus teikimo proceso metu ir dėl kokių priežasčių bendradarbiaujama.

Raudonasis kryžius – jie maudo mūsų paslaugos gavėjus namuose, nes mes nedarom slaugos paslaugų, o savivaldybė sudarė sutartį su raudonoju kryžiu ir jie aptarnauja mūsų 100 paslaugų gavėjų iš viso Vilniaus miesto.

Poliklinikos – lydime mūsų klientus, ta tenka ir su gydytojais bendraut, ir kai be klientų važiuoja vaistų, kad išrašytų.

13) Papasakokite apie savanorių įtraukimą į socialinių paslaugų teikimo namuose procesą.

Savanorių nėra. Bet ir nelabai galim leisti juos. Anksčiau ir iš biržos ėmėm, bet turi būti paruoštas, kursus baigti kažkokius.

14) Papasakokite apie sunkumus, su kuriais susiduriama bendradarbiaujant socialinių paslaugų namuose gavėjų klausimais su kitomis įstaigomis, organizacijomis.

Su Raudonuoju kryžiumi yra sunkumų. Kai duodam naują gavėją, prašom informacijos apie tai, kada bus pradėtos teikti paslaugos, kas teiks, nes turime informuoti žmones. Jie gi gali ir durų neatidaryti, neįsileisti. O jie galvoja, kad neprivalo atsiskaitynėti mums. Aha, labai jau mes čia juos kontroliuojam! Neinformuoja mūsų. Paskui kaltina, kad mes nepadedam, nes galim padėti, slaugytojai maudant gavėją, bet gi nežinom kada eina, taip tai su maloumu padėtumėm.

Su poliklinika, dėl specialiųjų poreikių , nes nenori ruošti dokumentus dėl neįgalumo. Mes akivazdžiai matom, kad žmogui priklauso, o gydytoja aiškina, kad kol neguli ir pampersų nedėvi – nepriklauso. Su migracijos tarnyba bendradarbiaujam, kai pasibaigia galiojimas pasų.

15) Koks Jūsų amžius?

56 metai.

16) Jūsų išsilavinimas?

Turiu socialinio darbo bakalaurą ir magistrą.

17) Jūsų socialinio darbo patirtis organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus?

10 metų.

Interviu Nr. 4 (tyrimo dalyvis sdV)

1) Apibūdinkite savo klientus.

Tai senyvo amžiau neįgalus asmuo, kuriuo yra sumažėjęs savarankiškumas. Mes savo seniūnijoje turime virš 70 asmenų, iš kurių apie 80 proc. yra senyvo amžiaus ir beveik visos moterys.

2) Papasakokite apie socialinių paslaugų teikimo į namus procesą.

Nustačius poreikį, įvertinus kliento savarankiškumą, sudaroma sutartis, su pagalbos gavėju. Po to suderinam su juo jam patogų paslaugų gavimo laiką t.y savaitės dienos, rytinis ar popietinis paslaugos teikimo laikas. Ir darbuotoja turėdama sutartį, žinodama kada eiti pas klientą, ji keliauja. Tačiau keliauja ne šiaip, o pagal savaitės planą, kuris aišku, yra koreguojamas, nes buna įvairių nutikimų, arba nenumatytų paslaugų kitam klientui, ir atvyksta per tam numatytą laikotarpį. Ir paslaugos teikiamos tik tos, kurios numatytos sutartyje, jei nenumatyta kažkokių paslaugų, bet ji labai reikalinga klientui, tai aptariama su organizatoriumi ir artimiausiu metu suteikiama šias paslaugas.

Nustatant poreikį visada kontaktuoju su vaikais. Jei yra galimybė, net pasikviečiu nustatant poreikį ir tariamės dėl to, ką atliks vaikai ir ką atliksime mes. Labai konkrečiai pasiskirstom darbus ir tuo vaikus netgi savotiškai kontroliuojam. Tačiau kai suteikiamos jau paslaugos: maisto produktai nuperkami, vaistai išrašyti, dokumentai tvarkomi, kompensacija tvarkoma, vaikai džiaugiasi, nes tai iš tikrųjų atima daug laiko. Stengiames labai konkrečiai apibrėžti ką darisime mes ir ką vaikai ar kiti turto paveldėtojai ar dar kitokie suinteresuoti asmenys ir visą tai aš atžymiu anketoje.

Vertinant poreikį, aišku kyla sunkumų, nes labai nesusako būsimieji klientai visos informacijos, dauguma jų manipuliuoja , kad to negali, ano negali, o sudarius sutartį ir kai jau pradedam teikti paslaugas paaiškėja, kad ir ta gali ir aną gali. Darbuotoja vaikšto, o mes ...tai imam tiesiog atsisakymus, jei darbuotoja atėjo, o paslaugos nereikia ir atsisako ir aiškinames motyvą, dėl kurio yra atsisakoma paslaugos . Buvo toks atvejis, kad aš atėjau pasirašyti pagalbos teikimo dokumentus, o klientė atsisakė, motyvuodama tuo, kad nenori, kad pas ją kažkas ateitų, tvarkytų, pati nueis į parduotuvė ir t.t. Bet buvo tos dejonės ir skubinimas, nes labai sunku, kai gydytojas išrašo tas ligas ir mums sunku nužiūrėti ant kiek žmogus gali, kiek negali. Todėl vertinant poreikį, nekada neskubu ir išsamiai išsiaiškinu kiekvieną detalę ir smulkmeną susijusią su klientu, bet čia žmogus labai prašė pasiskubinti ir šiuo atveju buvo apgavimas – manipuliacija, pergalvojo, nebereikia. Pastebėjau, kad klientai nori tokio kaip saugumo, užtikrintumo senatvei, kad jeigu nebegalės ar kažkas atsitiks – tai nori dėl kažko šito. O mūsų paslaugos nėra pagal iškvietimą, o teikiamos pagal grafiką ir planą.

3) Papasakokite apie socialinių paslaugų namuose gavėjams teikiamas paslaugas ir jų pasirinkimo laisvę.

Maisto pirkimas, vaistų pirkimas, buto tvarkymas, nes senyvo amžiaus žmonės yra su sutrikusio judejimo negalia, juos palydėti pas gydytojus, išrašyti vaistus – tokios pagrindinės paslaugos. Paslaugas pasirenka jie pagal savo sveikatos būklę, o jeigu jis fiziškai pajėgus nueiti į parduotuvę, bet nenori to daryti, jokios pasirinkimo laisvės čia nesuteikiama. Nes

paslaugų poreikis nustatomas, remiantis medicinos dokumentais, taip mes orientuojames ką klientas gali ir ko negali.

4) Papasakokite apie socialinių paslaugų namuose gavėjo įtraukimą į socialinių paslaugų teikimo procesą.

Labai skatinamas jų savarankiškumas. Nes jeigu jis turi akis, rankas ir bent kažkiek juda tai mes supjaustom produktus, o jis pasigamina maistą. Labai labai sužiūrim tokius dalykus, kur klientą galima įtraukti. Sveikatai pablogėjus, sutarties galiojimo metu, nedelsiant pervertiname sutartį. Savarankiškumui mažėjant, tai pastebi ir lankomosios preižiūros darbuotojai arba aš lankimosi metu, darbuotojos praneša apie tai. Tas pranešimas įrašomas apsilankio lape, kuris pridedamas į bylą. Tai pastebėjus, aš keliauju ir pervertinu poreikį.

5) Papasakokite, kaip vyksta socialinių paslaugų namuose gavėjų informavimas.

Jau su esamais klientais dažniausiai bendraujama telefonu, nes sako kad nėr ko pas juos eiti. Bet vistiek apsilankau bent kartą per 3 mėnesius. Tokiu būdu kontroliuoju ne tik klientą, bet ir paslaugų teikimą t.y. lankomosios priežiūros darbuotojų darbą. Taip sužinau ir apie kliento pokyčius ir viską pasisako apie darbuotojus ir darbo atlikimą. Tai toks čia informavimas labiau manes vyksta.

6) Papasakokite apie socialinių paslaugų teikimo tęstinumą.

Pratęsiant sutartį, nebūtinas artimųjų dalyvavimas, čia tik pirmąkart kai pasidalinti reikia. Paskui nuolatos vyksta bendradarbiavimas su kliento artimaisiai ir aš labai juos skatinu atsiliepti. Paslaugos teikiamos iki tol kol yra teikimo galimybė ir poreikis. Aišku, jei savarankiškumo lygis labai yra žemas, tai tų paslaugų yra daug, bet ne daugiau kaip 10 val.per savaitę. Nes kiekviena mūsų paslauga įvilkta į paslaugų teikimo trukmę. Jei matom, kad dėl kliento savarankiškumo sumažėjimo, paslaugų poreikis viršija 10 val.per sav., tada rengiam dokumentus dienos socialinei globai. Ruošiam dokumentus lygiai taip pat į panseonatą, jei matom, kad žmogus jau guli patale.

7) Pasidalinkite savo nuomone apie socialinių paslaugų asmens namuose vertinimą.

Iš tiesų man patinka darbas kurį dirbu. Jau dirbu jį 16 metų. Kaip ir kiekviename darbe pasitaiko visokių niuansų, bet tai iš tiesų reikalinga mūsų visuomenei. Juk ne vienas nepabėgsim nuo senatvės. Ir dar nežinia kokia ji bus. Tad stengiuosi oraganizuoti paslaugų teikimą taip, kaip norėčiau ateity būtų teikiamos man. Aišku, tai darbas reikalaujantis išmanyti apie viską, nes tokia jau specifika, beto žmonės skirtingi visi. O bendraut reikia mums su visais ir su kikevienu rasti bendrą kalbą, įgyti pasiteikėjimą, dar atskleisti stiprybės, kad galėtumėm teikti pagalbą, įgalinti. Ir ne tik klientą, o dar ir aplinką, nes visada kažkas dar būna.

8) Kokie veiksniai turi įtakos kokybiškam socialinių paslaugų teikimui į namus?

Kadangi daug dėmesio skiriam kokybiškam paslaugų teikimui tai vos ne kasdien apie tai kalbam. Kasryt susirinkimai vyksta, aptariam kas buvo vakar ir ką darysime šiandien, nors ir yra tas planas, bet jis labai gali koreguotis ir keistis.

Pirmiausiai tai visa darbo kokybė priklauso nuo darbuotojo išsilavinimo, jo gebėjimų ir žinių. Antrą – patirtis, nes tik patyręs socialinis darbuotojas moka tinkamai panaudoti tuos savo gębėjimus ir žinias. O trečią – darbas turi teikti malonumą, turi jaustis savo vietoje. Jei taip bus, tada ir viskas gausis ir jokių nebus nusiskundimų ir problemų. Aišku, jų visada yra, bet ne tiek.

9) Kokių kompetencijų socialiniam darbuotojui reikia teikiant socialines paslaugas į namus?

Pirmiausiai visa darbo kokybė priklauso nuo darbuotojo išsilavinimo ir jo vertybių. Nes kai žmogus ateina dirbti tokį darbą, jis turi jį mylėti. Dirbant, esame komanda, todėl visus sunkumus ir situacijas išsisakom, nes patiręs organizatorius tikrai gali padėti išspręsti tas problemas kaip pasakyti ar pasielgti vienoje ar kitoje situacijoje. Mes aptariam tai garsiai, kad nelipti ant to paties „grėblio“, nes darbuotojos turi išeiti į darbą saugios ir žinoti ką daryti, toks yra mano uždavinys kasrytą.

Organizuojant paslaugas į namus, labai atsižvelgiu į kliento temperamentą, darbuotojos temperamentą. Atsižvelgiu į kliento gyvenamąją vietą, nes irgi turi reikšmės. Mūsų seniūnijos teritorija yra labai didelė ir jeigu bėgiosim iš vieno galo į kitą, sugaišime daug laiko kelionėms. Todėl atsižvelgiama, kad klientai būtų netoliese. Nuolat paaiškinu klientams, kad darbuotojos keisis, kad tokia yra mūsų darbo sąlyga.

Taip pat reikalingos tokios savybės kaip empatiškumas, suprasti žmogų, tolerancija, konfidencialumas, sąžiningumas, pareigingumas, darbuotojų skatinimas, klientus irgi suprast, skatinti, suteikti jiems galimybę patiems daryti, aktyvus jų dalyvavimas veikloje, apsisprendimo jiems teisė paliekam. Skatinu net gi darbuotojas pvz., kad skambintų klientams iš parduotuvės jei kažkokios geros nuolaidos. Kaip sau tarsi pirktų.

Turime mokėti trumpais glaustai sakinukais surašyti informaciją apie klientą kiekvieną kartą apsilankant pas juos. Darbuotojoms sunku tai, nes pakalbėti paprasčiau apie problemą, o kai reikia užrašyti, o tada jau sunku...bet aš juoms padedu, pakoreguoju kaip tas mintis sudelioti. Nes galilma daug šnekėti, o reikia labai tiksliai išmokti tas klientų emocijas suglausti ir aprašyti, kas yra ten per problema.

10) Papasakokite apie nusiskundimus, kuriuos gaunate dėl teikiamų socialinių paslaugų asmens namuose. Kokiais būdais sprendžiamos iškilusios problemos?

Beveik nesulaukiam nusiskundimų, tačiau paskutiniu metu dėl neteisingai apskaičiuotos kompensacijos, dėl kuriuos mes pateikėm dokumentus, o apskaičiavo kažkas neteisingai, tai

visos „šiškos“ krenta mums. Nors bandai aiškinti, bet labai sunkiai supranta. Gaunam daugiau pagirų, nes visi labai dėkoja. Ką jie be mūsų darytų?

11) Papasakokite apie socialines paslaugas, kurių trūksta socialinių paslaugų namuose gavėjams.

Pasivaikščiojimo - išeiti iš namų. Kai kurie klientai nori, pakalbėjimo, bet tai juk nėra būtiniausios paslaugos ir savivaldybė negali skirti lėšų bendravimui. O senam žmogui ir dar vienišam uždarytam tarp keturių sienų labai trūksta to bendravimo, todėl skatinu, kad žmogus išeitų su tais kaimynais pabendrautų. Netgi darbuotoja, einant pirkti produktų, pasodina ant soliuko, o grižtant parveda. Mes ateinam kartą ar du per savaitę,tai nors tiek pabendraut tepavyksta.

12) Papasakokite apie įstaigas, organizacijas, su kuriais bendradarbiaujama socialinių paslaugų į namus teikimo proceso metu. Dėl kokių priežasčių bendradarbiaujama?

Bendradarbiaujama su poliklinikomis ir gydymo įstaigomis, nes labai dažnai reikia klientam vaistų, kad išrašytų arba pačius klientus lydime.

13) Papasakokite apie savanorių įtraukimą į socialinių paslaugų teikimo namuose procesą.

Savanorių nėra, jie atsiranda kažkaip tik prieš Kalėdas, matyt dėl kažkokių savo pliusiukų. Mes labai norime, kad būtų tų savanorių, kad ateitų pasišnekėtų su jais,nes daugumai išties trūksta bendravimo.

14) Papasakokite apie sunkumus, su kuriais susiduriama bendradarbiaujant socialinių paslaugų namuose gavėjų klausimais su kitomis įstaigomis, organizacijomis.

Labai jaučiama netolerancija , bet paskutiniu metu jau galima susikalbėti su gydytojais. Nes tokia situacija kaip vaistų išrašymas, stengiames užsirašyti, nes klientas visiškai nesupranta, kad vaistų likę mažai ir pamiršta, todėl klientą kontroliuojam ir užsirašom pas gydytojus, kad nereikėtų laukti eilese paskui.

15) Koks Jūsų amžius?

64 metai.

16) Jūsų išsilavinimas?

Aukštasis. Socialinio darbo.

17) Jūsų socialinio darbo patirtis organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus?

16metų.

Interviu Nr. 5 (tyrimo dalyvis sdŽ)

1) Apibūdinkite savo klientus.

Tai asmenys, kuriems teikiamos socialinės paslaugos jų namuose. Daugiausiai tai senyvo amžiaus asmenys. Didžioji dauguma tai moterys. Jų savarankiškumas sumažėjęs, dėl to jiems reikalinga pagalba. Ir tai sveiko proto senukai.

2) Papasakokite apie socialinių paslaugų teikimo į namus procesą.

Procesas vyksta įvairiai, bet dažniausiai tai mes gauname skambučius iš pačių būsimų gavėjų, kuriuos dažniausiai nukreipia apylinkės gydytojas kai mato , kad žmogui yra reikalinga pagalba. Paskui mes vykstam pas klientus į namus, susitinkam jų namuose, aptariame, jei matom kad reikalinga ta pagalba, nustatom poreikį ir kokia reikalinga būtiniausia pagalba, kas jų akimis reikalinga, po to aš žiūriu, kas mano akimis reikalinga. Poreikį nustatant užpildoma anketa, kurią pristatome vedėjai ir ji priima sprendimą , o paskui sudaroma sutartis su asmeniu ir po to pradedam teikti pagalbą. Lankomosios priežiūros dadrbuotojos tada lankosi pas tuos klientus. Turime planelius kiekvienai savaitei, kur paskirstomi darbai.

3) Papasakokite apie socialinių paslaugų namuose gavėjams teikiamas paslaugas ir jų pasirinkimo laisvę.

Kartu sprendžiam, nes pasirinkimo laisvė suteikta klientui. Išskyrus atvejus, kai reikalaujama kažko tokio, ko negalime suteikti, tada sprendžiame, ieškome kažkokio kompromiso.

4) Papasakokite apie socialinių paslaugų namuose gavėjo įtraukiamą į socialinių paslaugų teikimo procesą.

Daugiausia, kadangi yra seni žmonės, o mūsų rajone dauguma namų be liftu, o paslaugų gavėjai, kaip taisyklė, gyvena penktame arba ketvirtame aukšte, tai prireikia produktų pirkimo paslaugos. Paskui maisto ruošimas, vaistų pirkimas. Vertinant poreikį visada stengiames įtraukti į paslaugų procesą gavėją. Ypač tai liečia darbingo amžiau neįgalius asmenys. Nes tas skatinimas yra labai svarbus dalykas.

5) Papasakokite, kaip vyksta socialinių paslaugų namuose gavėjų informavimas.

Dažniausiai jie sužino apie tokias paslaugas iš gydymo įstaigų, televizijos, kiekvienoje seniūnijoje yra iškabos dėl paslaugų suteikimo. Jei matom, kad žmogui reikalinga transporto paslauga irgi papasakojam, nustatom poreikį šiai paslugai ir sudaroma atskira sutartis, nes čia yra atskira paslaugų rūšis. Arba matom, kad reikia klientui dažnai nuvykti pas gydytojus, irgi nustatom poreikį. Informacija yra centro puslapyje, apie naujas paslaugas irgi kalbėta žiniasklaidoje, internete yra daug informacijos.

6) Papasakokite apie socialinių paslaugų teikimo tęstinumą.

Visos sutartys yra terminuotos, o jų laikotarpiui pasibaigus, pranešame asmenims prieš mėnesį, apie sutarties pasibaigimą. Aš lankausi pas klinetą ir atsižvelgiant į jo savarankiškumo lygį, pratęsiama sutartis. Jei matome, kad reikia daugiau kažkokių paslaugų, pridedam jas. Sutarčiai pratęsti, stengiames, kad dalyvautų artimieji, ypatingai, jei yra vaikai, todėl kad žmogus kartais pasako vienaip, o pabendravus su vaikais ar artimaisiais pasidaro visai kitaip. Tai stengiames, netgi ir naujai sutarčiai pasirašant, kad dalyvautų vaikai arba giminės. Jei nėra artimųjų, bent koks kaimynas. Tada prieinam bendros išvados ir bendrai nutariam priimant sprendimus.

Yra kartais, aišku, ir atsisako paslaugų, nors poreikis išlilekas.

Taip yra dėl grąžinamų pensijų. Kada iš nemokamo tampa mokančiu už paslaugas klientu. Ir jau turime tokių pavyzdžių, kad atsisako paslaugų dėl finansinių galimybių.

7) Pasidalinkite savo nuomone apie socialinių paslaugų asmens namuose vertinimą.

Tai labai reikalingos šiai dienai paslaugos, nes esant tokiai migraciaji žmonių ir senyvo amžiaus asmenų didėjimui, tiesiog kai jie lieka vieni, tiesiog neišgyventų. Tokiu būdu užtikrinamas jų išgyvenimas, orumas. Nes klientai nori kuo ilgiau išbūti savo namuose, todėl labai apsidžiaugia, sužinoję apie tokias paslaugas.

8) Kokie veiksniai turi įtakos kokybiškam socialinių paslaugų teikimui į namus?

Įsijautimas į to žmogaus situaciją, empatija, juk kiekvienas žmogus yra vertybė tam tikra. Mūsų darbas pagal kažkokį planą ir nereikia jo atlikinėti kaip robotui. Kreipiam dėmesį netgi į tai, kad pvz. žmogui netinka darbuotojas, nesuranda bendros kalbos, tai pakeičiam darbuotoją. O dažniausiai priskiriam viena darbuotoja, nes klientai pripranta ir jiems taip yra patogiau ir darbuotojas jau žino kokių produktų atnešt ir t.t. Keičiama tik ligos atveju, atostogų metu. Buvo bandymas daryti rotacija, bet jis nepavyko, vis dėlto senyvo amžiaus žmogus prisiriša labiau, o kaskart rodyti naujai ateinančiam darbuotojui kur kas jo namuose guli ir aiškinti ko jis norėtų, jiem jau yra sunku.

9) Kokių kompetencijų socialiniam darbuotojui reikia teikiant socialines paslaugas į namus?

Kontakto užmezgimas, savarankiškumo skatinimas, socialinės situacijos įvertinimas. Labai daug nulemia žmogaus vertybės, koks tu esi, kaip tu priemi visą tai. Aišku ir teisinės žinios reikalingos, taip pat psichologinės, nes dirbam gi su senais žmonėmis, kurių požiūris kitoks į viską. Tai turim išmanyti ir atsižvelgti į procesus, susijusius su senėjimu. Reikia žinių apie elgesį, kaip pasielgti tam tikroje situacijoje, kaip išspęsti. Viskių tų žinių mums reikia.

10) Papasakokite apie nusiskundimus, kuriuos gaunate dėl teikiamų socialinių paslaugų asmens namuose.

Skundžiasi, bet dažniausiai dėl to kad neišsiaiškina pilnai situacijos. Ar darbuotoja ne taip kažką pasakė, galbūt ne tais žodžiai išsireiškė. Žmogus pasiskambina, bet tai nevisai, čia skundas gal. Arba aš apsilankau, pakalbam ir išsprendžiam. Menki tie tokie nusiskundimai buitinio lygio, kurie išsprendžiami taikiai.

Tobulinimus teikiam, nes buna susirinkimai. Susirenka darbo grupės, sprendžiančios tam tikrus klausimus, pateikia pasiūlymus. Paskui tie pasiūlymai išsiunčiami visiems darbuotojams, diskutuojam, o paskui primam arba nepriimam.

11) Papasakokite apie socialines paslaugas, kurių trūksta socialinių paslaugų namuose gavėjams.

Daugelis yra išreiškę norą pasivaikščiuoti, bet dauguma neįvertina savo jėgų, juk tai jau pagyvenė žmonės. Paskutiniu metu dažnai susiduriam su tokiais pasivaikščiojimo norėjimais. Bet kol kas tokių paslaugų nėra, nes yra sudėtinga daugeliu atžvilgių.

12) Papasakokite apie įstaigas, organizacijas, su kuriais bendradarbiaujama socialinių paslaugų į namus teikimo proceso metu ir dėl kokių priežasčių bendradarbiaujama.

Daugiausiai bendradarbiaujam su gydymo įstaigomis, kartais tenka su policija, nes neįledžia, tai prireikia tyrėjų pagalbos ir jie visada mums pagelbsti. Su ligonių socialiniai darbuotojais tenka bendradarbiauti – pasiskambina, jei mūsų klientas atsiduria kokioje ligoninėje. Iš nevyriausybinių organizacijų tai daugiausiai su Raudonuoju kryžiumi, nes mūsų klientai gauna jų teikiamas paslaugas – maudymas, nagų kirpimas. Su labdaros fondu“ Maisto bankas“, nes turim klientus, kurių labai mažos pajamos ir tada jų pagalba reikalinga.

13) Papasakokite apie savanorių įtraukimą į socialinių paslaugų teikimo namuose procesą.

Savanorių nelabai pasitaiko mūsų praktikoje. Tie savanoriai atsiranda per šventes dažniausiai, nori dovanėles įteikti mūsų klientams. Tada suderinam su gavėjais, bet ir tai čia tik vienkartiniai.

14) Papasakokite apie sunkumus, su kuriais susiduriama bendradarbiaujant socialinių paslaugų namuose gavėjų klausimais su kitomis įstaigomis, organizacijomis.

Sunkumai kyla dėl to kad kartais žmogus nori to, ko mes negalime suteikti, ypač tai sunku su klientais, kuriems neteikiamos buto valymo paslaugos dėl Vilniiuje gyvenačių vaikų. O jie sužino, kad jų kaimynui teikiamos ir labai sunkiai paaiškint eina jiems, dėl ko jiems neteikiamos tokios paslaugos, siulosi mokėti, kad tik būtų teikiamos. Nesusikalbėjimas gal toks, agresijos atvejų yra pasitaikę.

Gydymo įstaigose iškyla sunkumų, nes gydytojai nevisada tolerantiški ir gražiai bendrauja, verčia laukti eilėse kaip visus pacientus. O yra it tokių gydytojų ir slaugytojų, kurie labai gražiai ir noriai priima, supranta, kad darbuotojų laikas gi eina, bet jau tokių netolerantiškų

jau mažėja. Dabar gi yra internetas, susirašom laiškais .ir socialiniam darbui kaip tokiam skiriama mažai dėmesio ir visuomenė šviečiama šiuo aspektu, nes kurie nesusiduria, aplami nežino, kad esam ir kas čia tokio.

15) Koks Jūsų amžius?

47 metai

16) Jūsų išsilavinimas?

Aukštasis universitetinis, socialinio darbo.

17) Jūsų socialinio darbo patirtis organizuojant socialinių paslaugų teikimą į namus.

18 metų.

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE GAVĖJŲ TRANSKRIBUOTI INTERVIU TEKSTAI

Interviu Nr. 1 (tyrimo dalyvis A)

1) Pateikite, Jūsų nuomone, tinkamiausią socialino darbuotojo apibūdinantį portretą.

Pirmiausiai turi mėgti savo darbą. Mėgti, mylėti. Mylėti visus tuos senukus, kuriem daro paslaugas. Pareigingumas būtinas. Savo darbo žinojimas, darbo gairių išmanymas. Labai turi būti atsakinga asmenybė ir sąžininga. Na ir viskas, ką aš čia dar galiu pasakyti. Turi mylėti savo darbą, o jau ten kaip atrodo, negaliu nieko pridurti. Atidumas gal dar ir sąžiningas pareigų vykdymas. Man tai kad būtų sąžininga, atneštų ko reikia, pristatytų ir tiek.

2) Papasakokite, kaip J8s sužinojote apie socialines paslaugas į namus?

Man čia pasakė vyras vienas toks. Jo pažįstami, kožkokie turėjo tas pasluags. Tiesgiai davė man, socialinės darbuotojos telefoną. Ir aš pasisakmbinus. Ji pasakė ateisiu. Užsirašė. Ir dar netaip greit, dar aš pasakiau vėliau. Gal kokie keli mėnesiai praėjo, aš sakau, jus žadėjote. Atsakė, kad ateis, nu ir atėjo. Ne tą pačią dieną, bet gal per kažkokių pora mėnesių.

3) Papasakokite, kaip tapote socialinių paslaugų namuose gavėju?

Tai kai atėjo, mane apiformino, kažkoks pareiškimas buvo. Aš neatsimenu. Kažką surašė jinai. Paklausė kaip aš čia gyvenu: viena ar neviena, ką turiu iš artimųjų, ar yra čia vaikų, ar aš visiškai viena. Vat taip ir ... ji pati viską padarė.

Aš labai norėjau, kad man butą valytų. Socialinė darbuotoja pasakė, kad jeigu yra vaikai Vilniaus mieste, šitos paslaugos mes nedarom. O mano vaikai, 2 mergaitės, Vilniuje gyvena.

4) Papasakokie apie Jums teikiamas socialines paslaugas.

Yra tas visas paslaugų sąrašas ir aš tik tai gaunu, produktus. Nuperka ir atneša. Ir gal vieną kartą buvau paėmusi mašiną. Važiavau pas gydytoją. Vieną kartą į savaitę pas mane ateina, aš sudiktuoju tą produktų sąrašiuką ir viskas. Klausiau, kad gal kažkaip tą butą valytų, bet pasakė, kad jokiu būdu. Nes galvojau gal damokėti galima. Man labai negerai, kad reikia ieškotis kito žmogaus. Vistiek gi reikia man to buto valymo, tai ieškausi žmogaus. Mergaitės dirba, o dar žentas motina atsivežė jau irgi seną. O dar jos toli gyvena, užeina kartais po darbo, bet … labai norėjau. Ir mano pirmas prašymas buvo iškarto toks, kad ar yra tokia paslauga butą pavalyti. Pavalytų, patvarkytų, na tiesiog pavalytų.

Kartais vaistų priereikia, tai knygutę nuneša, aš net neinu pas gydytojus. Taip jau susitarę esam. Gydytoja išrašo vaistus, kur pastoviai naudoju.

5) Tai, kaip supratau, iš visų paslaugų tik maisto ir vaistų pirkimas ir atnešimas Jums aktualus šiuo metu?

Taip, na ir kaip sakiau vieną kartą transportą turėjau. Atvažiavo vairuotojas, toks kultūringas, mandagus. Padėjo įlipti, išlipti, neatsižvelgiant, kad dukra kartu važiavo. Neužilgo pas gydytoją reikės, tai gal vėl teks prašyti. Kai transportą užsakynėjau, man socialinė darbuotoja sakė, kad yra galimybė palydėti. Kadangi viena iš dukrų važiavo kartu, nes turiu klausos trūkumų, reikia , kad savo žmogus šalia būtų. Nes galiu kažko neišgirsti dar, tai dukra važiavo kartu. Todėl ir nereikėjo šios paslaugos, kad palydėtų. Nes jei imti taksi tai labai brangiai gaunasi. Tai labai džiaugiuosi šia paslauga, kad aplamai tokia yra.

Ar yra paslaugų, kurių Jums trūksta?

Ne, man svarbu, kad vis dėlto tą butą valytų. Geriausiai, aišku, kad tas pats, bet atskirai mokėt, kad man valytų butą. Labai sunku yra gauti žmogų. Turiu va čia tokia pažįstamą, skambinsiu jai šiandien. Tai bijau, kad ateis ir pasakys, kad nebegali ateiti. Na va taip jau yra, mergaitės negali.

6) Papasakokite apie suteiktą paslaugų pasirinkimo laisvę.

Man davė paslaugų sąrašą, kur visi įkainiai. Bet kai pasakė, kad to buto negali valyti, tai ir daugiau nebeklausiau. Nes gaunasi, jei nebebūtų vaikų, man tas pats žmogus, gal kitą dieną ateitų, bet teiktų buto valymo paslaugą. Gal ir mokęstis būtų kitoks, bet man nesvarbu. Vistiek gi moku už paslaugas. Bet man taip sutapo, kad socialines paslaugas pradėtos buvo teikti, o po kažkiek laiko gavau šalpą. Tai nustatnat tas paslaugas, pensija buvo maža, todėl nereikėjo mokėti. Jokių kvitų nenešė. O čia jau gaunu šalpa, nemoku už paslaugas, matyt kažko nesužiūrėjo ten pas save. Bet kai paaiškėjo, pasiskambino, paaiškino, kad tampu mokančių už paslaugas klientų, dėl tos šalpos. O man reikėjo atsiskaityti užtuos du mėnesius, kur nemokėjau. Tai gerai kad palami neniutraukė sutarties, kad nuslepiau šalpa, nes pati net nežinojau, kad tai yra tokia tvarka.

Kaip dažnai socialinė darbuotoja lankosi Jūsų namuose?

Kažkaip vasarą visados ateina. Į metus vieną kartą. Tikriausiai ateina pažiūrėti kaip čia. Ar ant patalo jau guli ar da ne. Nežinou su kokiu tikslu, bet ateina. Prieš tai paskambina, kad jau ateis ir ateina. Dažniausiai telefenu bendraujame.

7) Papasakokite, kaip buvo priimtas sprendimas dėl teikiamų paslaugų pratęsimo.

O, net nežinau, kaip buvo pradėtos teikti, taip nieko niekas ir nesakė, kada jos ten pasibaigia ar pratęsiamos. Reikės paklausti.

8) Papasakokite apie asmeninio gyvenimo pokyčius po socialinių paslaugų suteikimo.

Kokie tie pokyčiai. Vienas yra – sveikata silpnėja. Dar paslaugų pradžioj išeidavau į kiemą, vaikščiodavau šiek tiek. Dar pas gydytoją nueidavau, čia toks netoli medicinos punktas yra.

Man kiekvieną mėnesį kraują ima. Tai nueidavau. Aš vaikščiodavau, o dabar į lauką jau neišeinu visiškai. Tik tai po kambarį ir tai su vaikštyne arba lazdom. Gal jei dar nebūtų laiptų, išvažiuočiau su šita vaikštyne, nors ant suoliuko pasėdėti. Bet laiptais aš negaliu. Kas mane nukels? Kas mane ten atgal? Negaliu jau. Tai dabar ir į lauką nebeišeinu.

9) Papasakokite apie savo lūkesčius, susijusius su socialinių paslaugų teikimu į namus.

Net nežinau, ką tie lūkesčiai. Ka jau man… Gerai , kad yra tokia tarnyba, gal kada atsiras kokių naujų paslaugų. O mano lūkesčiai, kad jei atsitiks , kad teks prašyti poros kartų, kad lankytų,kad neatsisakytų. Šiaip tai specialiai, kai nemano diena stengiuosi netrūkdyti jų. Bet klausiau darbuotojo, jei kartai prireiks kažko, bet bus ne mano diena. Tai pasakė, kad galima, bet kaip išimtis.

Socialinė darbuotoja visada praneša apie tai, jei kas susirgo ar keičiasi. Nes buna, kad jeigu vienas užsiemęs, kitas ateina. Čia juos kasdien koreguoja, kam kur eiti pas ką. Visada paskambina ir praneša, visada. Gerai dirba savo darbą, labai jau rūpestinga. Visada susitart su ja pavyksta, jei ji kažko prašo, irgi darau. Čia vat buvo skambino, kad pas juos ten kažkas susirgęs, ta prašė, kad praleisčiau savo dieną. Tai aišku, apsieisiu aš, nes juk yra čia tų žmonių, kurie gali man atnešti pavalgyt.

O dar aš jums pasakysiu, man kaip žmogui neaišku, kodėl negaliu jums kavos ar arbatos pasiūlyti. Atėjus vieną karta pasiūliau socialinei darbuotojai kavos, tai iškart perspėjo, kad jokių tokių pasiūlymų, kad nebūtų. Kad tik kažkokios draugystės neužsimegstų, o man atrodo, kodėl gi ir ne? Ir jei ilgiau pas mane žmogus pasėdi, kodėl negaliu jo arbata pavaišinti. Čia ką jau kišiu ar papirkimu laikoma? Čia auklėjimas ir paprastas žmogiškas bendravimas. Tada labai stebėjausi, tai vat turiu tokią pastabą. Bet davė suprasti iš pat pradžių, kad jokių tokių nebūtų.

10) Papasakokite apie savo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Negaliu nieko blogo pasakyt, pati dar judu, arbatos padarau, košę išsiverdu. Dar šliaužiu, kaip sakant. Gerai, kad tą maista atneša, padeda su kompensacijom dėl šildymo. Viskas čia labai gerai. Bet visai jau sveikatos neliko. Man stuburo problemos, širdies nepakankamumas, tromboembolija, kraują vat ima, nes krešuliai darosi. Tai dar dėl pilnos laimės atsirado glaukoma. Niekada neturėjau bėdų su akim, nei giminėj tokių buvo , o štai tau prieš 2 metus atsirado glaukoma. O jinai veda prie apakimo.

Na ir dar tokia pastaba, kad žmogus, kuris man priskirtas, pastoviai ir būtų tas pats. Aišku, gali susirgt, atostogaut, bet kad vienas ateitų. Čia matyt tendencija kaitaliot. Kad nepasidarytų gal tie santykiai tokie familiarus. Bet gi čia mano reikalas, jei noriu kad tie santykiai būtų familiarus, tai čia tik mano reikalas. Bet labai jau man čia negerai.

11) Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos į namus?

Beveik 4 metai jau.

12) Koks Jūsų amžius?

88 metai, jau tuoj bus.

13) Koks Jūsų išsilavinimas?

Pedagoginis.

Interviu Nr. 2 (tyrimo dalyvis B)

1) Pateikite, Jūsų nuomone, tinkamiausią socialinį darbuotoją apibūdinantį portretą.

Kokie yra, tokie ir turi būti. Teisingai daro ir tegul toliau taip daro.

Gal galėtumėte išskirti reikalingas kompetencijas socialiniam darbuotojui?

Nežinau aš. Kai man prireikė, tada kai pirmą kartą atėjo. Klausė, kaip mes čia, bet iškart pasakiau kad tvarkyti butą tūrėtų nuo koridoriaus, o visą kitą jau jų nuožiūra. Neprieštaravo. Pasakė, kaip pegaidausit, taip ir darysim.

2) Papasakokite, kaip Jūs sužinojote apie socialines paslaugas į namus.

Kaip aš sužinojau? Visų pirma, mano pažįstama dirbo socialinių paslaugų sferoje ir dar kažkas sake, kad po 80 metų aplamai visiems privalo teikti. Man kai astma, tai aš be pagalbos jau negaliu išsiversti. Man jau reikia padėti. Mintyse viską norisi padaryti, bet kai atsistosi matai, kad jau ir negali - netie jau metai. Likau viena, nes sūnus mirė prie 3 metus. Tai tad labia buvau prastos būklės, dabar jau daug geriau, nes vis dėlto neapkrauta, padeda. Juki ir produktus atneša, pati tai negaliu. Netgi 2kg man jau yra sunku. Aš išeinu, nes vistiek reikia išeiti, tai jei einu tai pieno sau parnešu dar.

3) Papasakokite, kaip tapote socialinių paslaugų namuose gavėju.

Tai kai man pasakė, aš nuėjau į mūsų polikliniką ir šeimos gydytoja surašė tokia žaymą apie mano sveikatos problemas, kokias ligas turiu, kiek man metų ir t.t. Nuėjau pas vyr.seselę, jie patvirtino šią pažymą ir aš ši popieriuka nunešiau į mūsų seniūniją. Kaip tik čia buvo vasara. Ir jie man paskirė darbuotoją. Daugelys buvo atostogų, tai pasakė, kad kažkur nuo rugsėjo jau bus man teikiamos paslaugos. Man tai kas, kada galima tada ir duokit. Tai tada atėjo ji pas mane, viską užrašė.

4) Papasakokite apie Jūsų dalyvavimą socialinių paslaugų gavimo procese?

Maisto sąrašiuką paruošiu. Jie paskabina, sudiktuoju ir tada atneša. O kai ateina butą tvarkyti, tai darbuotoja su siurbliu, o aš dulkes valau, taip esam susitarę. Kad darysim kartu tvarką. Tai toks gal. Nes visą kitą darau pati.

5) Papasakokite apie suteiktą paslaugų pasirinkimo laisvę.

Kai atėjo socialinė darbuotoja, man buvo pasiūlyta rinktis paslaugas iš to sąrašo. Manęs klausė ar reikės lydėjimo į polikliniką. Bet ne, aš dar pati galiu nuvažiuoti visuomeniniu transporto. Kol kas man nereikia tokių paslaugų. Kam apkrauti darbuotoją, jei dar pati galiu nueiti. Pasirinkimo laisvė man buvo suteikta. Tai čia ir taip suprantama, juk neguliu lovoje dar visiškai, galiu kažką dar padaryti. Yra gulinčių, tai jiems reikia ir maistą paruošti, ir pamaitinti ir išmaudyti. Bet aš kolkas pati su viskuo susitvarkau. Aš galėjau rinktis ir daugiau, bet man nereikia, pati kol kas, nereikia. Nes viskas gerai. Meldžiu Dievo, kad taip neatsitiktų, kad lovoje negulėčiau

6) Papasakokie apie Jums teikiamas socialines paslaugas.

Man teikiamos paslaugos kartą į savaitę. Teikiamos visos tos, kurios išvardintos sutartyje. O pas mane parašyta: buto tvarkymas, užuolaidas galima pakabinti, vonia išplauti, tualetą, viryklės valymas. Bet kol kas ir to man nedaro, pati darau. Stovint, nes pasilenkti sunku. Nes iš karto uždusti pradedu. O jei stovint…kol kas sau valgyt gaminu, ir košes, ir sriuba verdu. Daugiausiai tai produktus perka ir atneša ir butą tvarko. Kartai šiukšles prašau išnešti. Bet retai, nes kaimynai labai visi geri, tai aš išstatau už durų maišiuką, o jei kas eina, tai pasiima ir išmeta. Labai geri kaimynai. Pasisekė. Aplanko, jei ilgai neišeinu iš buto, tai kad štai taip.

Ar yra paslaugų, kurių Jums trūksta?

Vienareikšmiškai, ne.

7) Papasakokite, kaip buvo priimtas sprendimas dėl teikiamų paslaugų pratęsimo?

Paskambino, kad baigiasi sutartis ir atėjo pratęsti. O dėl sprendimo tai abišalis sprendimas buvo. Ji matė, kad mano sveikatos būklė nepasiketė, o aš žinojau, kad man reikalingos paslaugos, tai taip ir buvo nuspręsta.

Kas turėtų dalyvauti priimant sprendimą? Abi šalys. Teikiančias paslaugas šalis ir aš. Kitų ir nereikia čia.

Kaip dažnai socialinė darbuotoja lankosi Jūsų namuose?

Atėjo kai reikėjo sutarį perrašyti t.y. toliau pratęsti. Praeitais metais spalio mėnesį. Kažkur kartą į metus ateina. Tai o ko čia eiti. Užtenka ir karto. Dar prieš naujuosius metus buvo aplankyti, dovanėles atnėšė. Bet, jei kažko reikia visada pasiskambina. Aš tai nesikreipiu paslaugų papildomų, nes kaip ir minėjau, kol kas viską galiu dar pati.

8) Papasakokite apie asmeninio gyvenimo pokyčius po socialinių paslaugų suteikimo.

Man gi lengviau, kai ateina žmogus, grindys išplauna, dulkes pavalo, virtuvėje sutvarko. Nes kitaip man pačiau reikėtų daryti tai. Nedaug čia to darbo. Už paslaugas aš nemoku, nes pensija labai maža. Bet stengiuosi ir darbuotojų neapkrauti, nes pačiai reikia judėti. Judėjimas – tai gyvenimas. Aš stengiousi, jei galiu pati tą pačią viryklę išplauti, tai plaunu pati. Kodėl turiu darbuotoją to prašyti? Aš pati atsistosiu ir išplausiu. Nėr ten ko ir plaut labai, nes gaminu

kartą, bet kad trim dienom būtų. Aš pedantė, tai labai prižiūriu, kad būtų švaru ir tvarkinga. Išsimaudau, tai susitvarkau: vonia išplaunu, plitelės iššluoju sausai. Išlipi iš vonios, pasiilsi ir eini marafeto darytis.

9) Papasakokite apie savo lūkesčius, susijusius su socialinių paslaugų teikimu į namus.

Lūkesčiai? Žinot, tik vieną viltį teturiu. Kad nesusirgti labiau. O visą kitą kaip jie darė, tai ir darys toliau. Jei man reikės paslaugų, tai ir teiks. Tai labai gera tarnyba. Tai gėris. Aš kuolkas viskuom patenkinta. Mes draugajam su darbuotojais, kurie ateina pas mane. Nesu kaprizingas žmogus, todėl ir nekyla barnių. Kaip padarė, taip padarė. Nėra jau tai apleista, kad čia kažką tvarkyti.

10) Papasakokite apie savo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Kol kas esu labai patenkinta ir paslaugų teikimu, ir paslaugas teikiančiai žmonėmis. Visi labai geri, nuolankus, labai malonus.

11) Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos į namus?

5 metus.

12) Koks Jūsų amžius?

Man jau 87 metai eina.

13) Koks Jūsų išsilavinimas?

Mokytoja.

Interviu Nr. 3 (tyrimo dalyvis C)

1) Pateikite, Jūsų nuomone, tinkamiausią socialinį darbuotoją apibūdinantį portretą.

Prieš pradeant kalbėti, norėčiau pabrėžti kiek svarbus yra socialinių paslaugų teikimas į namus. Nes kai žmonės lieka tokioje situacijoje, jiems labai reikalinga pagalba. Todėl vien kad tokia tarnyba yra – tai laimė žmonėms.

Socialinis darbuotojas tai savotiškas visų profesijų derinys. Tai visų pirmą psichologas, nes mes, jūsų klientai, esame visi labai skirtingi, skirtingų likimų. Yra gi ir nuskriaustų, ir ligotų, todėl prieš dirbant su jais, reikia išmanyti psichologijos mokso įgūdžių. Antrą – socialinis darbuotojas turi priimti žmogų tokį, koks jis yra. Pakartosiu, visi mes labai skirtingi. Ir patinka ar nepatinka, jis atėjo padėti, todėl žmogus turi būti priimtas, toks koks yra.

Atejęs pas klientą, socialinis darbuotojas turi pirmiausiai nusišypsoti, nes vien nuo to pakyla ir mūsų nuotaika. Mes jį pasitinkame ir su nekantrumu laukiame sugrįžtant. Tai labai svarbu.

Taip pat turi būti nuoširdus ir suprantantis, bet ir mokėti ne įsigyventi. Savotiška aktorė tai, turi mokėti parodyti klientui, kad tikrai pergyvenama dėl jo, jo išgyvenimų, sunkumų, bet užimti neutralią poziciją. Turiu omeny, kas socialinis darbuotojas, atejęs pas žmogu neturi

įsijausti į šito žmogaus gyvenimą, neturi pergyventi jo skriaudų ir pan. Išejai ir išmetei, nes tai iš tikrųjų sunku. Nes kiekvienas turi savo asmeninį gyvenimą, šeimą ir tikrai to nereikia neštis namuo, todėl kartojų, išėjai ir nusimetei tą naštą.

Ir galiausiai, socialinus darbuotojas turi įgyti jo darbą atitinkantį išsilavinimą, nes tai atsakingas darbas. O jei kalbėti apie pagyvenusius žmonės, tai su jais aplamai sunku dirbti. Ne jų jau ir psichika ne tokia, kaip anksčiau, ir sveikata prastėja, ir požiūris į aplinką keičiasi.

Aš pati pradirbau visą gyvenimą mokytoja, tai aš drįstu palyginti, kad kaip mano darbas yra su moksleiviais, tai socialinio darbuotojo darbas yra panašus, tik moksleiviai yra daug vyresnio amžiaus.

2) Papasakokite, kaip Jūs sužinojote apie socialines paslaugas į namus.

Iki tol kol neprireikė, aplamai nieko nežinojau apie tokia tarnyba, kad aplamai yra tokios teikiamos paslaugos. Suprantat, kaip gavosi man visos bėdos kažkaip vėnu metu užpuolė. Man labai skaudėjo kojos, kad jau gulėjau patale, tačiau 3 metus kentėjau kažkaip. Ir visai atsitiktinai, mano draugė, kuiai nusibodo nešioti maistą iš parduotuvės, ji sužinojo, kad yra tokia socialines paslaugas į namus teikianti tarnyba. Ir man nežinant, ji nuėjo ten, papasakojo apie visą mano situaciją, davė mano gyvenamąjį adresą ir t.t. Ir nepraėjo nei dienos, kaip pas mane atvyko socialinis darbuotojas kartu su lankomosios piežiūros darbuotoja. Žinot, nesusilaikiau, pravirkau netgi. Man tai tikrai buvo didelė laimė.

Neturėjau nei medicininės knygutės, nei kažkokių pažymų reikalingų, kad būtų pradėtos teikti paslaugas, vienu žodiu, buvai, dovanokit už palyginimą, kaip košė. Tai jie ėmėsi tvarkyti mano reikalus su tokiu entuziazmu, su tokiu didžiuliu dėmesiu ir noru padėti, kad iki šiol negaliu ramiai apie tai kalbėti. Tai va taip ir sužinojau, kas yra toks aplamai socialinis darbuotojas. Nes nei mano pažįstami, nei kiti, kas nesusidūrė, tikrai nesupranta jūsų darbo esmės.

Socialinis darbuotojas – tai greitoji pagalba.

3) Papasakokite, kaip tapote socialinių paslaugų namuose gavėju?

Kai atėjo socialinis darbuotojas, įvertino mano padėtį, ištyrė mano situaciją, mano galimybės, pasidomėjo dėl pajamų, pensijos didžio na apie viską. Kadangi buvai tokia visa nusilpusi ir bejėgė, tai ir sakiau, kad man reikia visko, kad pati kažką daryt nelabai ir galilu. Pirmiausiai ėmėsi mano sveikatos. Kreipėsi į polikliniką, mane užregistravo tenai, nes iki tol apie tai ir žalio supratimo neturėjau akaip viska turi būti. Suprantat, jie padarė viską, absoliučiai viską. Mane per visas poliklinikas vedžiojo, kad būtų nustatyta mano sveikatos problema, nes kaip ir minėjau, buvau visiška košė. Man tai labai reikšminga.

4) Papasakokie apie Jums teikiamas socialines paslaugas.

Pradžioje man buvo teikamos visos sąraše buvusios paslaugos. Tai ir produktai, ir viskas, kas su jais susiję, ir poliklinikos, ir vaistinės, lydėjimas į ligonines, ir vežė operacijos darytis, skirtas buvo transportas man ir lydėjimas visur. Nežinau ar dabar yra tokia paslauga, kaip transportas dar, bet buvom ir sutartį pasirašę šiai paslaugai. Kas liečia buto tvarkimo paslaugų tai irgi darė viską, nes buvau „polnyj ovosč“. Tiesą sakant, pasakysiu, nesu pratųsi, kad kažkas man tvarkytų butą, visalak tai darydau pati, o čia … tai buvo labai gėda. Labai psichologiškai buvo sunku, kad dasigyvenau jau iki to, kad reikia kreitis į svetimus man žmones, o jie savo ruožtu taip šiltai tave priima ir dar su tokiu dėmesingumu. Verkiau visas dienas ir naktis.

Pati nieko nesakiau, viską nusprendė jie. Pasakė kad man buto tvarkymas priklauo, tai kai išgirdau, vos iš gėdos nemiriau. Beje, štai man teikiamų paslaugų sąrašas, aišku, čia jau naujai sudarytas. Prieš tai buvo visai kitokios paslaugos teikiamos ir daug daugiau jų buvo.

5) Ar galėtumėte papasakoti apie suteiktą paslaugų pasirinkimo laisvę?

Kai atėjo socialinė darbuotoja, man buvo skaitomas teikiamų paslaugų sąrašas. Beskaitant tą sąrašą iškart klausė, ar naudosiuos šia teikiama pasluga. Tai rinkausi pati. Vienų man nereikėjo, kitų net gi labai reikėjo Tai sakiau „ne, šita nesinaudosiu“, arba „ taip, šita reikalinga“. Viską žymėjosi jinai sau, o paskui, atsižvelgiant į mano pasirinktas paslaugas, sudarėme sutartį. Sutartį sudarėme trims metams. Anksčiau dar buvo nemokamos paslaugos man ir ganėtinai ilgą laikotarpį. Mano pensija maža tai todėl taip buvo. Paskui gavau pašalpą ir nepamenu kiek tiksliai, bet rodos 50 proc. mokėjau. Bet paslaugų kainos buvo kitokios, kainavo centus. Buvo iš tikrųjų labai pigios paslaugos, o paskui, praėjus kažkokiam laikotarpiui, paslaugos žymiai pabrango. Paskutinius 3 ar 4 metus tikrai moku už paslaugas 50 proc. Ir tiesą sakant, kai kurių paslaugų buvau priversta atsisakyti.

6) Papasakokite apie Jūsų dalyvavimą socialinių paslaugų gavimo procese?

Atsižvelgiant į tai, kad mane pastatė ant kojų, tai jau galiu kažką ir pati daryti. Nesvarbu, sunku ar nesunku, bet gi turiu kažką daryti namuose. Juk negalima gulėti lovoje visą laiką, tai juk nepakenčiama. Aš nieko netiriu, todėl po truputi pradėjau atsisakinėti buto tvarkymo paslaugų, nes taip ir nepripratau, kad man tvarkytų vonią ir tualetą. Čia, aišku dar nuo charakterio dar priklauso. Taip, anksčiau negalėjau net patalynės pakeisti, bet dabar jau tai darau pati. Viską ką galiu padaryti pati, nors ir lėtai, mano nuomone turėčiau daryto pati be niekeno pagalbos. Net jei ir galėčiau sau leisti finansiškai, vistiek ne … gėda ir tiek. O dėl finansinių galimybių stokos apsiribojau netgi maisto atnešimą iki vieno karto per savaitę. Tiesa sakant, daugeliu paslaugu naudočiausi, nes matau, kad yra reikalingos man, bet nelabai galiu sau leisti. Tas pačias užuolaidas pakabinti. Aš pati to negaliu, bet priversta atsisakyti, nes man brangoka.

7) Papasakokite, kaip buvo priimtas sprendimas dėl teikiamų paslaugų pratęsimo.

Man pirmą kartą sutartis buvo sudaryta trims metams. Sutarčiai besibaigiant, susiskambinome su socialine darbuotoja ir ji atėjo vėl pas mane. Nebuvo net kalbos apie paslaugų stabdymą ir nutraukimą. Aišku, gal kažkas ir nutraukia, jei yra artimieji, kurie prižiūrės, arba slaugytoja pasisamdo, o aš kadangi vieniša … žino socialinis darbuotojas, kad kol aš gyva, nenutraukinėsiu sutarties. Bet kaskart klausia dėl pratęsimo, ar pageidausiu pratęsti paslaugų teikimą. Pratęsiant sutartį, peržiūrėjome paslaugų sąrašą. Socialinė darbuotoja manęs teiravosi, kokias paslaugas paliekam, kokių gal jau nereikia, ar kokių naujų norėsiu gauti. Tai taip ir sudarėme naują sutartį. Vat ir dabar, neseniai buvo pasibaigusi sutartis, tai peržiūrėjom, pakoregavom. Į poliklinika nueiti viena aš negaliu, man reikia palydėjimo.

Kas, Jūsų nuomone, turėtų dalyvauti priimant sprendimą dėl paslaugų pratęsimo?

Kadangi esu vieniša, manau kad visų pirmą – socialinis darbuotojas. Nes mergaitės, dovanokite, kad jas taip vadinu, jos gi keičiasi pastoviai. Gal jų nuomonė ir svarbi tęstinumui užtikrinti, bet nekviesi jų visų keturių čia. Ir aš, aišku. Tai abipusisis susitarimas. Socialinė darbuotoja, manau kad žino viską apie mus ir mūsų situacijas nuo mergaičių. Viską jie ten praneša ir suderina. Todėl žinau, kad jei man kažko prireiks skubiai, visada galiu paskambinti socialiniai darbuotojai ir paprašyti. Net jeigu paslaugos ir nėra numatyta sutartyje ji visada pagelbės.

Kaip dažnai socialinė darbuotoja lankosi Jūsų namuose?

Žinokit, kaip kada. Labai dažnai skambina. Ir ne aš skambinu, ji pati. Domisi mano savijauta, pageidavimais, ar turiu kokių nusiskundimų. Tai dar kartą pabrėžiu, labai dažnai skambina telefonu. O ateina kažkur du kartus per metus. O atėjus ji jau žino kur ir į ką žiūrėti, aišku, tuo apsilankimu ji mane kontroliuoja. Ne tik mane, bet ir savo darbuotojas. Bet tai juk įeina į jos pareigas. Bet ji tai daro tai meistriškai, kažkur pokalbio metu, bet juk ir aš ne vakar gimusi.

8) Papasakokite apie asmeninio gyvenimo pokyčius po socialinių paslaugų suteikimo.

Iki paslaugų suteikimo gulėjau patale ir nemačiau jau gyvenimo prasmės. Po paslaugų suteikimo, pasijutau, net nežinau, reikalinga gal dar. Nes man tiek buvo skirta dėmesio, tiek rūpesčio, kad...

Rūpinosi mano sveikata, lydėjo per gydymo įstaigas, darė viską, kad atsistočiau ant kojų ir neegzistuočiau, o gyvenčiau. Tai taip ir buvo. Aš ištiesų labai dėkinga už tai. Pagerėjus mano būklei pradėjau eiti į lauką. Nors ir su pagaliuku, nes po insulto, galva svaigstanti tokia, bet iki parduotuvės vistiek nueinu. O dar kai pastatė nauja parduotuvę šalia namo, tai be problemų galiu išeiti ir pati sau kažko atnešti. Aišku, sunkių produktų negaliu atsinešti, bet kažko lengvo tikrai galiu. Žiemą aš tik neišeinu.

9) Papasakokite apie savo lūkesčius, susijusius su socialinių paslaugų teikimu į namus.

Žinot, kaip keistai benuskambėtų, bet pirmiausiai sveikatos. Paaiskinsiu. Ateinančios darbuotojos, kai ateina matosi, kad stengiasi viską atlikti gerai, bet skuba. Jos žino, kad jų laukia jau kiti klientai. Tai kai vieną iš jų suserga, tą naštą krenta toms kitoms. O jos gi irgi nesa robotai. Tai, kad nebūtų perkrautos darbu, kad kiekvieną savo darbą dirbtų.

O dar, manau, kad mus, jūsų klientus, kažkaip reikia tarpusavy apjungti. Juk visi esam vieniši, bet dar gyvi. Visi gi norim dar bendrauti. Žinau, kad skundžiames bendravimo stoka, tai štai čia ir būtų iškrovos toks pagrindas, ar kaip čia. Juk mūsų tikrai rajone nemažai, vieni kitų nepažįstam. Gal organizuoti mums kažkokį renginį nors kartą ar du kartus per metus. Juk tai gali būti koks koncertas, tų pačių vaikų, kurie užsiima saviveikla. Juk senukai tikrai būtų laimingi, pabendrautų tarpusavyje. Juk sėdim tarp keturių sienų savo namuose, o čia jau kažkos stimulas pasipuošti, pasigražinti – mums tai savotiška šventė.

Arba dar toks kaip pasiūlymas, įtraukti mus į mankštos darimą. Nes kol judi, esi gyvas. Nes kiek pažistu ir sveikų žmonių, išėjusių į pensiją, sėdinčių savo namuose be jokio judėjimo. Aišku, tam reikia salės kažkokios su treniruokliai. Bet gi nebūtina ir ta salė, galima šiaip rankom, kojom pamankštinti. Arba organizuoti išvyką į baseiną, kas dar norėtų ir galėtų, aišku. Gal tai nerealu, bet tai svajonė.

Asmeniškai aš namie turiu treniruoklį ir darau mankštą. Dar buvo tas treniruoklis iki mano bėdų įsigytas. Tiesiog, manau, reikalingas fizinis aktyvumas, kaip ten bebūtų.

Labai yra daug daroma visokių aikštelių vaikams, jaunimui, tai kodėl nepadaryti kažko panašaus ir senukam, to labiau vienišiems. Skaudu … nes visi gi anksčiau ar vėliau atsidurs mūsų vietoje.

Todėl jaunimas turi dabar pradėti kažką daryti, nes tai ateity jime patiems gali būti reikalinga.

Štai tokie tie mano lūkesčiai. Gal nerealus, bet … norisi.

10) Papasakokite apie savo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Su senais žmonėmis aplamai yra sunku dirbti. Keičiasi požiūris į tai, kas vyksta aplinkui. Jei paklausite ar aš duomiuosi tuom, kas vyksta, atsakysiu taip. O kas mane labiausiai domina ir neduoda ramybės – tai migracija, kad išvažiuoja žmonės iš Lietuvos. O kodėl rūpi man tai? Atsakysiu, nes tai mane ir mus visus liečia, kad mokęsčia nebus mokomi, o mes gi kaip. Mes atitidirbom gi jau savo laiku, o pensijos kaip gi mūsų. Kad ir tos paslaugos brangsta, juk ne iš gero gyvenimo.

Dar kartą noriu pabrėžti, kad jūsų darbas yra tiesiog nepakeičiamas ir labai reikalingas visuomenei. Ir tai, kad šiais laikas būsimuosius socialinius darbuotojus ruošia universitetai, teikdami žinių, įgūdžių yra labai svarbu ir reikalinga.

11) Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos į namus?

Daugiau nei 10 metų.

12) Koks Jūsų amžius?

78 metai.

13) Koks Jūsų išsilavinimas?

Pedagoginis.

Interviu Nr. 4 (tyrimo dalyvis D)

1) Pateikite, Jūsų nuomone, tinkamiausią socialino darbuotojo apibūdinantį portretą.

Žinot, aš jį įsivaizduoju, kaip vyresnio amžiaus žmogų, nes jo patirtis yra didesnė ir dėl to geriau supranta žmones. Patirtis svarbi socialiniam darbuotojui, nes sprendžiant problemas tikrai reikalingas gyvenimiškos patities bagažas. Pasakysiu vieną, bet kas, socialiniu darbuotoju negali būti. Turi būti širdis. Pastabi turi būti ir supratinga. Nes buna tie senukai ir sergantys, nieko negalintys, o dar tokiame amžiuje jau ir nervai netokie, gali juk ir įžesti ar negražų žodį pasakyti, patys to nenorėdami. Tokiam darbui reikia geležinius nervus ir kantrybę turėti. Nelengvą darbo jie pasirenka.

2) Papasakokite, kaip Jūs sužinojote apie socialines paslaugas į namus?

Mano draugė, jai buvo piktibinis, po jo ji sukiai jau vaikščiojo, bet ir su sąnariais bėdų. Neprisimenu ar jai kažkas pasakė, ar kaip, bet jinai man sako „tu vos eini, tai kodėl nenori tos socialinės?“ Man abudu klubai operuoti yra. Tai aš tik vasarą išeinu, čia tokia mažytė parduotuvė yra tam, kad biški prasivaikščiuočiau, o žiemą aš visiškai iš namų neinu, kad nepargriūčiau. Ar ko nors panašaus tokio neatsitiktų. Iškart atsisakinėjau, nes galvojau, kad po to visai nepaeisiu. Tai vat iš jos ir sužinojau. Gydytojos paprašiau, kad man užrašytų, jog reikalinga socialinė globa, kadangi pirmas dalykas, aš vieniša, o antra – vos ėjau. Paskui paskambinau į skyrių seniūnijoje, atėjo socialinė darbutoja. Žinot, paskambinus sakau, kad man sunku iki jų nueit, tai kažkaip tartis norėjau, o ji pasakė, kad ir nereikės, kad pati ateis pas mane. Gal pasižiūrėti ar žmogus nemeluoja, tai atėjo. Paskui už 2 savaičių man paskyrė darbuotoją, labai nuoširdžia. Dabar jau į pensiją išėjo, man baisiai gaila. Kai jinai ateidavo, viską matydadavo, kur ką reikia patvarkyti, nes buvo patirtis. Nu labai gera moteriškė buvo, labai gaila, kad išėjo, bet ką padarysi. 4 metus mes abidvi draugavome, tai labai prie jos pripratau. Ir ne tik aš, bet ir katinas.

3) Papasakokie apie Jums teikiamas socialines paslaugas.

Atneša valgyti, jeigu reikia grindys išplauna. Labai aš patenkinta. Niekuom negaliu pasiskųsti. Pavyzdžiui, kai buna tos ilgos šventės visada prieš jas atsiklausia ar iš vakaro kažko atnešti. Tai nesinaudoju jau, nes nenoriu jų trukdyti. Nes žinot, pavyzdžiui apserga pas

jas kažkas, tai prideda joms papildomo darbo. Tai tos papildomos paslaugos aš jau ir neprašau, kad vasarą man grindys plautų. Jos jau skuba, lekia. Kas ten žino kaip bus kai visai nepaeisiu. Sunku pasakyt.

Ir paskui ką aš dar gaunu – tai mašina. Turiu sudarytą sutartį. Nes aš kai važiuoju į polikliniką, man yra deabetas, priduoti kraują ir pas gydytoją, tai gaunu mašina. Mane nuveža, aš ten susitvarkau ir paskui paskambinu, atvažiuoja ir mane parveža namo. Tai čia man irgi labai didelė paslauga. Labai netgi. Aš kai mašiną užsisakau, manęs visados klausia, ar reikia, kad palydėtų. Bet pakol kas nereikia, aš pati dar.

Anksčiau už paslaugas nemokėjau, nes pensija buvo nedidelė, o dabar kai kas ketvirtį grąžina dalį tos nuimtos pensijo, pradėjau mokėti. Bet kol kas valgyt sau išsiverdu, dažniausiai trims dienoms, nes pavargsta kojos ir pradeda skaudėti. Žinau, kad yra ir tokia paslauga. Labai ir bijau, galvoju, jeigu man reikės gulėti, nepaeisiu. Tai mane nuramino, kad nesijaudinčiau, mes ir tą darysime.

4) Papasakokite apie Jūsų dalyvavimą socialinių paslaugų gavimo procese?

Žiemą aš pati plaunu butą dėl to, kad vasarą aš išeinu ar iki parduotuvės ar ant suoliuko pasėdėti. Biški praeinu, nes daug negaliu. Tai suprantat, bent kažkoks judėjimas, o žiemą sėdi ir kad iš viso neužsisėdėčiau ir raumenys neatrofuotųsi dvi dienas plaunu butą. Pirmą dieną išplaunu kambarį, antrą diena koridorį, vonios, tualeto grindys.

5) Papasakokite apie suteiktą paslaugų pasirinkimo laisvę.

Man buvo leista pasirinkti paslaugas. Yra gi tas sąrašas, kokios paslaugos gali būti teikiamos. Atėjus socialinė darbuotoja man skaitė ar reikia to, ar reikia ano, tai aš rinkausi ko man reikėjo. Tai tą ir surašė viską į sutartį. Langus man reikia išvalyti, nes vieną ranką aš dar pakeliu, o kita, matot, visai - nieko su ja negaliu. Ateis pavasaris tai man langus išvalys. Po to reikia grindys išplauti, jei aš jau negaliu tai vis tiek reikia šios paslaugos. Ką dar man čia jie teikia. Valgyti atneša.

6) Ar yra paslaugų, kurias norėtumėte gauti, bet negaunate?

Pakol kas man nėra taip, kad kažkokių paslaugų norėčiau gauti, bet negaunu. Nežinau kaip bus kai iš viso nepaeisiu. Vat ir šiandien ištino koja, tai vos paeinu. Gaunu viską pagal savo poreikį. Aišku, nežinau kaip bus toliau, kai visai nebepaeisiu, bet pakolaks ...

7) Papasakokite, kaip buvo priimtas sprendimas dėl teikiamų paslaugų pratęsimo.

Mano pirmoji sutartis buvo vieneriems metams. Po to sudarė dviems metams. Dabar yra vėl nauja iki 2017 metų sudaryta. Visada ateina socialinė darbuotoja pratęsti sutartį. Ir taip ateina aplankyti kartą ar du į metus. Žinot kaip, ji gi jau mus mato, kokie mes. Puikia žino, kad aš nevaikštau, todėl jokio apsisprendimo ir nereiškiau. Tiesiog būtinas tas paslugų pratęsimas man. O tas toks vaikščiojimas iki parduotuvės, ne dėl to, kad man neatneša kažko, dėl to kad

prasieit. Nueit man sunkiau, atgal pareit jau –iūrėk ir lengviau. Su vežimėliu kartais išvažiuoju. Katinui kraiko nupirkti, nejaugi prašysi, kad dar ir kraiką neštų. Nuvažiuoju ne dėl to, kad jos neatneštų, jos ko tik nepaprašys atneš, bet dėl to kad man reikia pajudėti. Man jų tikrai gaila, nes ar lietus lyja, ar sniegas sninga, jie vistike turi eiti. Ar šalta, ar šilta jos visvien eina ir dirba.

8) Papasakokite apie asmeninio gyvenimo pokyčius po socialinių paslaugų suteikimo?

Palengvėjo pats gyvenimas, nes nueit iki parduotuvės negalėjau. Jau penktus metus jie mane gaunu paslaugas, tai jau ir senatvė duoda tą, kad sveikata blogėja. Jau su regėjimu yra problemos, glaukoma, vienos akies katarakta. Praeitą vasarą dantys tvarkiausi, bet nebuvo atėjusi mano eilė, tai iš savo pinigų mokėjau, bet man grąžins juos kai ateis mano eilė. Važiuosiu pas akių gydytojus, žiūrės ar reikės operacijos, nes jau skaityti man pavargsta akys. Bet čia viskas jau senatvės vaisiai.

9) Papasakokite apie savo lūkesčius, susijusius su socialinių paslaugų teikimu į namus?

Viskuom patenkinta, aišku galima daug ko norėti ir pageidauti, bet pati matau, kad amžius daro savo ir jau visiškai nebeturiu sveikatos. Kur gi aš su tais ramentais eisiu. Nuo lapkričio mėnesio, visą žiemą, niekur neišeinu, būnu namuose. Bus pavasari, kai nebus slidu, aš po biški eisiu jau į lauką, pas gydytojus važiuosiu.

Na vat tik to transporto problema jaučiasi, kai visam Vilniuj ir dar aplinkui aptarnauti yra tik 3 ar 4 mašinos, todėl turi užsisakyti iš anksto. Aš užsisakau prieš kokį mėnesį, užserigistruoji kaip pas gydtoją, nes paskui gali paskambinti ir tau nebus jau. Aišku galima taksi pasiimti, bet gi ten ir kainos visai kitokios, daug didesnės.

10) Papasakokite apie savo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Aš esu viena, ne vaikų, nieko neturiu, tai man tai koks išganymas, net nežinau, nes be ramentų negaliu. Tai dar karąt kartoju, kad man tai išganymas, o Jezus ...melskis Dėvui, kad jų nepanaikintų, kad jie ateitų, kad mane aptarnautų. Aš labai džiaugiuosi, kad aplamai yra tokia organizacija, kad yra tie socialiniai darbuotojai, nes gi jeigu ne jų teikiamos paslaugos, sėdėčiau senelių namuose. Nes jei aš iš namų neišeinu,kas gi man tą maistą nešios. Gal dar ateis laikas, kad eisiu į senelių namus, jeigu dagyvensiu, aišku. Labai reikalingi socialiniai darbuotojai, nors, aišku, yra sunku dirbti su tokiais senukais kaip aš arba dar senesniais, juk jau ir nusišnekam.

Labai patenkinta socialinės darbuotojos darbu. Ne taip seniai iš ligoninės kai grįžau, atėjo aplankyti. Ir jei kažko gauna, visada pasiskambina, pasiteirauti, ar man to reikės. Labai maloni. Visada pagal galimybes padeda, tikrai žinau, kad ir kas man atsitiktų, galiu kreiptis į ją ir visada busiu suprasta ir gausiu palaikymą.

11) Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos į namus?

Jau penkti metai, kaip gaunu paslaugas namuose.

12) Koks Jūsų amžius?

Man 82 metai, 83-ieji jau eina.

13) Koks Jūsų išsilavinimas?

Aukštasis inžinerinis mano išsilavinimas.

Interviu Nr. 5 (tyrimo dalyvis E)

1) Pateikite, Jūsų nuomone, tinkamiausią socialinį darbuotoją apibūdinantį portretą.

Kantrumo įsikūnijimu turi būti, nes visokių žmonių yra, o mūsų senukų tarpe juk pasitaiko jau visokių. O tas kantrumo įsikūnimas papildytas moralinėmis vertybėmis. Turi būti geras žmogus, svarbiausiai. O išvaizda visai nesvarbi. Viduje turi būti kilnus ir supratingas.

2) Papasakokite, kaip Jūs sužinojote apie socialines paslaugas į namus.

Prieš 15 metų kažkas akim pasidarė, pradėjo mirguliuoto viskas. Silpnėjo regėjimas tas man kas met. Paskui prie akių problemų dasidėjo kojų problemos. Nustatė raumenų atrofija. Tai turėjau labia gerą šeimos gydytoją. Ji man pasakė kad daryčiausi neįgaliųjų SP su dideliais poreikiais. Bet prieškarinės gamybos esu, tai tie mano poreikia netokie jau ir dideli. Tai man visa informacija, kad galima tokias paslaugas gauti, suteikė gydytoja.

3) Papasakokite, kaip tapote socialinių paslaugų namuose gavėju.

Gyvenimas privertė. 25 metus dirbau su regėjimo negalia turinčiai žmonėmis, vaikų ligoninėje ir niekad nesirūpinau savimi. Savo gyvenumu padėjau kitiems, o apie save pamiršau.

Padaręs neįgalumą, kreipiausi į seniūniją ir man paskirė socialinį darbuotoją. 3 metamas nustatė paslaugas. Paslaugos buvo aprūpinti maistu, nes į parduotuvę neėjau, nes akim nematau.

4) Papasakokite apie Jūsų dalyvavimą socialinių paslaugų gavimo procese.

Paruošiu sąrašą maistui nupirkti. O daugiau ir nėra to dalyvavimo. Tvarkausi savarankiškai. Tik maistą neša.

5) Papasakokite apie suteiktą paslaugų pasirinkimo laisvę.

Dovanokit, bet koks čia pasirinkimas gali būti? Esi senukas. Aklas. Vos judantis. O čia tau pagalba tokia. O jei turėjot omeny, kodėl man buto netvarko, o tik maisto paslaugą teikia, tai atsakysiu paprastai. Pačiam kažką reikia daryti. Nes gulėti lovoje ne mano būdui.

6) Papasakokie apie Jums teikiamas socialines paslaugas.

Mano pagrindinės paslaugos yra maisto nupirkimas. Biški kartais, ateina tokia darbuotoja, kuriai tai voratinklis už nosies užkliuna, tai iškart šepetį paima ir nuvalo. Bet aš dabar pats pradėjau savarankiškai tvarkytis. Mane mamytė taip išmokė. Pati neįsileisdavo kitų trakytis ir kažką daryti … tai stengiuosi pats viską daryti.

Pas gydytojus palydi dar, nes reikia kilti į ketvirtą aukštą, o lifto nėra. Už parankių paima ir padeda.

7) Papasakokite, kaip buvo priimtas sprendimas dėl teikiamų paslaugų pratęsimo.

Dabar kai paklausėt apie sprendimą, tai susimasčiau, kad net ir nepriiminėjau jokio sprendimo dėl jų pratęsimo. Tai kažkaip įvyko viskas natūraliai. Matyt socialinė darbuotojos vis gi buvo sprendimas pratęsti, o aš ir neprieštaravau.

8) Papasakokite apie asmeninio gyvenimo pokyčius po socialinių paslaugų suteikimo.

Kaip bebaisiai nuskambėtų, bet turėjau begalę tarakonų. Iš tiesų neduodavo ramiai gyventi. Tai vien tas, kad padėjo jų atsikratyti koks gyvenimo pokytis! Lengviau yra, jautiesi reikalingas nors kažkam.

9) Papasakokite apie savo lūkesčius, susijusius su socialinių paslaugų teikimu į namus.

Kad ir toliau dirbtų tokie geri ir nuoširdūs žmonės.

10) Papasakokite apie savo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Labai čia viskas puiku. Labai malonios dabruotojos, draugiškos. Sutariu su visom. Žinot, kai vaikai nežinia kur ir lieki vienas, o čia ateina, pasiteirauja, pakalba, aš pasisakau, armonika pagruoju. Kažkaip šviesiau pasidaro ir ramiau.

11) Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos į namus?

Jau maždaug 10 metų kokių.

12) Koks Jūsų amžius?

77 metai.

13) Koks Jūsų išsilavinimas?

Aukštasis.

Interviu Nr. 6 (tyrimo dalyvis F)

1) Pateikite, Jūsų nuomone, tinkamiausią socialinį darbuotoją apibūdinantį portretą.

Simpatiškų bruožų, jaunas, energingas turi būti. Malonus. Kad pabendrautų kas kart atėjęs ir ne tik jam rūpimais klausimais, o šiaip … Mielas tai turi būti žmogus. Taip pat išsilavinęs, kad galima būtų visokiom temos pabendrauti.

2) Papasakokite, kaip Jūs sužinojote apie socialines paslaugas į namus.

Aš po gulėjau sanatorijoje ir ten buvo socialinis darbuotojas. Tai jei kaažko kažkas norėjo paklausti, galėjo pas jį nueiti ir paklausti. Tai tada man pasakė, kad atsižvelgiant į mano ligas, man gali buti teikimos paslaugos į namus. Papasakojo, ką galiu, kokias teises dabar turiu, į ką galiu pretenduoti. Kur kokias kompensacijas, ar nuolaidas galiu gauti. Tai štai ten viską tai ir sužinojau. Labai detaliai viską papasakojo.

3) Papasakokite, kaip tapote socialinių paslaugų namuose gavėju.

Nuėjau pas gydytoja išsiėmiau pažymą, kurios reikėjo, kad gaučiau tas paslaugas. Paskambinau į seniūniją, dabar neatsimenu iš kur gavau tą telefona, bet paskambinau ir po kažkiek laiko atėjo pats socialinis darbuotojas pas mane. Pažiūrėjo, išklausinėjo, įvertino mano galimybes ir atsižvelgiant į mano pageidavimus, surašėme sutartį.

Kokie buvo Jūsų pageidavimai?

Man daug kas priklauso. Tvarkymas, maisto ruoša, vandens atnešimas, kibiro išnešimas, sakyčiau visos paslaugos man priklausė, nes beveik nevaikštau, labai silpnos kojos. Bet, aišku, stengiuosi kažkiek judėti, kai jau visai negalėsiu paeiti, tada imsiu paslaugas visas. O kol kas man reikia, kad į parduotuvę nueitų, produktų atneštų, už butą nueitų susimokėtų ir kažkur nuvažiuotų mano reikalais, kur be manęs galima. Tai štai tai jie daro. Kompensacijas man sutvarko, kas irgi labai gerai. Aš užpaslaugas nemoku, nes mano pensija neviršija 200 eurų. Tai man paslaugos teikiamos nemokamai.

Man reikėdavo važiuoti į ligoninę dažnai procedūroms, tai padariau sutartį transportui, kad mane nuvežtų ir atvežtų atgal. Tik kad reikia ten iš anksto perspėti, kad norėsi kažkur važiuoti, nes gali negauti paskui. O taip atvažiuos, pasiims tave, nuveš, palauks kol ten susitvarkysi ir atgal parveža.

4) Papasakokite apie Jūsų dalyvavimą socialinių paslaugų gavimo procese.

Dalyvavumas mano pasireiškia tuom, kad daugelis paslaugų, kuriuos galėtų teikti man darbuotojai, darau pati. Neprašau, kad neštų šiukšlių jei ruošiuosi į polikliniką nueit. Užuolaidas nukabina jei jos, aš stengiuosi išplauti, o joms kad liktų tik pakabinti.

5) Papasakokite apie suteiktą paslaugų pasirinkimo laisvę.

Atėjo socialainė darbuotoja, davė visą paslaugų sąrašą. Susipažinau ir pasakiau ką norėjau. Bet rinkausi atsižvelgiant į tai ko pati negaliu padaryti. Nes galėjau rinktis visas. Man priklauso pagal sveikatos būklę.

6) Kokių paslaugų Jums prireikia dažniausiai?

Šiukšlių išnešimas, produktų atnešimas, vandens atnešimas, kibiro išnešimas. Keturios pagrindinės paslaugos, kuriom naudojuosi. Na kartais recepto nueina pas gydytoją, bet aš užsirašau prieš tai. Bet jei gerai jaučiuosi, kadangi poliklinika netoli,stengiuosi ir pati nueiti.

7) Papasakokite, kaip buvo priimtas sprendimas dėl teikiamų paslaugų pratęsimo.

Paskambino, kai sutartis ėjo pabaigai ir pasiūlė pratęsti. Pasakė kad ateis ir viskas. Kai atėjo man liko tik pasirašyti.

Kas turėtų dalyvauti priimant sprendimą?

Socialinis darbuotojas. Jis labiau viską žino nei aš. Ji kontroliuoja viską. Kada mano kompensacijos pasibaigia, kada pas mane darbuotojai turi eiti. Ji geriau mano visą situaciją mato. Aš tik galiu pasakyti tik apie savo savijauta, bet ir tai ji mato viską. Viskas surašyta pas ją, tad žino ko man reikia.

8) Papasakokite apie asmeninio gyvenimo pokyčius po socialinių paslaugų suteikimo.

Nėra net kalbos! Žymiai pagerėjo mano gyvenimas. Netik dėl teikiamos pagalbos, bet jie pasirūpino, kad gaučiau iš „Maisto banko“ produktus. Juos irgi atneša man į namus. Reikėjo tik pareiškimą parašyti, kad gaučiau.

9) Papasakokite apie savo lūkesčius, susijusius su socialinių paslaugų teikimu į namus.

Žinokit, kad neturiu. Pinigų jie man neužtirbs, kurių man labai trūksta, tad kokie čia lūkesčiai. Vienintelis nepatogumas, kad keičiasi labai dažnai. Anksčiau viena darbuotoja teikė paslaugas visus metus, paskui keitė, o dabar vis nauja. O pripranti gi. Aišku pažįstu jau visas jau, bet toks dalykas yra .

10) Papasakokite apie savo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Labai patenkinta, nes tikrai gavus pagalbą lengviau pasidarė. Niekada neatsisakė padėti, net jei man nenumatyta paslauga, paprašius visada padaro. Ateina, užuolaidas pakabina, nes pati to negaliu padaryti. Ašku, tokie prašymai retai buna, bet atsižvelgia į juos. Toks supratimas žmogiškas jaučiamas iš jų pusės.

Paslaugas gaunu du kartus per savaitę, tai kas kartą prieš ateinant paskambina, sužino ko reikia ir atneša paskui produktus ir čekiuką, o aš atsiskaitau po to. Tai irgi tas man patinka, kad pasiskambina, pasiteirauja.

11) Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos į namus?

4 metai.

12) Koks Jūsų amžius?

57 metai.

13) Koks Jūsų išsilavinimas?

Mano - vidurinis.

Interviu Nr. 7 (tyrimo dalyvis G)

1) Pateikite, Jūsų nuomone, tinkamiausią socialinį darbuotoją apibūdinantį portretą.

Žinot, aš kaip pedagogė, pasakysiu jūms tiek, kad į tą darbą turėtų eiti žmonės, turintys pašaukimą. Tada jis ir su savo darbu susitvarkis ir pats jausis gerai, nes savo vietoj bus. O kai žmogus savo vietoje, tai ir iš akių matyt, nes žyba. Savo darbą labai mylėjau, išėjau mokytojauti dar 18metų neturėdama 1947 metais. Atsakingas turi būti, nes klientai gi mes esam, matot kokie. Universitetas gi dabar ruošia tuos socialiniu darbuotojus. Tik man atrodo, kad tik 50 proc.po to eina dirbti tokį darbą. O kita dalis išvažiuoja uždarbiauti į užsienį, nes ten moka kitaip.

2) Papasakokite, kaip Jūs sužinojote apie socialines paslaugas į namus.

Sužinojau apie tokias paslaugas per polikliniką. Man žiauriai su akim blogėjo. Pas mane, jei tai mokslinškai kaip rašo, tinklainės degeneracija. Kitaip tariant tokios geltonos dėmės. Aš nežina kodėl vadinami geltonom dėmėm, bet kiek Vilniuje yra akių klinikų, ir privačių. Aš perėjau ir visur tas pats. Buvau Kaune, įdėjo lęšiuką į akį, tai dar blogiau. Dar su viena akim matau šešelį, o tą, kur dėjo lęšiuką visiškai blogai.

3) Papasakokite, kaip tapote socialinių paslaugų namuose gavėju?

Blogėjo su akim, tai per polikliniką. Ten kažkokios komisijos. Iš gydytojo gavau pažymą. Pradėjau nuo akių savo poliklinikoje. Bet pas mane 10 bėdų, jigu aš jums parodyčiau savo šonus ...žinot gi senatvė. Pirmoj eilej ejau dėl dantų, nes visiškai buvau be dantų. Trys kartus dariau plokštelę. Va ryt važiuosiu pasiimsiu, kad negalvotų, kad aš nieko nedariau. Vieną kartą padariau – padrė, kad apačioj buvo šeši dantukai. Darė apačią, viršus dar buvo koronėlės aptrauktas. Paskui , vienu žodžiu blogai, tada padarė jau kitą komplektą, kad apačioje buvo du dantys. Ir vo dabar viršuj viskas nukrito, tos karunėlės ištraukė šaknis ir t.t.. Tada trečią kartą vėl darė ir padrė, nes kad tik vienas dantukas beliko. Man čia vis patarinėjo, kad stipriausias organizmuo raumuo yra liežuvis, daug kalbi, išstumi, tai reikia, kad būtų,kaip ten kai buna gręžia ir įstato tuos implantus ir t.t. Na va taip vat, žinot, eini per visas poliklinikas, gydytojus. Kada esi žmogus vienišas, metai. Bet visos mano bėdos prasidėjo nuo akių.

Ta va sutvarkiau visą tai poliklinikoje ir paskui buvo namuose socialinis darbuotojas, sudarė kažkokį ten, aš nežinau, sutartį. Jie ją užpildo, klausyminą tokį ir kokias paslaugas teikia.

Jei Jums būtų suteikta galimybė rinktis iš teikiamų paslagų sąrašo, ar būtųmėte pasirinkus

4) Papasakokite apie Jūsų dalyvavimą socialinių paslaugų gavimo procese.

Net nežinau ką čia ir atsakyti. Koks čia jau dalyvavimas, kai esi senas žmogus, o dar ir akla visai.

5) Papasakokite apie suteiktą paslaugų pasirinkimo laisvę.

Ne, ka jus , čia tai ko man ypatingai reikia. Nes mes, nors ten ne tokios jau didelės sumos, bet gi mokam. Ne už ačiū gi jie tą daro. Yra tie jų įkainiai ir yra pvz. labai gerai įsisavinau, kad šiukšlių išnešimas, kada dar litai buvo, kainavo 1,20Lt. Išnešti maišiuką šiukšlių. Tai vis juokdavaus, jeigu kas kartais ateidavo, prašydavau nešti šiukšles ir tuo sutaupysit man 1,20lt. Taip, yra tie įkainiai ir kas kiek kainuoja.

6) Papasakoktie apie Jums teikiamas socialines paslaugas.

Nu man kol kas tik maisto atnešimas, vaistinė, šiukšlių išnešimas. Tai va tokios paslaugos.

Kokios, Jūsų nuomone, turėtų būti teikiamos?

Man reikia, ir vat aš skambinau socialiniai darbuotojai, kad reikia tvarkymo paslaugos, nes iki šiol to kambariuko netvarkė, nes dar kažkaip galėjau ir pati. Dar kiti, kas užeina, pasižiūri. Dabar, ta kuri mane šefavo, brolio duktė, palaidojom prieš metus. Dabar kita, sesers duktė, bet gyvena už Vilniaus ir pati ligoninėje dabar, o dar ten vaikai, tai anūkai serga. Vienu žodžiu, padejėjų neturiu, liko vien patarėjai, o man reikia ne patarėjų, o padejėjų. Aš turiu vieną buvusią bendradarbę, kuri gauna tikrai be galo mažą pensiją. Tai prašiau, kad ateitų, padėtų, aš sumokėčiau, nes gi nematau, tai atsisakė. Matot ne kiekvienas galėtų dar tokį darbą dirbti. Vat ir dabar, vaistai visi į vieną krūvą suversti, o aš vien nuo skausmų keturis vaistus geriu. Man žiauria skauda sąnariai. Pas mane abejų kojų keliai, vienos kojos 15metų, kitos 13 metų, kaip įdėti sąnariai. Tai jie susedėvėjo. Tada čia kambary netyčia paslidau ir atsisėdau, juk senatvė. Tai trūko šlaunikaulis, teko operuotis triskart. Įstatė įtvarą, matyt jau atsako tas įtvaras, todėl ant dienų pastebėjau didžiulę kraujosruvą tuoje vietoje. Tai ką, ir vėl į ligoninę? Na nežinau, ką gydytojai pasakys, ką jie darys ar nedarys.

Man vienintelis kelias, noriu tuo pačiu patvarkyti dokumentus, kad reikės eiti į kažkokią globą. Aušku nesinori, bet jau būtina ir neturiu kitos išeities.

Pas tėvus buvome 6 vaikai, aš jauniausia ir viena likusi. Buvo 10 brolių ir sesrų vaikų, bet liko jau 6. Kiekvienas turi savo šeimas arba įšvažiavo uždarbiauti ir t.t. Visi jie geri, bet gi matau ar gali jie man padėti ar negali padėti. Vo tokia situacija.

Pavyzdžiui, mano tėvukai nugyveno gražų amžių savo namuose. Vyriausias sūnus buvo paliktas kaime ir niekur nevažiavo. Kaip tėvukas mėgdavo sakyti „ Volnosc Tomku v svoim domku“. Kada esi savo namuose. Užtat ir aš, kol galėsiu atsikelt atidaryti durys, nueit į tualetą ir pasidaryti arbatos iki tiek aš busiu čia. Kada aš jau negalėsiu, busiu priversta eiti į slaugą. Čia jau nieko nepadarysi. Tik tai žinot, nėra tvarkos, mano galva. Vienoj slaugoj, vat buvau po operacijos, dar litais sumokėjau 2 500lt į mėnesį, o pensija 1000lt. Iš kur paiimti? Viena pažistama pasiūlė parduoti butą, bet paskaičiavus, kad ir parduosiu savo kambarį, galėsiu mokėti tik 6 ar 7 mėnesius. O kojas gal patrauksiu ne už 6 ar 7 mėnesių, o 10 mėnesių dar

reikės gyventi. Tai iš ko aš mokėsiu tada? Čia turėtų būti tvarka. O dar priklauso nuo kiek vietų yra kambary. Vienutės išvis labai brangiai kainuoja.

Mano viena pažistama, jai 93 metai, jinai dar atsikelia, bet jau nieko padaryti negali. Tai ką jinai darytų? Tai nuėjo į slaugą. Ten jai padeda apsirengti, jei oras geras kartais padeda išeiti pasivaikščioti ir t.t.

Sako, kad yra transportas. Girdėjau gal per radiją. Man būtų aktualu.

Dėl kokių priežasčių neteikiama transporto paslauga?

Tai kad nežinau ar iš tiesų tokia yra paslauga. O jeigu ir būtų tokia paslauga man, kaip juos kviestis? Juk visiškai akla esu. Gerai , kad ateina buvusi bendradarbė, surenka man numer. Aš gi pati net numerio surinkti negalilu. Mobilųjį turiu, man skambina juo, tai ten žinau kur reikia paspausti. O pati jau …

Dėl kokių priežasčių neteikiama buto tvarkymo paslauga?

Sakė ateis čia kada, bet pakolkas dar nebuvusi. Gal kai iš ligoninės grįšiu vėl skambinsiu.

7) Papasakokite, kaip buvo priimtas sprendimas dėl teikiamų paslaugų pratęsimo.

Paskambino, kad baiginėjasi sutartis. Paskui atėjo ir ir tiek. Juk senstu, todėl pasiūlė pratęsti ir pratęsėm. Pasirašiau ir gaunu toliau. Blogiau, jei nepratęstų, nes reikia man tos pagalbos.

Jūsų nuomone, kas turėtų dalyvauti priimant sprendimą dėl paslaugų pratęsimo?

Visų pirma aš turiu spręsti, nes gi teikiamos man jos. Bet socialinis darbuotojas irgi, nes jo akimis gi geriau matoma situacija ar reikia tų paslaugų ar ne. Bet visgi manau, kad abipusis susitarimas turi būti.

8) Papasakokite apie asmeninio gyvenimo pokyčius po socialinių paslaugų suteikimo.

Tikrai, aš pajutau, nes kaip ten bebūtų senatvės juk ne saldi duona, kad palengvėjo man. O kai dar aklumas, vistek lengviau, kad ir nedaug tų man paslaugų yra, bet vistiek čia didžiulė pagalba man. Reikalinga ta tarnyba. Žinot gyvent –tai gyvent, o užbaigt tą gyvenimą nėra paprasta. Aišku liūdna, kol dar galėjau ant kojų buti, gaudavau iš muzikų rėmimo fondo kvietimus į koncertus. Nueit buvo galima, o dabar kur tų su tom lazdom nueisi. Man nuo tų ramentų rankos visiškai tasako, tai turiu alkūnines. Bet tuos alkūninės gi su juom po kambarį neprivaikščiuosi, nes slysta. Mano pažįstama, nukrito su juom vieną kartą, antrą, kažkas ten lūžo, išvežė greitosios pagalbos ir po 3 dienų palaidojom. Gavosi insultas, matyt kritimo metu kažkoks trombas ar kas atitrūko. Ir man nedaug iki to. Man vienintelė išeitis yra vaikštinė.

9) Papasakokite apie savo lūkesčius, susijusius su socialinių paslaugų teikimu į namus.

Man atrodo, pagal jų galimybę viską gaunu per akys. O dėl paslaugų, tai dabar daug kur bažnyčios pradeda tas tokias panašias paslauga teikti. Žinau vieną bažnyčia Ukmergės rajone, kuri organizuoja, bet palikti reikia tada namą, arba butą, arba žemę. Manau, kad taip neturėtų

būti. Valstybė turi tokius dalykus kontroliuoti, kad neprasidėtų „palik butą, palik žemę“. Turi būti kontrolė, bet deja jos neužtenka.

10) Papasakokite apie savo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Kaip aš sakiau, šita tarnyba yra be galo reikalinga. Labai čia viskas tvarkoj. Bet teikiamų paslaugų kokybė visgi priklauso nuo žmogaus. Pas mane vat ir dabar tvarkinga moteris, bet nesavo darba dirbanti. Gal pas ją šeimos reikalai, visgi dvi dukros, motina sena, gyvena toli, bet kažkur skuba, bėga, vis laiko nėra. Prieš tai buvo be galo šauni moteris, bet vieniša. Atidirbo iki pensijos ir išėjo, bet mes su ją palaikom ryšius. Jinai ateina pas manę užpildyti knygelės apmokėjimui, nes pati nieko nematau. Vat dabar mane į ligoninę palydėti susitarėm. Ateis pas manę, iškviesim taksį, nes viena aš negaliu. Kur gi aš su lazdom? Faktiškai vaikštynes turėčiau imti, bet gi neišeina. Beje, dar gi neišsisakiau iki galo apie tą kokybišką teikimą, kad nuo žmogaus priklauso. Buvo ir tokių darbuotojų, kurioms pačioms reikia pagalbos. Ateina ir jau ne jaunos, gal negali kažkur kitu įsidarbinti. Čia viena buvo, tragiškai užbaigė gyvenimą, nes sakoma dėl dukros, kuri perdozavo ir mirė. Tai pasiėmė jinai atostogas, nuvažiavo kažkur prie ežerų ir lyg tai nuskendo, bet galvoju, kad vis dėlto pati patrumpino savo gyvenimo kelionę. Reikia gi irgi tokius dalykus iš aukščiau kažkam sužiūrėti, gal pas psichologus nukreipti.

11) Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos į namus?

Kiek čia jau būtų? Žinot, kaip seni žmonės ... jau kokie penki metai.

12) Koks Jūsų amžius?

88 metai.

13) Koks Jūsų išsilavinimas?

Pedagoginis išsilavinimas.

Interviu Nr. 8 (tyrimo dalyvis H)

1) Pateikite, Jūsų nuomone, tinkamiausią socialinį darbuotoją apibūdinantį portretą.

Labai daug negaliu išsivaizduoti, ir pasakyti, koks jis turėtų būti. Nes paslaugas gauname pusantrų metų tik. Bet nuomuonei susidaryti pakanka. Na pamėginsiu. Tai turėtų būti nuoširdus ir rūpestingas žmogus. Kad kai ateina ne būtų rimto veido, kad nesimatytų jo veide kažkokių problemų. Nes mums ir taip užtenka su kaupu visko. Tai vat vien tas veidas turi būti kaip … ateitų, ir bute šviesiau pasidarytų. Kaip saulė patekėtų tarsi. Besišypsantis ir akys žvilgančios nuoširdumu. Kad gal pajuokautų kartais, nereikia rimtumo didelio. Paskatintų, paragintų, pagirtų gal netgi mus senus žmones. Mums tai svarbu.

Netgi pavyzdžiui, tos darbuotojos , kur ateina maistą atenšti. Jis visas ne vienodai priima. Man tai vienodai. Atnešė, pakalbėjom ir išėjo. Jis kiekvieną kartą klausia, kas ateis. Tai su vienom pabendrauja, su kitom visai nebendrauja. Jau po ligos aplamai sunku bendrauti, bet…

2) Papasakokite, kaip Jūs sužinojote apie socialines paslaugas į namus.

Kadangi vyras yra po insulto, tai gulėjo sanatarijoje. Ten buvo socialiniai darbuotojai, nes gi ligoninėse yra dabar socialiniai darbuotojai, kuri papasakojo apie tokias paslaugas į namus. Tai taip ir prasidėjo viskas. Neatsimenu kaip ten viskas buvo paeiliui, net neatsimenu ką ten darėm. Bet faktas – paskambino mūsų seniūnijos socialinė darbuotoja ir atėjo pas mus, bet siūlomų paslaugų atsisakiau.

3) Dėl kokių priežasčių atsisakėte Jums paslaugų teikimo į namus?

Atsisakiau, nes ir koja netaip skaudėjo, dar sūnus buvo gyvas. Tai kažkai galvojau, kad nereikia dar man tų paslaugų. Kažkaip nebuvo dar tokia didelė problema. Bet kada likome tik tai dviese, jau susidarė problema.

4) Papasakokite, kaip tapote socialinių paslaugų namuose gavėjais.

Tai po to kai atsisakiau, socialinė darbuotoja visvien kart nuo karto paskambindavo. Aš dar taip svyruojančia… tai reikia, tai nereikia, tai reikia, tai nereikia, bet paskui nusprendėme, kad vis dėlto reikia. Ir šiaip aplamai visada paskambina, pasiteirauja. Rūpinasi. Tikrai negaliu skųstis ja.

Atėjo socialinė darbuotoja vėl į namus. Papasakojo apie sąlygas, kokios paslaugos jie gali teikti, kiek reikia mokėti, suteikė visą tą informaciją.

Socialinis darbuotojas papasakojo ar davė susipažinti su teikiamų paslaugų sąrašu?

Taip, papasakojo, ką kokios paslaugos mums gali būti suteiktos ir tiek. Tai ir pasirinkom tą ko mums reikėjo. Taip ir tapom. Iš pradžių mums porą kartų nešdavo, bet kažkaip per sunku joms buvo. Tai dabar jau trys kartus per savaitę atneša maistą.

5) Papasakokite apie Jums teikiamas socialines paslaugas.

Tas reikalas, kad mes neišnaudojam visų paslaugų, kurias galim gauti. Daleiskim, langus nuvalyti, pasitvarkyti buitiškai, kilimus išsisiurbti ar išplauti, tokiom paslaugom mes kol kas nesinaudojam. Pakolkas nereikia tiesiog. Pati susitvarkau.

O pagrindinė paslauga, kuri reikalinga, yra maisto parnešimas. Jeigu reikia kokius dokumentus sutvarkyti tai irgi, vaistų nupirkimas, nes man nors ir nėra neįgalumo, bet nelabai galiu vaikščioti. Reikalinga kelio oreracija. Todėl jei reikia kartais vaistų nupirkti, ar kokius dokumentus sutvarkyt … va dabar vyro neįgalumą tvarkiau. Tai aš tik nuvežiau, o visą kita jau padėjo sutvarkyti socialinis darbuotojas. Transportu dar naudijames. Nors mūsų poliklinika netoli, bet jau vyras negali nueiti tiek. Reikėjo į sanatoriją ir iš sanatorijos parvežti, tai irgi naudojomes. Važiavom operacojos darytis dėl katarktos. Bet su ta paslauga

labai sunku. Gali naudotis tik tada kai žinai iš anksto, kad kažkur reikės važiuoti. Bent jau prieš dvi savaites, o kai reikia iš karto gauti paslauga, tai praktiškai neįmanoma. Jeigu tau staigiai ar blogai ir kažkur tave reikia nuvežti, tai jau čia problema. Nes kiek jie ten tų mašinų turi, berods keturias sakė. Tai kur gi čia tokiam miestui toks skaičius. Todėl taip ir gaunasi.

Beje, specialiai pasidėjau savo sutartį, tai štai kokios čia paslaugos mūsų yra : maisto produktų ir pirkimas, buto tvarkymas. Bet nesinaudojam šita paslauga. Maisto ruoša dar yra, bet čia pasirinkau, jei kada manės nebūtų ar … nes mes abudu esame vyresnio amžiaus žmonės ir žinote visko gali atsitikti.

6) Papasakokite apie Jūsų dalyvavimą socialinių paslaugų gavimo procese.

Tai toks ir dalyvavimas mano tas. Iš pradžių aplamai neaišku man buvo. Ateidavo, paimdavo sąrašą ir tada eidavo į parduotuvę. Keistai atrodė man …ateik, vėl eik tada, paskui vėl grišk. Kam čia vaikščioti, jeigu galima pasiskambinti ir suderinti. Netgi siūliau, kad taip ir darytų, kad laiko negaištų savo. Bet čia matyt sistema tokia buvo, o dabar tai taip ir daro. Iš pradžių nelabai norėjau, ar kai čia pasakyti. Man atrodė keistai, kad kaip čia be manęs jie gali nupirkti visko ko man reikia. Bet paskui pažiūrėjau, kad viska tvarkoj. Bet visvien,praktiškai vieną kartą per savaitę pati nueinu iki parduotuvės. Mėsos produktų jos man neperka, išskyrus paukštienos. O taip stengiuos kartą į savaitę pati nueit. Nes gi nueini, kokių smulkmenėlių, beje kaip pats, tai kažką gali pamatyti, ko jie negali, gal akcija kokia, gal dar kas. Žinot gi kaip dabar tas.

7) Papasakokite, kaip buvo priimtas sprendimas dėl teikiamų paslaugų pratęsimo.

Baigėsi sutartis. Paskambino socialinė darbuotoja ir pasiūlė pratęsti. Tai ko man atsisakinėti, jei siūlo. Duoda – imk, nes vistiek reikia. Mes vis dėlto jau seni žmonės ir kas met tikrai metais nepajaunėjam. O tik vis naujų problemų atsiranda.

8) Papasakokite apie asmeninio gyvenimo pokyčius po socialinių paslaugų suteikimo.

Nu kaip čia. Žinot nieko neįvyko, tik vyro sveikata pablogėjo. Pavyzdžiui, man operacija turi daryti, jau senokai gavau siuntimą darytis, bet negaliu daryti, nes vyro negaliu palikti. Nes paslaugos ligos negydo - tai tik pagalba tau.

Po pagalbos gavimo kokie pokyčiai įvyko Jūsų gyvenime?

Tai lengviau pasidarė. Jeigu man reikėtų tiek eiti po parduotuves, tai tektų žmogų samdytis. Vežtu irgi kažkoks žmogus. Nes čia nepajėgčiau jau visko padaryti viena. Aš viską-viską nuo A iki Z, kiekvieną menknekį, visur nueit, viską padaryt … turėčiau pati darytis. Ne tik jau kad valgyt padaryti, ar kas nors, bet ir kitą, nes gi žmogaus gyvenime viskoių reikalų yra. Aš kiekvieną savaitę einu į kapines. Galvojau, kad bent vieną kartą per mėnesį galėtų nuvežti, bet nėra tų mašinų. Nuvažiuoti tikrai visada samdau taksi. Nes pati nuvažiuoti nepajėgiu, nueiti irgi negaliu. O ten su tuo transportu irgi nelabai kas.

9) Papasakokite apie savo lūkesčius, susijusius su socialinių paslaugų teikimu į namus.

Lūkesčiai mano tokie. Paaiškinsiu ant savo pavyzdžio. Aš išvažiuoti negaliu, nes vyras negali išbūti namie vienas. Porai valandų dar galiu išeiti, bet gi skambins tada penkis kartus. Tai su tokiais skambinimais dar gali pabūti kažkiek vienas, bet ne daugiau. Reikia, kad kažkas galėtų būti namie. Tai vat kad būtų teikiama tokia paslauga kaip priežiūros gal. Kad tiesiog pakvieti žmogų ir jis kelias valandas galėtų pabūti. Tikrai reikalinga labai. Į tas pačias kapines kai važiuoju. Tai štai toks dalykas aktualus yra. Tikrai aktualus. Nes samdytis reikia, arba sesuo atvažiuoja padėti.

10) Papasakokite apie savo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Viskas tenkina mane. Tik tai va tiek, kad kartais ateina, man buvo toks atvejis itesiog. Man buvo tądien labai blogai. Mano vyras yra po insulto, jis su galva problemos t.y. sunku suvokti, sunku kalbėti. Ir jei man kas blogai ar kas, aš tokių dalykų jam niekada nesakau. Labai tada pergyvena, o kai dar bijo vienas namuose likti, na tokia jau ligos pesekmė. Tai jei man blogai nekada jam nesakau. Nes bus tada išvis tragiška situacija. Tai va tokiu momentu, kad atkreiptų dėmesį. Nes iš tikrųjų man taip tada buvo blogai ir pasakiau,kad blogai jaučiuosi. Tai manau, kad tokiai momentais jau reikia paklaust ir gal pabūt, gal paskambint. Ne tikrai buvo blogai labai. Aišku, neprašiau kad pabūtų, bet kai išėjo man dar labiau pablogėjo, kad net nukritau jau. Bet kai atnešė maistą, ant stalo dėjo, matė, kad prastai man ir pasakiau apie tai. Tai va tokiu atveju, jei tau sako žmogus, kad jis blogai jaučiasi, tai tokiu momentu reikia atkreipt dėmesį. Nes tada ji kažkaip tikriausiai nepagalvojo, kad čia gali būti blogiau. Nes kai žmonės jau seni ir lieki vienas namie, nežinai ką daryt tokiu atveju. Gerai, kad atsigavau kažkaip ir sugebėjau nušliaužt iki lovos.

O šiai geras tai dalykas. Vertas. Nes didelė pagalba, asmeniškai man. Neturiu priekaištų.

Dar labai gerai, kad gali susikambinti, visada paderinti dėl laiko pakeitimo, ar kažkur išeit reikia.

11) Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos į namus?

1,5 metų.

12) Koks Jūsų amžius?

75 metai.

13) Koks Jūsų išsilavinimas?

Aukštasis.

Interviu Nr. 9 (tyrimo dalyvis I)

1) Pateikite, Jūsų nuomone, tinkamiausią socialinį darbuotoją apibūdinantį portretą.

Tokį darbą aplamai ne kiekvienas galėtų dirbti. Socialinis darbuotojas, jam pirmiausia pakantumo reikia turėti, nes esame seni žmonės. Ypatingai jaunam darbuotojui su senais sunku bendraut. Sakykit kaip norit, bet sunku. Todėl būtinai kantrus toks. Švelnus. Aišku, su tais seniai irgi ne pyragėliai su aguonom. Kaip ir kiekvienam darbui tinka ne kiekvienas, taip ir socialinis darbuotojas, ne kiekvienas gali juo būti. Neturi būti staigus ar labai greitas. Nereikalautų, kad viskas greitai darytųsi. Nes seniams gi kartais gali būti ir klausimai durnoki, kada žmogus sėdi vienas ir jam norisi paplepėti. Ir jeigu žmogus laužis save, darys per prievartą, taigi tai jausis ir tiems kuriems jis teikia paslaugas ir patį erzins. Socialinis darbuotojas, mano nuomone, tai savotiškas gyvenimo būdas.

2) Papasakokite, kaip Jūs sužinojote apie socialines paslaugas į namus.

Man buvo mikroinsultas ir gulėjau ligoninėje, o po ligoninės reabilitacijoje. Reabilitacijoje yra socialinis darbuotojas, kuris viską aiškina. Daktarai žino ko ten reikia ir nereikia. Tai tas darbuotojas viską paaiškino, kur nueiti. Nuėjom į seniūniją ir viską tą apiforminom. Pradžioje parašėm pareiškimą ir už porom mėnesių davė tą sutikimą toms paslaugoms. Aišku sūnus daug ką padarė, nes gyvena Amerikoje, tai neišvažiavo iki tol, kol nesutvarkė visko. Tolokai gyvena, atvažiuoja su kartus į metus.

3) Papasakokite, kaip tapote socialinių paslaugų namuose gavėju.

Dar kol buvau reabilitacijoje, sūnus nuvažiavo į seniūniją ir viską sužinojo. Ir socialinė darbuotoja jau padarė tokį kaip užklausimą, kažkaip tai savo ten keliais, ar galima man gauti tas paslaugas. Kai gautas buvo tas sutikimas, socialinė darbuotoja pati pasiskambino ir atėjo pas mus, paliko visus popierius, viską paaiškino ir davė tokį dokumentą, kur parašyta kokios paslaugos yra, kiek juos kainuoja ir kiek man reikės mokėti, nes gi čia priklauso nuo pensijos. Jeigu labai maža pensita tai nemoka, o aš primoku. Ten parašyta kiek aš turiu primokėti, jeigu imu paslaugą ir kiek jie primoka. Na vienu žodžiu viską ivykdėm ir pasirašėm susitarimą. Labai lengvai čia kažkaip viskas buvo su ja, labai tokia tvarkinga. Viską viską ji mums sutvarkė.

4) Papasakokite apie Jūsų dalyvavimą socialinių paslaugų gavimo procese.

Man iš ryto skambina tądien kai turi ateiti, aš jau turiu viską pasiruošus ko man reikia iš parduotuvės ir viską pasakau. Buna kitos užeina pasiimti sąrašo, bet nesuprantu kam tą žmogų vaikyti. Susakai viską telefonu, jis nueina ir atneša.

5) Papasakokite apie suteiktą paslaugų pasirinkimo laisvę.

Man leido rinktis. čia buvo , bet aš rinkausi pagal tai ką aš sugebu ir ko aš nesugebu. Aš pasirinkau, kad paslaugos man būtų teikiamos antradienį ir penktadienį. Auktualiausiai man buvo, kad iš parduotuvės atneštų produktus. Viskas ten buvo surašyta, įkainia, kiek primokėti. Pagal reikmę buvo daugiausiai produktų atnešimas.

6) Papasakokite apie Jums teikiamas socialines paslaugas.

Sunkesnius produktus atneša: vandenį, bulves, mėsytę. Aš gi pati išeinu, man reikia gi vaikščiot. Ir į parduotuvę nueinu, nusiperku pieno, grietinės, varškės. Juk tokį svorį atsinešti tai galiu. Man atneštų ir šiuos produktus, bet gi turiu vaikščiot. Beto ir daktarė gi liepė, kad reikia vaikščiot ir negalima sustot, nes jei atsigulsi, tai bus viskas. Nemėgstu gulėti. Aš dar nesu gulintis ligonis. Buvo, kad pakilo spaudimas, o man kaip tik reikėjo keisti tą receptų knygutę. Buvau užsirašius keisti, o spaudimas taip pakilo, kad nebegaliu išeiti. Tai atėjo darbuotojo ir nunešė ten tą knygutę pakeisti. Paskui atnešė naują. Kai man pakyla spaudimas, tai taip svaigsta galva, kad bijau toli kur išeiti. Tai jeigu einu tai netoli, o čia gi ir parduotuvė, ir vaistinė, ir poliklinika vietoje. O dėl glaukomos akyse labai prastai matau, kaip per tokį rūką. Vieną kartą reikėjo vaistų iš vaistinės, nes baiginėjosi man. Užsirašiau pas gydytoją, bet vėl atėjo ta diena ir vėl spaudimas. Tai netgi buvo ne ta diena kai jie ateina pas mane, bet paskambinau, paprašiau ir susitariau, kad nueitų man tų vaistų išrašyti. Tai pagrinde tokios tos mano paslaugos.

Vakar vat buvo brolienė atvažiavusį, tai nuėjome su ja kartu už butą apsimokėti į banką, vaistus paėmėm. Nes man pereit gatvę, nesakau, kad nematau, bet vis dėlto ne taip kaip kažkadais.

Ar yra paslaugų, kurių Jums reikėtų, bet jos nėra teikiamos?

Žinot, kad ne tikriausiai. Ten parašyta, kad jei aš noriu tvarkytis, langus valyti, tai jie gali tą organizuoti. Kol kas ko aš kreipiausi, tikrai viską gavau. Visos ateinančios darbuotojos vykusios moteriškaitės. Buvo, kad ta kur visą laką ateina susirgo, tai keitėsi, bet visos , kur ateina reikia tik džiaugtis. Reikia džiaugtis, kad yra tokių žmonių.

7) Papasakokite, kaip buvo priimtas sprendimas dėl teikiamų paslaugų pratęsimo.

Paskambino prieš pasibaigiant sutarčiai, kad reikia ją pratęsti. Klausė ar kažką keičiu ar nekeičiu. Kaip, kiek kartų norėsiu gauti paslaugas, apie tai ką aš norėsiu pakeisti. Pasakiau, kad iki šiol viskas mane tenkino. Aišku, nežinau kaip bus toliau, bet kad mane viskas tenkina ir nereikia nieko keisti man.

Kas turėtų dalyvauti priimant sprendimą?

Aš, vienareikšmiškai aš. Nors ir sako, kad seni visi durni. Bet kol kas viską suprantu, orientacijos nepraradau, esu sveiko proto, pati nusprendžiu ko man reikia ir ko noriu, kam to pvz. sūnaus čia reikia?

8) Papasakokite apie asmeninio gyvenimo pokyčius po socialinių paslaugų suteikimo.

Žinot, labai sunkiai pergyvenu vyro mirtį, beveik jau 8 metai kaip mirė. O dar tas mikroinsultas. Tai po to kažkaip pati jauču, kad pasikeičiau. O po paslaugų suteikimo negaliu pasakyti, kad kažkas pasikeitė. Bet žinot, vis dėlto pasikeitė, toks psichologikas momentas,

kai aš pasijuntu blogai ar ką, mane ramina ta mintis, kad ateisiu, paprašysiu ir man padarys. Suprantat, toks vat psichologinis mūras, kuris tave palaiko. Ir jeigu reikia, va pvz. užsirašiau pas kardiologą, bet tądien vėl spaudimas pakilęs, o viena bijau eit, kad nenugriūčiau, tai paprašiau lydėjimo pas gydytoją ir viskas buvo padaryta, atėjo ir padėjo.

O antra, kai vienas gyveni, ir ateina žmogus pas tave, vistiek jau linksmiau. Aišku turiu tuos telefonus, ir mobilųjį ie nemobilųjį, bet vis vien norisi gyvo žmogaus, gyvo žodžio. Ateina, tai jau linksmiau, pripranti ir lyg savo žmogus jau. Ne toks vienišas jautiesi.

9) Papasakokite apie savo lūkesčius, susijusius su socialinių paslaugų teikimu į namus.

Žinot kartais galvoju, nes tam turiu tikrai laiko, kad socialinis darbuotojas organizuojantis darbą, neperkrautų jų tiek darbais. Kad jos atlėkusios, jau lekia kitur, jos gi neturi laiko net pabūti, pabendrauti. Kadangi jau išskuba, nes laukia vienas, paskui kitas, trečias. Čia gi suprantama. Tai gal, kad joms iš viso tas „žirkles praplėstų“, kad nereikėtų taip lėkti. Atėjusios galėtų pabendrauti, nes visi, kas gyvena po vieną nebūtų prieš. Jos tikrai bendrauja, bet …aš jų nekaltinu, kad taip neilgai, nes jos ir negali būti ilgai. Jos nesako, bet aš matau, kai jos ateina, kad joms reikia lėkti. Čia dar ir netaip patogu iš vieno kampo į kitą. Gerai, kad mano name liftas, o reikia gi per laiptus kabanotis į viršų, o jei dar su tašėm…

10) Papasakokite apie savo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Aš tikrai vertinu gerai. Aplamai ta ideja yra gera, tik kaip ir minėjau, kad reikia mažiau apkrauti tas darbuotojas, tada gal ir paslaugų teikimui tai būtų reikšminga. Na ir tas daykas, kad leido pasirinkti paslaugas, čia tikrai tikrai reikia tik džiaugtis. Turiu, aišku priekaištą Lietuvos televizijai, kad rodo visokias nesąmones, o kad kažko žmoniško parodytų, reikalingo, kad ir apie jūsų darbą, kad žmonės žinotų kas yra tas socialinis darba ir tos paslaugos - koks gėris yra. Nes, mano nuomone, tikrai tam dėmesio skiriama per mažai. Daug kartų, vešėjau Amerikoje pas sūnų, tai ten tikrai televizijos laidos nukreiptos į žmogų, taip sakant, informacinių daug visokių gerų.

11) Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos į namus?

Nuo 2014 metų. Tai jau 2 metus.

12) Koks Jūsų amžius?

83 metai.

13) Koks Jūsų išsilavinimas?

Aš visą gyvenimą dirbau mokytoja, išdirbau 47 metus dėstidama istoriją. Aš labai mylėjau vaikus ir dabar myliu. Ir tuos vaikus visada laikiau, tarsi kaip mano jie visi.