

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
SOCIALINIŲ TECHNOLOGIJŲ FAKULTETO
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS**

**JOLITA ADOMAVIČIENĖ
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĚSTINĖS
STUDIJOS**

**SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRTYS, TEIKIANT
STACIONARIAS SOCIALINES PASLAUGAS SENYVO
AMŽIAUS ASMENIMS IR SUAUGUSIEMS ASMENIMS SU
NEGALIA**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas: prof.dr. Valdonė Indrašienė

Vilnius, 2015

TURINYS

ĮVADAS	3
SĄVOKŲ ŽODYNAS	7
1. STACIONARIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SENYVO AMŽIAUS ASMENIMS IR SUAUGUSIEMS ŽMONĖMS SU NEGALIA APIBRĖŽTIS	8
1.1. Stacionarių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia reglamentavimas	8
1.2. Stacionarių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia poreikio ir galimybių analizė	13
1.3. Socialinio darbo su senyvo amžiaus asmenimis ir suaugusiais asmenimis su negalia ypatumai	18
2. SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ ATVEJO STUDIJA	23
2.1. Socialinės globos namų veiklos organizavimas	23
2.2. Socialinės globos namų personalo valdymas	28
2.3. Socialinių darbuotojų profesinė veikla socialinės globos namuose	31
2.4. Socialinės globos namų gyventojų struktūra	35
3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ, DIRBANČIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMUOSE SU SENYVO AMŽIAUS ASMENIMIS BEI SUAUGUSIAIS ASMENIMIS SU NEGALIA, PATIRČIŲ ANALIZĖ	40
3.1 Tyrimo metodologija	40
3.2. Tyrimo duomenų analizė	44
3.2.1. Socialinių darbuotojų veiklų įvairovė, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis ir neįgaliaisiais	44
3.2.2. Sunkumai socialiniame darbe su globos namų gyventojais	52
3.2.3. Sunkumų socialiniame darbe įveikos strategijos	61
3.2.4. Socialinio darbo su senyvo amžiaus ir neįgaliais globos namų gyventojais tobulinimo perspektyvos.....	66
3.2.5. Veiksniai, skatinantys dirbti su senyvo amžiaus ir neįgaliais globos namų gyventojais	73
IŠVADOS	77
REKOMENDACIJOS	79
LITERATŪROS SĄRAŠAS	81
SANTRAUKA	90
SUMMARY	91
PRIEDAI	92

IVADAS

Vykstant spartiems ekonominiams bei socialiniams pokyčiams vis didesnę svarbą šalies gyvenime įgyja socialinės paslaugos. Socialinės paslaugos yra integrali valstybės gerovės dalis, kuri padeda spręsti iškylančias socialines problemas bei pagerinti patyrusių sunkumus žmonių gyvenimo kokybę.

Demografiniai pasikeitimai pasaulyje lemia ilgėjančią gyvenimo trukmę, didėjančią vyresnio amžiaus žmonių skaičių ir su šiuo reiškiniu susijusias socialines bei ekonomines problemas (Šurkienė ir kt., 2012). Šis fenomenas palietė ir Europos Sąjungą: Europos Komisija skelbia, kad 2060 m. Europoje gyvens 517 mln. gyventojų, iš kurių trečdalis bus 65 metų ir vyresni. Taigi, lyginant su 2010 m., senyvo amžiaus gyventojų padaugės nuo 17 proc. iki 30 proc., todėl Europa privalo pasiruošti senų žmonių skaičiaus augimui (Europos Komisija, 2012). Pasaulinės Sveikatos Organizacijos duomenimis, prognozuojama, kad Europos regione nuo 2010 m. iki 2050 m. beveik dvigubai padidės skaičius žmonių, vyresnių nei 85 m.¹.

Remiantis Lietuvos statistikos departamento (Pagyvenę žmonės Lietuvoje. Statistikos rinkinys, 2014) duomenimis, Lietuvoje sparčiai vyksta gyventojų senėjimo procesas: 2014 m. pradžioje 65 m. ir vyresni žmonės Lietuvoje sudarė 18,4 proc. visų gyventojų. Remiantis pateiktais duomenimis 2004 m. pagyvenusių žmonių buvo aštuntadaliu mažiau, negu vaikų iki 15 metų, tuo tarpu 2014 m. pagyvenusių žmonių buvo 1,3 karto daugiau negu vaikų iki 15 metų amžiaus.

Remiantis ES statistikos tarnybos prognozėmis, 2060 m. Lietuvoje pagyvenę žmonės sudarys 37 proc. visų gyventojų. Dėl gyventojų senėjimo augs ir žmonių su negalia skaičius (Nacionalinės sveikatos tarnybos metinis pranešimas, 2012). Pasak M. Gedvilaitės - Kordušienės (2013), šis procesas neišvengiamai kuria radikaliai naują ekonominį ir socialinį kontekstą.

Viena iš pagalbos galimybių senyvo amžiaus asmenims bei suaugusiems asmenims su negalia yra socialinė globa, kurios organizatoriai – socialiniai darbuotojai. Dirbant su neįgaliaisiais bei senyvo amžiaus asmenimis, būtina pripažinti kiekvieno jų teisę į unikalumą, skirtingumą, ir tai suprasti kaip vertybę. Būtent taip socialiniai darbuotojai įgyvendina savo misiją, skatindami socialinę kaitą ir inicijuodami problemų sprendimą bei pasiekdami šių žmonių ir sistemų tarpusavio darną (Kreivininė ir Vaičiulienė, 2011), šalina neįgaliesiems bei senyvo amžiaus asmenims iškilusius asmeninio, socialinio, dvasinio pobūdžio sunkumus, planuoja socialines paslaugas, kurios užkerta kelią socialinių problemų atsiradimui bei garantuoja stabilią

¹ Data and statistics. Prieiga per internetą: <http://www.euro.who.int/en/health-topics/Life-stages/healthy-ageing/data-and-statistics>

socialinę plėtrą (Vaicekauskienė ir Savickienė, 2013). M. Lymbery (2006) pažymi, kad darbe su senyvo amžiaus žmonėmis socialinis darbas siejasi su medicina.

Intensyvus visuomenės senėjimo procesas tiek visoje ES, tiek ir Lietuvoje lemia socialinių paslaugų poreikio augimą senyvo amžiaus asmenims ir neįgaliesiems bei padidėjusias valstybės išlaidas šioms paslaugoms. Remiantis LR Finansų ministerijos pateikta "Valstybės biudžeto asignavimų struktūra", išlaidos socialinei apsaugai nuo 1 271 528 lt 2006 metais padidėjo iki 3 168 381 lt 2013 metais. Dėl šių priežasčių būtina išanalizuoti stacionarių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia poreikius ir galimybes bei, remiantis X socialinės globos namų socialinių darbuotojų gerąja profesine patirtimi, rasti būdus socialinių paslaugų stacionariose globos įstaigose kokybės gerinimui bei finansinių išteklių mažinimui.

Iširtumas. Apie socialinio darbo ypatumus su senyvo amžiaus žmonėmis bei neįgaliaisiais rašoma, nagrinėjama, tačiau apie socialinių darbuotojų patirtis būtent stacionariose globos įstaigose, dirbant su senyvo amžiaus klientais bei suaugusiais asmenimis su negalia, literatūros bei mokslinių straipsnių yra stokojama.

Socialinį darbą su senais žmonėmis nagrinėjo L. C. Johnson (2003), Kozlovas ir kt., (2007), atskleisdami darbe su senais žmonėmis juntamą gyvenimo baigtinumą, ir šiuo požiūriu skatindami socialinius darbuotojus mokytis suprasti senyvų klientų išgyvenimų pasaulį, vertybes bei nepasiduoti negatyviam požiūriui į senstančius žmones. Mokslininkai analizuoja aktualias šio amžiaus asmenų psichologines problemas: senyvo amžiaus žmonių polinkį į depresiją, atsirandantį dėl neišvengiamų lėtinių ligų, artimųjų netekčių, socialinių ryšių praradimo (Ambrosino ir kt., 2012, Maslenikova ir Bulotaitė, 2013), polinkio į savižudybes reiškinių (Manthorpe ir Iliffe, 2011). Todėl, pasak J. Philips ir kt. (2006), socialiniai darbuotojai, dirbantys su senyvo amžiaus asmenimis, privalo turėti informaciją apie ligų eigas, prognozes ir prevencijas, kad galėtų pagelbėti šiems klientams priimti teisingus sprendimus.

E. Dorelaitienė ir U. Žalkauskaitė (2012) atskleidė neįgalių jaunuolių psichosocialinį portretą. Daug dėmesio mokslininkai skiria neįgalių asmenų problematikai: tiriamas visuomenės elgesio su neįgaliaisiais bei jų atstūmimo fenomenas (Ruškus, 2002), neįgaliųjų stigmatizacija ir kliento su psichine negalia ypatumai socialiniame darbe (Zaturskis ir Kiaunytė, 2014). J. Mataitytė – Diržienė ir E. Šumskienė (2009) nagrinėja socialinių kampanijų veiksmingumą įveikiant neįgaliųjų stigumą, lemiančią šių žmonių diskriminaciją.

Vertybes bei etiką socialinio darbo praktikoje su neįgaliaisiais ir senyvo amžiaus asmenimis tyrinėjo L. Parrot (2014), T. R. Jovaiša ir M. Meištinkaitė (2013), A. Petrauskienė

(2010), T. N. Liobikienė ir J. R. Šinkūnienė (2010), R. Giedrienė ir G. Pavasarytė (2013) ir kt. Tyrėjai pabrėžia, kad būtina gerbti šių asmenų teises bei orumą, vertinti jų skirtingumą ir unikalumą, ir tai užtikrina socialinių darbuotojų veiklos sėkmę. McInnis–Dittrich K. (2005) nagrinėjo socialinį darbą su vyresniaisiais klientais biopsichosocialiniu požiūriu ir išvelgė aukštus socialinių darbuotojų savimonės reikalavimus, socialinio darbo su senyvo amžiaus žmonėmis specifiškumą.

V. Vaicekauskienė ir E. Savickienė (2013) ištyrė pagyvenusių žmonių požiūrį į gaunamas socialines paslaugas ir nustatė, kad dirbdami su pagyvenusiais asmenimis, socialiniai darbuotojai prisiima įgalintojo, švietėjo, konsultanto, tarpininko, advokato vaidmenis, kurie persipina tarpusavyje. Profesinį tobulėjimą socialiniame darbe nagrinėjo J. Seden ir kt. (2011), kurie akcentavo, kad darbo su senyvo amžiaus asmenimis siekis yra orientuotas į asmenį.

Darbo naujumas. Tyrimų analizė rodo, kad stokojama tyrimų, skirtų socialinių darbuotojų kaip paslaugų senyvo amžiaus klientais bei suaugusiais asmenimis su negalia stacionarioje globos įstaigoje teikėjų patirtims atskleisti. Šiuo tyrimu atskleidžiama socialinių darbuotojų veikla, sunkumai socialiniame darbe su globos namų senyvo amžiaus ir neįgaliaisiais gyventojais bei geroji socialinių darbuotojų patirtis sprendžiant stacionarių globos namų gyventojų problemas.

Mokslinė tyrimo problema. Moksliniai tyrimai rodo, kad visuotinio gyventojų senėjimo kontekste stacionarių paslaugų poreikis senyvo amžiaus ir neįgaliems žmonėms išlieka (Čepinskis ir Kanišauskaitė 2009), todėl svarbu analizuoti socialinių paslaugų, palaikančių savarankiškumą, socialinį ir fizinį aktyvumą senyvo amžiaus asmenims, organizavimo ypatumus ir galimybes. Atskleisti veiksnius, kurie lemia socialinės globos bei slaugos poreikių patenkinimą.

Tyrimo objektas: Socialinio darbo praktika dirbant su senyvo amžiaus asmenimis bei suaugusiais asmenimis su negalia.

Darbo tikslas – atskleisti socialinių darbuotojų patirtis, teikiant stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims bei suaugusiems asmenims su negalia.

Darbo uždaviniai:

1. Teoriškai apibrėžti stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia.
2. Išstudijuoti X socialinės globos namų atvejį.
3. Atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių X socialinės globos namuose su senyvo amžiaus asmenimis bei suaugusiais asmenimis su negalia, patirtis.

Pasirinktas atvejo tyrimas pasitelkiant šiuos tyrimo metodus:

- mokslinės literatūros ir dokumentų analizė,
- pusiau struktūruotas interviu su X socialinės globos namų socialiniais darbuotojais,
- interviu tekstų turinio analizė.

SAVOKŲ ŽODYNAS

Asmuo su negalia – tai asmuo, turintis "ilgalaikių fizinių, protinių arba sensorinių pažeidimų, ribojančių jo visapusišką ir visavertį gyvenimą visuomenėje" (Dromantienė, Česnuitytė, 2011, p. 285).

Suaugęs asmuo su negalia – tai "darbingo amžiaus asmuo, kuris dėl neįgalumo yra iš dalies ar visiškai netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime" (Valstybės žinios, 2006-02-11, Nr. 17-589, LR Socialinių paslaugų įstatymas Nr. X-493, 2 straipsnis).

Senyvo amžiaus asmuo – tai "sukakęs senatvės pensijos amžių asmuo, kuris dėl amžiaus iš dalies ar visiškai yra netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime" (Valstybės žinios, 2006-02-11, Nr. 17-589, LR Socialinių paslaugų įstatymas Nr. X-493, 2 straipsnis).

Ilgalaikė socialinė globa – tai "visuma paslaugų, kuriomis visiškai nesavarankiškam asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinė specialistų priežiūra reikalaujanti pagalba, teikiama socialinės globos įstaigoje ar asmens namuose" (Valstybės žinios, 2006-04-20, Nr. 43-1570, Socialinių paslaugų katalogas).

Socialinės globos norma (standartas) – tai "privalomi reikalavimai teikiant socialines paslaugas" (Žalimienė, 2005, p.24).

Gyvenimo kokybė – „individo ar žmonių grupių suvokimas, kaip jie įsivaizduoja būsiantys patenkinti ir ko reikia, kad jie galėtų pasiekti džiaugsmą ir laimę“ (Andrašiūnienė, 2007, p. 44).

Socialiniai darbuotojai – „aukštųjų mokyklų absolventai, turintys socialinių mokslų magistro ar bakalauro laipsnį ir teikiantys savo žinias žmonėms, kuriems reikalinga socialinių darbuotojų pagalba“ (Andrašiūnienė, 2007, p. 120).

Socialinis darbas yra "profesinė veikla, kuri įgalina žmones, šeimas, bendruomenes ir visuomenę spręsti tarpusavio santykių ir socialines problemas, skatindama socialinę kaitą, gerindama gyvenimo kokybę ir stiprindama solidarumą bei socialinį teisingumą" (TAR, 2014-07-23, Nr. 10465, LR Socialinių paslaugų įstatymo NR. X-493, 8 straipsnis. 20 straipsnio pakeitimas).

1. STACIONARIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SENYVO AMŽIAUS ASMENIMS IR SUAUGUSIEMS ŽMONĖMS SU NEGALIA APIBRĖŽTIS

Pastaruoju laikotarpiu socialinis darbas Lietuvoje sparčiai tobulėja. Plėtojamos naujos veiklos sritys, didėja socialinių darbuotojų skaičius bei tobulėja jų profesionalumas. Pasak R. Ambrosino ir kt. (2012), socialiniai darbuotojai dažnai indentifikuojami kaip socialinės gerovės darbuotojai, kurie užsiima pagalba visuomenei. Vis dėlto ši prielaida yra ribota, nes jie yra įtraukti į daugelį skirtingų veiklų, apimančių platų paslaugų spektrą. Autorių teigimu, ši profesija tarnauja asmenų, šeimų, organizacijų, bendruomenių bei visos visuomenės gerovės stiprinimui. Viena iš socialinių darbuotojų profesinės veiklos sričių – teikti paslaugas gyventojams stacionarioje socialinės globos įstaigoje.

Siekiant atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis bei suaugusiais asmenimis su negalia X socialinės globos namuose, patirtis, tikslinga išanalizuoti stacionarių socialinių paslaugų reglamentavimą ir organizavimą.

1.1. Stacionarių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia reglamentavimas

Europos Komisijos leidinyje "Ilgalaikė priežiūra Europos Sąjungoje" (2008) pabrėžiama, kad kiekvienos ES valstybės narės viena iš svarbiausių užduočių yra aukštos kokybės ilgalaikės priežiūros paslaugų užtikrinimas bei apsauga nuo pavojaus būti priklausomam. Viena iš ilgalaikės priežiūros formų yra socialinė globa.

Siekiant išnagrinėti stacionarių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia reglamentavimą, tikslinga trumpai apibrėžti socialines paslaugas, nes jos yra ypač svarbi socialinės apsaugos sistemos dalis, kurios pagalba mažinama socialinė atskirtis bei sprendžiamos socialinės problemos.

Remiantis LR Socialinių paslaugų įstatymu Nr. X-493 (Valstybės žinios, 2006), socialinės paslaugos – tai paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba socialiai pažeistiems asmenims bei šeimoms savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu bei integruoti į visuomenę. Socialinių paslaugų tikslas - tai pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei šalpa pinigais, siekiant sudaryti sąlygas asmeniui ar šeimai ugdyti, stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas bei įveikti socialinę atskirtį. Pasak M. Išoraitės (2007), "tiksliausiai apibūdinsime socialines paslaugas, išskirdami jų

svarbiausius tikslus: tenkinti asmenų gyvybinius poreikius, kai jie patys nepajėgūs savarankiškai to pasiekti, atkurti žmogaus gebėjimą savarankiškai funkcionuoti visuomenėje bei teikti jas prevenciniais tikslais, siekiant užkirsti kelią problemoms" (p. 24). Pažymėtina, kad socialinės paslaugos Lietuvoje reglamentuojamos nacionaliniu, regioniniu bei instituciniu lygmeniu (Žalimienė ir kt., 2013). O šias paslaugas organizuoja Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Sveikatos ministerija, Švietimo ir mokslo ministerija bei savivaldybės.

Socialinės paslaugos apima platų paslaugų spektrą. Pasak L. Žalimienės (2003) ir M. Išoraitės (2007), socialinės paslaugos skirstomos pagal klientų grupes, teikėjo pavaldumą ir paslaugų pobūdį. Pagal paslaugų pobūdį mokslininkės socialines paslaugas klasifikuoja į bendruomenines, kurios teikiamos namų aplinkoje ar šių paslaugų teikimo įstaigoje, ir į rezidentines, tai yra stacionarios globos ir laikino apgyvendinimo paslaugas.

L. Dromantienė (2008) pažymi, kad socialinių paslaugų įvairovę ir prieinamumą visiems asmenims laiduoja įvairias ilgalaikės stacionarios globos formas, tokias kaip socialinė globa namuose, dienos socialinės globos centrai ir kitos.

LR socialinių paslaugų įstatyme (2006) bei Socialinių paslaugų kataloge (2006) apibrėžiamos socialinių paslaugų rūšys. Tai:

- bendrosios, kai asmeniui ar šeimai nereikalinga nuolatinė specialistų pagalba (informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, sociokultūrinės paslaugos, transporto organizavimo, maitinimo organizavimo, aprūpinimo būtiniausiaisiais drabužiais, avalyne, kitos paslaugos);
- specialiosios socialinės paslaugos, kurios skiriamos, kai bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka, ir jos skirstomos į socialinę priežiūrą bei socialinę globą, kuri apima paslaugas, reikalingas teikti asmeniui kompleksinę pagalbą, esant nuolatinės specialistų priežiūros poreikiui. Socialinė globa skirstoma pagal trukmę: dienos socialinė globa, trumpalaikė socialinė globa bei ilgalaikė socialinė globa (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006, Nr. X-493, Socialinių paslaugų katalogas, Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570).

Pasak A. Juozulyno ir kt. (2013), socialinės globos raiška šiuolaikinėje visuomenėje įsiskverbia beveik į visas gyvenimo sritis ir gali būti suprantama kaip "žmonių tarpusavio ryšiai, kai vienai iš dalyvaujančių pusių reikia kitos pusės dėmesio, paramos, supratimo" (p. 36). Tyrėjų teigimu, socialinė globa tuo pat metu suprantama ir kaip socialinis, daugiasluoksnis reiškinys bei socialinio kapitalo dalis, kuri yra aktuali, svarbi ir šiuolaikinei senstančiai visuomenei, ir

jauniems žmonėms.

LR socialinių paslaugų kataloge (2006) teigiama, kad socialinės globos paslaugas teikia stacionarios bei nestacionarios socialinių paslaugų įstaigos. Kataloge pažymima, kad stacionarios socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia yra teikiamos socialinės globos namuose, kuriuose teikiama trumpalaikė / ilgalaikė socialinė globa ne mažiau kaip 10 asmenų vienu metu.

Remiantis LR Socialinių paslaugų įstatymo 21 straipsniu (2006) stacionarios socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia teikiančios institucijos privalo turėti licenzijas "Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) suaugusiems asmenims su negalia" bei "Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) senyvo amžiaus asmenims". Šio įstatymo 8 straipsnis, 21 straipsnio pakeitimas, reglamentuoja, kad šioms įstaigoms gali būti išduodama licenzija "Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims" (TAR, 2014-07-23, Nr. 10465). Minėti teisės aktai nurodo licencijos gavimo sąlygas, atsisakymą išduoti licenciją bei jos galiojimo sustabdymą ir panaikinimą, licencijos turėtojo teises ir pareigas. Pagal "Socialinės globos įstaigų licencijavimo taisyklės" (2012), licenzijas stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia teikiančioms institucijoms išduoda Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Šios taisyklės nustato licencijų institucinei socialinei globai teikti išdavimo tvarką ir terminus, licencijos turėtojo teises ir pareigas, licenzijuojamos veiklos sąlygas bei jų laikymosi priežiūrą (Valstybės žinios, Nr. 57-2864).

Pasak L. Žalimienės (2007), stacionarių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms kokybės užtikrinimas - tai aktualus klausimas, kurį reikalinga nagrinėti. Autorė pažymi, kad "socialinės globos normų struktūra apima tokius pagrindinius aspektus kaip paslaugų poreikio vertinimas, paslaugų planavimas, asmeninė globa, kasdienis gyvenimas, gyventojų teisių apsauga, aplinka, būstas, personalas, valdymas" (Žalimienė, 2007, p. 44 – 45). Todėl vienas iš svarbiausių veiksnių užtikrinant socialinės globos kokybę - institucinės socialinės globos licencijavimas, kurio tikslas yra užtikrinti šių paslaugų atitikimą jomis besinaudojančių asmenų poreikiams (Vaitiekūnaitė, 2014).

Suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims socialinės globos teikimo principus ir charakteristikas reglamentuoja Socialinės globos normų aprašas, patvirtintas LR socialinės apsaugos ir darbo ministro 2012 m. gruodžio 11 d. įsakymu Nr. A1-566. Dokumentas taip pat nustato privalomus institucijų teikiamos ilgalaikės bei trumpalaikės socialinės globos

kokybės reikalavimus. Remiantis dokumentu, socialinės globos normos taikomos vadovaujantis asmens teisių užtikrinimo, dalyvavimo ir bendradarbiavimo, pasirinkimo ir socialinės globos tikslingumo bei nediskriminavimo ir asmens savarankiškumo ugdymo, socialinės integracijos principais. Dokumente nurodomos socialinės globos normų grupės (tarp jų - ir senyvo amžiaus asmenų ir suaugusių asmenų su negalia ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos normos, taikomos socialinės globos namams, 4 priedas), apibrėžiamas socialinės globos atitiktis šioms normoms vertinimas.

Socialinės globos normų aprašas (2012) reglamentuoja visą paslaugų senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia procesą, tai yra nuo pat jų paskyrimo ir asmens apgyvendinimo iki pat šių paslaugų valdymo ir administravimo. Apibrėžiama asmens socialinės gerovės bei poreikių užtikrinimas, asmens teisių apsauga, aplinka ir būstas, įstaigos personalas. Pažymėtina, kad kvalifikuota priežiūra bei dvasinė pagalba užtikrinama ir mirštančiajam socialinės globos namų gyventojui. Tai paslaugos, kurios užtikrina šiems asmenims orumą bei privatumą, psichologinių, fizinių bei religinių reikmių tenkinimą. L. Žalimienės (2007) teigimu, tai yra globos namuose gyvenančiųjų gyvenimo kokybės standartai, kurie yra susiję su žmogaus veiksmu ir žmogiškųjų santykių kokybe. Jie rodo įstaigos veiklos kultūrą, personalo požiūrį, ir nuo to priklauso, kaip yra užtikrinamos kliento teisės, orumas bei pasirinkimo galimybės. Europos Komisijos leidinyje "Ilgalaikė priežiūra Europos Sąjungoje" (2008) pažymima, kad Europos Sąjungos valstybėse ilgalaikės priežiūros paslaugų kokybės gerinimo būtinybės klausimas taip pat yra sprendžiamas. Nyderlanduose ir Slovakijoje funkcionuoja kokybės akreditavimo priemonės, sujungtos su stebėsenos sistemomis, o Vokietijoje ir Liuksemburge taikomos klinikinės rekomendacijos. Vis dėlto daugelis ES valstybių taiko vienodus šiems šalims kokybės užtikrinimo mechanizmus – tai Lietuva, Čekija, Estija, Ispanija, Švedija, Latvija, Jungtinė Karalystė ir kitos. Pagrindinius įrengimo reikalavimus institucijoms, teikiančioms stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia, nustato Lietuvos higienos norma HN 125:2011 "Suaugusių asmenų stacionarios socialinės globos įstaigos: bendrieji sveikatos saugos reikalavimai". Dokumente išdėstyti reikalavimai teritorijai, patalpų įrengimui, apšvietimui bei vėdinimui. Normoje apibrėžtas maitinimo organizavimas, vandens tiekimo reikalavimai bei patalpų bei inventoriaus priežiūra. Pažymėtina, kad šioje normoje vyrauja techniniai standartai, susiję su higienos reikalavimais, nepaliečiant šiose įstaigose gyvenančių asmenų gyvenimo kokybės.

Paminėtina, kad institucijos, valdančios stacionarias socialines paslaugas, yra Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, savivaldybės bei Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Remiantis Socialinių paslaugų įstatymo 10 straipsniu, socialinių paslaugų valdymas yra suprantamas kaip veikla, apimanti socialinių paslaugų planavimą bei organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą bei socialinių paslaugų kokybės vertinimą, taip pat priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas skirstomas į lygius:

"1. Individo – paslaugų gavėjo lygmuo – subjektyvus kliento požiūris, įvertintų poreikių pagal specialias metodikas patenkinimas.

2. Socialinių paslaugų įstaigos lygmuo – įstaigos veiklos organizavimas, garantuojant socialinį - ekonominį įstaigos efektyvumą.

3. Savivaldybės lygmuo - paslaugų gavėjų pagrįstas poreikių įvertinimas ir adekvačių paslaugų plėtojimas. Savivaldybės teritorijoje socialinės paslaugos vertinamos pagal paslaugų prieinamumą kiekvienam gyventojui, paslaugų savivaldybėje optimalumą, pažangios patirties taikymo skatinimą.

4. Valstybės lygmuo – paslaugų strategijos parengimas. Socialines paslaugas reglamentuojančių įstatymų, standartų parengimas bei jų vykdymo kontrolės būdo numatymas" (Išoraitė, 2007, p.38).

Pasak autorės, socialinių paslaugų veiksmingumą yra sunku įvertinti, nes klientų vertinimas yra skirtingas. Paslaugų veiksmingumas susijęs su rodikliu, parodančiu paslaugos tikslų bei uždavinių, kuriems pasiekti ji numatyta, pasiekimą. Kliento pasitenkinimas laikomas kokybės standartų pakankamumu. Pasiiekti uždaviniai, tikslai bei numatyti parametrai taip pat vertinami kaip kokybės pasiekimas (Išoraitė, 2007).

Apibendrinant galima teigti, kad stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia reglamentuoja:

- *LR Socialinių paslaugų įstatymas NR. X-493, 2006 m.;*
- *Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymo NR. X-493 2, 11, 13, 14, 19, 20, 21, 23, 24, 26, 29, 30, 31, 32, 38 straipsnių pakeitimo ir įstatymo papildymo 14¹, 24¹ straipsniais įstatymas;*
- *Socialinių paslaugų katalogas, 2006 m.;*
- *Socialinės globos įstaigų licencijavimo taisyklės, 2012m.;*
- *Socialinės globos normų aprašas, 2012 m.;*
- *Lietuvos higienos norma HN 125:2011 "Suaugusių asmenų stacionarios socialinės globos įstaigos: bendrieji sveikatos saugos reikalavimai", 2011 m.*

Institucijos, valdančios stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia, yra Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, savivaldybės bei Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

1.2. Stacionarių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia poreikio ir galimybių analizė

Lietuvoje gyventojų skaičius sparčiai mažėja bei tuo pat metu daugėja pagyvenusių ir vyresniųjų žmonių skaičius (Okunevičiūtė Neverauskienė ir Moskvina, 2013). Pasak U. L. Orlovos (2013), „ši socialinė grupė reikalauja vis daugiau finansinių ir žmogiškųjų išteklių“ (p. 22), o stacionarios socialinės paslaugos yra brangiai kainuojančios (Naujanienė, 2007, Šumskienė, 2014). Siekiant surasti būdus socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms ir neįgaliesiems kokybės gerinimui bei finansinių išteklių mažinimui, būtina analizuoti stacionarių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia poreikius ir galimybes.

Pasak L. Dromantienės (2008), augant senyvo amžiaus asmenų skaičiui, aštrėja jų gyvenimo kokybės užtikrinimo problemos. Demografiniai tyrimai rodo, kad vis ilgėja žmonių gyvenimo trukmė, jiems esant iš dalies arba visiškai nedarbingais. Dėl šios aplinkybės socialinių paslaugų bei sveikatos apsaugos sistemoms kyla ypač dideli uždaviniai, kurie pareikalaus milžiniškų žmogiškųjų bei finansinių išteklių.

Mokslininkai (Žalimienė ir Lazutka, 2009) pažymi, kad socialinės globos paslaugas teikia viešasis (valstybinis), visuomeninis (ne pelno), privatusis (pelno) ir „neformalusis“ (šėimos nariai, kaimynai ir kiti artimi žmonės) sektoriai. Šioje mišrioje globos ekonomikoje valdžios institucijoms tenka atsakomybė už kokybišką bei efektyvų socialinės globos paslaugų teikimą. Tebefunkcionuojant centralizuotai valdomoms socialinės globos institucijoms, pradedamos steigti nedidelės savivaldybių įstaigos vietos gyventojams. Taip pat išsiplėtė šias paslaugas teikiančių nevyriausybinų organizacijų tinklas.

Stacionarios socialinės paslaugos senyvo amžiaus žmonėms - tai yra viena iš sudėtinių socialinės apsaugos sistemos dalių ir tampa vis labiau reikalingesnės ir svarbesnės Europos gyventojų visuotinio senėjimo kontekste (Žalimienė, 2007). Mokslininkų (Kudukytė – Gasperė ir kt., 2012) teigimu, 2050 metais 35 procentai, tai yra trečdalis, Lietuvos žmonių bus pagyvenę, o visoje Europoje trečdalis visų gyventojų bus vyresni nei 60 metų. Šie pokyčiai lemia socialinių paslaugų, kurios orientuotos į senyvo amžiaus ar / ir negalią turinčius asmenis, poreikio didėjimą.

Autoriai pažymi, kad teikiamos namuose socialinės bei slaugos paslaugos pagerintų senyvo amžiaus bei neįgalių žmonių gyvenimo kokybę, tuo pačiu sutaupydamos lėšas, kurias skiria valstybė šių asmenų stacionariai priežiūrai.

L. Dromantienės (2008) teigimu, vykstant demografinio senėjimo procesams, neįgaliųjų Europos Sąjungoje vis daugės. Pasak autorės, Lietuvoje 36 proc. neįgaliųjų yra pensinio amžiaus.

Remiantis Lietuvos statistikos departamento informacija, 2013 m. pabaigoje Lietuvoje savo veiklą vykdė 39 socialinės globos įstaigos suaugusiems asmenims su negalia ir 102 globos įstaigos senyvo amžiaus žmonėms, kuriose gyveno atitinkamai 6,1 tūkst. ir 4,7 tūkst. asmenų. Per 2013 metus į socialinės globos namus senyvo amžiaus žmonėms atvyko gyventi 1,2 tūkstančio asmenų. Tai yra 5 proc. daugiau, negu 2012 metais. Paminėtina, kad didėja nedidelių socialinių paslaugų įstaigų, kuriose gyvena apie 20 gyventojų, skaičius. 2013 metais pradėjo savo veiklą 4 naujos šio tipo įstaigos (iš viso 84 vietos). Taip pat 2013 metais pradėjo veikti 7 savarankiško gyvenimo namai, skirti senyvo amžiaus žmonėms ir suaugusiems asmenims su negalia (LR Statistikos departamentas, 2014). Galima teigti, esant stacionarių paslaugų poreikiui, kuriamos naujos įstaigos ir atsiranda galimybės jose apsigyventi senyvo amžiaus ir neįgaliems žmonėms.

Pasak R. Naujanienės (2008), stacionarios socialinės paslaugos yra brangios, o senyvo amžiaus asmenys nori gyventi kuo ilgiau savo namuose. Tačiau, prastėjant sveikatai, šeimos funkcijoms, nuolatinės globos poreikis didėja ir lemiamu apsisprendimo veiksniu apsigyventi nuolatinės globos institucijoje tampa pasitikėjimo savimi gyvenant savo namuose praradimas.

Paslaugų poreikį senyvo amžiaus žmonėms nagrinėja J. Philips, ir kt. (2006). Autoriai pažymi, kad vienas iš socialinės politikos tikslų – prižiūrėti senyvo amžiaus žmones kiek galima ilgiau namuose, dažnai susietas su profesionaliu tikslu – palaikyti asmens nepriklausomumą, autonomiją bei skatinti pačiam priimti sprendimus. Tačiau susiduriama su ypač sunkiomis šių asmenų būklėmis, kai tenka priimti skausmingus sprendimus dėl socialinės globos paslaugų.

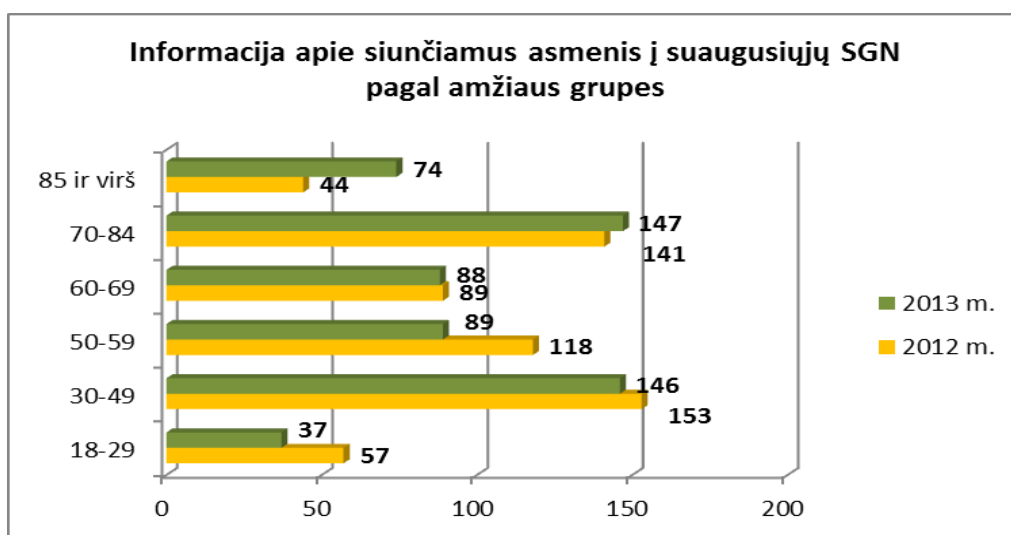
Sprendimas dėl stacionarių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia skyrimo priimamas įvertinus poreikį, vadovaujantis šioms asmenų grupėms skirtomis socialinės globos poreikio vertinimo metodikomis. Remiantis jomis, nustatomi socialinio bei fizinio savarankiškumo kriterijai. Sprendimą priima savivaldybė, gavusi socialinių darbuotojų asmens socialinės globos poreikio vertinimo išvadas. Šis įvertinimas būtinas, kai reikalingas valstybės ar savivaldybės finansavimas šioms paslaugoms. Procesą reglamentuoja LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas "Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-94 "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" pakeitimo" (Valstybės žinios, 2012-07-26, Nr. 89-4664).

J. Čepinskis ir V. Kanišauskaitė (2009) teigia, kad socialinės globos paslaugų tiek stacionarių, tiek nestacionarių poreikis nemažėja. Ilgalaikės globos paslaugos ypač aktualios senyvo amžiaus (virš 75 metų) žmonėms, nebegalintiems savarankiškai gyventi.

Asmenų, turinčių daugiau negu 65 metus ir gyvenančių stacionariose socialinės globos įstaigose, dalis Lietuvoje nesudaro net 1,5 procento. Tuo pat metu Švedijoje, Olandijoje bei Danijoje ši dalis siekia 8 ir daugiau procentų. Vokietijoje ši dalis sudaro 6,8 procentų, Italijoje – 3,9 procentų, Ispanijoje – 2,9 procentų (Toleikienė, 2012).

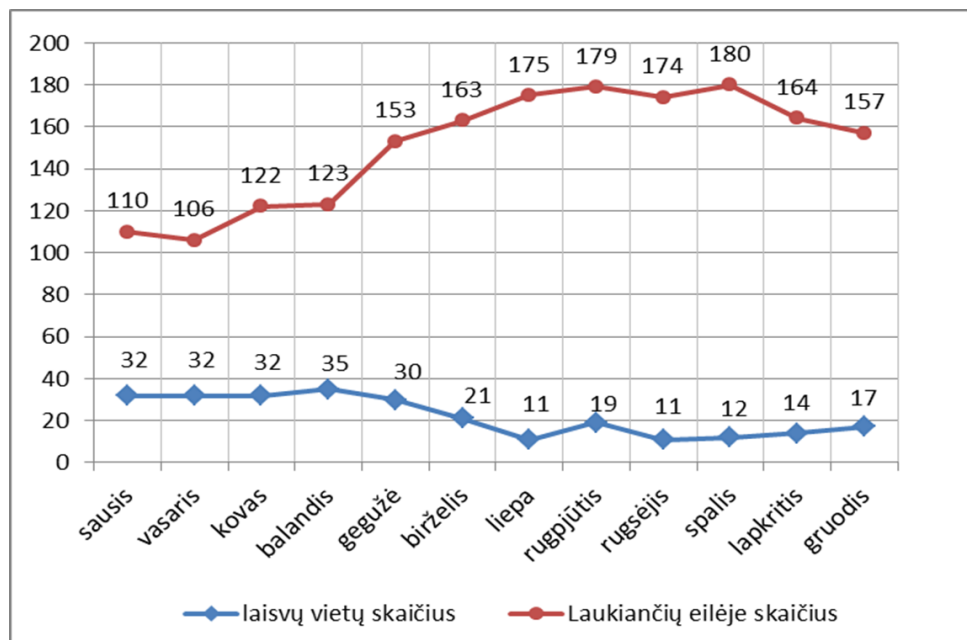
Stacionarių socialinių paslaugų poreikio senyvo amžiaus asmenims didėjimą pažymi ir G. Paliušienė (2014) (1 paveikslas).



1 pav. Siunčiamų į stacionarias globos įstaigas neįgaliųjų statistiniai rodikliai

Šaltinis: Paliušienė G., Neįgaliųjų reikalų departamentas prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, "Stacionarių socialinių paslaugų poreikis ir jų prieinamumas", 2014

Išanalizavus siunčiamų į stacionarias globos įstaigas neįgaliųjų statistinius rodiklius, nustatyta, kad, palyginus su 2012 m., 2013 metais sumažėjo siunčiamų jauno (18 - 29 m. nuo 57 iki 37) ir vidutinio (50 - 59 metų nuo 118 iki 89) amžiaus neįgaliųjų į suaugusiųjų socialinės globos namus, tuo tarpu vyresnių kaip 85 m. amžiaus asmenų skaičius išaugo daugiau negu trečdaliu (nuo 44 iki 74).



2 pav.. Laukiančių eilėje skaičiaus ir laisvų vietų dinamika 2013 metais (30 SGN)

Šaltinis: Paliušienė G., Neįgaliųjų reikalų departamentas prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, "Stacionarių socialinių paslaugų poreikis ir jų prieinamumas", 2014

Laukiančių eilėje stacionarioms paslaugoms asmenų skaičiaus ir laisvų vietų dinamika 2013 metais (2 paveikslas) rodo, kad 2013 metais socialinės globos namuose laisvų vietų sumažėjo beveik dvigubai (nuo 32 iki 17), o laukiančiųjų eilėje skaičius išaugo daugiau negu trečdaliu (nuo 110 iki 157). Taigi, galima teigti, kad šios paslaugos yra reikalingos.

Pasak R. Naujanienės (2007), stacionarios paslaugos senyvo amžiaus žmonėms yra ne tik brangios, bet ir apribojančios asmeninę autonomiją. U. L. Orlovos (2013) teigimu Lietuvoje pačią didžiausią klientų grupę ilgalaikės globos įstaigose sudaro senyvo amžiaus asmenys, sulaukę daugiau negu 85 metų, ir būtina atkreipti dėmesį į šių žmonių gyvenimo kokybės veiksnius. Šie veiksniai yra savarankiškas sprendimų priėmimas, gyvybingumo bei ryšių su svarbiais žmonėmis išlaikymas. Paminėtina, kad Europos Komisija taip pat pažymi, jog ilgėjant europiečių gyvenimo trukmei, didėja ilgalaikės priežiūros poreikis. Todėl valstybės lėšos, skirtos šioms paslaugoms, sudaro antrą pagal dydį socialinės apsaugos išlaidų dalį. Paskaičiuota, kad dėl šios priežasties 2050 metais ilgalaikės priežiūros išlaidos padidės 0,7 procento BVP, palyginus su 2004 metais (Europos Komisija, 2008).

L. Vaškevičiūtė ir R. Naujanienė (2011), atlikusios tyrimą, teigia, kad senyvo amžiaus žmonių apsisprendimą apsigyventi stacionarioje ilgalaikės globos institucijoje nulemia biopsichosocialinių veiksnių sąveika, ypač socialiniai ir ekonominiai veiksniai. Tai sveikatos

praradimas, giminaičių neturėjimas ar pastarųjų negalėjimas pasirūpinti, neigiami visuomenės stereotipai apie senatvę bei ekonominė situacija, kurią sąlygoja mažos pajamos ir nuosavo būsto nepritaikymas.

Pažymėtina, kad vykstant visuomenės senėjimo procesui ir didėjant brangios ilgalaikės priežiūros poreikiui, Vakarų Europos šalyse vykdomos šių paslaugų reformos, kurios sukūrė naują balansą tarp ilgalaikės senų žmonių priežiūros ir finansinių išteklių, pigiau kainuoja ir yra nukreiptos į paslaugas šeimose (Pavolini ir Ranci, 2008).

Tikslinga paminėti kitas mokslininkų nuomones, kurios atskleidžia alternatyvias galimybes senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia, augant stacionarių socialinių paslaugų poreikiui.

V. Dauderys ir R. Bandzevičienė (2008) teigia, kad senyvo amžiaus žmonės yra viena iš labiausiai pažeidžiamų grupių visuomenėje. Todėl, siekiant išlaikyti šių asmenų sveikatą, savarankiškumą, gyvenimo kokybę bei aktyvų dalyvavimą visuomenės gyvenime svarbia inovacija socialinių paslaugų srityje tampa dienos globos centro veikla. Autorių teigimu, ši institucija padeda senyvo amžiaus žmonėms patenkinti poreikius, kompensuoti su senėjimu susijusius apribojimus bei praradimus.

Analizuojant senyvo amžiaus asmenų problematiką, paminėtinas demografinis faktorius. V. Indrašienė ir A. Katkonienė (2011) teigia, kad esant nepalankiai demografiniai situacijai, kai didėja senyvo amžiaus žmonių skaičius (ypač virš 80 metų) ir esant pakitusiai šeimos struktūrai, didėja poreikis socialinėms paslaugoms namuose. Tyrėjai (Indrašienė ir Katkonienė, 2011; Gudžinskienė ir Jurgutienė, 2010) pažymi, kad šiomis paslaugomis sudaromos sąlygos asmeniui kuo ilgiau išlaikyti savarankiškumą, ir tai prioritetinga socialinių paslaugų rūšis, pagerinanti gyvenimo kokybę klientams, gyvenantiems namuose.

Tačiau nors Europos Komisija skatina kuo daugiau teikti paslaugas asmens namuose, Lietuvoje šios paslaugos senyvo amžiaus žmonėms taip pat dar nėra išplėtos (Tamutienė ir Naujanienė, 2013), o "socialinių paslaugų gavėjai ir teikėjai kritiškai vertina dabartinę socialinių paslaugų būklę ir išreiškia mišraus tipo socialinių paslaugų lūkestį." (Ruškus ir kt., 2013, p. 41).

Nustatyta, kad stacionarios globos įstaigos yra brangiai kainuojančios bei turinčios tebegyvuojančią sovietinę paslaugų teikimo kultūrą, besipriešinančios pokyčiams, todėl reikalinga šios sistemos deinstucionalizacija (Šumskienė, 2014).

Rimšaitė (2006) pažymi, kad stacionarios globos įstaigos - tai integrali socialinės apsaugos sistemos dalis, besivadovaujanti socialinio darbo vertybėmis, tačiau sulaukianti daug kritikos iš žmogaus teisių gynėjų bei nevyriausybinų organizacijų. Pripažįstama, kad šiose

įstaigose ženkliai pablogėja psichinę negalią turinčiųjų gyvenimo kokybė, ir per pirmus atvykimo į įstaigą metus miršta 1/4 – 1/5 dalis naujai atvykusiųjų. Pasak autorės, siekis koncentruotai vienoje įstaigoje globoti didelį skaičių sutrikusio intelekto bei su psichine negalia asmenų nepasiteisino, nors ir išliko daugelyje šalių (Rimšaitė, 2006).

Teigiama (Orlova ir Gruževskis, 2014), kad stacionarios globos įstaigos yra vertinamos nevienareikšmiškai, ir tyrinėtojai dažnai pasisako arba "už", arba "prieš" institucinę globą. Mokslininkai konstatuoja, kad " būtina sudaryti sąlygas vyresnio amžiaus asmenims gyventi savarankiškai ir kartu suteikti jiems ir jų šeimos nariams visą reikalingą informaciją apie socialinės globos paslaugas, jų turinį. Kita vertus, reikalinga aktyvesnė informacinė kampanija apie gyvenimą globos įstaigose, ypač iliustruojant galiojančių mitų apie ilgalaikės socialinės globos namus nepagrįstumą" (p. 129).

Kito mokslininko (Dunajevus, 2012) nuomone, šiuo metu vykstanti asmeninių socialinių paslaugų deinstitutionalizacija, siekia suderinti stacionarias socialines paslaugas ir bendruomeninę globą tokiu būdu, kad būtų geriausiai patenkinami asmens interesai. E. Dunajevus pažymi, kad šis procesas vakarų šalyse jau yra pasibaigęs, tuo tarpu Vidurio bei Rytų Europos šalyse deinstitutionalizacija dar tik prasideda. Mokslininkas daro išvadą, jog Lietuvoje taip pat vyksta asmens socialinių paslaugų institucinės ir organizacinės struktūros, apimančios bendruomenines ir ilgalaikės globos paslaugas, formavimas.

Išanalizavus stacionarių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia poreikį ir galimybes, galima teigti, kad šios paslaugos reikalingos ir jų poreikis, senstant visuomenei, didėja. Tačiau stacionarios globos paslaugos yra brangiai kainuojančios ir žeminančios asmens savivertę bei bloginančios gyvenimo kokybę. Alternatyvios galimybės yra socialinės paslaugos asmens namuose bei dienos centrų veikla. Išplėtojus bendruomenines socialines paslaugas, pagerėtų senyvo amžiaus žmonių bei neįgaliųjų gyvenimo kokybė ir būtų sutaupytos lėšos, kurias valstybė skiria šių asmenų stacionariai priežiūrai.

1.3. Socialinio darbo su senyvo amžiaus asmenimis ir suaugusiais asmenimis su negalia ypatumai

B. Kreiviniienės ir J. Vaičiulienės (2011) teigimu visuomenė į neįgaliuosius bei senyvo amžiaus asmenis žvelgia kaip į nevisaverčius jos narius. Todėl tikslinga atskleisti mokslininkų požiūrį, kuris nusako senyvo amžiaus asmenų bei suaugusių asmenų su negalia išskirtinumą bei socialinio darbo ypatumus su jais.

J. Seden ir kt. (2011) akcentuoja, kad socialinio darbo su senyvo amžiaus asmenimis siekis yra orietuotas į asmenį. Todėl būtina įvertinti ir tenkinti senų žmonių individualius poreikius. Jų gyvenimo kokybė yra susijusi su socialinių santykių svarba, socialinės rolės turėjimu bei veiklomis, sveikata, pozityviu psichologiniu požiūriu, kaimynyste bei finansine padėtimi ir nepriklausomybe.

Nustatyta (Kozlovas ir kt., 2007), kad senyvo amžiaus klientai kelia ypatingus reikalavimus pagrindiniams socialinių darbuotojų profesinės veiklos elementams - etikai, žinioms, įgūdžiams. Tą lemia mirties artumas bei suvokimas ir tai, kad šie klientai turi turtingesnę gyvenimo patirtį negu su jais dirbantys socialiniai darbuotojai. Laiko tėkmė įgauna ypatingą svarbą. Visa tai suteikia ypatingą specifiką. Dirbdant su labai senais žmonėmis, aiškiai juntamas gyvenimo baigtinumas. Šiuo požiūriu senyvo amžiaus asmenų priežiūra - šių žmonių, tokių, kokie jie yra iš tikrųjų, suvokimas ir mokėjimas suprasti jų išgyvenimų pasaulį. Johnson (2003) taip pat pabrėžia, kad, dirbant su šio amžiaus klientais dažnai susitinkama su socialine vertybe - mirtimi, ir dauguma socialinių darbuotojų yra linkę vengti šios temos. Todėl dirbant su senyvo amžiaus žmonėmis, labai svarbu suprasti žmogaus vertybes ir nepasiduoti negatyviam požiūriui į senstančius žmones, esą jie visi vienodi, nepatikimi, nesugebantys mokytis. Mokslininkas šią situaciją vertina kaip diskriminaciją senų žmonių atžvilgiu.

V. Maslenikova ir L. Bulotaitė (2013) pabrėžia, kad senyvo amžiaus žmonėms yra neišvengiamos lėtinės ligos, skausmas bei artimųjų netektys. Šie emociškai skausmingi gyvenimo pokyčiai seniems žmonėms sąlygoja didesnę neigiamų emocinių išgyvenimų patyrimą bei depresiją. Jiems ypač būdingi emocijų sutrikimai: padidėjęs dirglumas bei irzlumas, bloga nuotaika ir nuolatinis nepasitenkinimas. Vis dėlto šias emocines problemas patiria ne visi senyvo amžiaus žmonės. Emociniai išgyvenimai priklauso nuo asmens gebėjimo įveikti neigiamas situacijas bei reguliuoti savo emocijas. Autorės, atlikusios tyrimą, teigia, kad gyvenimas senelių namuose taip pat sąlygoja aukštesnius depresijos skalės įverčius.

Pasak J. Philips ir kt. (2006), socialiniai darbuotojai, dirbantys su senyvo amžiaus asmenimis, kurie turi ilgalaikius sveikatos sutrikimus, tokius kaip insultai, širdies ligos, vėžys, artritai ir kt., privalo turėti informaciją apie šių ligų eigas, prognozes ir prevencijas, kad galėtų pagelbėti šiems klientams priimti teisingus sprendimus.

Negatyvus požiūris į senyvo amžiaus žmones dažnai daro įtaką jų socialinio statuso praradimui. Šiuo amžiaus tarpsniu mažėja savivertė, realus gyvenimas tampa problema, neišvengiamai prarandami partneriai. Senyvo amžiaus asmenims tenka kovoti su fizinės sveikatos mažėjimu, kuris riboja jų mobilumo galimybes bei įvairias veiklas. Šie pokyčiai neišvengiamai

daro įtaką gyvenimo jų kokybei. Todėl senyvame amžiuje iškyla dažna problema - depresija, kurią sukelia nerimas dėl sumažėjusių pajamų, sveikatos problemų, artimųjų netekčių bei socialinių ryšių praradimo (Ambrosino ir kt., 2012).

Pažymėtina, kad J. Manthorpe ir S. Iliffe (2011) atskleidžia senyvo amžiaus žmonių polinkį į savižudybes. Mokslininkų pastebėjimu, ši sritis dar mažai tyrinėta ir trūksta įrodymų apie socialinio darbo įtaką šių savižudybių prevencijai.

K. McInnis-Dittrich (2005) teigia, kad darbas su senyvo amžiaus žmonėmis nors ir yra praturtinantis tiek asmeniškai, tiek profesionaliai, tačiau jis reikalauja aukštos savimonės. Skirtingai nuo darbo su tokiomis grupėmis, kurios galbūt yra tolimos socialiniam darbuotojui, pavyzdžiui, kaip alkoholikai, narkomanai, smurtautojai ir panašiai, visi supranta, kad galiausiai patirs senėjimą ir mirtį. Senėjimo patirties universalumas daro įtaką darbui su vyresniaisiais tiek sąmoningai, tiek nesąmoningai. Reikšminga problema, su kuria susiduria socialiniai darbuotojai - senų žmonių patiriama diskriminacija, mirties baimė, neigiamas jausmas, konfliktuojantys klausimai tarp laisvės ir priklausomybės nuo kitų. Darbuotojai ima jausti prasmės nebuvimą, nes nuo senatvės nėra išsigelbėjimo. Tuo pačiu jie supranta, kad ir jų laukia ta pati lemtis.

Mokslininkų tyrimuose atskleisti senyvo amžiaus žmonių bei darbo su jais ypatumai siejasi su moksliniais tyrimais apie neįgaliuosius.

E. Dorelaitienės ir U. Žalkauskaitės (2012) teigimu, neįgalūs jauno amžiaus žmonės yra priklausomi ir negalintys pilnaverčiai dalyvauti socialiniame gyvenime, nepageidaujami visuomenėje ir save suvokia kaip atstumtuosius, marginalius visuomenės narius. J. Ruškaus (2002) teigimu, per didelis neįgaliųjų saugojimas nuo socialinės realybės, viso jų gyvenimo, net ir poilsio bei teisės mylėti, "sutvarkymas" skatina neįgaliųjų praradimą ir bet kokią pasirinkimą ir dar labiau didina izoliaciją. Todėl pasak A. Diržytės ir kt. (2010), svarbu atsižvelgti ir į neįgaliųjų psichologinius poreikius: saugumą, pagarbą, emocinę šilumą. Šiems neįgaliesiems labai svarbus palaikymas ir autonomijos išsaugojimas. Pasak T. N. Liobikienės ir R. J. Šinkūnienės (2010), pagrindinė socialinių darbuotojų, dirbančių su neįgaliaisiais, sėkmės prielaida - tai pagarba neįgaliųjų orumui ir asmens teisėms. Partnerystė bei įgalinimas privalo būti socialinio darbo su neįgaliaisiais pagrindu.

A. Diržytė ir kt. (2010) įžvelgia, kad dirbant su neįgaliaisiais, reikia ne tik pedagoginių, psichologinių ar socialinio darbo žinių. Yra reikalingos ir pačio darbuotojo asmeninės savybės bei psichologinis atsparumas sudėtingomis situacijomis. Dėl šios priežasties užsienio šalyse rūpinamasi ne vien darbuotojų kvalifikacija, bet ir jų psichologine savijauta bei gyvenimo kokybe.

G. Zaturskis ir A. Kiaunytė (2014) teigia, kad kliento su psichine negalia vaidmuo socialiniame darbe sudėtingas. Jis priklauso nuo paties kliento požiūrio į save bei požiūrio artimųjų, specialistų, visuomenės. Mokslininkų teigimu, šie neįgalieji yra stigmatizacijos aukos, todėl socialiniai darbuotojai susiduria su profesine dilema: jie privalo ginti žmogaus su psichine negalia kaip kliento interesus ir tuo pačiu metu turi būti lojalūs visuomenės institucijai, ir tai sukelia vidinę įtampą. Autoriai teigia, jog žmonės su psichine negalia, socialinių darbuotojų akimis, yra išsiskiriantys specifiniu kalbėjimu, kitokiu žvilgsniu bei judėjimu, keista apranga. Nustatyta, kad dirbantieji su šiais klientais žiūri į juos kaip į reikalingus pagalbos vaikus.

J. Mataitytė - Diržienė ir E. Šumskienė (2009) taip pat teigia, kad psichikos ligomis sergantys asmenys laikomi kitokiais, ypatingais, tačiau ne psichika, o būtent stigma lemia šių žmonių diskriminaciją. Pažymima, kad visuomenė juos laiko pavojingais bei stengiasi juos izoliuoti, tokiu būdu skatindama jų teisių pažeidimus ir socialinę atskirtį bei apgyvendinant izoliuotose institucijose. Mokslininkų teigimu, dirbant su šiais asmenimis, jie gali maištauti ir nepriimti egzistuojančių normų arba stengtis tobulėti, kompensuojant stigmatizuojančią padėtį, gali slėpti savo neigiamas emocijas arba susierzinti dėl komplimentų, kurie pasakomi jiems, atliekant elementarias veiklas.

Pasak R. Ambrosino ir kt. (2012), nors visuomenė yra pažengusi, išlieka neįgaliųjų, ypač turinčių psichinę negalią, dvilypiškumas, kaip jie turėtų būti priimami visuomenėje. Pastangos integruoti į visuomenę šiuos asmenis dažnai sutinkamos ypač priešišškai. Garsus socialinės politikos analitikas psichinės sveikatos srityje D. Mechanic (2007) teigia, kad etiketės "protiškai nesveikas" ar tiesiog "neįgalusis" dar giliau žaloja asmenis, kurie jau ir taip stigmatizuoti, ir didina jų problemas. Pažanga yra tame, kad stengiamasi įvardinti būseną, o ne patį individą.

Svarbiausiais senyvo amžiaus asmenų ir suaugusių asmenų su negalia globos proceso organizatoriais bei planuotojais, visos darbuotojų komandos lyderiais socialinės globos įstaigose yra laikomi socialiniai darbuotojai (Giedrienė ir Pavasarytė 2013). Socialiniai darbuotojai, dirbantys su šiais žmonėmis, patys privalo turėti teigiamas nuostatas, vertinti bei gerbti šių asmenų skirtingumą bei unikalumą. T. R. Jovaiša ir M. Meištinkaitė (2013) atskleidžia socialinio darbo prioritetus: santykio su klientu sukūrimas, glaudaus ryšio palaikymas, tinkamas bendravimas. Autoriai pabrėžia, kad socialiniai darbuotojai savo veikloje privalo mokėti suderinti savo žinias, vertybes bei įgūdžius. Todėl dirbant su pagyvenusiais asmenimis svarbu, kad socialinis darbuotojas pasižymėtų konfidencialumu, nuoširdumu, nesmerkimu, bendradarbiavimu ir empatija. V. Vaicekauskienė ir E. Savickienė (2013) atskleidė, kad dirbdami su pagyvenusiais asmenimis, socialiniai darbuotojai prisiima įgalintojo, švietėjo, konsultanto, tarpininko, advokato

vaidmenis, kurie persipina tarpusavyje.

A. Petrauskienės (2010) teigimu, dirbant su senyvo amžiaus žmonėmis, labai svarbu pripažinti jų vertę, orumą bei unikalumą ir sudaryti galimybes žmogui pačiam priimti sprendimus, siekti pagerinti jų gyvenimo kokybę.

Paminėtina L. Parrot (2014) nuomonė: socialiniams darbuotojams etinės bei moralinės vertybės yra atrama gerinant žmonių gyvenimo kokybę, ir jie privalo priimti iššūkius bei išspręsti problemas pačiu geriausiu būdu nuolat kintančioje aplinkoje, todėl jiems svarbus naujų įgūdžių mokymasis, socialinio teisingumo laikymasis, gebėjimas įgalinti, moralės normų laikymasis, kompetencija socialinėse situacijose. Šios kompetencijos būtinos ir socialiniame darbe su senyvo amžiaus asmenimis bei suaugusiais asmenimis su negalia.

T. N. Liobikienė ir J. R. Šinkūnienė (2010) teigia, kad visuomenėje dažniausiai atkreipiamas dėmesys į negalią, o ne į asmenį, ir neįgalusis pateikiamas kaip turintis vienokių ar kitokių trūkumų, sutrikimų, sukuriama neigiama socialinė nuostata. Mokslininkės pabrėžia, kad socialinių darbuotojų, dirbančių su neįgaliaisiais, pagrindinis principas, užtikrinantis veiklos sėkmę, privalo būti gerbimas neįgaliųjų asmenų teisių bei orumo. Ne mažiau svarbu partnerystė, įgalinimas, gyvenimo kokybės siekis bei įtraukimas į visuomenės gyvenimą.

Išanalizavus socialinio darbo su senyvo amžiaus asmenimis ir suaugusiais asmenimis su negalia ypatumus, galima teigti, kad svarbiausiais senyvo amžiaus asmenų ir suaugusių asmenų su negalia globos proceso organizatoriais bei planuotojais, visos darbuotojų komandos lyderiais socialinės globos įstaigose yra laikomi socialiniai darbuotojai. Šių asmenų skirtingumo bei unikalumo pripažinimas, pagarba jų teisėms ir orumui, suteikimas sprendimų priėmimo laisvės bei siekis pagerinti jų gyvenimo kokybę yra socialinių darbuotojų veiklos sėkmės pagrindas.

2. SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ ATVEJO STUDIJA

X socialinės globos namai (toliau – socialinės globos namai) yra įstaiga prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, kurios paskirtis – užtikrinti ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą nesavarankiškiems ar iš dalies savarankiškiems senyvo amžiaus asmenims, kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra. Globos namuose apgyvendinami senyvo amžiaus asmenys, kuriems nustatytas didelių specialiųjų poreikių lygis ir asmenys, kuriems dėl proto negalios ar psichinių sutrikimų nustatytas 0-40 procentų darbingumo lygis, specialusis nuolatinės slaugos ar nuolatinės priežiūros (pagalbos) poreikis arba nustatytas didelių ar vidutinių specialiųjų poreikių lygis (X socialinės globos namų nuostatai, 2013).

2.1. Socialinės globos namų veiklos organizavimas

Socialinės globos namų savininkė yra valstybė. Savininko teises ir pareigas įgyvendina Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija (toliau – Socialinės apsaugos ir darbo ministerija). Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kompetenciją, įgyvendinant globos namų savininko teises ir pareigas, nustato Lietuvos Respublikos biudžetinių įstaigų įstatymas (Žin., 1995, Nr. 104-2322; 2010, Nr. 15-699) ir kiti Lietuvos Respublikos teisės aktai. Socialinės globos namai – tai viešasis juridinis asmuo, turintis sąskaitą banke ir antspaudą su Lietuvos Respublikos valstybės herbu bei pavadinimu.

Remiantis X socialinės globos namų nuostatais (2013 m.), globos namai savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos tarptautinėmis sutartimis, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu (Žin., 2006, Nr. 17-589), Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2012 m. gruodžio 11 d. įsakymu Nr. A1-566 [„Dėl Socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“](#), kitais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Seimo priimtais teisės aktais, Respublikos Prezidento dekretais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Ministro Pirmininko potvarkiais, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymais, kitais teisės aktais.

Socialinės globos namams vadovauja direktorius, kurį konkurso būdu į pareigas priima ir iš jų atleidžia Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministras teisės aktų nustatyta tvarka. Socialinės globos namų direktorius yra tiesiogiai pavaldus ir atskaitingas Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministrui. Administracijos bei padalinių veikla reguliuojama šios įstaigos direktoriaus patvirtintomis socialinės globos namų darbo tvarkos

taisyklėmis, globos namų struktūrinių padalinių nuostatais, darbuotojų pareigybių aprašymais.

Socialinės globos namų darbuotojų priėmimo į darbą ir atleidimo iš jo, taip pat darbo užmokesčio jiems mokėjimo tvarką bei sąlygas nustato Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas, kiti įstatymai ir teisės aktai.

Socialinės globos namų veiklos misiją, tikslus, prioritetines veiklos kryptis, šios įstaigos funkcijas nurodo metiniai veiklos planai, darbo tvarkos taisyklės bei nuostatai, taip pat Kolektyvinė sutartis.

Socialinės globos namų misija – teikti socialines paslaugas vienišiams pagyvenusiems, senyvo amžiaus ir žmonėms su negalia, išsaugant ryšius su visuomene.

Socialinės globos namų veiklos vizija – moderni regioninė socialinių paslaugų įstaiga, gebanti pasiūlyti platų socialinių paslaugų spektrą, bendradarbiaujanti su steigėju, regiono socialinių paslaugų teikėjais ir organizatoriais bei lanksčiai ir operatyviai prisitaikanti prie socialinių paslaugų rinkos reikalavimų, prognozuojanti jos pokyčius (Socialinės globos namų darbo tvarkos taisyklės, patvirtintos socialinės globos namų direktoriaus 2014-03-05 d. įsakymu Nr. V-15 bei nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2010 m. birželio 22 d. įsakymu Nr. A1-277 (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2013 m. birželio 25 d. įsakymo Nr. A1-347 redakcija)).

Socialinės globos namų tikslą bei prioritetines veiklos kryptis nurodo metų veiklos planai. 2014 m. veiklos plane nurodomas socialinės globos namų tikslas – teikti kokybiškas socialines paslaugas, užtikrinančias žmogui su negalia orias gyvenimo sąlygas, padėti jam spręsti socialines problemas, įgalinant jį patį keistis, kad stiprėtų jo galios savarankiškai įveikti sunkumus, o taip pat pasinaudoti visuomenės teikiama pagalba.

Pažymėtina, kad šios įstaigos veiklos prioritetinės kryptys orientuotos į aplinkos ir teikiamų paslaugų bei personalo tobulinimą. Siekiant įgyvendinti šiuos prioritetus, numatytas aukštesnis paslaugų ir gyvenamosios aplinkos standartas, gyventojų gyvenimo kokybės gerinimas per darbinę veiklą ir užimtumą bei siekis kurti besimokančią organizaciją (Socialinės globos namų 2014 metų veiklos planas, patvirtintas socialinės globos namų direktoriaus 2014-01-30 įsakymu Nr. (1.4) V - 9).

Veikla organizuojama vadovaujantis Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintais metiniais veiklos planais, parengtais remiantis Strateginio planavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 827 (Žin., 2002, Nr. 57-2312; 2010, Nr. 102-5279), ir skelbiamais globos namų interneto tinklalapyje. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Vidaus audito skyrius vertina, kaip vykdomas metinis

socialinės globos namų veiklos planas. Metinius globos namų planus įsakymu tvirtina socialinės globos namų direktorius, po to pateikiama Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, kur įsakymu patvirtina Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministras.

Įstaigos funkcijas apibrėžia socialinės globos namų nuostatai (2013 m.), kuriuose nurodoma, jog socialinės globos namai tvarko globos namų gyventojų apskaitą, asmens bylas, socialinės ir medicininės rehabilitacijos dokumentaciją, taip pat bendradarbiauja su Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, kitomis valstybės ir savivaldybių institucijomis bei įstaigomis, kitomis šalies ir tarptautinėmis organizacijomis. Pažymėtina, kad įstaiga užtikrina valstybės biudžeto ir kitų lėšų efektyvų panaudojimą pagal paskirtį, materialinių vertybių apskaitą bei vykdo organizacinę, ūkinę ir finansinę veiklą.

Socialinės globos namuose yra patvirtinta direktoriaus 2006-02-06 įsakymu Nr. V-12 "Darbuotojų priėmimo į darbą tvarka". Ja remiantis, į darbą priimami asmenys, atitinkantys kvalifikacinius reikalavimus užimamoms pareigoms. Jei einamoms pareigoms užimti yra daugiau nei vienas kandidatas, direktoriaus įsakymu patvirtinama komisija, kuri įvertina kiekvieną kandidatą ir skiria lausiai tinkantį toms pareigoms (Socialinės globos namų Darbuotojų priėmimo į darbą tvarka, 2006 m.). Darbo sutarties sudarymo, pakeitimo ir nutraukimo nuostatas reglamentuoja Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas, įstatymai, kiti norminiai teisės aktai, socialinės globos namų Kolektyvinė sutartis (2014 m.) bei darbo tvarkos taisyklės (2014 m.).

Siekiant garantuoti, kad būtų laikomasi Lietuvos Respublikos įstatymų, Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymų bei įstaigos darbą reglamentuojančių lokalinių teisės aktų, užtikrinant socialinės globos namų sistemingą, ekonomišką, veiksmingą ir efektyvią veiklą, padedančią siekti įstaigos strateginių tikslų bei įgyvendinti iškeltą viziją ir misiją, taip pat siekiant resursų naudojimo tikslingumo ir efektyvumo, remiantis socialinės globos namų direktoriaus 2014-01-06 įsakymu Nr. V-2 patvirtinta "Socialinės globos namų vidaus kontrolės tvarka", vieną kartą per metus vykdoma vidaus ūkinė - finansinė kontrolė, Darbuotojų darbo kokybės ir atitikimo einamoms pareigoms patikra bei Socialinės globos namų gyventojams teikiamų bazinių paslaugų kokybės kontrolė. Vidaus kontrolei vykdyti yra sudaryta komisija, patvirtinta Socialinės globos namų direktoriaus įsakymu.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Buhalterinės apskaitos įstatymu (Žin., 2001, Nr. 99-3515) Lietuvos Respublikos viešojo sektoriaus atskaitomybės įstatymu (Žin., 2007, Nr. 77-3046), Viešojo sektoriaus apskaitos ir finansinės atskaitomybės standartais (VSAFAS) ir kitais teisės aktais yra parengta ir patvirtinta direktoriaus įsakymu socialinės globos namų apskaitos politika (2010 m.). Šiuo dokumentu siekiama užtikrinti, kad būtų efektyviai, ekonomiškai, rezultatyviai,

skaidriai ir pagal paskirtį naudojamas valstybės turtas; laiku gaunama finansinė informacija, sudaroma tiksli, patikima finansinė atskaitomybė, programų vykdymo ir kitos ataskaitos; laikomasi teisės aktų ir sutartinių įsipareigojimų; globos namų turtas apsaugomas nuo sukčiavimo, iššvaistymo, pasisavinimo, neteisėto valdymo ir kitų neteisėtų veikų; užtikrinamas teisingas X socialinės globos namų biudžeto sudarymas ir jo vykdymas.

Atsižvelgiant į įstaigos strategiją, sudaromos išlaidų sąmatos, pagal kurias nustatomos paslaugų ir veiklos sričių finansavimas. Socialinės globos namų finansavimas susideda iš trijų šaltinių:

1. Gyventojų įmokos už pragyvenimą pagal sudarytą sutartį tarp gyventojų ir globos namų.
2. Valstybės biudžetas.
3. Savivaldybės lėšos.

Už socialines paslaugas, teikiamas stacionariose globos įstaigose, mokama ne daugiau kaip 80% asmens pajamų (Lietuvos Respublikos vyriausybės 1998m. sausio 29d. nutarimas Nr. 111 „Dėl apmokėjimo už socialines paslaugas principų ir tvarkos patvirtinamo“). Valstybės biudžetą ir gyventojų įmokas įsakymu tvirtina Socialinės apsaugos ir darbo ministras. Savivaldybių lėšas - įsakymu tvirtina socialinės globos namų direktorius.

Vadovaujantis 2014 m. liepos 10 d. priimtu Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo NR. X-493 2, 11, 13, 14, 19, 20, 21, 23, 24, 26, 29, 30, 31, 32, 38 straipsnių pakeitimo ir įstatymo papildymo 14¹, 24¹ straipsniais įstatymu, mokėjimo už ilgalaikę socialinę globą suaugusiam asmeniui dydis neturi viršyti 80 proc. asmens pajamų. Jei asmens turto vertė yra mažesnė už jo gyvenamosios vietos savivaldybėje nustatytą turto vertės normatyvą (tais atvejais, kai asmuo pagal Valstybinių šalpos išmokų įstatymą gauna slaugos ar priežiūros išlaidų tikslinę kompensaciją), 100 procentų šios kompensacijos skiriama mokėjimui už ilgalaikę socialinę globą padengti (29 straipsnio 9 dalis). Kai asmuo pagal Valstybinių šalpos išmokų įstatymą gauna slaugos ar priežiūros išlaidų tikslinę kompensaciją, 100 procentų šios kompensacijos skiriama mokėjimui už trumpalaikę socialinę globą padengti (29 straipsnio 7 dalis).

Siekiant tinkamai įgyvendinti teisės aktų reikalavimus finansų kontrolei, yra parengtos ir direktoriaus įsakymu patvirtintos socialinės globos namų finansų kontrolės taisyklės (2011), kurios reglamentuoja finansų kontrolės organizavimą įstaigoje bei darbuotojų, atliekančių finansų kontrolę, pareigas ir atsakomybę. Šiame dokumente apibrėžiama finansų kontrolės tikslai, principai ir nuoseklumas, išankstinė, einamoji bei paskesnioji finansų kontrolė.

Socialinės globos namų direktoriaus 2014-01-06 įsakymu Nr. V-2 patvirtinta "Socialinės

globos namų vidaus kontrolės tvarka", siekiant užtikrinant socialinės globos namų sistemingą, ekonomišką, veiksmingą ir efektyvią veiklą, padedančią siekti įstaigos strateginių tikslų bei įgyvendinti iškeltą viziją ir misiją, taip pat siekiant resursų naudojimo tikslingumo ir efektyvumo. Remiantis ja, vieną kartą per metus vykdoma vidaus ūkinė – finansinė kontrolė, darbuotojų darbo kokybės ir atitikimo einamoms pareigoms patikra bei socialinės globos namų gyventojams teikiamų bazinių paslaugų kokybės kontrolė. Vidaus kontrolei vykdyti yra sudaryta komisija, patvirtinta socialinės globos namų direktoriaus įsakymu. Pažymėtina, jog paslaugų vertinimą atlieka ne tik darbuotojai, bet ir globos namų Gyventojų tarybos nariai. Tai leidžia pamatyti, kas yra daroma gerai, ir kur dar reikia pasistengti. Atskleisti trūkumai šalinami, ir tai leidžia siekti aukštesnio paslaugų kokybės standarto. Vidaus kontrolės sistemos metinis vertinimas skelbiamas visuotiniame gyventojų ir darbuotojų susirinkime bei įstaigos interneto puslapyje.

Kitame dokumente "Socialinės globos namų kokybės politika, 2014", nurodoma, kad įstaigos veiklos kokybė – tai profesinės kompetencijos ir gero įstaigos vardo pamatas. Šiame dokumente socialinės globos namai apibrėžiami kaip besimokanti, moderni regioninė socialinių paslaugų įstaiga, lanksčiai ir operatyviai prisitaikanti prie socialinių paslaugų rinkos reikalavimų, prognozuojanti jos pokyčius, gebanti pasiūlyti platų socialinių paslaugų spektrą, bendradarbiaujant su steigėju bei regiono socialinių paslaugų teikėjais bei organizatoriais. Dokumente nurodomi svarbiausi globos namų veiklos tikslai bei pagrindinės veiklos kryptys.

Kokybės politika sutelkta į šias sritis: socialinės globos namų vidaus kontrolė, Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės vertinimas bei virtuvės padalinio paslaugų kokybės užtikrinimas.

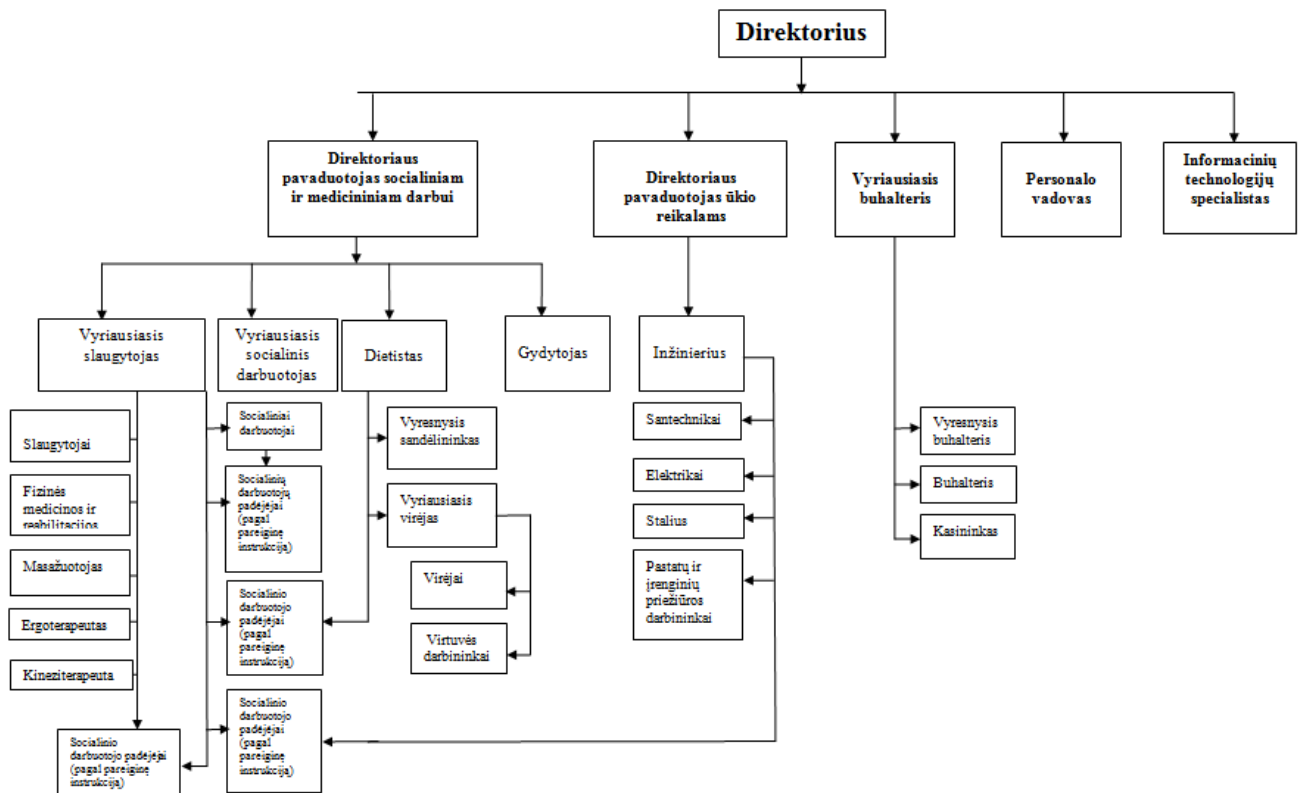
Pažymėtina, kad socialinės globos namai atitinka visus licenzijavimui keliamus reikalavimus ir vieni pirmųjų Respublikoje įgijo (2013 m.) dvi licenzijas, kurias išdavė Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Tai Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) senyvo amžiaus asmenims ir Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) suaugusiems asmenims su negalia.

Išnagrinėjus dokumentus, reglamentuojančius X socialinės globos namų veiklos organizavimą, galima teigti, jog šie socialinės globos namai vadovaujasi Lietuvos Respublikos teisės aktais, Respublikos Prezidento dekretais, bei įstaigos darbą reglamentuojančiais lokaliniais teisės aktais. Įstaigos veikla kryptinga, siekianti užtikrinti paslaugų kokybę, įgyvendinti veiklos misiją, tikslus bei prioritetines veiklos kryptis, efektyviai paskirstyti finansinius išteklius.

2.2. Socialinės globos namų personalo valdymas

Socialinės globos namų personalą sudaro padaliniai: valdymo personalas, sveikatos priežiūros personalas, socialinių paslaugų personalas bei aptarnavimo ir ūkio personalas. Remiantis Socialinės globos namuose patvirtinta direktoriaus 2006-02-06 įsakymu Nr. V-12 "Darbuotojų priėmimo į darbą tvarka", į darbą priimami asmenys, atitinkantys kvalifikacinius reikalavimus užimamoms pareigoms. Tvarkoje pažymima, kad jei einamoms pareigoms užimti yra daugiau nei vienas kandidatas, direktoriaus įsakymu patvirtinama komisija, kuri įvertina kiekvieną kandidatą ir skiria labiausiai tinkantį toms pareigoms.

Personalo struktūra nuolat kinta. Didžiausias pokytis įvyko 2010 metais. Vadovaujantis LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2010 m. rugsėjo 1 d. įsakymu Nr. AI-398 „Dėl planinio vietų skaičiaus socialinės globos įstaigose patvirtinimo ir personalo struktūros“, kuriuo patvirtintas darbuotojų, tiesiogiai dirbančių su gyventojais santykis 80:20 bei etatų santykis su gyventojais 1:20, buvo patvirtintas socialinės globos namų direktoriaus 2010 m. rugsėjo 15 d. įsakymas Nr. P-109 „Dėl Socialinės globos namų personalo struktūros ir darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo“. Šiuo įsakymu buvo įvestos 22 socialinio darbuotojo padėjėjo ir 0,5 gydytojo pareigybės bei panaikintos šios pareigybės: 1 sandėlininko, 1 siuvėjo, 2 skalbėjų, 3 vairuotojų, 2 virėjo padėjėjų, 2 indų plovejų, 5 liftininkų, 4 valytojų, 1 budėtojo, 1 slaugytojo bei 0,5 etato buities sektoriaus (3 paveikslas).

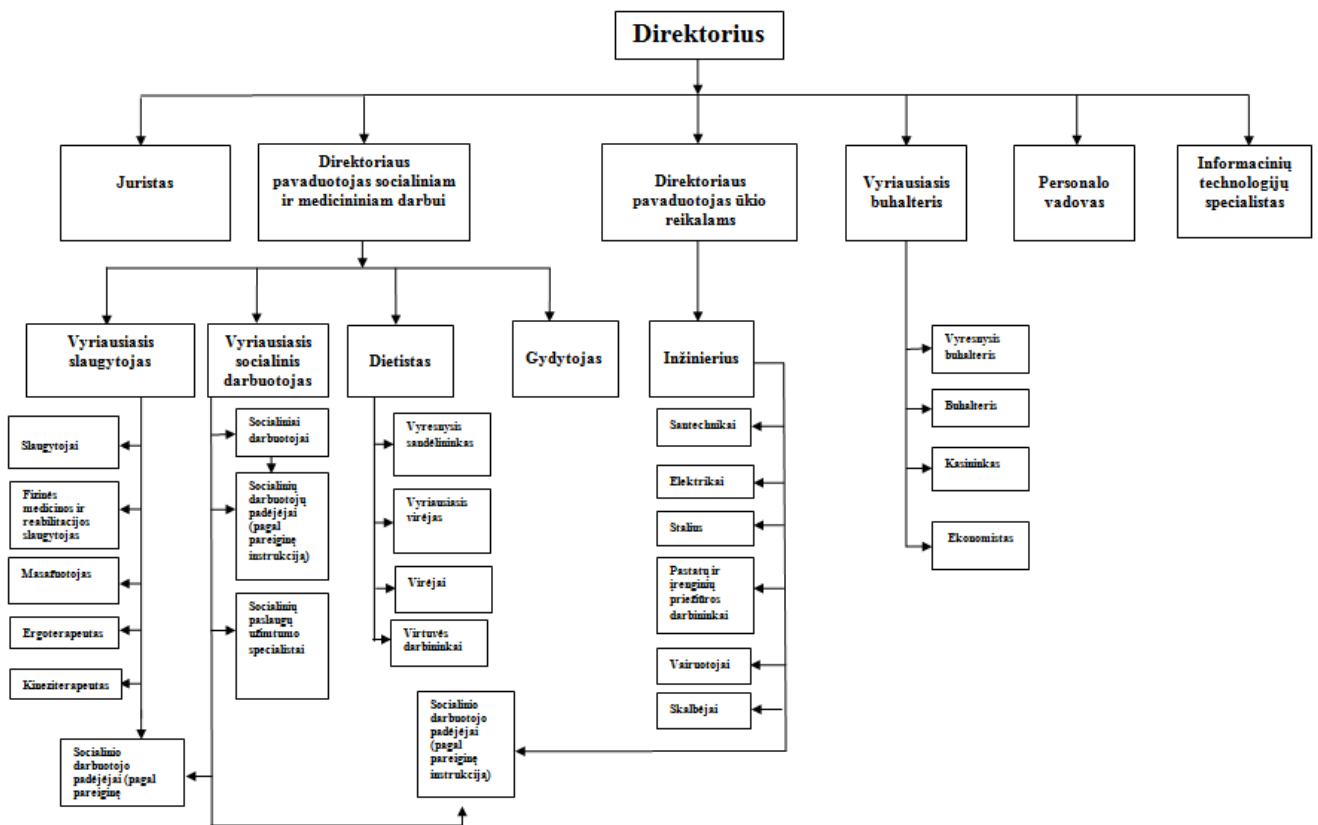


3 paveikslas. Socialinės globos namų personalo struktūra

(Parenpta remiantis socialinės globos namų direktoriaus 2010-09-15 d. įsakymu Nr. P-109)

Vėliau socialinio darbuotojo padėjėjais tapo ir virėjai bei vyriausiasis virėjas, buvo įvestos naujos pareigybės – juristo ir ekonomisto. 2015 m. sausio 8 d. socialinės globos namų direktoriaus įsakymu Nr. (3.1) P-6 patvirtintas naujas pareigybių sąrašas, kuris įsigaliojo nuo 2015 m. balandžio mėnesio 1 dienos. Šiuo įsakymu vėl patvirtintos šios pareigybės: vyriausiasis virėjas, virėjas (5 pareigybės), virtuvės darbininkas (8 pareigybės), skalbėjas (2 pareigybės), vairuotojas (3 pareigybės) (4 paveikslas).

Darbo sutarties sudarymo, pakeitimo ir nutraukimo nuostatas reglamentuoja Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas, įstatymai, kiti norminiai teisės aktai, socialinės globos namų kolektyvinė sutartis (2014 m.) bei darbo tvarkos taisyklės (2014 m.). Tuo atveju, kai darbo teisės aktuose yra prieštaravimų, pagal socialinės globos namų Darbo tvarkos taisyklės (2014), taikoma tokia nuostata, kuri yra naudingesnė darbuotojui.



4 paveikslas. Socialinės globos namų personalo struktūra

Pparengta remiantis patvirtinta socialinės globos namų direktoriaus 2015-01-13 d. įsakymu Nr. V-10)

Darbo sutarties sudarymo, pakeitimo ir nutraukimo nuostatas reglamentuoja Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas, įstatymai, kiti norminiai teisės aktai, socialinės globos namų kolektyvinė sutartis (2014 m.) bei darbo tvarkos taisyklės (2014 m.). Tuo atveju, kai darbo teisės aktuose yra prieštaravimų, pagal socialinės globos namų Darbo tvarkos taisyklės (2014), taikoma tokia nuostata, kuri yra naudingesnė darbuotojui.

Minėtos taisyklės nustato darbo tvarką globos namų darbuotojams, reguliuoja darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, darbo santykius, kurių nereglamentuoja Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas, Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas bei kiti susiję teisės aktai. Šios Taisyklės nustato vienodus reikalavimus visiems globos namų darbuotojams.

Darbo tvarkos taisyklės papildo Kolektyvinės sutarties (2014) nuostatas. Kolektyvinės sutarties tikslas yra sudaryti sąlygas darniai kolektyvo veiklai, garantuoti įvairių kategorijų darbuotojų darbo, darbo užmokesčio, darbo saugos ir kitų darbo sąlygų lygį aukštesnį, nei numatyta Lietuvos Respublikos įstatymuose bei sudaryti geresnes darbo ir socialines garantijas socialinės globos namų darbuotojams. Ši sutartis sudaryta vadovaujantis LR Darbo kodeksu ir

taikoma atsižvelgiant į kitus LR įstatymus bei norminius aktus. Kolektyvinėje sutartyje apibrėžiamos darbo sutarties sudarymo, pakeitimo ir nutraukimo nuostatos, socialinės globos namų darbuotojų darbo ir poilsio laikas, atostogų suteikimo tvarka, susitarimas dėl neatvykimo į darbą, apibrėžiama darbo apmokėjimo tvarka, socialinės garantijos šios įstaigos darbuotojams, darbo sauga bei materialinė darbuotojų atsakomybė, taip pat profesinės sąjungos veiklos garantija. Kolektyvinė sutartis yra taikoma visiems socialinės globos namų darbuotojams.

Socialinės globos namų Darbo tvarkos taisyklėse (2014 m.) nurodoma, kad direktorius organizuoja globos namų darbą, kad būtų įgyvendinami globos namų veiklos tikslai ir vykdomos nustatytos funkcijos. Savo kompetencijos ribose direktorius leidžia įsakymus, sutinkamai su darbo įstatymais priima ir atleidžia darbuotojus, taiko jiems paskatinimus, skiria nuobaudas, nustato globos namų personalo struktūrą (Socialinės globos namų Darbo tvarkos taisyklės (2014 m.)).

Siekiant propaguoti socialinės globos namų vertybes, apibrėžti darbuotojų profesinės etikos ir elgesio principus bei skatinti jų taikymą darbinėje veikloje: elgesyje su globos namų gyventojais, bendradarbiais, kolegomis, įstaigomis, žiniasklaida ir visuomene, patvirtintas socialinės globos namų direktoriaus 2014-03-05 įsakymu Nr. 1.4 V-15 "socialinės globos namų darbuotojo etikos kodeksas". Etikos kodekso laikymosi priežiūrą atlieka globos namų direktorius, jo pavaduotojai, struktūrinių padalinių vadovai. Šiuo dokumentu apibrėžiama socialinės globos namų vertybės, darbuotojų veiklos principai, elgesys su gyventojais, bendradarbiais, visuomene ir žiniasklaida, taip pat apibrėžiami viešųjų ir privačių interesų konfliktai.

Apibendrinant galima teigti, kad personalas socialinės globos namuose valdomas kryptingai, užtikrinant efektyvų personalo darbą, kuris nukreiptas į paslaugų kokybę bei veiklos tikslų realizavimą.

2.3. Socialinių darbuotojų profesinė veikla socialinės globos namuose

Įgyvendinant socialinės globos namų misiją – teikti socialines paslaugas vienišiams pagyvenusiems, senyvo amžiaus ir žmonėms su negalia, išsaugant ryšius su visuomene, svarbus vaidmuo tenka socialiniams darbuotojams, todėl tikslinga plačiau analizuoti dokumentus, susijusius su socialinio darbuotojo profesine veikla.

Socialinės globos namų socialinio darbo paslaugų tikslas - sudaryti sąlygas globos namų gyventojui atstatyti ir stiprinti gebėjimus bei galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, padėti įveikti socialinę atskirtį.

Socialinės globos namų socialiniai darbuotojai savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu (Žin., 2006, Nr. 17-589), Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2012 m. gruodžio 11 d. įsakymu Nr. A1-566 „[Dėl Socialinės globos normų aprašo patvirtinimo](#)“, kitais Lietuvos Respublikos įstatymais, Utenos socialinės globos namų socialinio darbo padalinio nuostatais (2010 m.), pareigybių aprašymais bei socialinį darbą įstaigoje reglamentuojančiais lokaliniais teisės aktais.

Socialinės globos namų socialinio darbo padalinio nuostatai yra patvirtinti direktoriaus 2010-11-10 d. įsakymu Nr. V-141, vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2010 m. birželio 4 d. įsakymo Nr. A1-217 "Dėl Lietuvos Darbo Rinkos mokymo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pavadinimo pakeitimo ir nuostatų patvirtinimo" 1 punktu (Žin., 2010, Nr. 68-3421). Nuostatuose apibrėžiama socialinio padalinio struktūra bei tikslas – padėti seniems ir neįgaliems žmonėms tenkinti būtinus poreikius, saugoti ir ginti jų teises bei interesus, padėti kiekvienam prisitaikyti prie ligos, negalios bei gydymo sukeliama poveikio, įprasti prie globos namų aplinkos, pagerinti ir atkurti socialinio funkcionavimo galimybes, skatinti integruotis visuomenėje.

Socialinės globos namų socialinio darbo padalinio nuostatuose (2010 m.) iškeliami uždaviniai socialiniams darbuotojams, kurie apima kokybiškų būsto, socialinio darbo, darbo terapijos, kultūrinių, sporto, švietimo ir ugdymo, buitinių ir asmens higienos paslaugų teikimą gyventojams, tinkamų sąlygų socialinei reabilitacijai sudarymą. Svarbus uždavinys socialiniams darbuotojams darbe su gyventojais – lavinti ir tobulinti dvasinius bei fizinius gyventojų gebėjimus, suteikiant galimybes skirtingo amžiaus, intelekto bei poreikių žmonėms gyventi pilnavertį gyvenimą globos namuose.

Nuostatuose apibrėžiamos ir socialinio darbo padalinio funkcijos, atskleidžiančios socialinių darbuotojų veiklą globos namuose. Pažymėtina, kad funkcijos orientuotos į naujai atvykusių gyventojų supažindinimą su globos namais, vidaus tvarkos taisyklėmis bei pagalbą adaptuojantis, individualiai išsiaiškinant kiekvieno gyventojų charakterio bruožus, gyvenimo būdą, poreikius, pomėgius ir negalios priežastis, taip pat individualių gyventojų asmens bylų pildymą, individualių gyventojų globos planų parengimą. Svarbi socialinio darbo padalinio funkcija, atskleidžianti socialinių darbuotojų veiklą, yra prevencinio darbo su rizikos grupės gyventojais atlikimas bei globos namų gyventojų skundų, pageidavimų ištyrimas ir jų vykdymo organizavimas. Ne mažiau svarbu organizuoti individualų ir grupinį darbą su gyventojais, atsižvelgiant į jų pomėgius, sugebėjimus ir galimybes, užtikrinti nesavarankiškų gyventojų asmeninių pinigų ir kitų vertybių saugojimą, naudojimą, apskaitą, palaikyti ryšius su gyventojų

artimaisiais, giminėmis, buvusiais kaimynais. Siekiant užtikrinti socialinio darbo kokybę, būtina visose socialinės reabilitacijos veiklos srityse bendradarbiauti su kitais globos namų padaliniais, organizuoti komandinį darbą, diegti pažangias naujoves.

Padaliniui vadovauja vyriausiasis socialinis darbuotojas, tiesiogiai pavaldus direktoriaus pavaduotojui socialiniam ir mediciniam darbui, kuris kontroliuoja socialinio darbo padalinio darbuotojų veiklą, darbo drausmę, užduočių, darbo tvarkos taisyklių, pareigybių aprašymų vykdymą. Padalinio veikla organizuojama vadovaujantis metiniu socialinio darbo planu.

Vadovaujantis socialinės globos namų direktoriaus patvirtintu 2010-11-08 d. įsakymu Nr. V-135, "Socialinės globos namų socialinio darbuotojo pareigybės aprašymu", šioje įstaigoje socialinis darbuotojas yra apibrėžiamas kaip socialinį darbą dirbantis darbuotojas, dirbantis tiesiogiai su globos namų gyventojais. Remiantis šiuo pareigybės aprašymu, socialinis darbuotojas turi žinoti (išmanyti) Lietuvos Respublikos teisės aktus, reglamentuojančius socialinės apsaugos sistemą, socialinį darbą, socialinę psichologiją, higienos reikalavimus ir organizuoti savo darbą su neįgaliaisiais ir senyvo amžiaus žmonėmis, turinčiais specialiųjų poreikių. Taip pat socialinis darbuotojas privalo nuolat atnaujinti savo teorines socialinio darbo žinias ir praktinius socialinio darbo įgūdžius, kelti savo profesinę kvalifikaciją.

Socialinės globos namų socialinio darbuotojo pareigybės aprašyme (2010 m.), Socialinių paslaugų teikimo sutartyje (2013 m.) apibrėžiamos socialinio darbuotojo pareigos socialinės globos namuose. Šios pareigos sutampa su socialinės globos namų socialinio darbo padalinio nuostatuose (2010 m.) apibrėžtomis socialinio darbo padalinio funkcijomis, tačiau jos yra išsmulkintos bei išplėtos. Analizuojant socialinių darbuotojų pareigas socialinės globos namuose, galima išskirti šias pagrindines kryptis:

1. Darbas su gyventojais, visapusiškai tenkinant jų poreikius. Tai pagrindinė socialinio darbuotojo veikla.

2. Organizacinė bei vadovavimu pasižyminti veikla (spręsti organizacinius klausimus gyventojų mirties atveju, organizuoti ir kontroliuoti socialinio darbuotojo padėjėjų darbą, planuoti ir organizuoti grupinį socialinį darbą, kontroliuoti gyventojų laikymąsi globos namų Vidaus tvarkos taisyklių).

Remiantis pareigybės aprašymu, socialinės globos namų socialinis darbuotojas atsako už gyventojų saugumą, lydint juos už globos namų ribų, Individualaus socialinės globos plano įgyvendinimą, savo skyriaus nesavarankiškų gyventojų pinigų ir kitų vertybių saugojimą, teisingą naudojimą bei disponavimą, laikantis globos namų nustatytos ir patvirtintos tvarkos, atsako už jam patikėto inventoriaus saugumą, už tvarką ir švarą darbo vietoje bei tikslingą darbo priemonių

naudojimą. Už savo pareigų nevykdymą arba netinkamą vykdymą socialinis darbuotojas atsako Lietuvos Respublikos įstatymų ir Darbo tvarkos taisyklių darbuotojams nustatyta tvarka.

Socialinės globos namų gyventojų adaptacijos programoje (2014) apibrėžiami globos namų darbuotojų veiksmai bei funkcijos, priimant naują gyventoją, sudarant programą bei adaptacijos periodo vertinimą. Dokumente nurodomos socialinių darbuotojų funkcijos, padedant gyventojams adaptuotis globos namų aplinkoje, tenkinant būtinus poreikius, gerinant socialinio funkcionavimo galimybes bei skatinant integravimąsi į globos namų bendruomenę.

Socialinės globos namų socialiniai darbuotojai savo darbe vadovaujasi direktoriaus 2012-03-01 įsakymu Nr. V-20 patvirtinta "Gyventojų poreikių vertinimo metodika". Gyventojų poreikius vertina globos namų specialistų (slaugytojas, užimtumo specialistas, socialinio darbuotojo padėjėjas ir kt.) komanda, koordinuojama socialinio darbuotojo, jei reikia, pasitelkus kitų institucijų specialistus. Vertindami gyventojų poreikius, socialiniai darbuotojai visą reikiamą informaciją bei duomenis apie asmenį turi rinkti pokalbio su gyventojų ar jo teisėtu atstovu metu bei pagal pateiktas kitų specialistų išvadas ar dokumentus. Jei dėl negalios ar ligos gyventojas negali informacijos pateikti žodžiais, informacija gali būti renkama stebint asmenį bei bendraujant su jo artimaisiais. Gyventojų poreikiai vertinami remiantis socialinio, fizinio savarankiškumo, sveikatos būklės vertinimo kriterijais. Vertinant gyventojų poreikius, atskirai pažymimas paties gyventojų (jei asmuo išsako savo nuomonę) ir specialistų vertinimas. Remiantis įvertintais poreikiais bei paties gyventojų ar jo teisėto atstovo pagrįstais reikalavimais, sudaromas Individualios socialinės globos planas.

Socialinės globos namų socialiniai darbuotojai, dirbdami su gyventojų, pildo gyventojų asmens bylos formą, kuri yra patvirtinta direktoriaus 2014-04-02 įsakymu Nr. (1.4) V-32 "Dėl X socialinės globos namų direktoriaus 2012 m. kovo 2 d. įsakymo Nr. V-23 "Dėl X socialinės globos namų gyventojų asmens bylos formos patvirtinimo" pakeitimo". Šioje gyventojų asmens byloje pateikiami duomenys apie gyventojų, individualus socialinės globos planas, teikiamų paslaugų detalizavimas, slaugos procedūrų lapas, gyventojų darbinė rekomendacija bei socialinės globos namų gyventojų darbinių įgūdžių vertinimas.

Socialinės globos namų socialinių darbuotojų veiklą reglamentuoja direktoriaus 2014-03-28 įsakymu Nr. V-28 (2014-07-16 įsakymo Nr. V-76 redakcija) (2014-07-29, įsakymo Nr. V-81 redakcija) patvirtinta "Socialinės globos namų gyventojų pinigų ir kitų materialinių vertybių saugojimo, disponavimo ir apskaitos tvarka". Socialiniai darbuotojai privalo paimti neveiksnių ir ribotai veikusių gyventojų pensijas ir šalpas pagal Įgaliojimus, kurių kopijos segamos į socialinių darbuotojų vedamą bylą 4.24 "Globos namų gyventojų prašymai dėl

banko kortelių saugojimo ir dėl disponavimo gyventojų asmeninėmis lėšomis”, saugoti banko korteles savo seife gyventojų, užpildžiusių prašymus dėl gyventojų banko kortelės saugojimo/grąžinimo, bei juos registruoti atitinkamame registre ir segti į vedamą bylą, taip pat pildyti „Globos namų gyventojų asmeninių piniginių lėšų apskaitos žurnalą“, kuris turi būti susiūtas, užantspauduotas ir patvirtintas globos namų direktoriaus paskirtos komisijos. Remiantis šia tvarka, socialiniai darbuotojai turi teisę, pasinaudodami gyventojų banko kortele, bankomate nuimti/įnešti gyventojų prašyme nurodytą sumą, operacijos kvitas segamas į Apskaitos žurnalą, kuriame pasirašo pinigus gavęs gyventojas. Socialiniai darbuotojai saugo savo seife bei disponuoja gyventojų pinigais, atsižvelgiant į jų pageidavimus, o dėl neadekvačiai mąstančių gyventojų pinigų panaudojimo smulkioms reikmėms, sprendžia savarankiškai. Dokumente nurodoma šių pinigų apskaitos tvarka bei gyventojų materialinių vertybių apskaitos tvarka, socialiniai darbuotojai privalo užtikrinti jų vykdymą.

Socialinių darbuotojų kvalifikacija keliama vadovaujantis direktoriaus įsakymu patvirtintu "Utenos socialinės globos namų darbuotojų atestacijos ir kvalifikacijos tobulinimo planu 2014 metams", kuris sudarytas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais ir socialinės globos namų direktoriaus 2012 m. sausio 16 d. įsakymu Nr. V-4 „Dėl X socialinės globos namų darbuotojų kvalifikacijos kėlimo programos 2012-2014 metams patvirtinimo“. Remiantis šiuo planu, socialiniams darbuotojams kas 5-erius metus vykdoma atestacija, kurios metu suteikiama ar pratęsiama kvalifikacinė kategorija, taip pat jie ne mažiau kaip 16 akademinį valandų per kalendorinius metus tobulina profesinę kompetenciją per vykstančius periodinius mokymus.

Išnagrinėjus dokumentus, reglamentuojančius bei atskleidžiančius socialinės globos namų socialinių darbuotojų profesinę veiklą, galima teigti, jog ši pareigybė išskirtinai svarbi, įgyvendinant įstaigos veiklos tikslus, užtikrinant platų ir kokybišką socialinių paslaugų spektrą. Įstaigos socialiniai darbuotojai, dirbdami su gyventojais, atlieka labai daug funkcijų, nuolat besirūpindami visais gyventojų reikalais, jie privalo turėti ypač daug žinių, nuolat kelti savo kvalifikaciją.

2.4. Socialinės globos namų gyventojų struktūra

Socialinės globos namuose apgyvendinami senyvo amžiaus asmenys, kuriems nustatytas didelių specialiųjų poreikių lygis, ir asmenys, kuriems dėl proto negalios ar psichinių sutrikimų nustatytas 0-40 procentų darbingumo lygis arba didelių ar vidutinių specialiųjų poreikių lygis. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2013 m. rugpjūčio 27 d. įsakymu Nr.

A1-486 nustatytas 2014 m. planinis vidutinis metinis ilgalaikės socialinės globos teikimo vietų skaičius – 290.

2013 m. gruodžio mėn. 31 d. X socialinės globos namuose gyveno 286 gyventojai su ilgalaikė socialinės globos sutartimi ir 7 asmenys turintys trumpalaikę socialinę globą (1 lentelė).

1 lentelė. **Duomenys apie X socialinės globos namų gyventojus pagal amžiaus grupes**
(be trumpalaikės socialinės globos)

Rodiklio pavadinimas	Amžius metais									
	iki 30	30-49	50-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-84	85 ir vyresni	Iš viso
Gyventojų skaičius	3	51	49	28	31	34	27	23	40	286
moterys	1	13	16	4	9	13	15	20	33	124
vyrų	2	38	33	24	22	21	12	3	7	162
Iš visų gyventojų:										
su fizine negalia su fizine negalia	1	10	24	21	23	28	25	21	38	191
su psichine negalia	2	14	11	4	5	1	1	2	1	41
su proto negalia		27	14	3	3	5	1		1	54
iš jų su sunkia negalia		4	17	13	13	18	12	9	16	102

Šaltinis: X socialinės globos namų 2013 m. ataskaita, patvirtinta socialinės globos namų direktoriaus 2014-01-13 įsakymu Nr. (1.4) V-3

Šis skaičius nuolat nežymiai kinta dėl vykstančio gyventojų judėjimo, mirties atvejų. Per 2013 metus į globos namus atvyko 52 gyventojai (be trumpalaikės socialinės globos). Trumpalaikė socialinei globai per metus atvyko 12 asmenų. Pasibaigus ilgalaikė socialinei globai iš globos namų išvyko 51 gyventojas: pastoviam gyvenimui į namus – 2, į kitus globos namus – 4, mirė – 45 gyventojai. Pasibaigus trumpalaikė socialinei globai išvyko 5 asmenys. Metų pabaigoje globos namuose su ilgalaikė socialinės globos sutartimi gyveno 38 vyrais daugiau (n=162) nei moterų (n=124).

Analizuojant X socialinės globos namų gyventojų pasiskirstymą pagal lytį nustatyta, kad vyrai sudaro daugiau nei pusę (56,6 proc.) gyventojų. Nuo 30 iki 74 m. vyrų skaičius viršija

moterų skaičių, 75–79 m. beveik susilygina ir nuo 75 m. moterys gerokai pralenkia vyrų skaičių. Bendras amžiaus vidurkis – 64 metai; moterų – 71 metai; vyrų – 59 metai.

Didžiąją dalį (66,8 proc.) gyventojų sudaro asmenys turintys fizinę negalią. Iš visų gyventojų 41 turi psichinę, o 54 – proto negalią. Pažymėtina, kad daugiau nei trečdaliui (35,7 proc.) gyventojų pripažįstama sunki negalia.

Išanalizavus socialinės globos namų gyventojų duomenis apie jų amžiaus grupes bei neįgalumą, nustatyta, kad daugumą gyventojų sudaro senyvo (70 ir daugiau) amžiaus asmenys su fizine negalia. Taip pat gyvena jauno amžiaus, turintys psichinę arba proto negalią žmonės. Galima teigti, jog šioje įstaigoje gyvena skirtingo amžiaus, sveikatos, skirtingus socialinius poreikius ir interesus turintys gyventojai. Didžioji dauguma (85,3 proc.) socialinės globos namų gyventojų yra lietuviai.

X socialinės globos namų 2013 m. ataskaitoje, patvirtintoje direktoriaus 2014-01-13 įsakymu Nr. (1.4) V-3, pateikiami duomenys bei apie gyventojų neįgalumą (2 lentelė).

2 lentelė. **Duomenys apie X socialinės globos namų gyventojų neįgalumą** (be trumpalaikės socialinės globos)

Įstaigos pavadinimas	Planinis gyventojų skaičius 2013 m.	Faktinis gyventojų skaičius 2013 m. gruodžio 31 d.	Neįgalumas				Su nuolatinės slaugos poreikiu	Su nuolatinės priežiūros poreikiu	Neveiksnūs
			I gr./ 0-25% darbingumo lygis / did.spec. poreikių	II gr. / 30-40% darbingumo lygis / vid.spec. poreikių	III gr. / 45-55% darbingumo lygis / nedidelių spec. poreikių	Neįgalumas nenustatytas			
X SGN	290	286	153	93	-	40	66	76	20

Šaltinis: X socialinės globos namų 2013 m. ataskaita, patvirtinta direktoriaus 2014-01-13 įsakymu Nr. (1.4) V-3

Nustatyta, kad daugiau nei pusė (n=153) socialinės globos namų gyventojų prilyginami turintiems didelius specialiuosius poreikius (0-25% darbingumo lygis). Beveik trečdaliui (n=93) gyventojų nustatytas 30 – 40 proc. darbingumo lygis. 40 gyventojų neįgalumas nenustatytas. Analizuojant duomenis apie slaugos poreikį gyventojams matyti, kad daugiau nei penktadaliui (n=66) reikalinga nuolatinė slauga, o daugiau nei ketvirtadaliui (n=76) būtina nuolatinė priežiūra. Pažymėtina, kad dvidešimčiai gyventojų yra nustatytas neveiksnumas.

3 lentelė. X socialinės globos namų gyventojų išsilavinimas (be trumpalaikės socialinės globos)

Išsilavinimas	Gyventojų skaičius	Procentai
Su aukštuoju	25	8,74%
Su aukštesnioju	23	8,04%
Su viduriniu	53	18,53%
Su nebaigtu viduriniu	53	18,53%
Su pradiniu	81	28,32%
Bemoksliai	51	17,84%

Šaltinis: X socialinės globos namų 2013 m. ataskaita, patvirtinta direktoriaus 2014-01-13 įsakymu Nr. (1.4)

V-3

Nustatyta (3 lentelė), kad X socialinės globos namuose gyvena žemo išsilavinimo žmonės: 17,8 proc. yra bemoksliai, 28,3 proc. turi tik pradinį išsilavinimą bei 18,5 proc. turi nebaigtą vidurinį išsilavinimą. Tik šeštadalį gyventojų sudaro asmenys turintys aukštesnįjį ar aukštąjį išsilavinimą.

Daugiau nei trečdalis (34,6 proc.) gyventojų turi vaikų. Analizuojant šeimyninę padėtį nustatyta, kad dauguma yra nevedę (40,5 proc.), našliai (29 proc.) arba išsiskyrę (24,8 proc.). Daugiau nei ketvirtadalio socialinės globos namų gyventojų niekas nelanko, o daugiau nei pusę lanko giminės ir artimieji.

Gyventojų pasiskirstymo pagal savivaldybes analizė rodo, kad į šiuos globos namus atvyksta gyventojai iš įvairių Lietuvos vietovių. Daugiausia gyventojų priimama iš aplinkinių rajonų: iš Utenos rajono (n = 103), Vilniaus miesto (n = 59), Molėtų rajonono (n = 26) bei Anykščių rajono (n = 13) savivaldybių.

Išnagrinėjus socialinės globos namų gyventojų struktūrą, galima teigti, jog įstaigos personalas bei socialiniai darbuotojai susiduria su itin skirtingais gyventojų poreikiais: vienokios paramos reikalauja intensyviai slaugomi gyventojai, kitokie poreikiai yra senų žmonių, dar kitokie – jaunesnių gyventojų su protine bei psichine negalia, todėl yra sunku optimaliai patenkinti visų gyventojų poreikius.

Dalinės teorinės dalies išvados:

Stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia reglamentuoja LR Socialinių paslaugų įstatymas (2006), Lietuvos Respublikos Socialinių

paslaugų įstatymas (), Socialinių paslaugų katalogas (2006), Socialinės globos įstaigų licencijavimo taisyklės (2012), Socialinės globos normų aprašas (2012), Suaugusių asmenų stacionarios socialinės globos įstaigos: bendrieji sveikatos saugos reikalavimai (2011).

Stacionarių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia teikimą valdo Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, savivaldybės bei Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

Stacionarių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia poreikis, senstant visuomenei, didėja. Tačiau stacionarios globos paslaugos yra brangiai kainuojančios ir žeminančios asmens savivertę bei bloginančios gyvenimo kokybę.

Alternatyvios galimybės senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia yra socialinės paslaugos asmens namuose bei dienos centrų veikla. Išplėtojus bendruomenines socialines paslaugas, pagerėtų senyvo amžiaus žmonių bei neįgaliųjų gyvenimo kokybę ir būtų sutaupytos lėšos, kurias valstybė skiria šių asmenų stacionariai priežiūrai.

Svarbiausiais senyvo amžiaus asmenų ir suaugusių asmenų su negalia globos proceso organizatoriais bei planuotojais, visos darbuotojų komandos lyderiais socialinės globos įstaigose yra laikomi socialiniai darbuotojai.

Socialinių darbuotojų profesinės veiklos sėkmės pagrindas yra senyvo amžiaus asmenų ir suaugusių asmenų su negalia skirtingumo bei unikalumo pripažinimas, pagarba jų teisėms ir orumui, suteikimas sprendimų priėmimo laisvės bei siekis pagerinti jų gyvenimo kokybę.

X socialinės globos namai vadovaujasi Lietuvos Respublikos teisės aktais, Respublikos Prezidento dekretais, bei įstaigos darbą reglamentuojančiais lokaliniais teisės aktais. Įstaigos veikla kryptinga, siekianti užtikrinti paslaugų kokybę, įgyvendinti veiklos misiją, tikslus bei prioritетines veiklos kryptis, efektyviai paskirstyti finansinius išteklius.

X socialinės globos namų personalas valdomas kryptingai, užtikrinant efektyvų personalo darbą, kuris nukreiptas į paslaugų kokybę bei veiklos tikslų realizavimą. Socialinių darbuotojų pareigybė išskirtinai svarbi, įgyvendinant įstaigos veiklos tikslus, užtikrinant platų ir kokybišką socialinių paslaugų spektrą.

X socialinės globos namų gyventojų struktūra atskleidė, kad įstaigos personalas bei socialiniai darbuotojai susiduria su itin skirtingais gyventojų poreikiais: vienokios paramos reikalauja intensyviai slaugomi gyventojai, kitokie poreikiai yra senų žmonių, dar kitokie – jaunesnių gyventojų su protine bei psichine negalia, todėl yra sunku optimaliai patenkinti visų gyventojų poreikius.

3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ, DIRBANČIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMUOSE SU SENYVO AMŽIAUS ASMENIMIS BEI SUAUGUSIAIS ASMENIMIS SU NEGALIA, PATIRČIŲ ANALIZĖ

3.1 Tyrimo metodologija

Vykstant intensyviai visuomenės senėjimo procesui, didėja socialinių paslaugų poreikis. Nors mokslininkai atskleidžia socialinių paslaugų namuose (Indrašienė ir Katkonienė, 2011; Tamutienė ir Naujanienė, 2013; Kudukytė – Gasperė ir kt., 2012; Gudžinskienė ir Jurgutienė, 2010; Pavolini ir Ranci, 2008) ir dienos globos centruose (Dauderys ir Bandzevičienė, 2008) privalumus, stacionarių socialinių paslaugų poreikis vis dar išlieka didelis (Paliušienė, 2014). Didėjant valstybės išlaidoms socialinėms paslaugoms, būtina ieškoti būdų gerinti socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms ir neįgaliesiems kokybę.

Šiuo empiriniu tyrimu siekiama išanalizuoti X socialinės globos namų socialinių darbuotojų patirtis, teikiant stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims bei suaugusiems asmenims su negalia. Remiantis šių socialinių darbuotojų patirtimis, bus mėginama atskleisti problemas, su kuriomis jie susiduria, kaip jas sprendžia ir koku būdu siekia gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Siekiant atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių X socialinės globos namuose su senyvo amžiaus asmenimis bei suaugusiais asmenimis su negalia, patirtis, buvo pasirinktas **kokybinis tyrimo metodas**, nes šiuo tyrimu siekiama atskleisti "objekto ypatumus natūralioje aplinkoje" (Bitinas ir kt., 2008, p. 45) ir jis yra "tinkamesnis pavienėms situacijoms, kurioms priskiriamas individualumas, unikalumas" (p. 48). K. Kardelis (2005) apibūdina kokybinį tyrimą kaip lankstų ir nestruktūrizuotą, "neturintį standartinės tyrimo struktūros, tinkančios bet kuriai tiriamai aplinkai" (p. 272).

Empirinio tyrimo atlikimui pasirinkta fenomenologinio tyrimo strategija, kai "kokybinio tyrimo objektas yra informantų žinios apie patirtus išgyvenimus, jų išgyvenimų patirties konstruktas" (Bitinas ir kt., 2008, p. 125). Fenomenologiniu tyrimu siekiama aprašyti ir suprasti, kaip skirtingi individai patiria tam tikrą reiškinį (fenomeną), kokias prasmes suteikia tam reiškiniui. Tyrėjo dėmesio centre – ne individai, bet reiškinys ir tai, kaip tas reiškinys yra patiriamas skirtingų individų. Pasak L. A. Schumacher (2010), socialiniai mokslai adaptavo fenomenologiją kaip metodą, kad gautų išsamų supratimą iš iš individo patirties, ir šis metodas naudojamas tirti sritims, kurių negalima ištirti kitais moksliniais metodais. Mokslininkų teigimu

fenomenologijos tikslas yra suprasti fenomeną giliau, per adekvačią patyrusių šį fenomeną individų patirtį (Norlyk ir Harder, 2010). Fenomenologiniame tyrime dėmesys nukreiptas į žmogaus patirties prasmes ir ieškoma esminių reikšmių, kurių negalima atrasti, ištirti įprastu stebėjimu (Chi-Shiou, 2013).

Fenomenologija naudoja induktyvius tyrimo metodus, padedančius suprasti išgyventas patirtis. Tyrėjas analizuoja ir interpretuoja individų patirtis, surandant esmines temas, iš kurių atrandama ir aprašoma individų patirtis, neieškant sąsajų su "teoriniais ir socialiniais konstruktais" ir atskleidžia "individualiai išreikštų žmogiškųjų fenomenų prasmę" (Bitinas ir kt., 2008, p. 124). Fenomenologinė analizė remiasi intensyviu, pasikartojančiu surinktų pasakojimų skaitymu ir sąvokų bei kategorijų identifikavimu ir yra rekomenduojama, kai tyrimo tikslas yra suprasti individo patirtis ir atrasti sąvokas iš naujos perspektyvos. Pasak H. Pereira (2012), atliekant fenomenologinį tyrimą, būtina užtikrinti aiškumą ir tikslumą, be jų tyrimas yra bevertis, jis tampa fikcija. Tyrimas turi įrodyti ir teikti prasmingus rezultatus apie tiriamųjų patirtį, suteikti įžvalgas.

Tyrimo duomenų rinkimo metodas – pusiau struktūrizuotas interviu, nes interviu metu vykstantis individualus pokalbis garantuoja didesnę patikimumą, negu kiti apklausos būdai (Tidikis, 2003), ir tai yra "tiesioginė ir pagrindinė priemonė reikiamai informacijai gauti" (Kardelis, 2005, p. 195). Pasak K. Kardelio (2005), pusiau standartizuotas interviu yra patogus dėl pokalbio neformalizavimo griežtai, taip pat dėl tuo metu esančios laisvesnės atmosferos tarp respondento ir interviuotojo, dėl pokalbio lankstumo. I. Gaižauskaitės ir S. Mikėnės (2014) teigimu, vykdant tiesioginį interviu, apklausiami reikalingiausi tyrimui asmenys ir yra galimybė užduoti sudėtingus klausimus, rinkti papildomą svarbią tyrimui informaciją, nenumatytą plane. Svarbus šio apklausos būdo privalumas yra galimybė "patikslinti respondento atsakymus, užduodant jam papildomus klausimus" bei šis būdas "efektyviausiai skatina respondentų bendradarbiavimą" (Gaižauskaitė, Mikėnė, 2014, p. 116). R. Tidikis (2003) taip pat pabrėžia interviu privalumą tame, kad interviu atsakymai gali būti gauti išsamūs bei tyrėjas gali užduoti ir papildomus klausimus. Mokslininkas pažymi, kad "interviu atsakymai nebūna neteisingi nei pakeisti" (p. 471), jam nebūdingi tokie atsakymai kaip "Nežinau" ar "Neturiu nuomonės" bei "interviu tyrėjas turi galimybę aiškinti respondentui vieno ar kito klausimo ar atsakymo varianto prasmę" (p. 471). Mokslininkai atskleidžia ir tiesioginio interviu trūkumus, kurie yra dėl didelių laiko bei darbo sąnaudų, ilgos duomenų rinkimo trukmės, interviuotojo reaktyvumo, sunkaus apklausos anonimiškumo išsaugojimo (Gaižauskaitė ir Mikėnė, 2014), dėl tyrėjo galimybės paveikti respondentą, dėl galimybės paveikti duomenų interpretaciją subjektyviomis tyrėjo

nuostatomis, taip pat "sunku nustatyti gautų duomenų patikimumo lygį ir atskleisti interviu vedėjo padarytas klaidas" (Tidikis, 2003, p. 471).

Tyrimo imtis "turi būti sudaryta taip, kad jos savybės atspindėtų generalinės aibės savybes, t. y. imtis turi būti reprezentatyvi. Tuo užtikrinamas ir viso tyrimo reprezentatyvumas" (Valackienė ir Mikėnė, 2008, p. 143). Todėl sudarant tyrimo imtį, buvo panaudotas netikimybinės atrankos būdas – tikslinė atranka. Pasak I. Gaižauskaitės ir S. Mikėnės (2014), K. Kardelio (2005), A. Valackienės ir S. Mikėnės (2008), tyrėjas, naudodamas šį atrankos būdą, į apklausiamą grupę įtraukia pačius tipiškiausius bei informatyviausius asmenis tiriamojo požymio atžvilgiu. Todėl šiame tyrime **imties tipas** yra tikslinė imtis, tai yra *socialiniai darbuotojai*, tipiškiausi tiriamojo požymio – profesinės patirties atžvilgiu, ilgiausiai (*10 ir daugiau metų*) *dirbantys X socialinės globos namuose*.

Tyrimo klausimai buvo iš anksto duoti dalyviams, kad pastarieji galėtų su jais susipažinti ir pamąstyti, apgalvoti atsakymus. Vienas informantas, dirbantis X socialinės globos namuose nuo 1994 metų, dalyvauti tyrime atsisakė. Tyrimo dalyviams buvo suteikti vardai: informantas 1, informantas 2, informantas 3, informantas 4, informantas 5, informantas 6, informantas 7, informantas 8, informantas 9.

4 lentelė. **Duomenys apie tiriamuosius**

Vardas	Amžius	Stažas X socialinės globos namuose	Išsiliavinimas
Informantas 1	60	21 metai, 6 mėnesiai	Aukštasis universitetinis socialinio darbo krypties
Informantas 2	42	18 metų	Aukštasis universitetinis socialinio darbo krypties, socialinio darbo magistras
Informantas 3	48	10 metų	Aukštasis socialinio darbo krypties
Informantas 4	40	18 metų	Aukštasis universitetinis socialinio darbo krypties, socialinio darbo magistras
Informantas 5	41	20 metų	Aukštasis universitetinis socialinio darbo krypties
Informantas 6	41	15 metų	Aukštasis universitetinis socialinio darbo krypties
Informantas 7	40	19 metų (nuo 1996 metų gegužės mėnesio)	Aukštasis universitetinis socialinio darbo krypties
Informantas 8	53	17 metų	Aukštasis socialinio darbo krypties, turi kūrėjo statusą
Informantas 9	38	16 metų	Aukštasis universitetinis socialinio darbo krypties

Tyrimo organizavimas:

Interviu metu visi informantų pasisakymai buvo kruopščiai užrašinėjami ranka, paprašant tiriamojo luktelėti, kol bus užrašyta jo mintis. Vėliau šis tekstas buvo surenkamas kompiuterio pagalba, atspausdinamas. Sekančią dieną su informantu jis būdavo suderinamas. Kartais reikėdavo pataisyti arba papildyti ir po to galutinai suderinti. Pasak B. Bitino, L. Rupšienės, V. Žydžiūnaitės (2008), "šis būdas leidžia padidinti tyrimo išvadų vidinį validumą" (p. 163). Tyrimas pradėtas 2015 m. rugsėjo 12 dieną, baigtas 2015 m. spalio 7 dieną. Ilga tyrimo trukmė buvo dėl tyrimo dalyvių užimtumo darbe. Pusiau struktūruotas interviu truko nuo 50 minučių iki 1 val. 30 minučių.

Pusiau struktūruoto interviu tekstai pateikti šio magistro baigiamojo darbo prieduose.

Tyrimo patikimumas ir tinkamumas:

Tyrimo patikimumą užtikrina tyrimo tikslinė imtis: apklausti visi (išskyrus vieną) X socialiniai darbuotojai, ilgiausiai dirbantys šioje įstaigoje – 10 ir daugiau metų, tipiškiausi tiriamojo požymio (profesinės patirties) atžvilgiu. Prieš tyrimą informantams išdalinti klausimai suteikė galimybę jiems apgalvoti atsakymus ir suteikti daugiau informacijos. Pusiau struktūruoto interviu tekstas užrašytas unikalia informantų kalba. Pasak K. Kardelio (2005), "...svarbus socialinių tyrimų patikimumo rodiklis – jų aiškinimas. Čia ypač svarbu siekti kuo didesnio jų objektyvumo" (p. 125), todėl tyrimo duomenų analizė, interpretacija atlikta kuo objektyviau. Tyrimo patikimumą įrodo ir tai, kad visi informantai, nors ir dirbdami skirtinguose skyriuose su gyventojais, įvardijo beveik tas pačias problemas. N. Golafshani (2003) tyrimo tinkamumą apibūdina kaip apimtį (extent - anglų k.), kurios rezultatai yra pastovūs, nuoseklūs laike ir tiksliai reprezentuoja visą populiaciją, kuri buvo patikimai tirta (išstudijuota), ir kai tyrimo rezultatai gali būti pakartoti su panašia metodologija. Taigi, tyrimo patikimumą lemia ir išsamiai aprašyta tyrimo metodologija.

Tyrimo apribojimai:

Vienas iš tyrimo apribojimų tai, kad tyrimas atliktas vienoje įstaigoje, todėl negalima palyginti rezultatų su kitu analogišku tyrimu. Pasak L. T. Choy (2014), tyrimą riboja ilga proceso trukmė, dėl kurios gali būti pražiūrėta svarbi tyrimo detalė ir dėl šios priežasties gali likti nepastebėta potenciali problema. Mokslininkas pažymi, kad tyrėjo asmeninė patirtis ir žinios gali daryti įtaką pastebėjimams ir išvadoms, be to, dėl tyrimo atvirumo tiriamieji gali kontroliuoti duomenų gavimą (surinkimą) ir duomenų rezultatai negali būti patikrinti objektyviai. Tyrimą gali riboti interviuotojo nepatyrimas tiek surenkant, tiek analizuojant duomenis. Šiame tyrime dėl didelio užimtumo ir laiko stokos dalis informantų interviu davė paskubomis, todėl galėjo pateikti nepilną informaciją. Tiriamieji kontroliavo duomenų gavimą, t.y. užrašytas interviu vėliau

būdavo suderinamas su informantais ir informantai, skaitydami interviu tekstą, kartais pareikalavo pakeisti tam tikrą teiginį, teigdami, kad jie norėjo pasakyti kitaip. Informantai pateikė savo subjektyvią nuomonę, patirtis, ir ne visus šiuos duomenis galima patikrinti objektyviai. Tyrimą apribojo vieno informanto atsisakymas dalyvauti tyrime, nes jis galėjo suteikti kitos vertingos informacijos.

Tyrimo etika. Klausimai ir procedūra buvo numatyta iš anksto, o tyrimo eigoje mažai kas keitėsi (Kardelis, 2005). Prieš atliekant tyrimą, buvo gautas X socialinės globos namų direktoriaus sutikimas jam atlikti (1 priedas). Atliekant tyrimą, buvo laikomasi tyrimo etikos taisyklių:

- tyrimo esmės atskleidimas būsiamiems tyrimo dalyviams;
- laisvanoriškas tiriamųjų dalyvavimas;
- anonimiškumo užtikrinimas tiriamajam;
- gautos informacijos konfidencialumo išsaugojimas;
- tiriamųjų saugojimas nuo galimos žalos (Gaižauskaitė ir Mikėnė, 2014; Bitinas ir kt., 2008).

Tyrimo duomenų analizės metodas. Naudotas kokybinės turinio (content) analizės metodas, taikant kodavimo procedūras (kategorijų/subkategorijų kūrimą). Pasak B. Bitino ir kt. (2008), kategorija yra teiginys, kuris apima grupę trumpų tvirtinimų, teiginių - subkategorijų, o jas jungia bendras turinys.

Pusiau struktūruoto interviu klausimai pateikti 2 Priede. Dalies informantų, atsižvelgiant į jų pasakojimo subtilybes, papildomai buvo klausama: Su kokia gyventojų grupe dirbate?

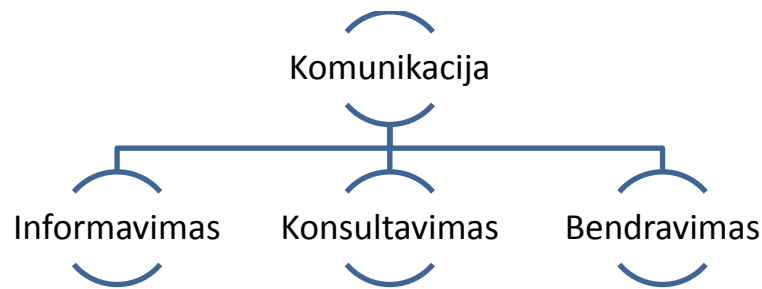
3.2. Tyrimo duomenų analizė

3.2.1. Socialinių darbuotojų veiklų įvairovė, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis ir neįgaliaisiais

Analizuojant tyrimo rezultatus išskirta tema "*Socialinių darbuotojų veiklų įvairovė*", kurią paaiškina išskirtos šios kategorijos: *komunikacija, teisinių paslaugų teikimas, fasilitavimas, administracinė veikla ir užimtumo organizavimas* (4 priedas).

Kategorija "Socialinių darbuotojų komunikacija su senyvo amžiaus asmenimis ir neįgaliaisiais" (5 pav.) atskleidė, kad socialiniai darbuotojai informuoja, konsultuoja klientus ir

bendrauja su jais ir jų šeimos nariais.



5 pav. Komunikacija su gyventojais

Viena iš pagrindinių socialinių darbuotojų X socialinės globos namuose veiklų – gyventojų informavimas ir konsultavimas. Informanto teigimu: "*Pagrindinės mano funkcijos yra skyriaus gyventojų konsultavimas, ...*" (I 3). Pažymima, kad gyventojai konsultuojami pačiais įvairiausiai klausimais: "*konsultuoju įvairiais jiems rūpimais klausimais*" (I 4).

Tai atliepia ir kitų mokslininkų tyrimus. Konsultavimo kaip socialinės intervencijos svarba socialiniame darbe yra nekvacionuotina – dauguma praktinių socialinės edukacijos intervencijų yra susijusių su konsultavimu, arba konsultavimas yra vienas iš intervencijos etapų, siekiant suprasti problemos prigimtį, užmegzti kontaktą su klientu, nustatyti pagalbos veiksmų seką, siekiant rasti problemos sprendimą (Jovaiša ir Gurskienė, 2011, p. 4)².

Nemažą dėmesį dirbantieji šioje įstaigoje skiria bendravimui su gyventojais ir jų šeimos nariais. Pasak R. Prakapo (2007),³ bendravimas – sudėtinga žmonių tarpusavio sąveika, vienas kito veikimas, abipusio pažinimo ir suvokimo tarpusavio atjautos ir supratimo procesas. Socialiniai darbuotojai pažymi, kad „geru žodžiu galima paveikti žmogų, gal ne visus taip paveiksi, bet reikia neparodyti baimės ir kalbėtis, kalbėtis...“ (I 1). Todėl stengiamasi su gyventojais bendrauti kiek įmanoma dažniau: „Kartais man skambina į namus gyventojai bet kuriuo paros metu. Į skambučius visada atsakau, nes skyriuje esu viena socialinė darbuotoja. (I 3). Taip pat išsakyta nuomonė, kad bendravimas su klientais yra sudėtingas dėl jų negalios: „daug gyventojų su psichine negalia, su kuriais sudėtingas bendravimas“ (I 3).

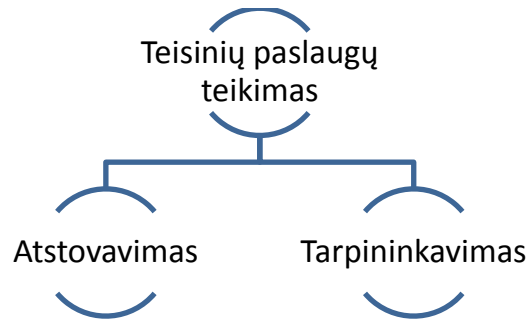
Tyrimu nustatyta, kad socialiniai darbuotojai yra atsidavę savo profesijai – siekia teikti efektyvią pagalbą: "*Į skambučius visada atsakau*" (I 3); "*žmogų raminau, vis kalbėjausi, ir jis pamažu aprimo.*" (I 1); "*... ir tu privalai rasti tinkamą momentą pasakyti jam skausmingą tiesą.*"

² <http://www.i-manager.lt/upload/201104/Socialinisugdymas14%2825%29.pdf>

³ https://www.mruni.eu/upload/iblock/def/7_prakapas.pdf

(I 4).

Taigi, tyrimu nustatyta, kad socialiniai darbuotojai globos namuose skiria daug dėmesio komunikavimui su gyventojais: jie informuoja, konsultuoja įvairiais klausimais, kiek įmanoma dažniau bendrauja.



6 pav. Teisinių paslaugų teikimas gyventojams

Kategorija "Socialinių darbuotojų teisinės paslaugos gyventojams" (6 pav.) atskleidė, kad socialiniai darbuotojai atstovauja savo klientus įvairiose įstaigose bei tarpininkauja, sprendžiant iškilusias problemas. Nustatyta, kad *"...tarpininkavimas, atstovavimas,... - tai pagrindinės funkcijos"*, kurias atlieka X socialinės globos namų socialiniai darbuotojai (I 1).

"Atstovavimas, nes visus gyventojus atstovauju,..." (I 3)

ši veikla senyvo amžiaus ir neįgaliesiems klientams turi garantuoti jų teises ir interesus, jų savigarbą. X socialinės globos namų gyventojų interesai atstovaujami teisme, Neįgalumo nustatymo tarnyboje, Sodroje, Migracijos tarnyboje, bankuose, savivaldybėje, Migracijos tarnyboje ir kitose institucijose bei gydymo įstaigose.

Nustatyta, kad atstovaujant gydymo įstaigose senyvo amžiaus ir neįgaliuosius klientus, socialiniams darbuotojams trūksta kompetencijos medicininiais klausimais:

"...lydint gyventojus pas medikus, ne visada galima atsakyti į gydytojų klausimus, susijusius su gydymu." (I 3),

"...lydėdami į gydymo įstaigas gyventojus, mes dažnai susiduriame su savo kompetencijos stoka." (I 8).

Todėl socialiniai darbuotojai, atstovaudami gyventojus gydymo įstaigose, konsultuojasi su globos namų slaugytojais:

"...labai kliūva medicininų žinių stoka, nes gydytojai klausia, o mes negalime atsakyti, net skambiname į savo įstaigą slaugytojoms." (I 6).

Įstaigos socialiniai darbuotojai yra tarpiningai tarp globos namų gyventojų bei jų aplinkos. Jie tarpininkauja tarp gyventojų ir jo šeimos:

"Tuomet paprašau, kad šią situaciją gyventojui paaiškintų patys artimieji priimtiniausiu būdu. Tokiu atveju tenka dirbti ne tik su gyventoju, bet ir su jo artimaisiais." (I 4),

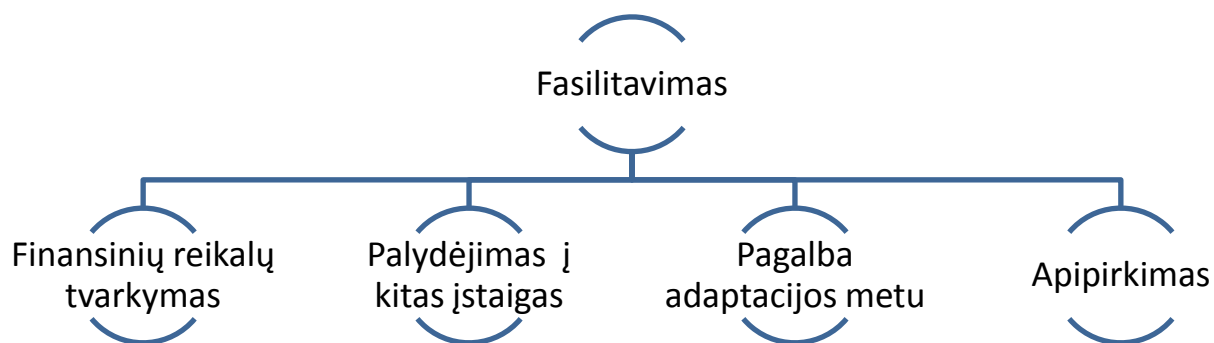
"Buvo mano, kaip socialinės darbuotojos, darbas su jo mama. Jai buvo aiškinamos įvairios situacijos." (I 9).

Socialiniai darbuotojai atlieka tarpininko vaidmenį ir tarp pačių gyventojų, esant nesutarimams:

"Sprendžiu gyventojų problemas, kai būna tarp jų konfliktinės situacijos, agresijos ir pykčio protrūkiai, tarpusavio nesutarimai..." (I 3).

Tarpininkavimo procesas vyksta ir lydint gyventojus į įvairias įstaigas bei institucijas, tokiu būdu padedant atstatyti ir išlaikyti įstaigos gyventojų ryšius su socialine aplinka bei juos įgalinant naudotis reikiamomis paslaugomis.

Taigi, tyrimu nustatyta, kad įstaigos socialiniai darbuotojai teikia teises paslaugas gyventojams: atstovauja įvairiose įstaigose ir institucijose, garantuodami jų teises ir interesus, atlieka tarpininko vaidmenį tarp globos namų gyventojų ir jų aplinkos, tarp gyventojų ir jo šeimos bei tarp pačių gyventojų, esant nesutarimams.



7 pav. Fasilitavimas socialinių darbuotojų veikloje

Kategorija "Fasilitavimas socialinių darbuotojų veikloje" (7 pav) atskleidė, kad įstaigos socialiniai darbuotojai tenkina gyventojų poreikius, palengvindami jų ryšius su institucijos nariais ir su už institucijos ribų esančiomis institucijomis: sutvarkydami jų finansinius reikalus, palydėdami juos į kitas įstaigas, nupirkdami jiems pageidaujamus pirkinius bei suorganizuodami kiekvienam klientui tinkamą adaptaciją jo naujoje aplinkoje.

Socialiniai darbuotojai turi teisę, pasinaudodami gyventojų banko kortele, bankomate

nuimti gyventojų prašyme nurodytą pinigų sumą:

"...dažnai važiuoju į banką nuiminėti pinigų gyventojams,..." (I 9),

"pildau aktus, prašymus paimti pinigus..." (I 6),

turi teisę paimti jų pensijas bei pašalpas, už kurių saugojimą jie yra atsakingi bei veda apskaitą:

"...pagal įgaliojimą paimu pensijas, pašalpas, kurias laikau seife. Vedu pinigų apskaitos žurnalą ir seifo žurnalą, pildau aktus, prašymus paimti pinigus." (I 6),

"vedu asmeninių piniginių lėšų apskaitos žurnalus, kuriuose fiksuojama neveiksnių gyventojų pajamos ir išlaidos." (I 4).

Tuo pat metu socialiniai darbuotojai disponuoja gyventojų pinigais, pirkdami savo klientams reikalingus pirkinius: *"...perku reikiamus gyventojams pirkinius..."* (I 5).

Socialiniai darbuotojai, tenkindami gyventojų poreikius bei padėdami išspręsti problemas, lydi juos į kitas įstaigas bei institucijas. Lydėjimas į kitas įstaigas yra susijęs su gyventojų atstovavimu jose: *"...lydžiu juos į įvairias institucijas ir juos atstovauju, pavyzdžiui, į ligonines, poliklinikas, teismus, Migracijos tarnybą ir kitur."* (I 4).

Gauti tyrimo rezultatai atliepia V. Gudžinskienės ir D. Mačiuikienės (2011) tyrimo išvadą, kad socialiniai darbuotojai "yra atsakingi...už socialinės globos namų gyventojų adaptacijos sėkmingą laikotarpį" bei "už kasdienio gyvenimo kokybę." (p. 50). Nustatyta, kad X socialinės globos namų socialiniai darbuotojai padeda naujai atvykusiems gyventojams adaptuotis globos namų aplinkoje, tenkinant būtinus poreikius, gerinant socialinio funkcionavimo galimybes bei skatinant integravimąsi į globos namų bendruomenę:

"Vedama gyventojų adaptacija, kai atvyksta nauji." (I 1), "tokių gyventojų adaptacija yra labai sunki, reikalaujanti daug pastangų, kol gyventojas pritampa įstaigoje." (I 4).

Adaptacijos metu socialiniai darbuotojai padeda gyventojams prisitaikyti prie ligos, negalios:

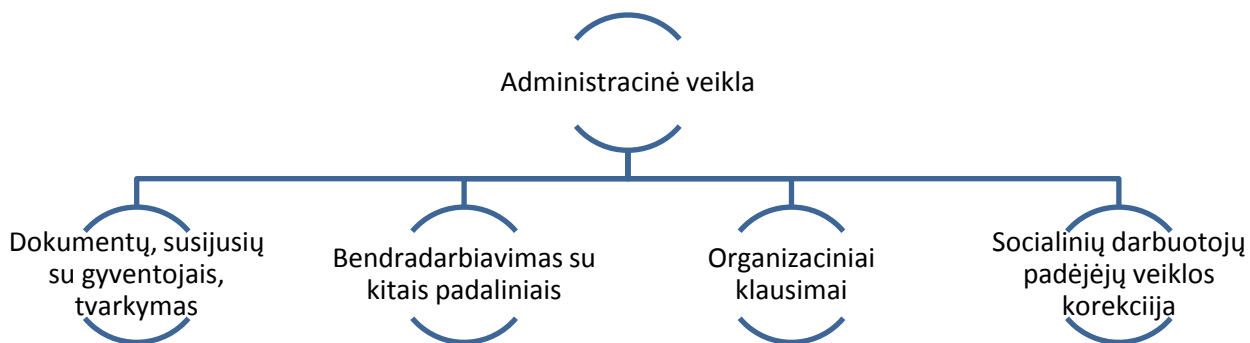
"Išmokau...padėti susitaikyti su negalia." (I 1);

"...žmogus buvo gulintis ant patalo, visiškai neturintis motyvacijos, o pradėjus su juo dirbti, įtraukus į veiklas, jis po truputį, su atkryčiais, pakilo naujam gyvenimui." (I 8).

Pasak I. Tutkienės (2010), adaptacija "reikalauja aktyvių pastangų padaryti gyvenimą saugesnį ir prasmingesnį, atsižvelgiant į ego skirtingumus" bei pasižymi "individo "biologinių, psichologinių ir socialinių poreikių tenkinimo procesu keičiantis aplinkybėms" (p. 25).

Taigi, tyrimu nustatyta, kad įstaigos socialiniai darbuotojai atlieka fasilitatoriaus funkcijas: sutvarko globos namų gyventojų finansinius reikalus, palydi į kitas įstaigas, padeda naujai atvykusiems gyventojams adaptuotis globos namų aplinkoje bei nuperka jiems

pageidaujamus pirkinius.



8 pav. Administracinė socialinių darbuotojų veikla

Kategorija "Administracinė socialinių darbuotojų veikla" (8 pav.) atskleidė, kad X socialinės globos namų socialiniai darbuotojai, dirbdami su senyvo amžiaus ir neįgaliaisiais klientais, atlieka administracines funkcijas. Socialiniai darbuotojai tvarko įvairius susijusius su gyventojais dokumentus: naujai atvykusių ar visam laikui išvykstančių gyventojų, veda asmens bylas, kuriose fiksuoja duomenis bei įvykius, susijusius su gyventoju, sudarinėja individualius socialinės globos planus. Sudarant kasmetinius individualius socialinės globos planus senyvo amžiaus žmonėms, socialiniai darbuotojai susiduria su problema išmokyti šiuos klientus ko nors naujo dėl jų silpnėjančios sveikatos:

"Pildant individualius socialinės globos planus labai sunku kasmet parašyti kažką naujo, nes žmonės seni, neįgalūs, sunku juos ko nors naujo išmokyti, su amžiumi jų sveikata mažėja." (I 6).

Iškilius problemoms, socialiniai darbuotojai organizuoja grupinį socialinį darbą, bendradarbiaujant su kitais padaliniais:

"Bendradarbiauju su kitų padalinių darbuotojais sprendžiant gyventojų problemas." (I 4), sprendžia organizacinius klausimus, susijusius su laidotuvėmis:

"Jai mirus, visur ieškojome giminių.", "Viskas baigėsi tuo, kad laidojimo įmonė, su kuria mūsų įstaiga yra sudariusi sutartį, padarė labdarą..." (I 6).

Siekdami užtikrinti teikiamų gyventojams socialinių paslaugų kokybę, socialiniai darbuotojai organizuoja ir kontroliuoja socialinio darbuotojo padėjėjų darbą:

"Stebiu ir koreaguju socialinių darbuotojų padėjėjų darbą su senyvo amžiaus žmonėmis." (I 9).

Administracinė socialinių darbuotojų veikla orientuota į klientų įgalinimą, tiek tvarkant įvairius susijusius su gyventojais dokumentus bei sudarinėjant individualius globos planus, tiek organizuojant grupinį darbą, sprendžiant gyventojų problemas. Pasak R. Makštutytės ir L. Vaškevičiūtės, socialiniai darbuotojai prisiima atsakomybę už klientų situacijos pokyčius, įtraukdami globos namų gyventojus į sprendimų priėmimo procesą: "siekiant kliento asmenybės augimo ir sėkmingo socialinio darbo reikia laikytis požiūrio, pabrėžiančio visapusišką kliento iniciatyvą ir socialinio darbuotojo siekį nedominuoti" (p. 26).

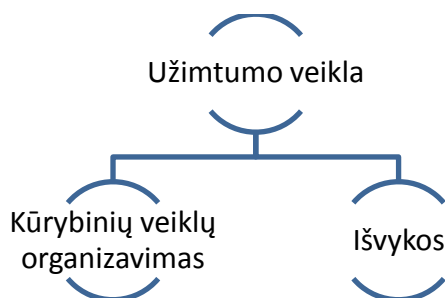
Apibendrinant galima teigti, kad įstaigos socialiniai darbuotojai, dirbdami globos namų gyventojais, atlieka administracines funkcijas: tvarko dokumentus, susijusius su gyventojais, bendradarbiauja su kitais padaliniais, sprendžiant gyventojų problemas, sprendžia organizacinius klausimus bei koreguoja socialinių padėjėjų veiklą su gyventojais. Nustatyta, kad administracinė socialinių darbuotojų veikla orientuota į globos namų gyventojų įgalinimą.

Kita išskirta kategorija – "Užimtumo organizavimas socialinių darbuotojų veikloje" (9 pav.) atskleidė, kad X socialinės globos namuose organizuojamos kūrybinės veiklos:

„nukreipiu gyventojus į darbinį bei kultūrinį užimtumą" (I 4),

" darbai iš medžio: drožyba, raižymas, smulkūs staliaus darbai, dekoratyvinis deginimas ant medžio...<...> piešimas, tapyba, lipdymas iš modelino ir terakotos, aplikacijos " (I 8),
bei įvairaus pobūdžio išvykos:

"... vykstame į ekskursijas, pažintines keliones..." (I 8).



9 pav. Užimtumo organizavimas socialinių darbuotojų veikloje

Kūrybinė veikla ypač svarbi senyvo amžiaus žmonėms bei neįgaliesiems, nes, pasak Ž. Dubodelovos ir R. Mačiulaičio (2012), šis ugdymas – "tai būdas reikšti savo mintis, jausmus ir potyrius piešiant, muzikuojant ar naudojant kitas meninės raiškos priemones su tikslu atrasti priimtinesnį gyvenimo būdą, padėti žmogui įsijungti į kūrybinį procesą bei jį panaudoti ugdant

save, sprendžiant psichologines problemas." (p. 27).

Kūrybinė veikla padeda atsipalaiduoti, sušvelninti ligų simptomus, pagerina žmogaus nuotaiką. Socialiniai darbuotojai patiria teigiamus jausmus, kai pavyksta klientui padėti, kai klientas laimingas:

"Įsimena užimtumas, kai ruošiamė išvykas, gimtadienius. Žmogus būna pastebėtas, paskatintas, pagirtas – ir pačiam gera, kad gali padėti" (I 1);

"... su mano pagalba išdegino ant medžio lentelės paveiksluką, ir tai jam puikiai pavyko. Pamačiau jo akyse džiaugsmą – ir tai puikiausias motyvatorius." (I 8).

Temos "Socialinių darbuotojų veiklų įvairovė, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis ir neįgaliaisiais" analizė atskleidė X socialinės globos namų socialinių darbuotojų veiklos įvairiapusiškumą, rūpinimąsi visais gyventojų reikalais, pasitelkiant į pagalbą ir jų artimuosius. Analizuojant duomenis išryškėjo, kad socialiniai darbuotojai savo veikloje naudoja įvairius socialinio darbo metodus, ir tai atskleidžia jų profesionalumą. Pavyzdžiui:

"Dirbdama su jais, taikau efektyviausius toje situacijoje, mano nuomone, socialinio darbo metodus" (I 2);

"Dirbu individualiai ir vedu grupinius užsiėmimus." (I 4).

Taigi įstaigos socialiniai darbuotojai organizuoja užimtumo veiklą globos namų gyventojams, skatindami juos užsiimti kūrybinėmis veiklomis bei organizuodami įvairias išvykas: ekskursijas, pažintines keliones, išvykas į gamtą.

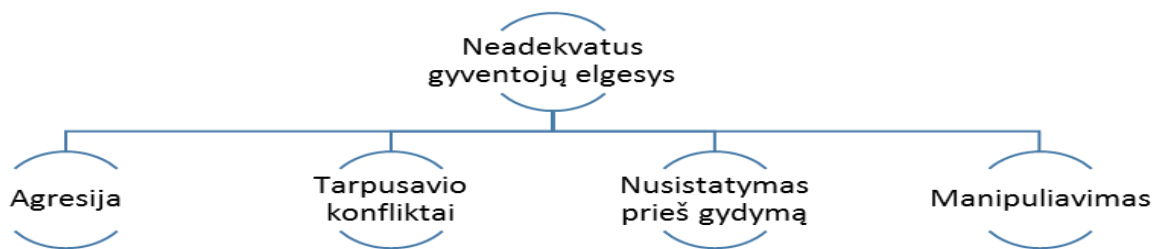
X socialinės globos namų socialiniai darbuotojai komunikuoja su savo klientais informuodami juos įvairiais klausimais, konsultuodami juos, bendraudami su jais ir jų šeimos nariais. Socialiniai darbuotojai atstovauja savo klientus įvairiose įstaigose bei tarpininkauja, sprendžiant iškilusias problemas. Socialinių darbuotojų veikloje išvelgiamas fasilitavimas: tenkinant gyventojų poreikius jie sutvarko finansinius reikalus, lydi gyventojus į kitas įstaigas, nuperka jiems pageidaujamus pirkinius bei organizuoja kiekvienam naujam klientui tinkamą adaptaciją įstaigoje. Greta šių veiklų socialiniai darbuotojai vykdo administracinę veiklą: darbuotojai tvarko įvairius susijusius su gyventojais dokumentus, organizuoja grupinį socialinį darbą, bendradarbiaujant su kitais padaliniais, sprendžia organizacinius klausimus, susijusius su mirusio gyventojų laidotuvėmis, organizuoja ir kontroliuoja socialinio darbuotojo padėjėjų darbą. Socialiniai darbuotojai organizuoja gyventojų užimtumą, ruošiant išvykas, šventes, užsiimant kūrybine veikla.

Galima teigti, kad socialinių darbuotojų veikla X socialinės globos namuose yra įvairi, sudėtinga, gyventojams teikiama pagalba yra kompleksiška, o tai reikalauja aukštos šių

specialistų kvalifikacijos. Socialiniai darbuotojai siekia teikti efektyvią pagalbą ir dirba profesionaliai, naudodami savo veikloje socialinio darbo metodus, patirdami teigiamas emocijas, kai pavyksta padėti klientui, tačiau jie susiduria su savo kompetencijos, medicininių žinių stoka, atstovaudami klientus gydymo įstaigose, ir tai gali turėti įtakos socialinio darbo kokybei.

3.2.2. Sunkumai socialiniame darbe su globos namų gyventojais

Analizuojant temos "*Sunkumai socialiniame darbe su senyvo amžiaus ir neįgaliais globos namų gyventojais*" tyrimo rezultatus, išskirti sunkumai, susiję su: *neadekvačiu gyventojų elgesiu, kolegomis, globos namų gyventojais, gyventojų artimaisiais, dėl patiriamo streso bei psichologinės pagalbos trūkumo* (5 priedas).



10 pav. Neadekvatus globos namų gyventojų elgesys

Tyrimas (10 pav.) atskleidė, kad X socialiniai darbuotojai patiria socialinio darbo sunkumus, kurie kyla dėl globos namų gyventojų netinkamo elgesio su darbuotojais bei kitais gyventojais. Išskirtos šios netinkamo elgesio apraiškos: agresija, tarpusavio konfliktai, nusistatymas prieš gydymą, manipuliacijos.

Pasak socialinių darbuotojų, daugiausia sunkumų sukelia agresyviai nusiteikę gyventojai. Šią agresiją pasak informantų, sukelia per didelė demokratija šiems asmenims:

"Sunkumus sukelia per didelė demokratija agresyvių klientų atžvilgiu – jie, būna, kelia didelę grėsmę aplinkiniams, smurtauja, ir dėl ligos, dažnai net to nesuvokdami, o juos sutramdyti yra leidžiamos labai ribotos priemonės, kurios neveiksmingos" (I 7);

ir įstatymų ribotumas:

"...negalim prifiksiuoti... izoliuoti atskirame kambaryje įstatymai irgi neleidžia (todėl ir nėra jokio izoliatoriaus), o jei jis sužalos kitą žmogų arba save, atsakomybę už tai nešu aš ir

mano įstaiga." (I 7).

Tyrimo rezultatai atliepia R. Lazutkos tyrimo rezultatus, kad grėsmė, juntama iš kliento ar iš jo artimųjų, "yra vienas iš profesinės rizikos veiksnių, gana dažnas socialinio darbuotojo palydovas", todėl socialiniams darbuotojams "ypač aktualu turėti pakankamai žinių ir įgūdžių, kaip elgtis tokios grėsmės atveju." (Lazutka, 2008, p. 80).

Pažymėtina, kad socialiniai darbuotojai neturi priemonių suvaldyti agresyvius klientus:

"Ministerijos auditorių pasiūlymas buvo toks: "agresyviam žmogui uždėkite ranką ant jo, ir jis nusiramins". O tas žmogus yra nesuvokiantis aplinkos, besiblašantis..." (I 7).

Šiose situacijose išryškėja socialinio darbuotojo bejėgiškumas. Klientų agresija, nukreipta į socialinius darbuotojus kyla ir dėl jų nenoro paklusti:

"Šmeižia tada, kai tu juos bandai drausminti, kvieti policiją, tuomet keršija, grasina susidoroti." (I 3).

Tai atliepia ir mokslininkų tyrimai. A. Bičkutė, T. N. Liobikienė (2011) teigia, kad pyktis ir agresija gali pasireikšti, kai socialinis darbuotojas "pasirenka neatsakyti į nerealius prašymus, tokius kaip nepelnytų privilegijos ar leidimas jiems pažeisti įstaigos taisykles" (p. 95), taip pat "klientas gali būti agresyvus dėl biologinių, psichosocialinių priežasčių ir darbuotojo elgesio klaidų" (p. 94).

Kitas sunkumas, su kuriuo susiduria globos namų socialiniai darbuotojai - gyventojų tarpusavio konfliktai, kurie dažnai kyla dėl interesų nesuderinamumo:

"Vieniems reikia ramybės, kiti laksto, muziką leidžia... Dėl to kyla interesų nesuderinamumai, kas išsivysto į konfliktines situacijas, kurias turi spręsti." (I 7).

Konfliktines situacijas sukelia ir gyventojai, kurie yra linke į nusikaltimus, anksčiau buvę teisti:

"...yra gyventojų, kurie yra teisti už sunkius nusikaltimus, tarp jų – ir nužudymus, ir yra teismo pripažinti nepakaltinamais, priverstinai gydyti, o po gydymo atkelti gyventi į mūsų įstaigą, į mano skyrių. Nemaža dalis tokių gyventojų yra linke kelti grėsmę aplinkiniams." (I 7).

Esant nebesuvaldomai situacijai, socialiniai darbuotojai į pagalbą kviečia policijos pareigūnus, kitus specialistus:

"bendradarbiavimas su policijos pareigūnais" (I 3),

"reikalinga psichologo pagalba dirbant su įvairiomis gyventojų grupėmis, sprendžiant konfliktus" (I 4).

Dar vienas sunkumas su kuriuo susiduria socialiniai darbuotojai – gyventojų atsisakymas gydytis:

"Ne visada galiu susitvarkyti su darbe patiriamu stresu dėl gyventojų neigiamo nusistatymo prieš gydymą..." (I 7).

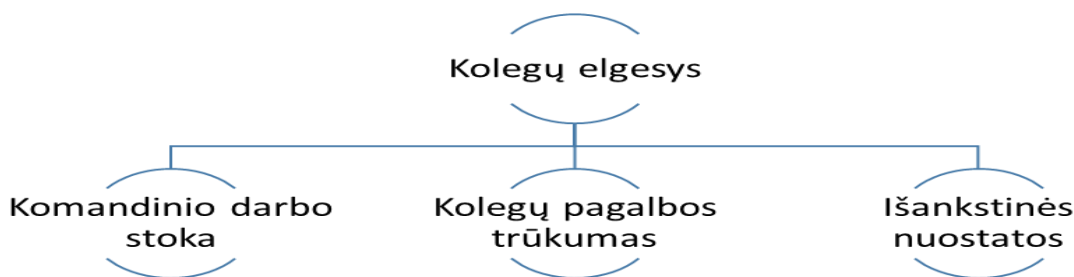
Socialinį darbą įstaigoje apsunkina gyventojų manipuliacijos, kylančios dėl dėmesio stokos bei dėl įvairių priklausomybių:

"stengiausi būti labai empatiška, tačiau vėliau išaiškėdavo, kad jų pasipasakojimai ne visiškai atitikdavo tikrovę... aš supratau, kad šie žmonės gali manipuliuoti, norėdami kuo daugiau dėmesio." (I 2),

"jaunas žmogus, kuris buvo priklausomas nuo alkoholio, anksčiau vartojęs narkotines medžiagas...buvo jam teikiama visokeriopa pagalba, o išaiškėjo, kad jis nuolat apgaudinėjo mus visus." (I 9).

Susidūrę su šiomis situacijomis, socialiniai darbuotojai ima mažiau pasitikėti klientais, atsargiau vertinti situacijas: *"pradėjau atsargiau vertinti informaciją, kurią pateikia klientas." (I 2), "...į įvairius atvejus žiūriu profesionaliau, ne taip jautriai, stengiuosi įvertinti situaciją." (I 9).*

Taigi, tyrimu nustatyta, kad įstaigos socialiniai darbuotojai patiria socialinio darbo sunkumus, kurie kyla dėl globos namų gyventojų agresijos, tarpusavio konfliktų, nusistatymo prieš gydymą bei manipuliacijų, kylančių dėl dėmesio stokos ir dėl įvairių priklausomybių.



11 pav. Socialinio darbo sunkumai, susiję su kolegomis

Tyrimo rezultatų analizė rodo, kad nemažai sunkumų siejama su kolegomis (11 pav.) Atskleista, kad socialinį darbą įstaigoje apsunkina pagalbos iš kolegų trūkumas bei komandinio darbo stoka, išankstinės darbuotojų nuostatos apie gyventojus.

Dėl kolegų nesupratimo ir pagalbos stokos socialiniai darbuotojai lieka vieni su savo gyventojų problemomis:

"Jei problema su mano gyventoju, tenka spręsti pačiam" (I 7).

Dėl komandinio darbo stokos būna sunku įvertinti situaciją;

"...manau, kad reikia gerinti komandinį darbą, dalintis informacija apie gyventojus.

Kartais darbuotojai nepraneša apie įvykius, o gyventojai pateikia savo versiją apie juos, ir būna sunku įvertinti situaciją," (I 4).

Komandinio darbo stoka išryškėja ir įgyvendinant vieną iš globos namų socialinių darbuotojų veiklų – palydėjimo į medicinos įstaigas. Pasak informantų, šį darbą turėtų atlikti medicinos darbuotojai, nes

"...lydėdami į gydymo įstaigas gyventojus, mes dažnai susiduriame su savo kompetencijos stoka." (I 8),

"...Trūksta medicininių žinių, lydint gyventojus pas medikus, ne visada galima atsakyti į gydytojų klausimus, susijusius su gydymu." (I 3).

Pažymima, kad prastas komandinis darbas apsukina darbą su gyventojais, sukelia stresines situacijas:

"...patyriau didžiulį stresą. Buvau viena. Ir tai atsitiko, kad kažkas neparašė siuntimo. Grįžus, negalėjau susikaupti dirbti visą likusią darbo dieną, labai stipriai išgyvenau. Patyriau, kaip trūksta komandinio darbo įstaigoje." (I 5).

Tai atliepia ir kitų mokslininkų tyrimus. A. Petrauskienės (2011, p. 43) teigimu, "specialistai savo profesijos srityje linkę veikti izoliuotai, nes stokoja komandos pokyčių valdymo, negeba skleisti darbo patirties, neturi gebėjimų bendrai spręsti problemas". Šis reiškinys siejamas su "nusistovėjusia individualizuoto darbo organizavimo sistema, priimtina visiems komandos nariams, ilgą laiką organizacijoje dirbantiems kartu." (p. 43).

Nustatyta, kad pagrindiniai sunkumai dėl komandinio darbo stokos siejami su psichologinės pagalbos trūkumu. Tyrimas atskleidė psichologo pagalbos poreikį socialiniams darbuotojams ir socialinių darbuotojų psichologinių žinių trūkumą, dirbant su senyvo amžiaus ir neįgaliaisiais globos namų gyventojais:

"Reikėtų įstaigoje psichologo, kuris padėtų ne tik gyventojams, bet ir darbuotojams, ypatingai tose situacijose, kuriose kyla grėsmė darbuotojo saugumui dėl gyventojų agresijos." (I 3).

Socialiniams darbuotojams po patirtų sunkių situacijų darbe psichologų pagalba reikalinga, nes:

"...sušlubuoja fizinė sveikata: sutrinka širdies ritmas, kamuoja nemiga..." (I 3),

"...tenka spręsti ne tik kliento, bet ir asmenines problemas." (I 7).

A. Diržytė ir kt. (2010) atskleidžia, kad dirbant su neįgaliaisiais, reikalingos pedagoginės bei psichologinės žinios. Pasak I. Dirgėlienės (2013), vienas iš inovatyvių profesinės paramos socialiniams darbuotojams būdų "siekiant profesinio streso prevencijos" (p. 31), yra supervizija.

Mokslininkės teigimu supervizija "gali padėti atkurti darną, apmąstant profesinę patirtį, įvardijant ir permąstant proceso etapus, išreiškiant patirtus ir patiriamus jausmus, įvardijant įtampą, kylančią tarp asmeninio ir profesinio identiteto krizės intervencijos situacijoje." (p. 35).

Nors socialiniai darbuotojai skundžiasi komandinio darbo stoka

"Patyriau, kaip trūksta komandinio darbo įstajoje." (I 5),

"Kaip toje pasakėčioje: kiekvienas tempia vežimą į savo pusę." (I 7),

vyksta refleksijos su kolegomis, komandos nariais, ir tai padeda įveikti sunkumus:

"Patirtais išgyvenimais pasidalinu su patikimu kolega." (I 3),

"Iškilus darbe sunkumams, konsultuojuosi su kolegomis ir kitų sričių specialistais" (I 4),

"Įveikti sunkumus padeda pokalbiai su kolegomis..." (I 6),

"...ir kitus pamokinu to, ką suprantu ar būnu susidūrusi su tomis situacijomis." (I 9).

Mokslininkai savo tyrimais atskleidė refleksijų aktualumą ir reikšmingumą socialinių darbuotojų profesinėje veikloje. R. Bubnys, L.Krušaitė (2008) pažymi, kad tokiu būdu padedamos išspręsti probleminės situacijos, išylančios socialiniame darbe, ieškoma inovacijų savo veikloje, remiantis kolegų patirtimi užtikrinama veiklos sėkmė. Susiduriant su agresyviais klientais, A. Bičkutė, T. N. Liobikienė (2011) rekomenduoja "reflektuoti, dalytis konfliktinių situacijų valdymo patirtimi su kolegomis ir bendradarbiais" (p. 109).

Vienas iš veiksnių, apsunkinančių socialinį darbą, yra darbuotojų išankstinės nuostatos apie priklausomybes turinčius gyventojus, laikymas jų "beviltiškais". Šių gyventojų įstaigoje yra daug:

"Mūsų įstaigoje šių žmonių, tai subjektyvi mano nuomonė, yra daugiau nei pusė, nepriklausomai nuo amžiaus grupės. Net ir labai senyvo amžiaus." (I 8).

Tačiau socialiniai darbuotojai nėra abejingi savo klientų problemoms:

"...man skambina į namus gyventojai bet kuriuo paros metu. Į skambučius visada atsakau" (I 3),

"Nepavyko ir, manau, nepavyks susitaikyti su "beviltiškomis" situacijomis..." (I 8),

"Isijaučiu į žmogų ir sprendžiu problemą." (I1)

ir džiaugiasi, kai pavyksta jas išspręsti:

"Įsimena situacijos, kai pavyksta realiai padėti žmogui, kai jis tarsi feniksas pakyla iš pelenų. Kai matai naujai besidžiaugiantį gyvenimu tą, kuris daugeliui buvo "beviltiškas"." (I 8),

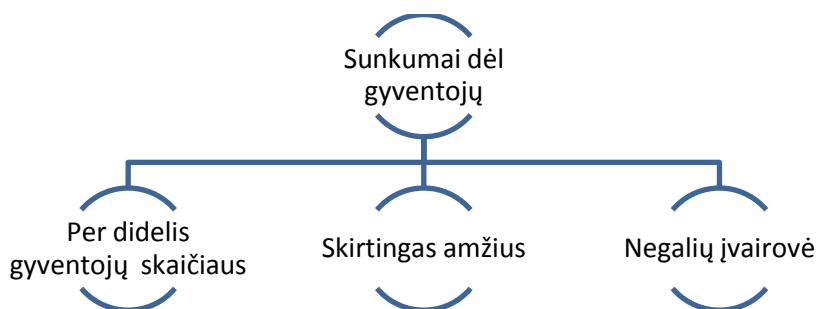
"...motyvuoja džiaugsmas, kai išsprendi problemą, kai pavyksta pagelbėti žmogui." (I 5).

Tačiau būna ir veiklos nesėkmių, kurias socialiniai darbuotojai skaudžiai išgyvena:

"...ilgai į atmintį įstringa ir atvirkštinės patirtys, kai su žmogumi dirbi kiekvieną dieną ir

nepavyksta padėti. Tai mūsų darbo nesėkmės, skaudžios situacijos." (I 8). Čia išryškėja socialinių darbuotojų jautrumas savo klientams.

Taigi, tyrimu nustatyta, kad įstaigos socialiniai darbuotojai patiria socialinio darbo sunkumus, kurie kyla dėl komandinio darbo stokos, kolegų pagalbos trūkumo bei išankstinių darbuotojų nuostatų apie gyventojus.



12 pav. Socialinio darbo sunkumai, susiję su gyventojais

Informantų teigimu nemažai problemų ir sunkumų kyla dėl gyventojų (12 pav.): *perdidelio aptarnaujamų gyventojų skaičiaus skyriuose, gyventojų amžiaus ir negalių įvairovės.*

Didelį aptarnaujamų gyventojų skaičių informantai įvardina kaip sunkumą socialiniame darbe:

"Vien fiziškai 30 gyventojų vienu metu kokybiškai aptarnauti neįmanoma, nes į pareigas įeina ne tik bendravimas, bet ir visos dokumentacijos tvarkymas, gyventojų pinigų apskaita, lydėjimas į gydymo įstaigas, bei, esant poreikiui, į kitas įstaigas: į Sodrą, parduotuvę, savivaldybę, migracijos tarnybą ir kitur. Atliekant pastarąsias veiklas, laiko lieka per mažai bendravimui, įsiklausymui, tiesiog pasikalbėjimui, ko labai nori kiekvienas mūsų klientas." (I 2);

"...grupės su kuriomis mes dirbame, yra per didelės, ir negali skirti kiekvienam žmogui individualiai pakankamai dėmesio." (I 7);

Dėl perdidelio gyventojų skaičiaus socialiniai darbuotojai nespėja tinkamai aptarnauti savo klientų:

"Neįmanoma su visais klientais pabendrauti dienos bėgyje, nes tenka lydėti į kitas įstaigas, spręsti įvairias konkrečių žmonių problemas" (I 4),

yra priversti aukoti poilsio laiką reikalingų dokumentų, susijusių su gyventojais, pildymui:

"...dėl didelio darbo krūvio kartais nespėju ir tenka neštis į namus pildyti gyventojų bylas,

kitus dokumentus.“ (I 6).

Sunkumai kyla ir dėl gyventojų amžiaus skirtumų:

„Didelius sunkumus sukelia labai įvairūs gyventojų kontingentas skyriuje: ir jauni, ir seni, ir su įvairiom priklausomybėmis, ir su įvairiom negaliomis...“ (I 7).

Kita problema, su kuria susiduria socialiniai darbuotojai – gyventojų negalių įvairovė:

„...žmogus su visiškai protine negalia vaikšto po skyrių, įeina į visai slaugomų žmonių kambarius ir ima jų daiktus, ima viską, deda į burną, valgo gėles ir panašiai.“ (I 6).

Atkreipiamas dėmesys, kad klientams, esantiems skirtingo amžiaus bei turintiems skirtingas negalias, sunku bendrauti tarpusavyje:

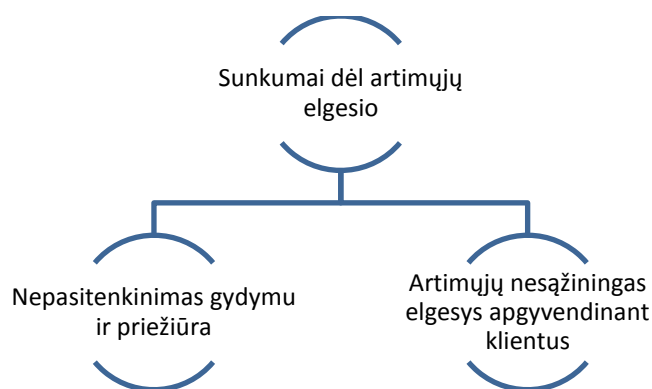
„Ypač vyresnieji gyventojai nemoka priimti jaunesnio žmogaus su negalia...“ (I 6),

„...atskirų grupių poreikiai yra skirtingi. Šiems klientams ir bendrauti, ir gyventi vienoje įstaigoje sunku, o kartais ir pavojinga.“ (I 2).

Socialiniams darbuotojams tenka spręsti dėl šių priežasčių susidariusias problemas:

„...stengiamasi kiek įmanoma grupuoti klientus, bet būna, kad iškyla pavojingų situacijų, ir jas operatyviai sprendžiame.“ (I 2).

Apibendrinant tyrimo rezultatų analizę, galima teigti, kad įstaigos socialiniai darbuotojai patiria socialinio darbo sunkumus, kurie kyla dėl per didelio globos namų gyventojų skaičiaus skyriuose, skirtingo gyventojų amžiaus ir negalių įvairovės.



13 pav. Socialinio darbo sunkumai, susiję su gyventojų artimaisiais

Kategorija "**Socialinio darbo sunkumai, susiję su gyventojų artimaisiais**" (13 pav.) atskleidė, kad socialinį darbą įstaigoje apsunkina globos namų gyventojų artimųjų reiškiamas nepasitenkinimas klientų gydymu ir priežiūra bei jų nesąžiningas elgesys apgyvendinant klientus.

Socialiniai darbuotojai palaiko ryšius, bendrauja su gyventojų artimaisiais, tačiau bendravimą bei gyventojų priežiūrą apsunkina neadekvati artimųjų reakcija:

"...dukra nuvažiavo ten ir atsisakė gydymo motinai, nes jos manymu jis nereikalingas, ir parvežė atgal. O gydymas buvo ypač reikalingas, parvežus motiną, jai kilo didelių problemų." (I 1).

Socialiniams darbuotojams sunku adaptuoti klientus, kurie yra patyrę artimųjų melą:

"Tuomet tokių gyventojų adaptacija yra labai sunki, reikalaujanti daug pastangų, kol gyventojas pritampa įstaigoje. Gyventojas vis tikisi, kad jį artimieji paims, ir tu privalai rasti tinkamą momentą pasakyti jam skausmingą tiesą." (I 4).

Šios situacijos skaudina ne tik klientus, bet ir socialinius darbuotojus: *"Būna skaudu ir man pačiai."* (I 4). Šiais atvejais socialiniams darbuotojams tenka dirbti ir su gyventojų artimaisiais:

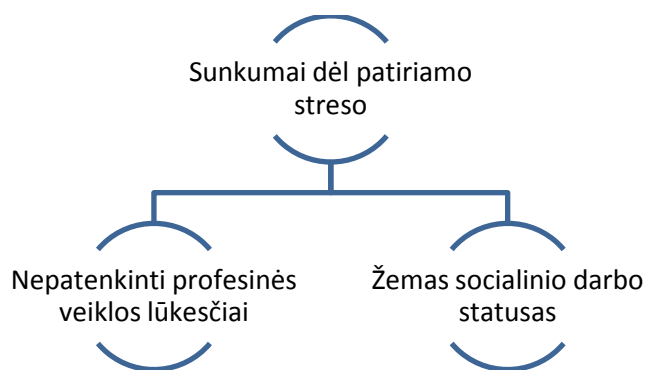
"Tuomet paprašau, kad šią situaciją gyventojui paaiškintų patys artimieji priimtiniausiu būdu. Tokiu atveju tenka dirbti ne tik su gyventoju, bet ir su jo artimaisiais." (I 4).

Socialiniai darbuotojai privalo suteikti reikiamą informaciją bei išaiškinti visas situacijas nepatenkintiems klientų artimiesiems, nuolat dirbti su jais:

"Buvo mano, kaip socialinės darbuotojos, darbas su jo mama. Jai buvo aiškinamos įvairios situacijos" (I 9).

Klientų artimųjų pretenzijos ir nepasitikėjimas apsunkina socialinių darbuotojų darbą.

Taigi, tyrimu nustatyta, kad įstaigos socialiniai darbuotojai patiria socialinio darbo sunkumus, kurie kyla dėl klientų artimųjų elgesio: reiškiamo nepasitenkinimo globos namų gyventojų gydymu ir priežiūra bei dėl jų nesąžiningo elgesio apgyvendinant klientus.



14 pav. Sunkumai dėl patiriamo streso

Kategorija *"Sunkumai dėl patiriamo streso"* (14 pav.) atskleidė, kad globos namų

socialiniai darbuotojai savo darbe patiria sresą dėl *nepatenkintų profesinių lūkesčių ir dėl žemo socialinio darbo įvertinimo.*

Socialiniai darbuotojai stresą patiria sunkiose situacijose:

"Kaip vieną iš sunkumų matau stresą darbe - tiek individualiame, tiek situacijoje, ir tai gali tapti, mano nuomone, profesinės rizikos pasekme" (I 2),

"...patyriau didžiulį stresą. Buvau viena... trūksta komandinio darbo įstaigoje." (I 5).

Nustatyta, kad socialiniai darbuotojai ne visada sugeba įveikti patiriamą stresą

"ne visada galiu susitvarkyti su darbe patiriamu stresu" (I 7)

ir patiria įvairius sveikatos sutrikimus:

"...po šiose situacijose patirto didžiulio streso sušlubuoja fizinė sveikata: sutrinka širdies ritmas, kamuoja nemiga..." (I 3),

"Susidūręs su sunkumais, patiriu stresą, tuomet tenka spręsti ne tik kliento, bet ir asmenines problemas." (I 7).

Darbe patiriamas sresas trukdo socialinių darbuotojų veiklai:

"...grįžus, negalėjau susikaupti dirbti visą likusią darbo dieną, labai stipriai išgyvenau." (I 5).

Nustatyta, kad stresą įstaigos socialiniams darbuotojams sukelia ir žemas veiklos įvertinimas, dėl kurio mažėja socialinių darbuotojų motyvacija bei nukenčia darbo kokybė:

"...matau žemą socialinio darbuotojo prestižą visuomenėje, ir tai keičia darbuotojų motyvaciją, nuo to kenčia darbo kokybė bei nusiviliama savo profesija. Su šiais sunkumais susidūrusi, jaučiuosi nemaloniai, stengiuosi pakeisti žmonių požiūrį, paaiškinu situaciją, kokia ji yra iš tikrųjų" (I 2),

"mūsų darbas tarsi nematomas, visi laukia rezultato ir nemato pastangų, kurias įdedame" (I 5).

Tai atliepia ir moksliniai tyrimai. Pasak R. Lazutkos ir kt. (2008), "stresas – nuolatinis socialinį darbą dirbančiųjų kasdienybės palydovas" (p. 74) ir socialinių darbuotojų veiklai "būdinga didesnė negu vidutiniškai profesinė rizika" (p. 76). Nustatyta, kad stresą socialiniame darbe didina ir "socialinio darbo reikšmės nuvertinimas" (p. 85).

Taigi, tyrimu nustatyta, kad įstaigos socialiniai darbuotojai patiria socialinio darbo sunkumus, kurie kyla dėl patiriamo streso savo darbe: nepatenkintų profesinės veiklos lūkesčių bei žemo socialinio darbo statuso, dėl kurio mažėja socialinių darbuotojų motyvacija bei nukenčia darbo kokybė.

Apibendrinant galima teigti, kad X socialinės globos namuose socialiniai darbuotojai

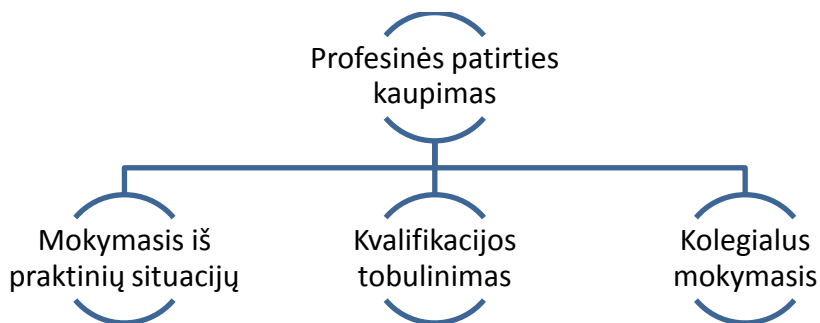
susiduria su įvairiais veiksniais, kurie trukdo efektyviai teikti socialines paslaugas gyventojams: neadekvačiu globos namų gyventojų elgesiu, pagalbos iš kolegų trūkumu ir komandinio darbo stoka, išankstinėmis darbuotojų nuostatomis apie gyventojus. Socialinį darbą apsunkina per didelis aptarnaujamų gyventojų skaičius skyriuose, gyventojų amžiaus ir negalių įvairovė, gyventojų artimųjų netinkamas elgesys bei darbo metu patiriamas stresas.

Galima teigti, kad minėti veiksniai apsunkina socialinių darbuotojų veiklą ir todėl nukenčia teikiamų paslaugų kokybę.

3.2.3. Sunkumų socialiniame darbe įveikos strategijos

Analizuojant temos "*Sunkumų socialiniame darbe įveikos strategijos*" tyrimo rezultatus, išskirtos šios strategijos: *nuo socialinio darbuotojo priklausančios ir orientuojantis į kitus* (6 priedas).

Kategorija "Nuo asmens priklausančios strategijos" atskleidė, kad įstaigos socialiniai darbuotojai sunkumus įveikia kaupdami profesinę patirtį (15 pav.) bei naudodamiesi savo vidiniais ištekliais (16 pav.).



15 pav. Profesinės patirties kaupimas

Įstaigos socialiniai darbuotojai įveikti sunkumus mokosi iš praktinių situacijų:

"Dirbti su šiais asmenimis mokiausi iš praktinių situacijų... Pati mokiausi iš savo klaidų, situacijų sprendimo." (I 4)

ir įgytą praktinę patirtį naudoja panašiose situacijose:

"Tai didelė praktinė patirtis... Mokaisi iš praktinių situacijų, su kuriomis susiduri, ir įgytą patirtį panaudoji kitai panašiai situacijai." (I 7).

Daug naudos įveikiant sunkumus suteikia kvalifikacijos tobulinimas įvairių mokymų,

seminarų, konferencijų metu. Seminarų metu ne tik išklausomos teorinės žinios, bet ir dalinamasi patirtimi "su kolegomis, socialiniais darbuotojais iš kitų įstaigų" (I 8).

Įveikiant sunkumus svarbu komunikuoti su bendradarbiais, dalintis patirtimi, ieškoti geriausio sprendimo būdo:

"Paklausus kolegų – jie padėjo" (I 5),

„mokiausi iš kolegų, kurie turėjo didesnę darbo patirtį ir žinias šioje srityje." (I 2).

Tyrimo metu išaiškėjo, kad socialiniams darbuotojams darbo pradžioje labai trūko praktinių žinių

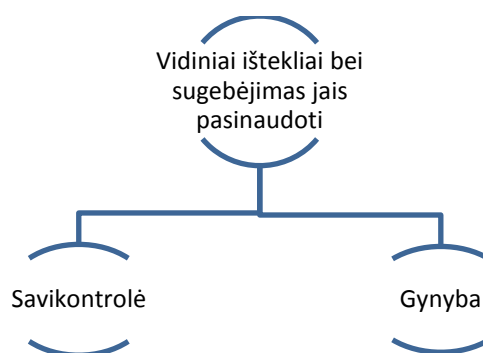
"Pradžioje darbo buvo daug problemų ir nežinomybės." (I 3)

bei juntamas nusivylimas žiniomis, gautomis mokymosi institucijoje. Informantai pažymi, kad teorinės žinios davė pagrindus, tačiau

"kai susiduri su praktika, tai šios įgytos žinios skiriasi ir tenka mokytis pačiam." (I 7),

"teorinės žinios" darbe sudaro geriausiu atveju 30 procentų" (I 8).

Tai atliepia moksliniai tyrimai. Pasak A. Kolbergytės ir V. Indrašienės (2012), "tyrimai rodo, kad socialinių darbuotojų rengimo programose trūksta praktinių įgūdžių, ypač konsultavimo, bendradarbiavimo, prevencinio darbo, psichologinio konsultavimo žinių ir praktikos supervizijų". Mokslininkų teigimu, "absolventai stokoja patirties, planuojant konsultavimui palankią aplinką, užmezgant kontaktą, modeliuojant konsultavimo turinį, reflektuojant ir vertinant konsultavimo veiklą" (p. 75).



16 pav. Vidiniai ištekliai bei sugebėjimas jais pasinaudoti

Tyrimo metu išaiškėjo, kad įstaigos socialiniai darbuotojai, įveikia sunkumus naudodamiesi savo vidiniais ištekliais, profesionaliai vertintindami situaciją ir kontroliuodami savo elgseną:

"...pradėjau atsargiau vertinti informaciją, kurią pateikia klientas." (I 2),

"Dabar į įvairius atvejus žiūriu profesionaliau, ne taip jautriai, stengiuosi įvertinti

situaciją." (I 9).

Todėl ieškodami sunkumų įveikimo būdų, nepasimeta ir priima adekvačius sprendimus:

"Bet aš nepasimečiau, informavau medikus, budintį personalą, o žmogų raminau, vis kalbėjau, ir jis pamažu aprimo." (I 1)

bei valdo stresines situacijas:

"...stengiuosi priimti situaciją tokią, kokia ji yra ir ieškau išeities iš padėties." (I 3).

Tačiau dalis socialinių darbuotojų taiko gynybines strategijas. Kartais socialiniams darbuotojams tenka gintis nuo agresyvių klientų, užsidarant kabinete:

"kai teko gintis, užsidarant kabinete, o durys vistiek buvo išdaužtos" (I 3).

Problemų sprendimo metu jaučiamas socialinių darbuotojų atkaklumas

„tenka juos įtikinėti“ (I 7)

ir geriausio sprendimo ieškojimas –

"...taikau metodus iš savo patirties...kaip rasti geriausių problemos sprendimo būdą" (I 3)

Socialiniai darbuotojai sprendžia problemas profesionaliai, nepaiso savo emocijų:

"tapau stipresnė asmenybė, nors vis dar tebesimokanti suvaldyti ne tik klientų, bet ir savo emocijas..." (I 3),

"Išmokau dirbti su nemotyvuotais, įkyriais ir keliančiais per didelius reikalavimus, turinčiais suicidalinių ketinimų, jautriais klientais." (I 3)

A. Diržytė ir kt. (2010) įžvelgia, kad dirbant su neįgaliaisiais, yra reikalingas socialinio darbuotojo psichologinis atsparumas sudėtingomis situacijomis.

Socialiniai darbuotojai supranta, kad atsiribojimas nuo streso, skaudžių pergyvenimų padeda pailsėti, užkerta kelią "perdegimui" ir stengiasi atsiriboti nuo darbo problemų namuose:

"reikia sugebėti atsiriboti ir "nesudegti". Noras padėti kitam negali būti besąlygiškas. Išėjus iš darbo, kaip bebūtų graudu ar džiugu, šie išgyvenimai turi likti už įstaigos durų." (I 8).

Tai atliepia mokslininkų tyrimai. Pasak V. Kavaliauskienės ir R. Balčiūnaitės, "profesinis perdegimo sindromas yra dažnas reiškinys socialinėse, taip pat ir socialinio darbo, profesijose." (p. 30).

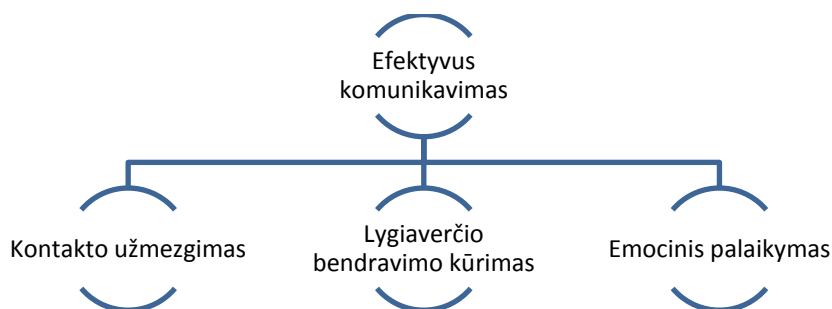
Socialiniai darbuotojai ramiau, profesionaliau priima įvairias situacijas darbe:

"ėmiau ne taip jautriai reaguoti į žmones, nes toje situacijoje labai gailėjau jauno žmogaus, kuris vėliau mane nuvylė. Dabar į įvairius atvejus žiūriu profesionaliau, ne taip jautriai, stengiuosi įvertinti situaciją." (I 9).

Taigi, tyrimu nustatyta, kad įstaigos socialiniai darbuotojai, įveikdami sunkumus, kaupia profesinę patirtį mokydami iš praktinių situacijų, tobulindami savo kvalifikaciją ir

mokydamiesi iš kolegų bei geba pasinaudoti savo vidiniais ištekliais įveikdami sunkumus.

Kategorija "Problemų sprendimas orientuojantis į kitus" atskleidė, kad įstaigos socialiniai darbuotojai problemas sprendžia efektyviai komunikuodami: užmezgant kontaktą, sukuriant lygiavertį bendravimą su gyventojais bei juos palaikant emociškai (17 pav.) bei naudodamiesi socialine parama – bendradarbiaujant ir bendraujant su kolegomis (18 pav.).



17 pav. Efektyvus komunikavimas

Įstaigos socialiniai darbuotojai bendrauja su globos namų gyventojais užmezgdami kontaktą *"prie visų reikia prieiti, kaip prie vaikų"* (I 3) bei stengiasi pažinti klientą ir, sprendžiant problemą, įsijausti į jo būseną:

"Išmokau pažinti žmogų kaip asmenybę...pažinti jo bruožus, charakterį, asmenines savybes." (I 1),

išklausti savo klientus:

"Kartais man skambina į namus gyventojai bet kuriuo paros metu. Į skambučius visada atsakau" (I 3).

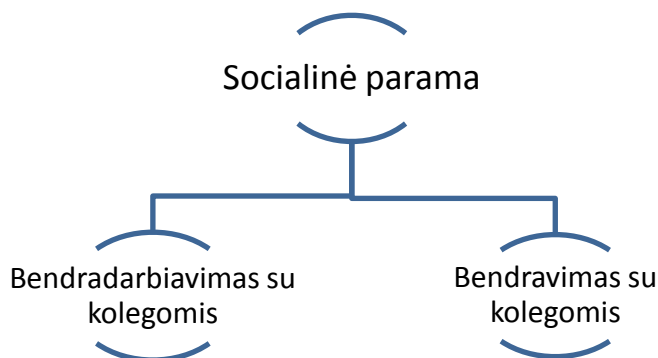
Jie stengiasi paveikti žmogų gerumu, žino, kad geri žodžiai ramina, veikia žmogų:

"Labai svarbus visiems pagyrimas, paskatinimas..." (I 3),

tačiau supranta, kad ne visus klientus galima paveikti, nes

"...vieniems reikia gero, švelnesnio žodžio, o kitiems - griežtesnio..." (I 3).

Pasak R. Prakapo (2007), "socialinio darbuotojo veikla prasideda būtent nuo bendravimo su klientu. Nuo meno bendrauti labai priklauso socialinio darbuotojo darbo sėkmė." (p. 64).



18 pav. Socialinė parama

Iškilus problemai, socialiniai darbuotojai kreipiasi pagalbos į kitus komandos narius
"tuomet kreipiuosi į medikus ir situaciją galima suvaldyti" (I 7)
 ir pripažįsta, kad spęsti problemas, įveikti sunkumus padeda komandinis darbas:

"sunkumus padeda įveikti visos komandos darbas, kai nesi vienas su problematišku gyventoju" (I 9).

Pasak A. Čegyčės ir F. Ališauskienės (2009), dirbant komandoje vyksta "efektyvus bendradarbiavimas, tarpusavio pagalba ir pasitikėjimas, visų komandos narių dalyvavimas sprendžiant problemas" (p. 33).

Išsprendus problemą, socialiniai darbuotojai džiaugiasi pasiektais savo darbo su klientais rezultatais:

"Galbūt džiaugsmas, palengvėjimo jausmas, kai matai, kad tavo dėka žmogui tapo lengviau, kad išsisprendė problema..." (I 6).

Tyrimas atskleidė, kad visiems informantams darbo pradžioje padėjo kolegos, turintys didesnę darbo patirtį:

"Pradžioje dirbti praktinį darbą mokiausi iš kolegų, kurie turėjo didesnę darbo patirtį ir žinias šioje srityje." (I 2),

"Darbo pradžioje daug padėjo kolegos, turintys darbo patirtį: pažinti žmogų ir taip toliau." (I 3).

Kolegos yra tie asmenys, į kuriuos socialiniai darbuotojai pirmučiausia kreipiasi pagalbos, susidurdami su problemomis darbe: *"Paklausus kolegų – jie padėjo..."*(I 5), *"Iškilus darbe sunkumams, konsultuojuosi su kolegomis..."* (I 4), *"Taip pat bendradarbių patirtis..."* (I 8).

Su kolegomis nuolatos vyksta refleksijos, dalinamasi emocijomis:

"Mokiausi ir tebesimokau bendraudama su kolegomis" (I 9),

"Patirtais išgyvenimais pasidalinu su patikimu kolega." (I 3).

Pasak V. Kavaliauskienės (2010), "refleksyvi praktika socialiniame darbe yra būtinybė" (p. 169). Mokslininkės teigimu, "refleksija socialiniam darbuotojui atveria galimybes kūrybiškai pritaikyti žinias, vertybes ir įgūdžius, atsiverti naujiems reiškiniams, informacijai, pritaikyti kitokius nei įprasta veikimo, intervencijos būdus" (p. 170).

Vis dėlto dalis socialinių darbuotojų labiau pasikliauja savimi:

"Nors ir pasidalini su kolegomis problemomis, visada pasikliauju tik savimi." (I 6).

Ne visas gyventojų problemas įmanoma išspręsti tik su kolegų pagalba. Tuomet socialiniai darbuotojai kreipiasi į kitų padalinių atstovus:

"Bendradarbiauju su kitų padalinių darbuotojais sprendžiant gyventojų problemas" (I 4).

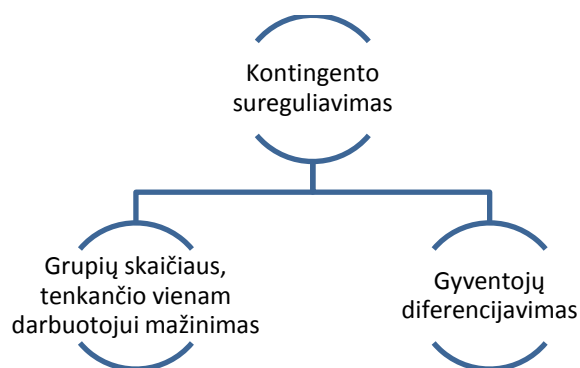
Taigi, tyrimas atskleidė, kad įstaigos socialiniai darbuotojai sprendžia problemas su globos namų gyventojais užmegzdami kontaktą, sukurdami lygiavertį bendravimą ir juos palaikydami emociškai. Spręsdami problemas socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su kolegomis, bendrauja su jais.

Temos "Sunkumų socialiniame darbe įveikos strategijos" analizė atskleidė, kad X socialinės globos namų socialiniai darbuotojai, įveikdami sunkumus, kaupia profesinę patirtį mokydami iš praktinių situacijų, tobulindami savo kvalifikaciją ir mokydami iš kolegų bei geba pasinaudoti savo vidiniais ištekliais – savikontrolė bei gynyba, įveikdami sunkumus. Tyrimas atskleidė, kad įstaigos socialiniai darbuotojai sprendžia problemas užmegzdami kontaktą su globos namų gyventojais, sukurdami lygiavertį bendravimą ir juos palaikydami emociškai. Spręsdami problemas socialiniai darbuotojai bendrauja bei bendradarbiauja su kolegomis.

Galima teigti, kad šios strategijos palengvina sunkumų socialiniame darbe įveikimą.

3.2.4. Socialinio darbo su senyvo amžiaus ir neįgaliais globos namų gyventojais tobulinimo perspektyvos

Analizuojant temos *"Socialinio darbo su senyvo amžiaus ir neįgaliais globos namų gyventojais tobulinimo perspektyvos"* tyrimo rezultatus, išskirtos šios kategorijos: *socialinės globos namų kontingento suregulavimas, vadybiniai veiksmai, gydymo paslaugų įstaigos gyventojams kokybės pagerinimas* (7 priedas).



19 pav. Socialinės globos namų kontingento sureguliojimas

Kategorija "Socialinės globos namų kontingento sureguliojimas" atskleidė, kad sumažinus globos namų gyventojų grupių skaičių, tenkantį vienam darbuotojui bei diferencijuojant gyventojus, t. y. sumažinus gyventojų amžiaus ir negalių įvairovę skyriuose bei visoje įstaigoje, sumažėtų konfliktinių situacijų tarp gyventojų skaičius, pagerėtų situacijos kontrolė skyriuose bei pagerėtų bendravimo kokybė tarp gyventojų (19 pav.).

Socialiniai darbuotojai dėl per didelių grupių susiduria su dideliu darbo krūviu, kuris trukdo kokybiškai rūpintis visų gyventojų reikalais ir siūlo mažinti vienam socialiniam darbuotojui tenkantį gyventojų skaičių:

"Manychiau, kad yra per didelės gyventojų grupės, su kuriomis tenka dirbti..." (I 1),

"sunku vienu metu kokybiškai aptarnauti daug gyventojų vienu metu, vien fiziškai visus apeiti užima labai daug laiko." (I 9).

R. Bubnys ir D. Petrošiūtė (2008) teigia, kad socialinių darbuotojų "profesinis nuovargis" yra "viena iš esminių problemų" (p. 107). Nustatyta, kad "dauguma jaučia fizinį ir emocinį išsekimą dėl per didelio darbo krūvio ir atliekamos veiklos monotoniškumo." (p. 107).

Darbo krūvio mažinimas užkirstų kelią perdegimo sindromui. Pasak V. Kavaliauskienės ir R. Balčiūnaitės, "socialiniai darbuotojai, neretai per tam tikrą laiką išnaudoja savo teigiamų emocijų išteklius, patiria stresą ir sunkiai įveikia jo pasekmes. Tokiai būsenai užsitęsus, galimas visiškas fizinis jėgų ir psichikos išsekimas, o tai paveikia asmens motyvaciją, požiūrį ir elgesį" (p. 18). Tik tuomet, kai socialinis darbuotojas nepatiria profesinio perdegimo, jis gali sėkmingai atlikti savo darbą.

Didelė įstaigos gyventojų amžiaus bei negalių įvairovė apsunkina socialinių darbuotojų veiklą bei trukdo kokybiškai teikti paslaugas, todėl socialiniai darbuotojai siūlo diferencijuoti gyventojus:

"...o teko dirbti su 30 žmonių, kurie yra įvairių negalių: ir su psichine negalia, ir seni žmonės su sunkia negalia. Ši įvairovė apsunkina darbą, jų yra skirtingi poreikiai." (I 1),

"Reikėtų daugiau diferencijuoti gyventojų, patenkančių į globos namus, kontingentą pagal amžių, ligas ir panašiai. Negali gyventi toje pačioje įstaigoje nuteistieji ir agresyvūs žmonės šalia senyvo amžiaus, ramių žmonių. Reikia, kad globos namai būtų tik jauniems, tik seniems, tik su priklausomybėmis ir panašiai." (I 7).

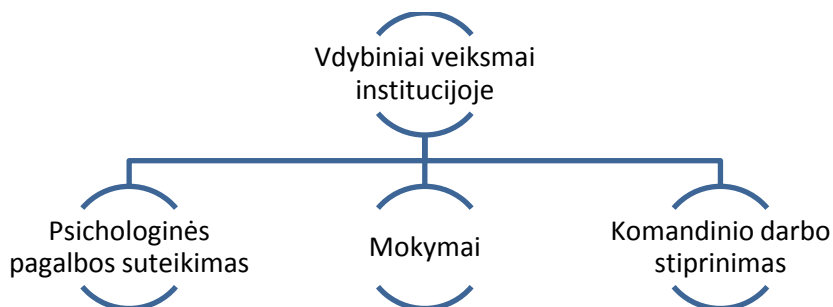
Socialiniai darbuotojai, siekiant paslaugų kokybės gerinimo, siūlo globos įstaigas klasifikuoti pagal klientų pobūdį: „atskirai klientai senyvo amžiaus, atskirai klientai su psichikos ligomis, atskirai - su proto negalia bei atskirai su priklausomybėmis.. ...> Šiems klientams ir bendrauti, ir gyventi vienoje įstaigoje sunku, o kartais ir pavojinga." (I 2).

Ypač didelį pavojų gyventojams bei darbuotojams kelia gyventojai, anksčiau buvę teisti už sunkius nusikaltimus:

"...yra gyventojų, kurie yra teisti už sunkius nusikaltimus, tarp jų – ir nužudymus, ir yra teismo pripažinti nepakaltinamais, priverstinai gydyti, o po gydymo atkelti gyventi į mūsų įstaigą, į mano skyrių. Nemaža dalis tokių gyventojų yra linkę kelti grėsmę aplinkiniams." (I 7).

Taigi, socialinės globos namų kontingento suregulavimas sumažintų socialinių darbuotojų darbo krūvį bei sumažėtų konfliktinių situacijų tarp gyventojų skaičius, pagerėtų situacijos kontrolė skyriuose ir bendravimo kokybė tarp gyventojų.

Kategorija "Vadybiniai veiksmai" atskleidė, kad socialinio darbo kokybės gerinimui reikalinga įstaigoje suteikti psichologinę pagalbą darbuotojams, gyventojams, mokyti socialinius socialinius darbuotojus, suteikiant psichologinių ir praktinio darbo žinių bei sustiprinti komandinį darbą (20 pav.), didinti socialinio darbo prestižą už įstaigos ribų (21 pav.).



20 pav. Vadybiniai veiksmai institucijoje

Psichologinė pagalba įstaigoje palengvintų konfliktų sprendimą bei sunkias situacijas

darbe su globos namų gyventojais, pagerintų socialinių darbuotojų emocinę būseną:

"Žmonėms labai reikalinga psichologinė pagalba" (I 1),

"Medikams kitos išeities nėra, o reikalingas psichoterapeutas, psichologas." (I 8).

Atskleista, kad neretai psichologinę pagalbą gyventojams teikia socialiniai darbuotojai:

"Psichologu tenka būti man pačiam ir kitam personalui. Turim atlikti tuos darbus, kuriuos turėtų atlikti tos srities specialistai..." (I 8),

tačiau jiems trūksta psichologinių žinių:

"Jaučiasi, kad šiame darbe trūksta medicininių, psichologinių žinių." (I 1),

todėl reikėtų rengti socialiniams darbuotojams mokymus šia tema. Įstaigoje reikalingi mokymai *"kad darbuotojai mokėtų tinkamai elgtis įvairiose situacijose, dirbdami su neįgaliaisiais ir senyvo amžiaus asmenimis" (I 2), nes darbuotojams trūksta praktinių žinių:*

"Pradžioje darbo buvo daug problemų ir nežinomybės." (I 3),

"Dirbti su šiais asmenimis mokiausi iš praktinių situacijų... Pati mokiausi iš savo klaidų, situacijų sprendimo." (I 4).

Socialiniai darbuotojai siūlo stiprinti komandinį darbą įstaigoje

"reikia gerinti komandinį darbą" (I 4),

ir tai palengvintų gyventojų problemų sprendimą

"...nejaučiu palaikymo ir supratimo iš kitų komandos narių. Kaip toje pasakėčioje: kiekvienas tempia vežimą į savo pusę. Jei problema su mano gyventoju, tenka spręsti pačiam." (I 7)

bei sunkumų įveikimą

"sunkumus padeda įveikti visos komandos darbas" (I 9).

Komandinis darbas pagerintų informacijos sklaidą įstaigoje

"...reikia gerinti komandinį darbą, dalintis informacija apie gyventojus. Kartais darbuotojai nepraneša apie įvykius, o gyventojai pateikia savo versiją apie juos, ir būna sunku įvertinti situaciją." (I 4)

ir sumažintų stresinių situacijų skaičių

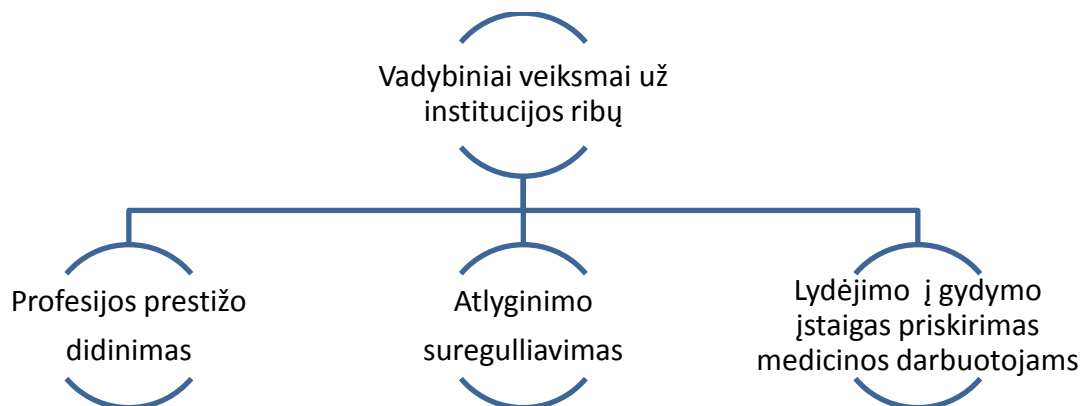
"patyriau didžiulį stresą. Buvau viena... Patyriau, kaip trūksta komandinio darbo įstaigoje." (I 5).

Dėl šių veiksmų, susijusių su komandinio darbo stoka, prastėja socialinio darbo kokybė:

"negalėjau susikaupti dirbti visą likusią darbo dieną, labai stipriai išgyvenau. Patyriau, kaip trūksta komandinio darbo įstaigoje." (I 5),

"Buvo bloga situacija dėl komandinio darbo stokos." (I 5).

Tai atliepia moksliniai tyrimai. M. Dromanto (2007) teigimu, komandinis darbas yra "vienas pagrindinių organizacijos sėkmę lemiančių veiksnių" (p. 30), priklausantis "nuo darbuotojų komandos profesinio lygio, konfliktų ir problemų sprendimo" (p. 38).



21 pav. Vadybiniai veiksmai už institucijos ribų

Išryškėjo vadybiniai veiksmai, kurių reiktų imtis, siekiant didinti socialinio darbo įstaigoje kokybę, už institucijos ribų (21 pav.). Socialiniai darbuotojai jaučia savo profesijos žemą prestižą visuomenėje, dėl kurio mažėja motyvacija darbui ir prastėja socialinių paslaugų kokybė. Taip pat siekiant užtikrinti kokybišką socialinį darbą siūloma sureguliuoti atlyginimus – socialiniai darbuotojų darbas neadekvatus gaunamam atlyginimui. Atskleista dar viena vadybinių veiksnių už institucijos ribų subkategorija – lydėjimo paslaugų priskyrimas medicinos darbuotojams.

Socialiniai darbuotojai mano, kad dėl žemo jų profesijos prestižo kenčia motyvacija darbui:

"Taip pat matau žemą socialinio darbuotojo prestižą visuomenėje, ir tai keičia darbuotojų motyvaciją, nuo to kenčia darbo kokybė bei nusiviliama savo profesija." (I 2),

"Su metais motyvacijos atlikti šiam darbui darosi vis mažiau, kadangi jaučiasi nusivylimas dėl socialinio darbo neįvertinimo ..." (I 7).

Socialiniai darbuotojai teigia, kad nėra skatinimo sistemos, kuri suteiktų gerą savijautą, pakeltų savivertę ir motyvuotų dirbti geriau:

"Nėra skatinimo sistemos tiek piniginiu atžvilgiu, tiek pagyrimais, įvertinimu. Nuo to mažėja darbuotojo savivertė, ima trūkti motyvacijos dirbti." (I 4),

"Trūksta teigiamo kitų žmonių požiūrio į socialinį darbuotoją. Dažnai galvojama, kad mes nieko nedarome. Mūsų darbas tarsi nematomas, visi laukia rezultato ir nemato pastangų,

kurias įdedame." (I 5).

Pasak V. Kavaliauskienės (2008), "neretai pamirštama, kad socialinio darbo kokybei įtakos turi tie, kurie darbuojasi socialinių paslaugų teikimo ar organizavimo srityje, tai – socialiniai darbuotojai – socialinio darbo subjektai" (p. 88). Autorės teigimu, dėmesys "pakelia žmogų į naują jo kaip profesijos subjekto lygmenį, ryškina jo savimonės, apsisprendimo, tobulėjimo, kūrybinio potencialo, savo galimybių įprasminimo, poreikio ugdytis žmoniškumą ir kitų savybių svarbą profesinėje veikloje." (p. 88).

Socialiniai darbuotojai nurodo, kad už sunkų savo darbą gauna per mažą atlyginimą:

"Taip pat pagal tokį darbą yra per mažas darbo užmokestis. Darbo krūvis yra didelis, o mokama mažai." (I 1),

"... vidutinis socialinio darbuotojo darbo užmokestis turėtų būti atitinkamas, o ne prilygti, kaip šiuo metu, beveik minimaliai algai, o darbas išties yra labai sunkus ir rizikingas." (I 2).

Socialiniai darbuotojai teigia, kad gaudami atlyginimą, iš kurio negali oriai gyventi, negali kokybiškai atlikti savo darbo:

"Taip pat manau, jog žmogus, kurio darbinė pareiga yra padėti kitiems, vargu ar gali tai atlikti kokybiškai, jei jis negali oriai pragyventi iš savo atlyginimo ir balansuoja ties skurdo riba. Todėl manau, kad atlyginimą, šiuo metu beveik prilygstantį minimaliam, reikėtų nedelsiant kelti." (I 8).

Tai atliepia mokslininkų tyrimai. L. Marcinkevičiūtė, R. Petrauskienė (2009) nustatė, kad "socialinis darbuotojas, dirbantis su labiausiai socialiai pažeidžiamais bendruomenės nariais, dažnai vertinamas tik kaip įrankis problemoms spręsti, neatsižvelgiant į jo paties poreikius." (p. 67). J. R. Šinkūnienės, A. Katkonienės (2010) teigimu "darbo užmokestis yra vienas pagrindinių veiksmų, motyvuojančių žmones dirbti. Autoriai, tyrinėjantys personalo motyvaciją, sutinka, kad darbo užmokesčio dydis yra svarbu, bet dar svarbiau, ar jis adekvatus atliekamam darbui." (p. 69). Mokslininkės nurodė svarbiausius socialinių darbuotojų motyvacijos veiksmus: "didžiausią nepasitenkinimą kelia neadekvatus darbo užmokestis, socialinio saugumo stoka, įtemptas darbas, nepakankamos galimybės kelti kvalifikaciją" (p. 64).

Pasak R. Bubnio ir D. Anusaitės (2013), "motyvacijos paskirtis yra skatinti darbuotojų profesinę veiklą bei motyvavimas – didelis žmonių poreikių spektras, kuriuos patenkinti tikimasi dirbant. Nuo darbuotojų motyvacijos priklauso teikiamų paslaugų kokybė" (p. 52).

Informantų teigimu, globos namų gyventojų lydėjimą į gydymo įstaigas priskirus medicinos darbuotojams, pagerėtų gydymo paslaugų kokybė globos namų gyventojams bei socialiniai darbuotojai galėtų daugiau laiko skirti klientų aptarnavimui ir dėl to pagerėtų

socialinių paslaugų kokybę.

Socialiniai darbuotojai nurodo, kad gyventojus lydėti į gydymo įstaigas privalėtų medicinos darbuotojai:

"pageidautina, kad į gydymo įstaigas gyventojus lydėtų medikai." (I 6),

"Norėčiau, kad socialiniams darbuotojams nebereikėtų lydėti gyventojų į gydymo įstaigas, kad tuo užsiimtų medicinos darbuotojai" (I 9).

Įstaigos socialiniai darbuotojai, lydėdami gyventojus į gydymo įstaigas, susiduria su medicininių žinių trūkumu bei kompetencijos stoka, todėl nukenčia šios paslaugos kokybę:

"Trūksta medicininių žinių, lydint gyventojus pas medikus, ne visada galima atsakyti į gydytojų klausimus, susijusius su gydymu." (I 3),

"lydėdami į gydymo įstaigas gyventojus, mes dažnai susiduriame su savo kompetencijos stoka." (I 8).

Globos namų gyventojų lydėjimas į gydymo įstaigas socialiniams darbuotojams atima daug laiko, kurį galėtų skirti savo klientams:

"Labai daug laiko atima lydėjimai į polikliniką, kartais net 2-3 valandas, o jei reikia lydėti į Vilnių - tai visa diena tenka vienam žmogui." (I 3),

"... reikėjo vežti gyventoją į Vilniaus psichiatrinę ligoninę. Tai atėmė labai daug laiko - pusė dienos, o kiti gyventojai tuo metu negavo dėmesio bei nevyko suplanuoti darbai." (I 9).

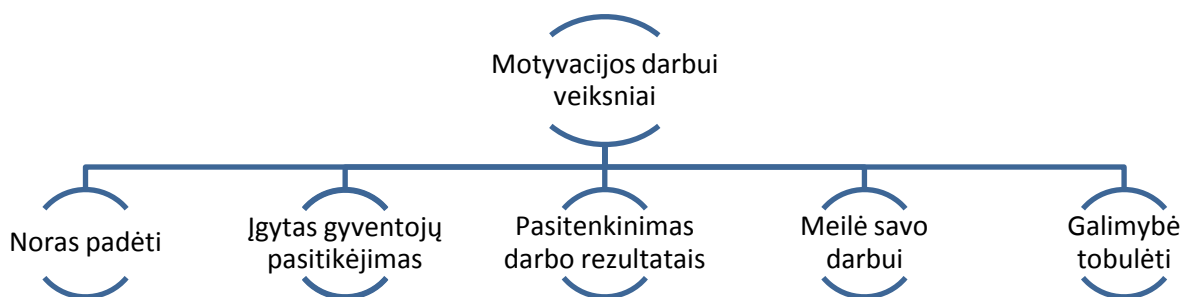
Lydėjimus į gydymo įstaigas priskirus medicinos personalui būtų užtikrinta paslaugos atlikimo kokybę.

N. P. Večkienė ir kt. (2013) teigia, kad "...analizuojant medikų ir socialinių darbuotojų bendradarbiavimo ypatumus Lietuvoje atsiskleidė įtampos, sąlygojamos skirtingų profesinių kultūrų (ilgalaikę istoriją turinčios mediko profesijos identitetas ir naujai besiformuojanti sunkiai apibrėžiama socialinio darbuotojo profesija). Šios aplinkybės sukuria papildomus trukdžius tarpdisciplininės profesionalų komunikacijos procese, profesionalų bendradarbiavimą padaro sudėtingu, kartais neįmanomu." (p. 172).

Taigi, tyrimu nustatyta, kad socialinio darbo kokybės gerinimui įstaigoje reikia darbuotojams ir globos namų gyventojams suteikti psichologinę pagalbą, mokyti socialinius darbuotojus, suteikiant psichologinių ir praktinio darbo žinių bei sustiprinti komandinį darbą. Stiprinant socialinių darbuotojų motyvaciją darbui, reikia didinti socialinio darbo prestižą visuomenėje. Globos namų gyventojų lydėjimą į gydymo įstaigas priskirus medicinos darbuotojams, socialiniai darbuotojai galėtų daugiau laiko skirti klientų aptarnavimui ir dėl to pagerėtų socialinių paslaugų bei gydymo paslaugų gyventojams kokybę.

3.2.5. Veiksniai, skatinantys dirbti su senyvo amžiaus ir neįgaliais globos namų gyventojais

Analizuojant temos "*Veiksniai, skatinantys dirbti su senyvo amžiaus ir neįgaliais globos namų gyventojais*" tyrimo rezultatus, išskirta kategorija – *motyvacijos darbui veiksniai* (8 priedas).



22 pav. Motyvacijos darbui veiksniai

Kategorija "Motyvacijos darbui veiksniai" atskleidė, kad įstaigos socialinius darbuotojus dirbti su senyvo amžiaus ir neįgaliais globos namų gyventojais skatina noras jiems padėti, įgytas gyventojų pasitikėjimas, pasitenkinimas darbo rezultatais, meilė savo darbui bei galimybė tobulėti (22 pav.).

Socialinius darbuotojus motyvuoja noras padėti –

"pagalbėjimas žmogui jo sunkioje situacijoje" (I 2)

ir galimybė jaustis reikalingiems neįgaliesiems bei senyvo amžiaus klientams:

"...esi laukiama savo skyriaus gyventojų." (I 6).

Socialiniai darbuotojai įgijo globos namų gyventojų pasitikėjimą, kuris motyvuoja darbui, vertina grįžtamąjį ryšį su klientais:

"Darbe motyvuoja grįžtamasis ryšys su klientu, kliento pasitikėjimas, pasakymas "ačiū"." (I 4).

Nustatyta, kad įstaigos socialiniai darbuotojai darbe patenkina bendravimo poreikį, patiria teigiamas emocijas, galėdami padėti klientams ir matydami teigiamus pokyčius, kurie džiugina:

"džiaugsmas, palengvėjimo jausmas, kai matai, kad tavo dėka žmogui tapo lengviau, kad išsisprendė problema" (I 6),

"Pamačiau jo akyse džiaugsmą - ir tai puikiausias motyvatorius" (I 8).

Išaiškėjo, kad įstaigos socialiniai darbuotojai, nors ir susiduria su įvairiais sunkumais

darbe, tačiau myli savo darbą:

"mėgstu dirbti su žmonėmis" (I 1),

"man patinka šis darbas." (I 8),

ir mato galimybę tobulėti:

"Galiu pažinti žmonių įvairovę ir, stebint juos, mokytis gyvenimiškos patirties." (I 3),

"...tapau stipresnė asmenybė" (I 3).

Socialinis darbas su senyvo amžiaus ir neįgaliaisiais klientais patenkina lūkesčius saviraiškai – galimybei išreikšti save per veiklą įvairovę:

"socialinio darbuotojo specialybė yra vienintelė, kurioje telpa tiek daug veiklos sričių ir todėl galiu visur save realizuoti." (I 3).

Tai atliepia moksliniai tyrimai. V. Kavaliauskienė (2008) teigia, kad "socialinio darbuotojo poreikiai, siekiai, norai, interesai ir kiti motyvacijos dariniai, kylantys iš įvairių šaltinių (idealiųjų ir realiųjų vertybių) ir atliepiantys profesinės veiklos vertybes, orientuoja socialinį darbuotoją siekti veiklos tobulumo, brėžia sėkmingos veiklos trajektoriją, nukreipia, palaiko ir intensyvina socialinio darbuotojo profesinę veiklą." (p. 97). R. Bubnio ir D. Anusaitės (2013) teigimu "pasitenkinimas darbu svarbus ne tik dėl darbuotojo geros savijautos, bet ir dėl laukiamų pasekmių organizacijoje" (p. 52), "todėl vadovui, siekiančiam maksimalių rezultatų, labai svarbu sugebėti atpažinti žmonių poreikius, pasistengti, kad juos būtų galima patenkinti profesinės veiklos procese" (p. 52).

Taigi, tyrimu nustatyta, kad įstaigos socialinius darbuotojus dirbti su senyvo amžiaus ir neįgaliais globos namų gyventojais skatina noras jiems padėti, įgytas gyventojų pasitikėjimas, pasitenkinimas darbo rezultatais, meilė savo darbui bei galimybė tobulėti.

Empirinės dalies išvados:

1. Socialinių darbuotojų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis ir neįgaliaisiais veikla yra labai įvairi. Socialiniai darbuotojai globos namuose:

– skiria daug dėmesio komunikavimui su gyventojais: jie informuoja, konsultuoja įvairiais klausimais, kiek įmanoma dažniau bendrauja;

– teikia teisines paslaugas gyventojams: atstovauja įvairiose įstaigose ir institucijose, garantuodami jų teises ir interesus, atlieka tarpininko vaidmenį tarp globos namų gyventojų ir jų aplinkos, tarp gyventojų ir jo šeimos bei tarp pačių gyventojų, esant nesutarimams;

- atlieka fasilitatoriaus funkcijas: sutvarko globos namų gyventojų finansinius reikalus, palydi į kitas įstaigas, padeda naujai atvykusiems gyventojams adaptuotis globos namų aplinkoje bei nuperka jiems pageidaujamus pirkinius;

- organizuoja užimtumo veiklą globos namų gyventojams, skatindami juos užsiimti kūrybinėmis veiklomis bei organizuodami įvairias išvykas: ekskursijas, pažintines keliones, išvykas į gamtą.

2. Socialiniame darbe su senyvo amžiaus asmenimis bei suaugusiais asmenimis su negalia kyla sunkumai dėl:

- globos namų gyventojų agresijos, tarpusavio konfliktų, nusistatymo prieš gydymą bei manipuliacijų, kylančių dėl dėmesio stokos ir dėl įvairių priklausomybių;

- komandinio darbo stokos, kolegų pagalbos trūkumo bei išankstinių darbuotojų nuostatų apie gyventojus;

- klientų artimųjų elgesio: reiškiamo nepasitenkinimo globos namų gyventojų gydymu ir priežiūra bei dėl jų nesąžiningo elgesio apgyvendinant klientus;

- patiriamo streso savo darbe: nepatenkintų profesinės veiklos lūkesčių bei žemo socialinio darbo statuso.

3. Socialiniai darbuotojai taiko įvairias sunkumų profesiniame darbe įveikos strategijas:

- priklausančias nuo socialinio darbuotojo: profesinės patirties kaupimas, mokantis iš praktinių situacijų, tobulinant savo kvalifikaciją ir mokantis iš kolegų bei gebėjimas pasinaudoti savo vidiniais ištekliais (savikontrolė bei gynyba) įveikiant sunkumus;

- orientuotas į kitus: su globos namų gyventojais kontakto užmezgimas, lygiaverčio bendravimo sukūrimas ir jų palaikymas emociškai ir bendradarbiavimas bei bendravimas su kolegomis.

4. Socialiniai darbuotojai išskiria darbo su senyvo amžiaus ir neįgaliais globos namų gyventojais tobulinimo perspektyvas:

- socialinės globos namų kontingento sureguliuojimas: sumažinus globos namų gyventojų grupių skaičių, tenkantį vienam darbuotojui bei diferencijuojant gyventojus, t. y. sumažinus gyventojų amžiaus ir negalių įvairovę skyriuose bei visoje įstaigoje, sumažėtų konfliktinių situacijų tarp gyventojų skaičius, pagerėtų situacijos kontrolė skyriuose bei pagerėtų bendravimo kokybė tarp gyventojų;

- vadybiniai veiksmai: psichologinės pagalbos darbuotojams ir gyventojams organizavimas, socialinių darbuotojų mokymai, suteikiant teorinių ir praktinių psichologinių žinių, komandinio darbo sustiprinimas, socialinio darbo prestižo didinimas už įstaigos ribų,

sureguliuojant atlyginimus ir perduodant atsakomybę už gyventojų lydėjimą medicinos darbuotojams.

5. Socialinius darbuotojus dirbti su senyvo amžiaus ir neįgaliais globos namų gyventojais skatina: noras padėti, įgytas gyventojų pasitikėjimas, pasitenkinimas darbo rezultatais, meilė savo darbui, galimybė tobulėti.

IŠVADOS

Stacionarios socialinės paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia apibrėžiamos kaip socialinės globos namuose teikiamos socialinės paslaugos, reglamentuojamos įstatymų ir kitų teisės aktų bei valdomos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, savivaldybių bei Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

Stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia teikia socialiniai darbuotojai, kurių profesinės veiklos sėkmės pagrindas yra senyvo amžiaus asmenų ir suaugusių asmenų su negalia skirtingumo bei unikalumo pripažinimas, pagarba jų teisėms ir orumui, suteikimas sprendimų priėmimo laisvės bei siekis pagerinti jų gyvenimo kokybę.

Atvejo studija parodė, kad X socialinės globos namų veikla yra kryptinga, siekianti užtikrinti efektyvų personalo darbą, paslaugų kokybę ir įgyvendinti veiklos misiją, tikslus bei prioritетines veiklos kryptis, efektyviai paskirstyti finansinius išteklius.

Socialinės globos namų socialinių darbuotojų pareigybė išskirtinai svarbi, įgyvendinant įstaigos veiklos tikslus, užtikrinant platų ir kokybišką socialinių paslaugų spektrą. Įstaigos socialiniai darbuotojai, dirbdami su gyventojais, atlieka labai daug funkcijų, nuolat besirūpindami visais gyventojų reikalais. Dėl skirtingų gyventojų poreikių įstaigos personalui ir socialiniams darbuotojams ne visada pavyksta šiuos poreikius optimaliai patenkinti.

Socialinių darbuotojų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis ir suaugusiais asmenimis su negalia patirčių analizė atskleidė:

- pagrindines veiklos socialinės globos namuose kryptis, kurios sietinos su socialinių darbuotojų komunikavimo, tarpininkavimo, organizavimo ir administravimo funkcijomis;
- sunkumus, kurie kyla dėl gyventojų specifiškumo, kolegialios pagalbos stokos iš bendradarbių, patiriamo streso profesinėje veikloje;
- sunkumų profesinėje veikloje įveikos strategijas, kurios priklauso nuo paties socialinio darbuotojo (profesinis tobulėjimas ir psichologinio atsparumo ugdymas) ir nuo kitų (efektyvaus komunikavimo strategijų taikymas ir bendradarbiavimo su kolegomis stiprinimas);
- darbo su senyvo amžiaus ir neįgaliais globos namų gyventojais tobulinimo perspektyvas, orientuojančias į administracinius veiksmus institucijoje (socialinės globos namų kontingento sureguliuojimas, psichologinės pagalbos organizavimas, socialinių darbuotojų mokymai, komandinio darbo sustiprinimas) ir politinius veiksmus (socialinio darbo prestižo

didinimas, sureguliuojant atlyginimus ir atitinkamas funkcijas deleguojant medicinos darbuotojams).

.

REKOMENDACIJOS

SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS, DIRBANTIEMS SU SENYVO AMŽIAUS ASMENIMIS IR SUAUGUSIAIS ASMENIMIS SU NEĮGALIA SOCIALINĖS GLOBOS NAMUOSE

- siekiant pagerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei išvengti streso darbo metu, tobulinti savo kvalifikaciją dalyvaujant projektuose, seminaruose, mokymuose, supervizijose ir įgyti stresinių situacijų valdymo, konfliktų sprendimo, psichologinių ir praktinio darbo su senyvo amžiaus ir neįgaliaisiais asmenimis žinių bei gebėjimų;
- sprendžiant globos namų gyventojų problemas, taikyti komandinio darbo principus ir bendradarbiauti su kolegomis teikiant abipusę pagalbą.

SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ ADMINISTRACIJAI

- organizuoti socialinių darbuotojų mokymus, suteikiant psichologinių ir praktinio darbo žinių;
- įvesti psichologo pareigybę įstaigoje;
- skatinti įstaigoje komandinį darbą, organizuojant komandinio darbo mokymus socialiniams darbuotojams, medicinos personalui ir socialinio darbuotojo padėjėjams;
- pagal įstaigos turimas patalpas ir galimybes diferencijuoti gyventojus įstaigos patalpose (įstaigoje) pagal amžių bei negalias.

SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJAI

- diferencijuoti socialinės globos įstaigas pagal jose gyvenančių asmenų negalias bei amžius;
- peržiūrėti ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvus socialinio darbuotojo pareigybei, sumažinant aptarnaujamų klientų skaičių vienam socialiniam darbuotojui;
- socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu sureguliuoti socialinių darbuotojų darbo užmokestį pagal socialinių darbuotojų kvalifikacines kategorijas, išsilavinimą ir darbo stažą;
- didinti socialinio darbo prestižą, gerinant socialinių darbuotojų įvaizdį visuomenėje bei formuojant teigiamą visuomenės požiūrį į socialinius darbuotojus, spsudoje publikuojant

gerus socialinio darbo pavyzdžius bei juos rodant per televiziją, organizuojant renginius, kurių metu atskleidžiama socialinio darbo reikšmė, keliant socialinių darbuotojų darbo užmokestį;

- gyventojų lydėjimą į gydymo įstaigas priskirti medicinos darbuotojams, iš socialinio darbuotojo pareigybės aprašo išimant socialinio darbuotojo funkciją atstovauti klientus medicinos įstaigose.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Ambrosino, R., ir kt. (2012). *Social Work and Social Welfare. An Introduction*. Seventh edition. Canada: BROOKS/COLE CENGAGE Learning.
2. Andrašūnienė, M. (2007). *Socialinio darbo terminų žodynėlis*. Vilnius: UAB Ciklonas.
3. Bičkutė, A., ir Liobikienė, T. N. (2011). Socialinio darbuotojo ir agresyviai besielgiančio kliento sąveika socialiniame darbe. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 7(1), 89–111.
4. Bitinas, B., ir kt. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda: S. Jokužio leidykla-spaustuvė.
5. Bubnys, R., ir Anusaitė, D. (2013). Socialinio darbo specialistų pasitenkinimo profesine veikla tendencijos. *Profesinės studijos: teorija ir praktika*, 12, 52–57.
6. Bubnys, R., ir Krušaitė, L. (2008). Socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų reflektavimo ypatumai profesinėje veikloje. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, 2(18), 65–70.
7. Bubnys, R., ir Petrošiūtė, D. (2008). Socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų gyvenimo kokybės vertinimas: profesinis aspektas. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, 4(20), 103–108.
8. Chi-Shiou, L. (2013). Revealing the “Essence” of Things: Using Phenomenology in LIS Research. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, 4, 469 – 478.
9. Choy, L. T. (2014). The Strengths and Weaknesses of Research Methodology: Comparison and Complimentary between Qualitative and Quantitative Approaches. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 19(4), 99–104.
10. Čegytė, A. ir Ališauskienė, F. (2009). Specialistų komandos bendroji pasidalyta kompetencija tenkinant vaikų specialiuosius poreikius: koncepto analizė. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, 1(22), 33–45.
11. Čepinskis, J., ir Kanišauskaitė, V. (2009). Visuomenės senėjimo iššūkių valdymo prielaidos. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 49, 19–35.
12. Dauderys, V., ir Bandzevičienė, R. (2008). Socialinių paslaugų inovacija: dienos globos centro senyvo amžiaus žmonėms patirtis. *Socialinis darbas: mokslo darbai*, 7(1), 93–100.
13. Dirgėlienė, I. (2013). Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. *Sveikatos mokslai*, 23(1), 31–36.
14. Diržytė, A., ir kt. (2010). Dirbančiųjų su neįgaliaisiais vidinės darnos, gyvenimo kokybės ir streso įveikos ypatumai. *Socialinių mokslų studijos*, 4(8), 7-20.
15. Dorelaitienė, E., ir Žalkauskaitė, U. (2012). Neįgalaus jaunuolio psichosocialinis

- portretas. Jaunųjų mokslininkų darbai, 4 (37), 31–35.
16. Dromantas, M. (2007). Komandinio darbo vaidmuo šiuolaikinėje darbo organizacijoje. *Viešojoji politika ir administravimas*, 22, 29–40.
 17. Dromantienė, L. (2008). *Socialinės Europos kūrimas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
 18. Dromantienė, L., ir Česnuitytė, V. (2011). *Europos Sąjungos socialinė politika*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
 19. Dubodelova, Ž., ir Mačiulaitis, R. (2012). Meno terapija kaip gydymo metodas asmenims, turintiems specialiųjų poreikių (psichikos sutrikimų). *Sveikatos mokslai*, 22(4), 23–28.
 20. Dunajevs, E. (2012). Asmeninių socialinių paslaugų deinstitutionalizacija pokomunistinėje Lietuvoje. *STEPP, Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 6, 45–63.
 21. European Commission. (2012). *Ageing report: Europe needs to prepare for growing older*. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/economy_finance/articles/structural_reforms/2012-05-15_ageing_report_en.htm
 22. Europos Komisija. (2008). *Ilgalaikė priežiūra Europos Sąjungoje*. Liuksemburgas: Europos Bendrijų oficialiųjų leidinių biuras.
 23. Gaižauskaitė, I., ir Mikėnė, S. (2014). *Socialinių tyrimų metodai: apklausa*. Kaunas: UAB Vitae Litera.
 24. Gedvilaitė - Kordušienė, M. (2013). Gyventojų senėjimas ir jo iššūkiai: suaugusių vaikų pareigos pagyvenusiems tėvams Lietuvoje. *Lithuanian Journal of Statistics / Lietuvos statistikos darbai*, 52(1), 22–33.
 25. Giedrienė, R., ir Pavasarytė, G. (2013). Socialinio darbuotojo veikla, kuriant palaikomąją aplinką globos įstaigų klientams (X rajono globos namų atvejis). *Socialinio darbo tyrimai ir aktualijos*, 2, 240–251.
 26. Golafshani, N. (2003). Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 8(4), 597–606.
 27. Gudžinskienė, V., ir Mačiukienė, D. (2011). Senyvo amžiaus asmenų, gyvenančių socialinės globos namuose, socialinių darbuotojų teikiamos pagalbos vertinimas. *Socialinis ugdymas*, 15(26), 41–51.
 28. Gudžinskienė, V., ir Jurgutienė, Ž. (2010). Neįgaliųjų socialinės integracijos teisinis reglamentavimas. *Socialinis ugdymas*, 11, 18–26.

29. Indrašienė, V., ir Garjonienė, D. L. (2007). Socialinių darbuotojų kompetencijų vertinimas atestacijos metu. *Socialinis darbas ir ugdymas*, 4(15), 67–81.
30. Indrašienė, V., ir Katkonienė, A. (2011). Pagalbos namuose paslaugų teikimo vertinimas. *Socialinis darbas*, 10(2), 267–278.
31. Išoraitė, M. (2007). *Socialinių paslaugų administravimas: mokomasis leidinys*. Vilnius: Saulelė.
32. Johnson, L. C. (2003). *Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
33. Jovaiša, T. R., ir Meištininkaitė, M. (2013). Konsultavimo raiška socialiniame darbe. *Socialinio darbo tyrimai ir aktualijos*, 2, 264–275.
34. Juozulynas, A., ir kt. (2013). Socialinės globos raiška. *Gerontologija*, 14 (1), 36–41.
35. Kardelis, K. (2005). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai: Lucilijus.
36. Kavaliauskienė, V. (2008). Socialinio darbuotojo asmeninės savybės – santykio su profesija išraiška. *SOTER*, 26(54), 87–102.
37. Kavaliauskienė, V. (2010). Refleksijos kultūra – socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektas. *Acta paedagogica Vilnensia*, 25, 159–171.
38. Kavaliauskienė, V., ir Balčiūnaitė, R. (2014). Profesinis perdegimas ir jo raiška socialinio darbo profesionalizacijos kontekste. *Tiltai*, 4, 17–35.
39. Kolbergytė, A., ir Indrašienė, V. (2012). Konsultuojamojo ugdymo kompetencijos taikymo galimybės socialinių darbuotojų rengime: teorinės prielaidos. *Socialinis darbas*, 11(1), 73–84.
40. Kozlovas, A. A., ir kt. (2007). *Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas)*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
41. Kreiviniene, B., ir Vaičiulienė, J. (2011). Socialinio darbo studentų nuostatos kaip neįgaliųjų socialinio vaidmens visuomenėje įtvirtinimo prielaidos. *Tiltai*, 1, 71–85.
42. Kudukytė - Gasperė, ir kt. (2012). Sveikatos ir socialinių paslaugų integracija. Atvejo analizė VŠĮ Centro poliklinikoje. *Sveikatos politika ir valdymas // Mokslo darbai*, 1(4), 127–146.
43. Lazutka, R., ir kt. (2008). Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai. *Socialinis darbas*, 7(3), 74–86.
44. Lietuvos statistikos departamentas. (2014). *Pagyvenę žmonės Lietuvoje / Elderly People in Lithuania*. Statistikos rinkinys. Vilnius: Lietuvos statistikos departamentas.
45. Liobikienė, T. N., ir Šinkūnienė J. R. (2010). Socialinio darbo su neįgaliais žmonėmis

- ypatumai. Socialinis darbas: profesinė veikla, metodai ir klientai. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
46. Lymbery, M. (2006). United We Stand Partnership Working in Health and Social Care and the Role of Social Work in Services for Older People. *British Journal of Social Work*, 36, 1119–1134.
 47. LR Finansų ministerija. (2014). Valstybės biudžeto asignavimų struktūra. Prieiga per internetą:
http://www.finmin.lt/finmin.lt/failai/veiklos_kryptys_biudzetas/2014/2014VBasignavimai_sugrafiku.pdf
 48. LR socialinės apsaugos ir darbo ministro 2012 m. gruodžio 11 d. įsakymas Nr. A1-566 "Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymo Nr. A1-46 „Dėl Socialinės globos normų aprašo patvirtinimo" pakeitimo". *Valstybės žinios*, 148(7602).
 49. LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas A1-355 "Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-94 "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" pakeitimo". *Valstybės žinios*, 89(4664).
 50. LR Socialinių paslaugų įstatymas Nr. X-493 (2006). *Valstybės žinios*, 17(589).
 51. LR Socialinių paslaugų įstatymo NR. X-493, 8 straipsnis. 21 straipsnio pakeitimas (2014) TAR, 10465. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/ed068ca0125f11e4adf3c8c5d7681e73>
 52. LR Statistikos departamento informacija. (2014-06-30). Prieiga per internetą:
http://www.socmin.lt/download/8480/informacija_soc_paslaugos_2013.pdf
 53. LR Sveikatos apsaugos ministro įsakymas Nr. V-133 "Dėl Lietuvos higienos normos HN 125:2011 "Suaugusių asmenų stacionarios socialinės globos įstaigos: bendrieji sveikatos saugos reikalavimai" patvirtinimo". *Valstybės žinios*, 20(1006).
 54. LR Vyriausybės 2012 m. gegužės 16 d. Nr. 528 nutarimas "Dėl socialinės globos įstaigų licenzijavimo taisyklių patvirtinimo". *Valstybės žinios*, 57(2864).
 55. Makštutytė, R., ir Vaškevičiūtė, L. (2011). Socialinio darbuotojo profesionalumas komunikacinės kompetencijos aspektu. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 8(2), 23–37.
 56. Manthorpe, J. ir Iliffe, S. (2011). Social Work with Older People — Reducing Suicide Risk: A Critical Review of Practice and Prevention. *British Journal of Social Work*, 41,

131–147.

57. Marcinkevičiūtė, L., ir Petrauskienė, R. (2009). Savivaldybės socialinių darbuotojų praktiniai motyvavimo aspektai. *Viešoji politika ir administravimas*, 27, 63–68.
58. Maslenikova, V., ir Bulotaitė, L. (2013). Emociniai išgyvenimai, emocijų reguliacija ir depresiškumas senatvėje. *Gerontologija*, 14 (3), 159-165.
59. Mataitytė - Diržienė, J., ir Šumskienė, E., (2009). Socialinių kampanijų veiksmingumas įveikiant stigmą. Sutrikusios psichikos asmenų įdarbinimo atvejais, *Tiltai*, 3, 31-52.
60. McInnis-Dittrich, K. (2005). *Social Work with Elders. A Biopsychosocial Approach to Assessment and Intervention. Second Edition*, Pearson.
61. Nacionalinės sveikatos tarnybos metinis pranešimas. (2012). Sveikas senėjimas - nauji iššūkiai Lietuvai. Vilnius: Seimo leidykla „Valstybės žinios“, UAB „Petro ofsetas“.
62. Naujanienė, R. (2007). Kliento priešinimosi prasmė socialinio darbo praktikai. *Specialusis ugdymas*, 2 (17), 183–193.
63. Naujanienė, R. (2008). Kliento problemų ypatumai gerontologinio socialinio darbo tyrimuose. *Socialinis darbas*, 7(1), 36-40.
64. Norlyk, A., ir Harder, I. (2010). What Makes a Phenomenological Study Phenomenological? An Analysis of Peer-Reviewed Empirical Nursing Studies. *Qualitative Health Research*, 20(3), 420 –431.
65. Okunevičiūtė Neverauskienė, L., ir Moskvina, J. (2013). Vyresnio amžiaus asmenų situacijos pokyčiai. Socialinis ekonominis kontekstas. *Gerontologija*, 14(1), 46–59.
66. Orlova, U. L. (2013) Socialiai globojamų vyresnio amžiaus asmenų gyvenimo kokybės veiksniai. *Gerontologija*, 14(2), 96–105.
67. Orlova, U. L., ir Gruževskis, B. (2014) Savarankiškumas - socialinės globos įstaigoje gyvenančių vyresnio amžiaus asmenų gyvenimo kokybės veiksnys. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 13(1), 113–132.
68. Paliušienė, G. (2014-02-27). Stacionarių socialinių paslaugų poreikis ir jų prieinamumas. Pranešimas. Prieiga per internetą: <http://www.rupestringagloba.webnode.com/>
69. Parrot, L. (2014). *Values & Ethics in Social Work Practice. 3rd Edition*. SAGE / Learning Matters.
70. Pavolini, E., ir Ranci, C. (2008). Restructuring the welfare state: reforms in long-term care in Western European countries. *Journal of European Social Policy*, 18(3), 246–259.
71. Pereira, H. (2012). Rigour in phenomenological research: reflections of a novice nurse researcher. *Nurse Researcher*. 19, 3, 16–19.

72. Petrauskienė, A. (2010). Pagyvenusių žmonių globa ir slauga: kompleksinė pagalba. Socialinis darbas: profesinė veikla, metodai ir klientai. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
73. Petrauskienė, A. (2011). Interdisciplininis bendradarbiavimas socialinio darbo praktikoje. Socialinis darbas, 10(1), 42–48.
74. Philips, J., ir kt. (2006). Social Work with Older People Fourth Edition. Palgrave Macmillan.
75. Prakapas, R. (2007). Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybinis aspektas. Socialinis darbas, 6(1), 62–67.
76. Rimšaitė, E. (2006). Psichoneurologiniai pensionatai: socialinio darbo ar disciplinarinės visuomenės institutas? Sociologija. Mintis ir veiksmas, 2, 131–139.
77. Ruškus, J. (2002). Negalės fenomenas. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
78. Ruškus, J., ir kt. (2013). Įgalinimo samprata socialinių paslaugų kontekste. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai, 12 (2), 9–42.
79. Schumacher, L. A. (2010). The caregiver's journey: a phenomenological study of the lived experience of leisure for caregivers in the sandwich generation who care for a parent with dementia. MA (Mastert of Arts) thesis, University of Iowa. Prieiga per internetą: <http://ir.uiowa.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1784&context=etd>
80. Seden, J., ir kt. (2011). Professional Development in Social Work. Oxon: Routledge, Tailor&Francis Group.
81. Socialinių paslaugų katalogas (2006). Valstybės žinios, 43(1570).
82. Šinkūnienė, J. R., ir Katkonienė, A. (2010). Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. Socialinis darbas, 9(1), 64–73.
83. Šumskienė, E. (2014). Psichikos sveikatos priežiūros deinstitutionalizacija Lietuvoje: minimalūs pokyčiai "maksimalistinėse" organizacijose. STEPP, Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika, 8, 89–99.
84. Šurkienė G., ir kt. (2012). Populiacijos senėjimas kaip visuomenės sveikatos problema. Gerontologija, 13(4), 235–239.
85. Tamutienė, I., ir Naujanienė, R. (2013). Senyvo amžiaus asmenų socialinių paslaugų prieinamumo namuose patirtys, Tiltai, 4, 63–78.
86. Tidikis, R. (2003). Socialinių mokslų tyrimų metodologija. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras.
87. Toleikienė, V. (2012-03-29). Socialinių paslaugų kokybė ir prieinamumas. Pranešimas.

- Prieiga per internetą:
http://www.esparama.lt/c/document_library/get_file?uuid=c87749cd-b13d
88. Tutkienė, I. (2010). Socialinio darbuotojo vaidmuo pensionato gyventojų socialinės adaptacijos procese. Magistro darbas. Prieiga per internetą: http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2010~D_20100712_131609-09654/DS.005.0.02.ETD
89. Vaicekauskienė, V., ir Savickienė, E. (2013). Pagyvenusių žmonių požiūris į gaunamas socialines paslaugas: Karoliniškių seniūnijos atvejis. Socialinio darbo tyrimai ir aktualijos, 2, 217–230.
90. Vaitiekūnaitė, V. (2014-02-21). Licencijos socialinei globai – vienas svarbiausių veiksmų, užtikrinančių socialinės globos kokybę, LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Prieiga per internetą: <http://www.massmedia.lt/straipsnis?id=8492>
91. Valackienė, A., ir Mikėnė, S. (2008). Sociologinis tyrimas: metodologija ir atlikimo metodika. Kaunas: Technologija.
92. Vaškevičiūtė, L., ir Naujanienė, R. (2011). Vyresnio amžiaus žmonių apsisprendimo gyventi ilgalaikės globos namuose patirtys. Tiltai, 2, 107–124.
93. Večkienė, N. P., ir kt. (2013) Socialinis darbas senėjančioje visuomenėje: teoriniai ir praktiniai tarpdisciplininio bendradarbiavimo aspektai. Gerontologija, 14(3), 171–183.
94. World Health Organization. Regional Office for Europe, Data and statistics. Prieiga per internetą: <http://www.euro.who.int/en/health-topics/Life-stages/healthy-ageing/data-and-statistics>.
95. Zaturskis, G., ir Kiaunytė, A. (2014). Žmogaus su psichine negalia neveiknumo konstravimas: socialinio darbuotojo dilemos. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai, 13(1), 91–112.
96. Žalimienė, L. (2003). Socialinės paslaugos: mokomoji knyga. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
97. Žalimienė, L. (2005). Socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybė ir jos vertinimas. Vilnius: UNDP.
98. Žalimienė, L. (2007). Socialinės globos paslaugų pagyvenusiems žmonėms standartizavimas Lietuvos praktika ir užsienio šalių patirtis. Gerontologija, 8(1), 44–54.
99. Žalimienė, L., ir Lazutka, R. (2009). Socialinės globos paslaugos Lietuvoje: nuo hierarchinio prie mišrios ekonomikos globos modelio. Pinigų studijos, Ekonomikos teorija ir praktika, 2, 22–36.

100. Žalimienė, L., it kt. (2013). Profesinė gerovė socialinio darbo paslaugų sektoriuje Lietuvoje. Vilnius: Lietuvos socialinių tyrimų centras.

X socialinės globos namų dokumentai

1. Darbuotojų priėmimo į darbą tvarka, patvirtinta X socialinės globos namų direktoriaus 2006-02-06 įsakymu Nr. V-12.
2. Gyventojų poreikių vertinimo metodika, patvirtinta X socialinės globos namų direktoriaus 2012-03-01 įsakymu Nr. V-20.
3. X socialinės globos namų 2013 m. ataskaita, patvirtinta X socialinės globos namų direktoriaus 2014 - 01 - 13 įsakymu Nr. (1.4) V-3.
4. X socialinės globos namų 2014 metų veiklos planas, patvirtintas X socialinės globos namų direktoriaus 2014-01-30 įsakymu Nr. (1.4) V – 9.
5. X socialinės globos namų apskaitos politika (2010 m.).
6. X socialinės globos namų darbo tvarkos taisyklės, patvirtintos X socialinės globos namų direktoriaus 2014-03-05 įsakymu Nr. V-15.
7. X socialinės globos namų darbuotojo etikos kodeksas, patvirtintas X socialinės globos namų direktoriaus 2014-03-05 įsakymu Nr. 1.4 V-15.
8. X socialinės globos namų darbuotojų atestacijos ir kvalifikacijos tobulinimo planas 2014 metams, sudarytas vadovaujantis X socialinės globos namų direktoriaus 2012 m. sausio 16 d. įsakymu Nr. V-4 „Dėl X socialinės globos namų darbuotojų kvalifikacijos kėlimo programos 2012-2014 metams patvirtinimo“.
9. X socialinės globos namų direktoriaus 2010 m. rugsėjo 15 d. įsakymas Nr. P-109 „Dėl X socialinės globos namų personalo struktūros ir darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo“.
10. X socialinės globos namų finansų kontrolės taisyklės (2011).
11. X socialinės globos namų gyventojų adaptacijos programa, patvirtinta X socialinės globos namų direktoriaus 2014-04-9 įsakymu Nr. 1.4 V-36.
12. X socialinės globos namų gyventojų asmens bylos forma, patvirtinta X socialinės globos namų direktoriaus 2014-04-02 įsakymu Nr. (1.4) V-32 "Dėl X socialinės globos namų direktoriaus 2012 m. kovo 2 d. įsakymo Nr. V-23 "Dėl X socialinės globos namų gyventojų asmens bylos formos patvirtinimo" pakeitimo".
13. X socialinės globos namų gyventojų pinigų ir kitų materialinių vertybių saugojimo, disponavimo ir apskaitos tvarka, patvirtinta X socialinės globos namų direktoriaus 2014-03-28 įsakymu Nr. V-28.

14. X socialinės globos namų kokybės politika, 2014, patvirtinta X socialinės globos namų direktoriaus 2014-04-01 įsakymu Nr. (1.4)V-30.
15. X socialinės globos namų kolektyvinė sutartis (2014 m.).
16. X socialinės globos namų nuostatai, 2013 patvirtinti Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2010 m. birželio 22 d. įsakymu Nr. A1-277 (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2013 m. birželio 25 d. įsakymo Nr. A1-347 redakcija).
17. X socialinės globos namų pareigybių sąrašas, patvirtintas 2015 m. sausio 8 d. X socialinės globos namų direktoriaus įsakymu Nr. (3.1) P-6.
18. X socialinės globos namų personalo struktūra, patvirtinta X socialinės globos namų direktoriaus 2015-01-13 įsakymu Nr. V-10.
19. X socialinės globos namų socialinio darbo padalinio nuostatai, patvirtinti X socialinės globos namų direktoriaus 2010-11-10 įsakymu Nr. V-141.
20. X socialinės globos namų socialinio darbuotojo pareigybės aprašymas, patvirtintas X socialinės globos namų direktoriaus 2010-11-08 įsakymu Nr. V-135.
21. X socialinės globos namų vidaus kontrolės tvarka, patvirtinta X socialinės globos namų direktoriaus 2014-01-06 įsakymu Nr. V-2.

Socialinių darbuotojų patirtys, teikiant stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia

SANTRAUKA

Darbe siekta išanalizuoti stacionarių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia poreikius ir galimybes bei, remiantis X socialinės globos namų socialinių darbuotojų gerąja profesine patirtimi, atskleisti būdus socialinių paslaugų stacionariose globos įstaigose kokybės gerinimui. Todėl **darbo tikslas** – atskleisti socialinių darbuotojų patirtis, teikiant stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims bei suaugusiems asmenims su negalia.

Tikslui pasiekti išskirti **uždaviniai**: teoriškai apibrėžti stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia, išstudijuoti X socialinės globos namų atvejį, atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių X socialinės globos namuose su senyvo amžiaus asmenimis bei suaugusiais asmenimis su negalia, patirtis.

Pasirinktas netikimybinės atrankos būdas – tikslinė atranka ir imties tipas – tikslinė imtis. Tyrimo dalyviai - socialiniai darbuotojai 10 ir daugiau metų dirbantys X socialinės globos namuose. Tyrimui atlikti pasirinktas atvejo tyrimas pasitelkiant šiuos **tyrimo metodus**: mokslinės literatūros ir dokumentų analizė, pusiau struktūruotas interviu su X socialinės globos namų socialiniais darbuotojais, interviu tekstų turinio analizė. Empirinio tyrimo atlikimui pasirinkta fenomenologinio tyrimo strategija.

Tyrimo rezultatai. Darbe teoriškai apibrėžtos stacionarios socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia. Išstudijuotas X socialinės globos namų atvejis. Empirinis tyrimas atskleidė socialinių darbuotojų veiklos X socialinės globos namuose įvairovę, veiksnius, trukdančius efektyviai teikti socialines paslaugas gyventojams, sunkumų socialiniame darbe įveikos strategijas, socialinio darbo kokybės gerinimui įstaigoje aspektus bei socialinių darbuotojų motyvacijos darbui veiksnius.

Raktiniai žodžiai: suaugęs asmuo su negalia, senyvo amžiaus asmuo, ilgalaikė socialinė globa, socialiniai darbuotojai, socialinis darbas.

Social Workers' Experiences in Providing Inpatient Social Services for Older Persons and Adults with a Disability

SUMMARY

It was sought by this paper to analyse the needs and possibilities of inpatient social services for older persons and adults with a disability and, basing on the good professional experience of social workers from X Social Care Home, to disclose the methods how the quality of social services in inpatient care institutions could be improved. Therefore, **the objective of the work** is to disclose social workers' experiences in providing inpatient social services for older persons and adults with a disability.

The following **tasks** were set in order to achieve the objective: to theoretically define the inpatient social services for older persons and adults with a disability, to study the case of X Social Care Home, to disclose the experiences of social workers working with older persons and adults with a disability at X Social care Home.

Nonprobability sampling method – purposive sampling was chosen, sample type – purposive sample. Participants of the research – social workers who have worked at X Social Care Home for 10 years and more. Case study was chosen for the research applying the following **research methods**: analysis of scientific literature and documents, semi-structured interviews with social workers from X Social Care Home, content analysis of interview texts. The phenomenological research strategy was chosen for the empirical study.

Results of the research. Inpatient social services for older persons and adults with a disability were theoretically defined in the work. The case of X Social Care Home was studied. The empirical study disclosed the variety of social workers' activities at X Social Care Home, factors preventing from efficient provision of social services for the residents, strategies of overcoming difficulties in social work, aspects of improvement of the quality of social work in the institution and factors that motivate social workers to work.

Key words: adult with a disability, older person, long-term social care, social workers, social work.

PRIEDAI



SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI

Valstybės biudžetinė įstaiga, Kupiškis 28175, tel. (8 389) 73 451, tel. / faks. (8 389) 71 908,
El.p. _____@n.lt, interneto svetainė: www._____.n.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 190797098

Mykolo Romerio universiteto
Socialinių technologijų fakultetui
Socialinio darbo katedrai

2015-09-12

DĖL SUTIKIMO ATLIKTI TYRIMĄ

_____ socialinės globos namai sutinka, kad Mykolo Romerio universiteto Socialinių technologijų fakulteto studentė Jolita Adomavičienė _____ socialinės globos namuose atliktų mokslinį tyrimą magistro baigiamajam darbui „Socialinių darbuotojų patirtys, teikiant stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus ir suaugusiems asmenims su negalia“.

Direktorius



_____ Svaldas Žiezdrys

Pusiau struktūruoto interviu klausimai

1. Papasakokite apie save (kiek Jums metų, kiek laiko dirbate šioje įstaigoje, koks išsilavinimas).
2. Kokias pagrindines funkcijas/veiklas atliekate dirbdami su senyvo amžiaus asmenimis ir neįgaliaisiais?

Papildomi klausimai: Kaip Jūs mokėtės dirbti su šiais asmenimis? Ką pavyko išmokyti, ko nepavyko?

3. Papasakokite labiausiai įsimintinus atvejus/situacijas su šiais senyvo amžiaus ir neįgaliaisiais klientais?

Papildomi klausimai: Kodėl šios situacijos įsiminė? Kokią patirtį įgijote?

4. Su kokiais sunkumais susiduriate dirbant su senyvo amžiaus asmenimis ir neįgaliaisiais (individualiame darbe, su kolegomis...)?

Papildomi klausimai: kaip jaučiatės susidūręs su šiais sunkumais? Kaip tvarkotės? Kas padeda įveikti sunkumus? Kas Jus motyvuoja šiam darbui?

5. Ką siūlytumėte socialinių paslaugų kokybės gerinimui stacionariose įstaigose senyvo amžiaus asmenims ir neįgaliesiems?

PUSIAU STRUKTŪRUOTO INTERVIU TEKSTAS

Informantas 4

1. Papasakokite apie save (kiek Jums metų, kiek laiko dirbate šioje įstaigoje, koks išsilavinimas).

Man 40 metų, įstaigoje dirbu 18-tus metus. Mano išsilavinimas yra socialinio darbo magistras. Esu baugusi Šiaulių pedagoginį universitetą, todėl, norint dirbti šią specialybę, reikėjo socialinio darbo išsilavinimo, todėl 1999 metais įstojau į Vilniaus universitetą, į socialinio darbo studijas.

2. Kokias pagrindines funkcijas/veiklas atliekate dirbdami su senyvo amžiaus asmenimis ir neįgaliaisiais?

Pagrindinė mano funkcija – bendravimas su klientais. Dirbu su 34 gyventojų grupe. Mano skyriuje gyvena su psichine negalia, su proto negalia ir fizine negalia gyventojai, nuo jauniausio amžiaus 27 metų iki vyriausiojo – 92 metų gyventojas. Teikiu informaciją gyventojams įvairaus pobūdžio, jiems rūpimą. Bendrauju su gyventojų artimaisiais. Gyventojus konsultuoju įvairiais jiems rūpimais klausimais, lydžiu juos į įvairias institucijas ir juos atstovauju, pavyzdžiui, į ligonines, poliklinikas, teismus, Migracijos tarnybą ir kitur. Tvarkau savo skyriaus gyventojų finansus: vedu asmeninių piniginių lėšų apskaitos žurnalus, kuriuose fiksuojama neveiksnių gyventojų pajamos ir išlaidos. Padedu gyventojams nuimti pinigus iš bankomato ir panašiai. Dirbu individualiai ir vedu grupinius užsiėmimus. Nukreipiu gyventojus į darbinę bei kultūrinę užimtumą. Bendradarbiauju su kitų padalinių darbuotojais sprendžiant gyventojų problemas.

Papildomas klausimas: Kaip Jūs mokėtės dirbti su šiais asmenimis?

Dirbti su šiais asmenimis mokiausi iš praktinių situacijų, kadangi, ateidama į šį darbą, neturėjau reikalingų socialiniam darbuotojui įgūdžių, žinių. Pati mokiausi iš savo klaidų, situacijų sprendimo. Kolegos padėjo nedaug. Gal tai lėmė mano asmeninės charakterio savybės.

Papildomas klausimas: Ką pavyko išmokti, ko nepavyko?

Išmokau įsijausti į gyventoją, savo kliento būseną. Išmokau daugiau atjautos, supratimo. Dar neišmokau motyvuoti klientą pačiam spręsti savo problemas. Keletą metų nepavyko atsiriboti nuo klientų problemų namuose, kadangi ir mano vyras, ir aš dirbame toje pačioje įstaigoje, ir turėjau perdegimo sindromą. Tada supratau, kad turiu pati keistis, o tuomet keitėsi ir situacija.

3. Papasakokite labiausiai įsimintinus atvejus/situacijas su šiais senyvo amžiaus ir neįgaliaisiais klientais? Papildomi klausimai: Kodėl šios situacijos įsiminė? Kokią patirtį

įgijote?

Labiausiai įsiminė du įvykiai. Viena situacija buvo tokia. Vienu metu buvo iš įkalinimo įstaigų siunčiami laišakai į mūsų įstaigą, kuriuos rašė atliekantys bausmę asmenys, kurie apsimesdavo neva esantys gyventojų giminaičiai, artimieji, suradę gyventojus su tokia pačia pavarde. Viena mano skyriaus gyventoja gavo laišką, kuriame buvo rašoma, kad ji esanti to rašančiojo motina. Moteris atėjo pas mane labai sutrikusi ir kreipėsi pagalbos padėti parašyti tam asmeniui laišką ir nuoširdžiai paaiškinti, kad ji neprisimenanti, kad turėtų dar vieną sūnų. Moteris buvo taip stipriai paveikta, psichologiškai taip išgyveno, jos dukra jau buvo mirusi ir ji, nors sąmoningai suprato, kad sūnaus ji tikrai neturi, ėmė abejoti savimi ir tiesiog nagrinėti savo gyvenimą, prisiminė visus faktus: o gal ji pamiršo, kad tuo metu pagimdė sūnų? Dar ilgai ją reikėjo įtikinėti, kad ji yra apgaudinėjama, kad ja nori pasinaudoti rašantis asmuo. Tai truko savaitę laiko. Šioje situacijoje supratau, kaip yra svarbu pasitikėti savimi, o taip pat motyvuoti ir klientą to paties.

Yra tokių sunkių atvejų, kai atvyksta nauji gyventojai, kuriems artimieji būna pamelavę, kad kad jie čia gyvens trumpą laiką, kad čia sanatorija ir panašiai, kad po kurio laiko jie grįš į savo namus. Šie gyventojai dažniausiai turi psichinę nagalią, yra gyvenę savo namuose, o tai jiems ypač svarbu – sava aplinka. Jie paprastai mažai kontaktuoja su kitais žmonėmis ir jiems kitoje aplinkoje labai sunku pritapti. Jie sužino iš aplinkinių žmonių, kur jie iš tikrųjų yra. Tuomet tokių gyventojų adaptacija yra labai sunki, reikalaujanti daug pastangų, kol gyventojas pritampa įstaigoje. Gyventojas vis tikisi, kad jį artimieji paims, ir tu privalai rasti tinkamą momentą pasakyti jam skausmingą tiesą. Šiose situacijose įgijau tokią patirtį: bendraujant su artimaisiais, aš iš karto paklausiu, ar naujai atvykęs gyventojas žino, kur gyvens, kokioje aplinkoje? Tuomet paprašau, kad šią situaciją gyventojui paaiškintų patys artimieji priimtiniausiu būdu. Tokiu atveju tenka dirbti ne tik su gyventoju, bet ir su jo artimaisiais. Būna skaudu ir man pačiam.

4. Su kokiais sunkumais susiduriate dirbant su senyvo amžiaus asmenimis ir neįgaliaisiais (individualiame darbe, su kolegomis...)?

Papildomi klausimai: kaip jaučiatės susidūręs su šiais sunkumais? Kaip tvarkotės? Kas padeda įveikti sunkumus? Kas Jus motyvuoja šiam darbui?

Sunkumai: yra per didelės grupės gyventojų ir jie yra skirtingi pagal sveikatos būklę bei pagal amžių, todėl sudėtinga dirbti, nes kyla konfliktinių situacijų. Tuomet stengiuosi organizuoti grupinį darbą: susiskirstau gyventojus grupelėmis ir su jomis dirbu. Su kolegomis sunkumų nekyla, tik, manau, kad reikia gerinti komandinį darbą, dalintis informacija apie gyventojus. Kartais darbuotojai nepraneša apie įvykius, o gyventojai pateikia savo versiją apie juos, ir būna

sunku įvertinti situaciją. Taip pat kaip sunkumą norėčiau įvardinti per didelį darbo krūvį dėl didelio aptarnaujamų gyventojų skaičiaus ir tuo pačiu dėl jų problemų įvairovės. Nelieta laiko užpildyti dokumentus, tenka juos neštis į namus. Iškilus darbe sunkumams, konsultuojuosi su kolegomis ir kitų sričių specialistais. Darbe motyvuoja grįžtamasis ryšys su klientu, kliento pasitikėjimas, pasakymas "ačiū".

5. Ką siūlytumėte socialinių paslaugų kokybės gerinimui stacionariose įstaigose senyvo amžiaus asmenims ir neįgaliesiems?

Siūlyčiau peržiūrėti įstatyminę bazę: reikėtų diferencijuoti gyventojus. Negali kartu gyventi ir su fizine negalia, ir su psichine negalia žmonės, ir seni, ir jauni. Jų poreikiai yra skirtingi. Žmonės, nors ir gyvena atskirai, jie bendrauja tarpusavyje ir sunku išvengti konfliktinių situacijų. Ypač vyresnieji gyventojai nemoka priimti jaunesnio žmogaus su negalia, vadovaujasi stereotipu "kaip gali jaunas žmogus sirgti", o jei yra psichinė negalia, jo bijo ir vengia. Reikalinga psichologo pagalba dirbant su įvairiomis gyventojų grupėmis, sprendžiant konfliktus. Reikia mažinti gyventojų skaičių, su kuriuo dirba socialinis darbuotojas. Neįmanoma su visais klientais pabendrauti dienos bėgyje, nes tenka lydėti į kitas įstaigas, spręsti įvairias konkrečių žmonių problemas. Nėra skatinimo sistemos tiek piniginiu atžvilgiu, tiek pagyrimais, įvertinimu. Nuo to mažėja darbuotojo savivertė, ima trūkti motyvacijos dirbti.

Suderinta:

informantas 4 (parašas)

Jolita Adomavičienė (parašas)

Socialinių darbuotojų veiklų įvairovė

1 lentelė. Socialinių darbuotojų komunikacija su senyvo amžiaus asmenimis ir neįgaliaisiais

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Komunikacija	Informavimas	"Informavimas,... – tai pagrindinės funkcijos" (I 1); "Informuoju įvairiais klausimais..." (I 1) "Teikiu informaciją gyventojams įvairaus pobūdžio, jiems rūpimą" (I 4); "... teikiu informaciją" (I 6).
	Konsultavimas	"... konsultavimas - tai pagrindinės funkcijos" (I 1); "Pagrindinės mano funkcijos yra skyriaus gyventojų konsultavimas, ..." (I 3); "Gyventojus konsultuoju įvairiais jiems rūpimais klausimais" (I 4); "Savo aptarnaujamus gyventojus konsultuoju" (I 6).
	Bendravimas	Pagrindinė mano funkcija - bendravimas su klientais." "Bendrauju su gyventojų artimaisiais."(I 4); "Tai bendravimas su mano skyriaus gyventojais..."(I 5), "Palaikau ryšį su gyventojų artimaisiais." (I 5); "Pagrindinės funkcijos: bendravimas,... darbas su jų giminėmis." (I 9); "Sprendžiu gyventojų problemas, kai būna tarp jų konfliktinės situacijos, agresijos ir pykčio protrūkiai, tarpusavio nesutarimai ir problemos, susijusios su piktnaudžiavimu alkoholiu." (I 3).

2 lentelė. Socialinių darbuotojų teisinės paslaugos gyventojams

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Teisinės paslaugos	Atstovavimas	"...atstovavimas,.. – tai pagrindinės funkcijos", "Teko atstovauti socialinės globos namų gyventojus teisme, nustatant neveiksnumą, Sodroje,..." (I 1); "Atstovavimas, nes visus gyventojus atstovauju,..." (I 3); "...ir juos atstovauju..." (I 4); "Savo gyventojus atstovauju..." (I 5); "Pagrindinės funkcijos:...gyventojų atstovavimas įvairiose institucijose,..." (I 9).
	Tarpininkavimas	"...tarpininkavimas,... – tai pagrindinės funkcijos" (I 1); "Pagrindinės mano funkcijos yra... tarpininkavimas" (I 3); "...tarpininkauju..." (I 5).

3 lentelė. **Fasilitavimas socialinių darbuotojų veikloje**

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Fasilitavimas	Finansinių reikalų tvarkymas	"Tvarkau savo skyriaus gyventojų finansus: vedu asmeninių piniginių lėšų apskaitos žurnalus, kuriuose fiksuojama neveiksnių gyventojų pajamos ir išlaidos. Padėdu gyventojams nuimti pinigus iš bankomato ir panašiai" (I 4); "...tvarkau piniginius reikalus, jų apskaitą" (I 5); "...pratęsiu banko korteles, pagal įgaliojimą paimu pensijas, pašalpas, kurias laikau seife." (I 6); "Vedu pinigų apskaitos žurnalą ir seifo žurnalą, pildau aktus, prašymus paimti pinigus." (I 6); "gyventojų piniginių reikalų tvarkymai" (I 9).
	Lydėjimas į kitas įstaigas	"...palydėjimas į įvairias institucijas, tai yra į teismą, polikliniką, ligoninę, Sodrą..." (I 3); "lydžiu juos į įvairias institucijas ir juos atstovauju, pavyzdžiui, į ligonines, poliklinikas, teismus..." (I 4); "jų lydėjimas į kitas įstaigas bei polikliniką, ligoninę..." (I 5); "...lydžiu juos į kitas įstaigas bei poliklinikas." (I 6); "Pagrindinės funkcijos:... gyventojų lydėjimas į kitas įstaigas..." (I 9).
	Apipirkimas	"...perku reikiamus gyventojams pirkinius ir pristatau jiems į skyrių..." (I 5); "Nuperku gyventojams jų pageidaujamus pirkinius." (I 6); "...apipirkimas žmonių pagal jų poreikius" (I 9).
	Pagalba klientui adaptacijos metu	"Sunku žmogų adaptuoti naujoje aplinkoje, kol pripranta." (I 8); "Tuomet tokių gyventojų adaptacija yra labai sunki, reikalaujanti daug pastangų, kol gyventojas pritampa įstaigoje." (I 4).

4 lentelė. **Administracinė socialinių darbuotojų veikla**

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Administracinė veikla	Dokumentų, susijusių su gyventojais, tvarkymas	"pildau visą dokumentaciją, susijusią su gyventoju" (I 3); "Tvarkau dokumentus, priimant naują gyventoją..." (I 6); "...vedu gyventojų bylas, kuriose fiksuoju visą informaciją apie juos." (I 6); "Taip pat dokumentų tvarkymas naujai atvykstančio žmogaus, išvykstančio visam laikui žmogaus, asmens bylų duomenų rinkimai, kiekvieno gyventojų poreikių

		įvertinimai, individualių socialinės globos planų sudarymai ir jų detalizavimai,..." (I 9); "Tvarkau NDNT komisijai dokumentus, kad gyventojas gautų slaugą arba priežiūrą" (I 9).
	Bendradarbiavimas su kitais padaliniais	"Bendradarbiauju su kitų padalinių darbuotojais sprendžiant gyventojų problemas." (I 4).
	Organizacinių klausimų sprendimas	"Jai mirus, visur ieškojome giminių." (I 6), "Organizuoju socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacijos tobulinimą..." (I 2).
	Socialinių darbuotojų padėjėjų darbo kontrolė	"Stebiu ir koreaguoju socialinių darbuotojų padėjėjų darbą su senyvo amžiaus žmonėmis." (I 9).

5 lentelė. Užimtumo organizavimas socialinių darbuotojų veikloje

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Užimtumo organizavimas	Kūrybinių veiklų organizavimas	"tame tarpe darbai iš medžio: drožyba, raižymas, smulkūs staliaus darbai, dekoratyvinis deginimas ant medžio" (I 8); "Taip pat piešimas, tapyba, lipdymas iš modelino ir terakotos, aplikacijos." (I 8); "Organizuoju ir dirbu kartu su gyventojais, puošiant įstaigą, rengiant parodas, gaminant dekoracijas bei papuošimus renginiams...vystau senosios buities muziejaus veiklą." (I 8); "Nukreipiu gyventojus į darbinį bei kultūrinį užimtumą" (I 4).
	Išvykos	"... vykstame į ekskursijas, pažintines keliones..." (I 8); "Dažnai žaliavos savo dirbiniams vykstame į gamtą" (I 8); "Įsimena užimtumas, kai ruošiame išvykas, gimtadienius" (I 1).

Sunkumai socialiniame darbe su globos namų gyventojais

1 lentelė. Socialinio darbo sunkumai, susiję su neadekvačiu globos namų gyventojų elgesiu

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Neadekvatus gyventojų elgesys	Agresija	"Ne visada galiu susitvarkyti su darbe patiriamu stresu dėl gyventojų agresyvumo..." (I 7); "Įsiminė...situacijos, kurios kėlė grėsmę socialinio darbuotojo - mano - saugumui, kai teko gintis, užsidarant kabinete..." (I 3); "Vieną kartą net grasino sveikatos sužalojimu, kai eisiu namo po darbo" (I 3); "jie, būna, kelia didelę grėsmę aplinkiniams, smurtauja, ir dėl ligos, dažnai net to nesuvokdami..." (I 7).
	Tarpusavio konfliktai	"...atvejai, kai gyventojai panaudojo fizinę jėgą, agresiją vieni kitų atžvilgiu." (I 3); "Ne visada galiu susitvarkyti su darbe patiriamu stresu dėl gyventojų ... tarpusavio konfliktų..." (I 7).
	Nusistatymas prieš gydymą	"Ne visada galiu susitvarkyti su darbe patiriamu stresu dėl gyventojų neigiamo nusistatymo prieš gydymą..." (I 7).
	Manipuliacijos	"supratau, kad šie žmonės gali manipuliuoti, norėdami kuo daugiau dėmesio." (I 2); "O šis jaunuolis buvo toks gudrus, kad išėiginių metu prisiprašydavo kitų gyventojų jam nupirkti alkoholio už tam tikrą atlygį, o jam paduodavo gėrimus naktimis per balkoną, kai niekas nemato." (I 9).

2 lentelė. Socialinio darbo sunkumai, susiję su kolegomis

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Sunkumai, susiję su kolegomis	Kolegų pagalbos trūkumas	"Kartais kelia stresą kolegų nesupratimas, gyventojų, su kuriuo dirbu, situacijos nepajautimas ir pagalbos trūkumas." (I 7); "Kiti sunkumai būna su kolegomis – neįaučiu palaikymo ir supratimo iš kitų komandos narių." (I 7)
	Komandinio darbo stoka	"Su kolegomis sunku dėl silpno komandinio darbo" (I 3); "...manau, kad reikia gerinti komandinį darbą, dalintis informacija apie gyventojus. Kartais darbuotojai nepraneša apie įvykius, o gyventojai pateikia savo versiją apie juos, ir būna sunku įvertinti situaciją," (I 4); "...daug situacijų, kurios įsiminė, ir jos susijusios su

		komandinio darbo trūkumu." (I 5); " Buvo bloga situacija dėl komandinio darbo stokos." (I 5).
	Išankstinės darbuotojų nuostatos apie gyventojus	"Vienas iš sunkumų, dirbant su gyventojais, kurių norėčiau įvardinti, tai stereotipai, išankstinės nuostatos apie sergančius priklausomybių ligomis" (I 8); "Dažnu atveju šie žmonės būna jau "nurašyti" kaip "beviltiški", negebantys keistis, pasidavę savo ligai – priklausomybėms." (I 8).

3 lentelė. Socialinio darbo sunkumai, susiję su gyventojais

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Sunkumai, susiję su gyventojais	Per didelis gyventojų skaičius skyriuose	"Šiai dienai socialinių darbuotojų aptarnaujamų klientų skaičius yra per didelis, nors ir atitinka normatyvus. Vienam darbuotojui tenka dirbti su 18 – 30 gyventojų, priklausomai nuo skyriuje esančios grupės." (I 2); "Mano skyriuje yra vietų 28 žmonėms. Šiuo metu gyvena 25 gyventojai ir su jais dirbu aš viena." (I 3); "... kaip sunkumą norėčiau įvardinti per didelį darbo krūvį dėl didelio aptarnaujamų gyventojų skaičiaus ir tuo pačiu dėl jų problemų įvairovės." (I 4); "...sunku dėl to, kad dirbu su didele gyventojų grupe – 25 žmonėmis, o jie yra neveiksnūs, sunkūs, su įvairiomis negaliomis, skirtingi" (I 5); "...sunku vienu metu kokybiškai aptarnauti daug gyventojų vienu metu, vien fiziškai visus apeiti užima labai daug laiko" (I 9).
	Skirtingas gyventojų amžius	"jie yra skirtingi pagal sveikatos būklę bei pagal amžių, todėl sudėtinga dirbti, nes kyla konfliktinių situacijų." (I 4); "Didelius sunkumus sukelia labai įvairūs gyventojų kontingentas skyriuje: ir jauni, ir seni, ir su įvairiom priklausomybėmis, ir su įvairiom negaliomis..." (I 7).
	Gyventojų negalių įvairovė	"Mano skyriuje dabar yra 18 gyventojų, o teko dirbti su 30 žmonių, kurie yra įvairių negalių: ir su psichine negalia, ir seni žmonės su sunkia negalia. Ši įvairovė apsunkina darbą, jų yra skirtingi poreikiai." (I 1); "...jie yra neveiksnūs, sunkūs, su įvairiomis negaliomis, skirtingi. Tai didelė problema, nes šiems žmonėms sunku kartu gyventi ir bendrauti tarpusavyje." (I 5); "Mano aptarnaujami gyventojai turi įvairias sunkias negalias, tame tarpe yra ir visiškai slaugomi, gulintys. Dėl šių skirtumų būna sunku sukontroliuoti situaciją."

	(I 6).
--	--------

4 lentelė. Socialinio darbo sunkumai, susiję su gyventojų artimaisiais

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Sunkumai, susiję su gyventojų artimaisiais	Neadekvati artimųjų reakcija į kliento gydymą ir priežiūrą	"...teko moterį skubiai paguldyti į ligoninę, į neurologijos skyrių - tai buvo būtina, o dukra nuvažiavo ten ir atsisakė gydymo motinai, nes jos manymu jis nereikalingas, ir parvežė atgal" (I 1); "...paguldyta moteris į skyrių, kur intensyviai slaugoma, o vaikams nepatiko, pareiškė pretenzijas, todėl buvo perkelta į kitą skyrių" (I 1). "Jo motina buvo pasipiktinusi skyriaus darbuotojais, kurie, jos manymu, nesužiūri sūnaus." (I 9).
	Artimųjų nesąžiningas elgesys apgyvendinant klientus	"Yra tokių sunkių atvejų, kai atvyksta nauji gyventojai, kuriems artimieji būna pamelavę, kad kad jie čia gyvens trumpą laiką, kad čia sanatorija ir panašiai, kad po kurio laiko jie grįš į savo namus"(I 4).

5 lentelė. Sunkumai dėl patiriamo streso

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Sunkumai dėl patiriamo streso	Nepatenkinti lūkesčiai profesinėje veiklos	"...matau stresą darbe – tiek individualiame, tiek situacijose..." (I 2). "Kartais kelia stresą kolegų nesupratimas gyventojų, su kuriuo dirbu, situacijos nepajautimas..." (I 7). "...patyriau didžiulį stresą. Buvau viena...trūksta komandinio darbo įstaigoje." (I 5) "Reikalinga psichologo pagalba dirbant su įvairiomis gyventojų grupėmis, sprendžiant konfliktus." (I 4)
	Stresas dėl žemo socialinio darbo įvertinimo	"Trūksta teigiamo kitų žmonių požiūrio į socialinį darbuotoją. Dažnai galvojama, kad mes nieko nedirbame." (I 5) "Su metais motyvacijos atlikti šiam darbui darosi vis mažiau, kadangi jaučiasi nusivylimas dėl socialinio darbo neįvertinimo..." (I 7).

Sunkumų socialiniame darbe įveikos strategijos

1 lentelė. Nuo asmens priklausančios strategijos

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Profesinės patirties kaupimas	Mokymasis iš praktinių situacijų	"Dirbti su šiais asmenimis mokiausi iš praktinių situacijų... Pati mokiausi iš savo klaidų, situacijų sprendimo." (I 4), "dirbant, atsirado... " (I 9), "Mokaisi iš praktinių situacijų, su kuriomis susiduri, ir įgytą patirtį panaudoji kitai panašiai situacijai." (I 7). „bendraujant su artimaisiais, aš iš karto paklausiu, ar naujai atvykęs gyventojas žino, kur gyvens, kokioje aplinkoje? Tuomet paprašau, kad šią situaciją gyventojui paaiškintų patys artimieji priimtinausiu būdu“ (I 4)
	Kvalifikacijos tobulinimas	"seminarai, konferencijos, kur išklausoma ne tik teorinės žinios, bet ir dalinamasi tarpusavio patirtimi" (I 8), "Padėjo...seminarai, mokymai" (I 3), "Daug praktinės patirties davė dalyvavimas projekte..." (I 8).
	Kolegialus mokymasis	"padėjo kolegos, turintys darbo patirtį..." (I 3), "Taip pat bendradarbių patirtis..." (I 8), "su kolegomis, socialiniais darbuotojais iš kitų įstaigų" (I 8).
Vidiniai ištekliai bei sugebėjimas jais pasinaudoti	Savikontrolė	"...pradėjau atsargiau vertinti informaciją, kurią pateikia klientas." (I 2), „kad nereikia panikuoti“ (I 6), "Kaip yra svarbu pasitikėti savimi, o taip pat motyvuoti ir klientą to paties" (I 4), "tapau stipresnė asmenybė, nors vis dar tebesimokanti suvaldyti ne tik klientų, bet ir savo emocijas..." (I 3), "Pavyko išmokyti valdyti stresines situacijas..." (I 3)

	Gynyba	"kai teko gintis, užsidarant kabinete, o durys vistiek buvo išdaužtos" (I 3), "reikia sugebėti atsiriboti ir "nesudegti". Noras padėti kitam negali būti besąlygiškas. Išėjus iš darbo, kaip bebūtų graudu ar džiugu, šie išgyvenimai turi likti už įstaigos durų." (I 8), "ėmiau ne taip jautriai reaguoti į žmones, nes toje situacijoje labai gailėjau jauno žmogaus, kuris vėliau mane nuvylė. Dabar į įvairius atvejus žiūriu profesionaliau, ne taip jautriai, stengiuosi įvertinti situaciją." (I 9).
--	--------	--

2 lentelė. **Problemų sprendimas orientuojantis į kitus**

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Efektyvus komunikavimas	Kontakto užmezgimas	"reikia neparodyti baimės ir kalbėtis, kalbėtis..." (I 1), "prie visų reikia prieiti, kaip prie vaikų, bet vieniems reikia gero, švelnesnio žodžio, o kitiems – griežtesnio..." (I 3).
	lygiaverčio bendravimo kūrimas	"Stengiuosi ugdyti lygiavertišką santykį tarp gyventojų ir darbuotojų." (I 3). „Kartais man skambina į namus gyventojai bet kuriuo paros metu. Į skambučius visada atsakau" (I 3),
	Emocinis palaikymas	"Labai svarbus visiems pagyrimas, paskatinimas..." (I 3), "...vieniems reikia gero, švelnesnio žodžio, o kitiems – griežtesnio..." (I 3).
Socialinė parama	Bendradarbiavimas su kolegomis	"informavau medikus, budintį personalą" (I 1), "buvo kviečiama policija ir kiti darbuotojai" (I 3), "Bendradarbiauju su kitų padalinių darbuotojais sprendžiant gyventojų problemas" (I 4), "tuomet kreipiuosi į medikus ir situaciją galima suvaldyti" (I 7), "sunkumus padeda įveikti visos komandos darbas, kai nesi vienas su problematišku gyventoju" (I 9)
	Bendravimas su kolegomis	"Patirtais išgyvenimais pasidalinu su patikimu kolega." (I 3).

1 lentelė. Socialinės globos namų kontingento sureguliojimas

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
kontingento sureguliojimas	Grupių skaičiaus, tenkančio vienam darbuotojui mažinimas	"Žmonių grupių, su kuriomis dirba socialinis darbuotojas, sumažinimas" (I 5), "Būtų gerai sumažinti gyventojų skaičių vienam socialiniam darbuotojui, nes sunku skirti pakankamai laiko individualiam bendravimui, problemų sprendimui" (I 3), "Tai gyventojų skaičiaus, su kuriuo dirba socialiniai darbuotojai sumažinimas, nes dėl didelio darbo krūvio kartais nespėju ir tenka neštis į namus pildyti gyventojų bylas, kitus dokumentus." (I 6).
	Gyventojų diferencijavimas	"Siūlyčiau peržiūrėti įstatyminę bazę: reikėtų diferencijuoti gyventojus. Negali kartu gyventi ir su fizine negalia, ir su psichine negalia žmonės, ir seni, ir jauni.." (I 4), "Mano aptarnaujami gyventojai turi įvairias sunkias negalias, tame tarpe yra ir visiškai slaugomi, gulintys. Dėl šių skirtumų būna sunku sukontroliuoti situaciją." (I 6). "...vyresnieji gyventojai nemoka priimti jaunesnio žmogaus su negalia, vadovaujasi stereotipu "kaip gali jaunas žmogus sirgti", o jei yra psichinė negalia, jo bijo ir vengia." (I 4)

2 lentelė. Vadybiniai veiksmai

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Institucijoje	Psichologinės pagalbos suteikimas	"Reikėtų įstaigoje psichologo, kuris padėtų ne tik gyventojams, bet ir darbuotojams, ypatingai tose situacijose, kuriose kyla grėsmė darbuotojo saugumui dėl gyventojų agresijos" (I 3), "Pirma, siūlyčiau specialistų – psichoterapeuto, psichologo etatus." (I 8).
	Mokymai	"Kol jų nėra, reikia daugiau mokymų socialiniams darbuotojams ir kitam personalui šia tema." (I 8).
	Komandinio darbo	"...reikalingas komandinio darbo stiprinimas" (I 3).

	stiprinimas	
Už institucijos ribų	Profesijos prestižo didinimas	"Taip pat matau žemą socialinio darbuotojo prestižą visuomenėje, ir tai keičia darbuotojų motyvaciją, nuo to kenčia darbo kokybė bei nusiviliama savo profesija." (I 2), "Su metais motyvacijos atlikti šiam darbui darosi vis mažiau, kadangi jaučiasi nusivylimas dėl socialinio darbo neįvertinimo ..." (I 7).
	Atlyginimo suregulavimas	"...pagal tokį darbą yra per mažas darbo užmokestis. Darbo krūvis yra didelis, o mokama mažai." (I 1).
	Lydėjimo į gydymo įstaigas priskirimas medicinos darbuotojams	"pageidautina, kad į gydymo įstaigas gyventojus lydėtų medikai." (I 6), "labai kliūva medicininių žinių stoka, nes gydytojai klausia, o mes negalime atsakyti, net skambiname į savo įstaigą slaugytojoms. Be to, tai užima labai daug laiko..." (I 6), "Labai daug laiko atima lydėjimai į polikliniką, kartais net 2-3 valandas, o jei reikia lydėti į VILnių – tai visa diena tenka vienam žmogui." (I 3).

1 lentelė. Motyvacijos darbui veiksniai

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	ILIUSTRUOJANTYS TEIGINIAI
Motyvacijos darbui veiksniai	Noras padėti	"Darbe motyvuoja pagelbėjimas žmogui jo sunkioje situacijoje" (I 2).
	Įgytas gyventojų pasitikėjimas	"Motyvuoja įgytas pasitikėjimas" (I 1).
	Pasitenkinimas darbo rezultatais	"Pamačiau jo akyse džiaugsmą – ir tai puikiausias motyvatorius" (I 8).
	Meilė savo darbui	"...man patinka šis darbas." (I 8),
	Galimybė tobulėti	"Galiu pažinti žmonių įvairovę ir, stebint juos, mokytis gyvenimiškos patirties." (I 3).