

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETO
SOCIALINIO DARBO KATEDRA**

**GINTARĖ BULIAUSKAITĖ
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĚSTINĖS
STUDIJOS**

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE KOKYBĖ
VARTOTOJŲ POŽIŪRIU**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas: *prof. dr. V. Indrašienė*

Vilnius, 2011

Turinys

ĮVADAS	3
1. SOCIALINĖS PASLAUGOS, TEIKIAMOS KLIENTUI GYVENANT SAVO NAMUOSE	6
1.1. Socialinių paslaugų samprata ir tikslai.....	6
1.2. Socialines paslaugas teikimo reglamentuojančių dokumentų apžvalga.....	11
1.3. Socialinių paslaugų namuose organizavimo ypatumai.....	14
1.4. Socialinių paslaugų namuose gavėjai.....	18
2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ, TEIKIAMŲ KLIENTUI GYVENANT SAVO NAMUOSE, VADYBA	21
2.1. Kokybės samprata.....	21
2.2. Socialinių paslaugų vertinimo lygmenys.....	28
2.3. Socialinių paslaugų teikimo galimybės seniūnijoje.....	31
3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE KOKYBĖS VARTOTOJŲ POŽIŪRIU TYRIMAS PANEVĖŽIO R. RAMYGALOS SENIŪNIJOJE	36
3.1. Tyrimo organizavimas.....	36
3.2. Tiriamojo regiono apžvalga.....	37
3.3. Tyrimo dalyvių socialinė-demografinė charakteristika.....	41
3.4. Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas.....	42
3.4.1. Tyrimo dalyvių socialinės-demografinės padėties analizė.....	43
3.4.2. Socialinių paslaugų namuose kokybės samprata ir ją įtakančių veiksnių analizė.....	46
IŠVADOS	62
REKOMENDACIJOS	64
LITERATŪROS SĄRAŠAS	65
SANTRAUKA	68
SUMMARY	69
PRIEDAI	70

IVADAS

Temos aktualumas. Tendencingas socialines paslaugas namuose gaunančių asmenų skaičiaus didėjimas lemia tai, kad jos tampa labai svarbia Lietuvos socialinės apsaugos ir socialinės paramos sistemos dalimi. Remiantis statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės¹ duomenimis, per keletą paskutinių metų socialinių paslaugų namuose gavėjų skaičius ženkliai išaugo: nuo 9 603 asmenų 2004 m. iki 13 544 gavėjų 2009 m. pabaigoje. Didžioji socialinių paslaugų namuose gavėjų dalis – senyvo (pensinio) amžiaus asmenys, tačiau augimo tendencijos pastebimos visose šių paslaugų gavėjų kategorijose (senyvo (pensinio) amžiaus asmenys, pensinio amžiaus asmenys su negalia, darbingo amžiaus asmenys su negalia, vaikai su negalia, vaikai iki 7 metų amžiaus iš socialinės rizikos šeimų ir kt.).

Kokybiškų nestacionarių socialinių paslaugų prieinamumo gerinimas – vienas iš prioritetinių tikslų Lietuvos socialinės apsaugos ir socialinės aprėpties strategijoje². Šiandien situacija Lietuvoje yra tokia, kad vyrauja pakankamai brangios stacionarios socialinės paslaugos, o nestacionarių paslaugų, kurios turėtų būti laikomos prioritetinėmis, nes sudaro sąlygas žmogui kuo ilgiau išlikti savarankiškam gyvenant savo namuose, vis dar trūksta (Žalimienė, 2003). Apie socialinių paslaugų namuose svarbą kalba ir kiti autoriai, kurie teigia, kad užtikrinus pakankamą kiekį nestacionarių paslaugų, savo namuose, jomis naudodamiesi, galbūt galėtų gyventi kai kurie stacionarias paslaugas teikiančių įstaigų gyventojai, o sudarant sąlygas senyvo amžiaus asmenims gyventi savo namuose jiems teikiant nestacionarias paslaugas, būtų mažinama tokių žmonių socialinė atskirtis bei stigmatizacija (Stepukonis, Svensson, 2006).

Socialinių paslaugų Lietuvoje organizavimo pagrindinius bruožus charakterizuoja A. Guogis, D. Gudelis (2005). Kitos autorės – L. Žalimienė (2003), M. Išoraitė (2007) - analizuoja socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo principus, supažindina su socialinių paslaugų rinkos specifika. Apie socialinių paslaugų tobulinimą Lietuvoje ir apie susiklosčiusią situaciją išsamios informacijos pateikia A. Vareikytė, A. Kaziliūnas, A. Guogis, D. Gudelis ir J. Mickus (2006). Tačiau mokslinėje literatūroje mažai nagrinėjamas socialinių pagalbos namuose paslaugų teikimo ypatumai. Ypatingai trūksta informacijos apie kaimiškose vietovėse teikiamas pagalbos namuose paslaugas ir šias paslaugas gaunančių gyventojų požiūrį į jų kokybę.

Kaip teigiama Lietuvos gyventojų politikos strategijos metmenyse (2004, p. 72-77), egzistuoja paslaugų specifiškumo ir prieinamumo kaimo gyventojams problema. Labiausiai socialiai pažeidžiami kaimo gyventojai atsiduria sudėtingesnėje situacijoje nei didžiųjų šalies

¹ – Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės Rodiklių duomenų bazė. <<http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1152>> [žiūrėta 2011-03-04]

² – Nacionalinis pranešimas apie Lietuvos socialinės apsaugos ir socialinės aprėpties strategijas 2008-2010 m. <http://www.skurdas.lt/files/main/NP_SASAS_2008-2010_LT.pdf> [žiūrėta 2010-11-12]

miestų, nes pastaruosiuose socialinių paslaugų teikimas yra geriau organizuotas, labiau išplėtota socialinių paslaugų infrastruktūra, veikia daugiau nevyriausybinių organizacijų. Kaimiškosioms seniūnijoms būdinga prasta demografinė situacija ir aukštas nedarbo lygis, o dėl nuošalios gyvenamosios vietovės, didelio atstumo iki būtinausių socialinių objektų, taip pat dėl būsto patogumų nebuvimo vyresnio amžiaus kaimo gyventojams atsiranda pagalbos asmeniniame ūkyje, namų ir paties asmens priežiūros poreikis.

Siekiant išsiaiškinti kaimiškųjų seniūnijų gyventojų požiūrį į gaunamų socialinių paslaugų namuose kokybę, buvo pasirinkta tyrimą atlikti Panevėžio rajono Ramygalos seniūnijoje. Stengiantis išsiaiškinti socialinių paslaugų namuose gavėjų asmeninę patirtį, individualumą, socialinę situaciją bei atskleisti jų požiūrį ir nuomonę, buvo atliekamas kokybinis tyrimas.

Tyrimo objektas – socialinių paslaugų namuose kokybė.

Tyrimo tikslas – ištirti, kaip socialines paslaugas, teikiamas klientui gyvenant savo namuose, vertina patys šių paslaugų gavėjai.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti socialinių paslaugų, teikiamų klientui gyvenant namuose, teisinį reglamentavimą ir organizavimo ypatumus;
2. Aptarti socialinių paslaugų vadybos seniūnijoje prielaidas ir galimybes;
3. Ištirti kaip socialines paslaugas, teikiamas klientui gyvenant namuose, kokybiniu požiūriu vertina jų gavėjai.

Metodai:

- mokslinės literatūros bei dokumentų analizė;
- kokybinis interviu;
- tyrimo rezultatų analizė taikant *content* analizės metodą.

Darbo struktūra. Darbą sudaro įvadas, trys dalys, išvados, literatūros sąrašas, santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, priedai.

Sąvokų apibrėžimas:

- *Kokybė* – ypatybė, vertė; tikimo laipsnis; kategorija, charakterizuojanti daiktus ir reiškinius pagal jų rūšies esmę (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas. Internetinė versija. <<http://www.lki.lt/dlkz/>> [žiūrėta 2011-02-12]).
- *Socialinės paslaugos* – paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimais) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006);

- *Pagalbos į namus paslaugos* – asmens namuose teikiamos paslaugos, padedančios asmeniui (šeimai) tvarkytis buityje bei dalyvauti visuomenės gyvenime (Socialinių paslaugų katalogas, 2006);
- *Pagalbos į namus paslaugų gavėjai (vartotojai)* – suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos (laikiniai dėl ligos ar kitų priežasčių savarankiškumo netekę asmenys (Socialinių paslaugų katalogas, 2006);
- *Požiūris* – konkreti pažiūra, nusistatymas (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas. Internetinė versija. <<http://www.lki.lt/dlkz/>> [žiūrėta 2011-02-12]).

1. SOCIALINĖS PASLAUGOS, TEIKIAMOS KLIENTUI GYVENANT SAVO NAMUOSE

Socialiniame pranešime (Socialinis pranešimas 2009-2010, p. 139) pažymima, kad socialinės paslaugos vaidina vieną iš svarbiausių vaidmenų mažinant socialinę atskirtį ir sprendžiant socialines problemas. Teigiama, kad socialinės paslaugos tapo ypač svarbios ekonominės krizės metu, o šių dienų aktualijos, šalies gyventojų poreikiai kelia naujus uždavinius socialinių paslaugų sistemai.

Šiame skyriuje nagrinėjama socialinių paslaugų samprata, jų tikslai, aptariamas socialinių paslaugų organizavimas. Tuo tikslu apžvelgiami teisės aktai, reglamentuojantys socialinių paslaugų teikimo ir kitus principus. Skyriuje taip pat daug dėmesio skiriama socialinių paslaugų namuose aptarimui.

1. 1. Socialinių paslaugų samprata ir tikslai

Socialinės paslaugos – tai viena iš valstybės teikiamų pagalbos formų. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme (2006) socialinėmis paslaugomis įvardijamos paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

Minėtame įstatyme apibrėžtas ir socialinių paslaugų tikslas – „sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį“. Taigi, remiantis socialinių paslaugų įstatymu (2006), galima teigti, kad socialinės paslaugos Lietuvoje suprantamos kaip pagalba silpniems ir pažeidžiamiems visuomenės nariams.

Išsamesnis socialinių paslaugų apibrėžimas pateikiamas Socialinių paslaugų kataloge (2006), kuriame socialinės paslaugos traktuojamos kaip tam tikros pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant grąžinti sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę. Pagal Europos Sąjungos socialinės apsaugos klasifikaciją – tai paslaugos, kurias teikia šiuolaikinė socialinės apsaugos sistema, apimanti aštuonias socialines rizikas (ligą, invalidumą, senatvę, našlystę, šeimą, nedarbą, būstą socialinę atskirtį).

Socialinės paslaugos pagal savo pobūdį skirstomos į dvi rūšis: *bendrasias* ir *specialiąsias*. „Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar

kompensuojami atskiriomis, be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamomis paslaugomis“. Šioms paslaugoms priskiriamos informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, sociokultūrinės paslaugos, transporto organizavimo, maitinimo organizavimo, aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais ir avalyne bei kitos paslaugos (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Įstatyme pažymima, kad „Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka“. Šioms paslaugoms priskiriama socialinė priežiūra ir socialinė globa. Socialinė priežiūra – tai visuma paslaugų, kuriomis asmeniui (šeimai) teikiama kompleksinė pagalba, kuriai nereikalinga nuolatinė specialistų priežiūra. Socialinei priežiūrai priskiriamos šios paslaugos: pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas, laikinas apnakvindinimas ir kitos paslaugos (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Pasak L. Žalimienės, socialinių paslaugų esmę atskleidžia trys šių paslaugų tikslai.

- *Pagrindinis socialinių paslaugų tikslas* – garantuoti bent minimalų poreikių patenkinimą, t.y. patenkinti asmenų gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumo nežeminančias sąlygas, kai jie patys to savarankiškai nebepajėgia.
- *Galutinis tikslas* – užtikrinti visišką ir visapusišką poreikių patenkinimą, t. y. atkurti žmogaus gebėjimą savarankiškai funkcionuoti visuomenėje
- *Prevenčinis tikslas* – užkirsti kelią asmens, šėimos ar bendruomenės socialinėms problemoms kilti bei visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti (L. Žalimienė, 2003, p. 18).

Atsižvelgiant į aukščiau išvardintus tikslus, autorė (Žalimienė, 2003) socialines paslaugas įvardija kaip pagrindines (bazines) ir papildomas. Pagrindinės socialinės paslaugos yra orientuotos bent į minimalų poreikių, nustatytų asmens poreikių įvertinimo metu, patenkinimą, tačiau gali neužtikrinti visiškos socialinės integracijos. Ypatingai tais atvejais, kai išteklių labai riboti – tuomet pagrindines socialines paslaugas gali būti apibrėžiamos kaip gyvybiškai būtinas. Papildomomis paslaugomis laikomos paslaugos, skirtos sudaryti sąlygas asmens visapusiškai socialinei integracijai arba pagerinti jo gyvenimo kokybei (Žalimienė, 2003, p. 45).

Atkreipiant dėmesį į socialinių paslaugų vartotojų poreikių specifiką, nesavarankiškumą ir pažeidžiamumą, o taip pat į pačių socialinių paslaugų tikslus ir prigimtį, kaip pastebėjo L. Žalimienė (2006), socialinės paslaugos iš kitų sektorių paslaugų išsiskiria tuo, kad jų efektyvumą apibūdina vartotojų tapimas nepriklausomais nuo paslaugas teikiančių įstaigų ir gebėjimas savarankiškai funkcionuoti visuomenėje be paslaugų teikėjo pagalbos, o jų priklausomybė nuo paslaugų yra traktuotina ne kaip veiklos sėkmės garantas, o kaip perspėjimas,

kad teikiamos neefektyvios paslaugos ir socialinio darbo tikslai nėra pasiekti (Žalimienė, 2006, p. 186-187).

Socialinės paslaugos gali būti teikiamos socialinių paslaugų įstaigose (socialinės globos namuose, dienos socialinės globos centruose, savarankiško gyvenimo namuose, socialinės priežiūros centruose, bendruomeninėse įstaigose ir kt.) bei asmens namuose. Pagal teikiamas socialines paslaugas socialinių paslaugų įstaigos skiriamos į tokias grupes:

- nestacionarios socialinių paslaugų įstaigos;
- stacionarios (socialinės globos įstaigos) socialinių paslaugų įstaigos (Socialinių paslaugų katalogas, 2006).

Lietuvos gyventojų politikos strategijos metmenyse (2004) teigiama, kad „socialinių paslaugų struktūra (santykis tarp stacionarių ir kitų paslaugų) Lietuvoje yra neracionali – nes didžiausią dalį sudaro stacionarių paslaugų gavėjai ir stacionarioms paslaugoms išleidžiama absoliuti dauguma (apie 90 proc.) visų paslaugoms skirtų išlaidų, o nestacionarios paslaugos teikiamos santykinai mažam vartotojų skaičiui ir tokių paslaugų teikimui skiriama labai mažai lėšų“.

Nestacionarios socialinės paslaugos daugelio autorių vertinamos kaip prioritetinės. Kaip teigia A. Guogis ir D. Gudelis (2005), „nestacionarios paslaugos pasiteisina ne tik todėl, jog taupomos lėšos, kadangi gyvenimo stacionariose globos įstaigose sąnaudos yra daug didesnės nei nestacionarių socialinių paslaugų sąnaudos, bet ir dėl to, jog užtikrinus klientų gyvenimo kokybę nestacionariomis socialinėmis paslaugomis, mažinama jų socialinė atskirtis ir stigmatizavimas“ (Guogis, Gudelis, 2005, p. 82).

Pagal Socialinių paslaugų įstatymą (Žin., 2006, Nr. 17-589), Socialinės paslaugos organizuojamos (skiriamos ir teikiamos) vadovaujantis bendradarbiavimo, dalyvavimo, kompleksiško, prieinamo, socialinio teisingumo, tinkamumo ir veiksmingumo principais:

- *bendradarbiavimo principas* reiškia, kad organizuojant ir teikiant socialines paslaugas remiamasi asmens, šeimos, socialinių paslaugų įstaigų ir kitų organizacijų bei savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu;
- *dalyvavimo principas* nurodo, kad socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo klausimai turi būti sprendžiami kartu su socialinių paslaugų gavėjais ir organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises;
- *kompleksiškumo principas* reiškia, kad socialinių paslaugų teikimas asmeniui yra derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai;
- *prieinamumo principas* nurodo, kad socialinės paslaugos turi būti organizuojamos ir teikiamos taip, kad būtų užtikrintas socialinių paslaugų prieinamumas paslaugų gavėjams kuo arčiau jų gyvenamosios vietos;

- *socialinio teisingumo principas* akcentuoja tai, kad socialinių paslaugų gavėjų finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas negali turėti įtakos jų galimybėms gauti socialines paslaugas;
- *tinkamumo principas* pažymi, kad turi būti skiriamos ir teikiamos tik tokios socialinės paslaugos, kurios atitinka konkrečių paslaugų gavėjų interesus ir nustatytus poreikius;
- *veiksmingumo principas* reiškia, kad socialinės paslaugos turi būti organizuojamos ir teikiamos racionaliai naudojant turimus išteklius, o taip pat orientuojantis į gerus jų rezultatus;
- *visapusiškumo principas* akcentuoja tai, kad socialinės paslaugos turi būti organizuojamos ir teikiamos derinant jas su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu ir ugdymu, socialinio būsto suteikimu, specialiosios pagalbos priemonėmis.

Taigi galima teigti, kad organizuojant socialinių paslaugų teikimą, turi būti garantuojama, teikiama pagalba būtų kompleksiška, paremta bendradarbiavimu tiek su pačiu gavėju, tiek su įvairiomis institucijomis, o taip pat, kad kiekvienas žmogus vienodomis sąlygomis turėtų galimybę gauti socialines paslaugas. Kitaip tariant, siekiant efektyvaus ir veiksmingo socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo, svarbu orientotis į socialinių paslaugų vartotojų situacijos individualumą ir jų savarankiškumo ugdymo galimybes. L. Žalimienė (2003), išryškindama socialinių paslaugų vartotojų svarbą, detalizuoja tokius pagrindinius principus, kurių turėtų būti laikomasi socialinių paslaugų teikimo procese:

- *savanoriškumas*. Organizuojant paslaugų teikimą konkrečiam asmeniui būtinas jo prašymas. Paslaugos negali būti teikiamos prievarta.
- *adekvatumas*. Teikiamos paslaugos turi geriausiai atitikti įvertintus kliento poreikius. Paslaugų poreikio įvertinimas atliekamas naudojant specialias poreikių vertinimo metodikas, kurios padeda kompleksiskai išanalizuoti kliento situaciją, poreikius, įvertinti sveikatos, socialinius, ekonominius, psichologinius ir kt. veiksnius, kurie lemia reikalingų paslaugų pobūdį, apimtį;
- *savipagalbos skatinimas*. Socialinės paslaugos turi ugdyti asmens savarankiškumą, skatinti savipagalbą, klientų nelaikyti pasyviais paslaugų gavėjais. Gaudamas paslaugas asmuo turi įgyti gebėjimų, išmokti pasirūpinti savimi, kiek tai įmanoma konkrečioje situacijoje. Klientas teikiant jam paslaugas turi ugdyti savo gebėjimus, galimybes. Šis principas buvo pabrėžiamas dar XIX amžiaus labdaros organizacijų veikloje;
- *požiūris į visumą*. Teikdamas paslaugas darbuotojas turi matyti ir pažinti visą savo kliento aplinką, žinoti bendrą jo situaciją, problemas, kuriai spręsti teikiamos socialinės paslaugos, priežastis;

- *lankstumas*. Pagalba turi būti keičiama, koreguojama priklausomai nuo konkrečios vietos, aplinkybių, pasikeitimų ir panašiai. Atsiradus kliento situacijos pokyčiams darbuotojas turi lanksčiai reaguoti ir keisti pagalbos formas, būdus ir panašiai;
- *tęstinumas*. Sudarant pagalbos teikimo planą, individualų socialinio darbo planą, numatant konkretaus darbo su klientu programą, turi būti ne tik suteikiama vienkartinė, situacinė pagalba konkrečioje situacijoje, bet ir prognozuojama kliento situacija, kol bus atkurtas, įtvirtintas ir išugdytas savarankiškumas;
- *normalizavimas*. Paslaugos turi būti tokios, kad asmuo galėtų gyventi kuo normalesnį gyvenimą pagal savo galimybes. Asmenys, turintys tam tikrų gebėjimų, kuriuos reikia palaikyti, neturėtų būti perkelti į žemiausios savarankiškumo pakopos instituciją. Vadinasi, paslaugos turi užtikrinti tokias gyvenimo sąlygas, kad nemažėtų socialiniai asmens įgūdžiai;
- *bendradarbiavimo principas*. Jis yra tiesiogiai susijęs su aktyvinimo, adekvatumo principais, nes negalima žmogaus motyvuoti savipagalbai, įsijausti į jo padėtį, nebandant įtraukti jo į paslaugos teikimo procesą (Žalimienė, 2003, p. 40-41).

Taigi akivaizdu, kad vadovaujantis šiais principais, turėtų būti įgyvendinamas Socialinių paslaugų įstatyme (2006) apibrėžtas socialines paslaugas teikiančių įstaigų tikslas kokybiškai tenkinti socialiai atskirtų asmenų poreikius, siekiant jų socialinės integracijos.

Apibendrinus galima teigti, kad:

- *Socialinės paslaugos – tai socialinės apsaugos sistemos įvairiomis nepiniginėmis formomis ir globos pinigais teikiama pagalba silpniems ir pažeidžiamiems visuomenės nariams, siekiant patenkinti jų svarbiausius poreikius bei sudaryti galimybę jiems savarankiškai spręsti savo socialines problemas ir įveikti socialinę atskirtį. Tai įgyvendinama socialines paslaugas organizuojant vadovaujantis bendradarbiavimo, dalyvavimo, kompleksiško, prieinamo, socialinio teisingumo, tinkamumo ir veiksmingumo principais.*
- *Socialinės paslaugos teikiamos tokiais trimis pagrindiniais tikslais: tenkinti žmonių gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumo nežeminančias sąlygas (pagrindinis tikslas), atkurti jų gebėjimus savarankiškai funkcionuoti visuomenėje (galutinis tikslas) ir siekiant užkirsti kelią kilti įvairioms socialinėms problemoms (prevencinis tikslas).*

1. 2. Socialinių paslaugų teikimą reglamentuojančių dokumentų apžvalga

Socialinės paslaugos, kaip viena iš valstybės socialinės paramos formų, Lietuvoje buvo įteisintos 1994 m., patvirtinus Socialinės paramos koncepciją (Žin., 1994, Nr. 36-653), kurioje teigiama, kad socialinė parama gali būti teikiama trimis būdais: mokant pašalpas ir pinigines išmokas, teikiant šalpa daiktais bei socialinėmis paslaugomis. Dokumente buvo pažymėta, kad svarbiausias socialinės politikos uždavinys yra garantuoti socialinės paramos teikimą tik tiems asmenims, kurie negali be jos išsiversti, o socialinės paramos administravimo išlaidos turi būti kuo mažesnės, bet tuo pačiu užtikrinti šios paramos veiksmingumą. Minėtasis dokumentas taip pat apibrėžė pagrindinius socialinės paramos organizavimo principus:

- parama teikiama vadovaujantis socialiniais ir ekonominiais normatyvais (standartais), užtikrinančiais kiekvieno asmens socialinę saugą;
- teikiama parama turi kuo tiksliau atitikti remiamo asmens poreikius nepriklausomai nuo jo politinių, religinių pažiūrų, tautybės ir socialinės padėties;
- remiamiems asmenims turi būti sudarytos socialinės integracijos sąlygos, kad jie taptų visiškai arba iš dalies savarankiški;
- parama gyvenamojoje vietoje pranašesnė už centralizuotą, pirmenybė teikiama šeimos globai, o ne institucijų paramai;
- asmeniui užtikrinama teisė pasirinkti socialinės paramos būdą atsižvelgiant į esamas galimybes.

Socialinės paramos koncepcijoje (Žin., 1994, Nr. 36-653) taip pat nurodoma, kad socialinės paslaugos ir šalpa daiktais turi būti plečiamos, kad sumažėtų piktnaudžiavimas socialine parama.

Pagrindinis įstatymas, reglamentuojantis socialinių paslaugų teikimą – Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, buvo priimtas 1996 metais ir apibrėžė teikiamų socialinių paslaugų tikslus, rūšis, jų teikimo ir gavimo sąlygas, paslaugų teikėjų ir gavėjų santykius ir kitus svarbius aspektus (Žin., 1996, Nr. 104-2367). 2006 metais buvo priimtas naujas Socialinių paslaugų įstatymas (Žin., 2006, Nr. 17-589), kuris, lyginant su ankstesniu, aiškiau reglamentavo socialinių paslaugų valdymą, skyrimą ir teikimą, socialinės globos įstaigų licencijavimą, finansavimą, mokėjimą už socialines paslaugas. Esminiais naujojo įstatymo skirtumais galima įvardyti pasikeitusį požiūrį į socialinių paslaugų gavėją (atsižvelgiama ir į jo šeimos narius) bei socialinių paslaugų suskirstymą į bendrųjų ir specialiųjų socialinių paslaugų grupes.

Socialinių paslaugų įstatymas (2006) numato, kad pagrindinė atsakomybė už socialinių paslaugų organizavimą priklauso savivaldybėms, kurios ne tik vertina asmenų poreikį

socialinėms paslaugoms gauti bei paskiria jiems reikiamas paslaugas, bet yra atsakingos ir už socialinės infrastruktūros plėtojimą bendruomenėje. Organizuodama socialinių paslaugų teikimą savivaldybė bendrauja su kitomis savivaldybėmis, nevyriausybėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis bei fiziniais ir juridiniais asmenimis, teikiančiais socialines paslaugas (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme (2006) teigiama, kad teisę į socialines paslaugas turi Lietuvos Respublikos piliečiai ir kitų valstybių piliečiai bei asmenys be pilietybės, turintys leidimą nuolat gyventi Lietuvoje. Šiuo įstatymu taip pat apibrėžiami socialinių paslaugų teikimo atvejai: skurdas (kai neužtenka pajamų pagal kitus įstatymus), netekus tėvų globos vaikams ir našlaičiams; benamystė; neįgalumas; laikinai dėl ligos netektas darbingumas; esant tik vienam iš tėvų ar daugiavaikėms šeimoms, kuriose yra problemų auginant vaikus; alkoholizmas ir narkomanija; grįžus iš įkalinimo įstaigos, kardomojo kalinimo, socialinės bei psichologinės reabilitacijos; įvykus nelaimei; kitais įstatymų nustatytais atvejais, kai būtina valstybės parama.

Socialinės paslaugos, kaip numato Socialinių paslaugų įstatymas (2006), skiriamos vadovaujantis savanoriškumo principu, t. y. organizuojant paslaugų teikimą konkrečiam asmeniui būtinas jo arba jo šeimos narių, globėjo (rūpintojo) raštiškas prašymas.

Kitas dokumentas, Socialinių paslaugų katalogas (2006), apibrėžia socialines paslaugas, jų turinį pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų įstaigų tipus. Kataloge socialinių paslaugų rūšys apibūdinamos pagal tam tikras charakteristikas (nurodomas paslaugų tikslas, gavėjai, teikimo vieta, paslaugų teikimo trukmė, paslaugos sudėtis, teikiantys specialistai). Pavyzdžiui, pagalbos į namus socialinės paslaugos minėtame dokumente detalizuojamos taip: į paslaugos sudėtį įeina informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, maitinimo organizavimas, pagalba buityje, rūpinimasis asmens higiena, lydėjimas į gydymo įstaigas, dokumentacijos tvarkymas ir kitos paslaugos į namus; pažymima, kad pagalbos į namus paslaugų sudėtis asmeniui gali būti skirtinga, atsižvelgiant į jo poreikius, bet turi susidėti ne mažiau kaip iš trijų paslaugų. Socialinių paslaugų kataloge (2006) taip pat nurodomi paslaugas namuose teikiantys specialistai – socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotoju padėjėjai ir kiti lankomosios priežiūros specialistai.

Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministrės 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas 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“ (Žin., 2006, Nr. 43-1571) leidžia nustatyti asmenų socialinių paslaugų poreikį ir teikti labiausiai jų poreikius atitinkančias socialines paslaugas. Kalbant konkrečiai apie socialines pagalbos į namus paslaugas, reikia pažymėti, kad minėtoje

metodikoje nėra atskiros socialinės priežiūros poreikio nustatymo metodikos, o tai lemia, kad pagalbos į namus poreikio nustatymas tampa subjektyvus ir priklausomas nuo šių poveikių įvertinimo procedūrą atliekančių specialistų nuomonės.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimas Nr. 1132 „Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr. 124-4705) apibrėžia socialinių paslaugų planavimo principus, socialinių paslaugų plano projekto rengimo tvarką, plano struktūrą ir turinį ir kt. su plano įgyvendinimu susijusius klausimus.

Kitu dokumentu, Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministrės 2007 m. balandžio 12 d. įsakymu Nr. A1-104 „Dėl socialinių paslaugų plano formos ir socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo kriterijų patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 42-1608), apibrėžiami socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo kriterijai:

1. Savivaldybės biudžeto išlaidos per metus socialinėms paslaugoms, tenkančios vienam savivaldybės gyventojui.
2. Valstybės skirtų dotacijų santykis su savivaldybės biudžeto lėšomis, skiriamomis socialinėms paslaugoms.
3. Vietų skaičiaus stacionariose socialinių paslaugų įstaigose santykis su vietų skaičiumi (maksimaliu lankytojų skaičiumi per dieną) nestacionariose socialinių paslaugų įstaigose (laikino gyvenimo namuose, dienos socialinės globos centruose, savarankiško gyvenimo namuose, socialinės priežiūros centruose).
4. Socialinių paslaugų (įskaitant bendrąsias socialines paslaugas) gavėjų skaičiaus santykis su bendru savivaldybės gyventojų skaičiumi.
5. Socialinės globos ir socialinės priežiūros gavėjų skaičiaus santykis su bendru savivaldybės gyventojų skaičiumi.
6. Regioninių socialinių paslaugų gavėjų skaičiaus santykis su kitų socialinių paslaugų (išskyrus bendrąsias socialines paslaugas) gavėjais.
7. Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų skaičius savivaldybėje, tenkantis 10 tūkst. savivaldybės gyventojų.
8. Socialinių paslaugų poreikio patenkinimo procentas (asmenų (šeimų), kuriems patenkintas socialinių paslaugų poreikis, santykis su asmenų (šeimų) skaičiumi, kuriems įvertintas socialinių paslaugų poreikis).

Apibendrinus galima teigti, kad:

- *Pagrindinis socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą reglamentuojantis dokumentas yra Lietuvos socialinių paslaugų įstatymas (2006).*

- *Lietuvos socialinių paslaugų sistema skirta įvairias problemines situacijas išgyvenančių visuomenės narių poreikiams tenkinti, todėl socialinės paslaugos pagal savo pobūdį yra ganėtinai skirtingos ir apima daug paslaugų rūšių, kurių turinį ir svarbiausius teikimo aspektus detalizuoja Socialinių paslaugų katalogas (2006).*

1. 3. Socialinių paslaugų namuose organizavimo ypatumai

Pagalbos namuose paslaugos, kaip nurodoma Socialinių paslaugų kataloge (2006), yra viena iš socialinės priežiūros paslaugų grupių. Šios paslaugos teikiamos asmens namuose ir yra skirtos padėti asmeniui (šeimai) tvarkytis buityje ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Dokumente pažymima, kad pagalbos namuose paslaugų gavėjais gali būti suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys, vaikai su negalia bei kiti asmenys, laikinai dėl ligos ar kitų priežasčių netekę savarankiškumo, o taip pat ir jų šeimos.

Prioritetine socialinių paslaugų rūšimi, remiantis Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsakymu „Dėl socialinių paslaugų namuose plėtojimo kryptių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo“ (Žin., 1998, Nr. 94-2621), socialinės paslaugos namuose buvo įvardytos atsižvelgiant į tokius aspektus, kad jos:

- pagerina gyvenimo kokybę asmenims, kurie dėl amžiaus, šeiminių padėties, negalės, silpnos sveikatos ar kitų gyvenimo sunkumų negali gyventi pilnaverčiai;
- yra labiausiai ekonomiškai socialinių paslaugų rūšis (paslaugos namuose maždaug 10 kartų pigesnės nei stacionarios paslaugos, teikiamos globos namuose);
- suteikia galimybę įvertinti seno ar neįgalaus žmogaus individualius poreikius ir teikti jam būtinausias socialines paslaugas;
- išlaiko žmogų namuose ir padeda jam nenutraukti ryšių su artimaisiais ir bendruomene;
- suteikia galimybę bendradarbiauti valstybinėms įstaigoms ir nevyriausybinėms organizacijomis, savanoriams, neformaliems paslaugų teikėjams.

Minėtame dokumente pažymima, kad socialinės paslaugos namuose turėtų būti teikiamos tol, kol jos paslaugų gavėjui yra efektyvios, o į stacionarią socialinės globos įstaigą jis turėtų būti nukreipiamas tik tuomet, kai socialinėmis paslaugomis namuose tampa nebeįmanoma užtikrinti reikiamo asmens savarankiškumo laipsnio.

Kalbant apie socialinių paslaugų namuose svarbą, taip pat reikia pažymėti, kad jos yra skirtos, kaip nurodoma Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsakymu „Dėl socialinių paslaugų namuose plėtojimo kryptių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo“ (Žin., 1998, Nr. 94-2621), pagerinti gyvenimo

kokybę asmenims, kurie dėl amžiaus, negalės, šeiminės padėties, silpnos sveikatos ar kitų gyvenimo sunkumų negali gyventi pilnaverčio gyvenimo. Vadovaujantis minėtu įsakymu, kiekviena savivaldybė privalo kurti ir plėtoti socialinių paslaugų namuose sistemą (pažymima, kad šiam tikslui įgyvendinti, savivaldybės gali įvairiai organizuoti socialinių paslaugų namuose teikimą, derindamos jas su kitomis socialinės pagalbos formomis, pavyzdžiui, steigdamos dienos centrus, bendruomenės centrus, teikdamos transporto paslaugas, organizuodamos savipagalbos grupes ir t. t.), o kalbant apie socialinių paslaugų namuose organizavimą, pažymima, kad pirmiausia socialinis darbuotojas turi įvertinti žmogaus poreikius ir priimti sprendimą, kokios paslaugos jam yra būtinos. Su klientu turi būti susitariama kokios paslaugos ir kaip dažnai bus jam teikiamos lankomosios priežiūros darbuotojų.

Pagalbos į namus paslaugų sudėtis konkrečiam asmeniui, kaip teigiama Socialinių paslaugų kataloge (2006), gali būti skirtinga, atsižvelgiant į jo poreikius, bet turi susidėti ne mažiau kaip iš trijų paslaugos komplektą sudarančių paslaugų: informavimo; konsultavimo; tarpininkavimo ir atstovavimo; bendravimo; maitinimo organizavimo (kai maistas pristatomas iš kitų tarnybų) arba maisto produktų nupirkimo, pristatymo ir pagalbos ruošiant maistą; pagalbos buityje ir namų ruošoje (skalbiant, tvarkant namus, apsiperkant, rūpinantis asmens higiena ir kt.); lydėjimo į įvairias įstaigas bei kitų paslaugų, reikalingų norint asmeniui sudaryti galimybes gyventi savo namuose.

Nustatant socialinių paslaugų namuose poreikį vadovujamasi Lietuvos Respublikos Socialinės pasaugos ir darbo ministro įsakymu „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr. 43-1571). Nurodytos metodikos pagalba įvertinamas asmens savarankiškumo lygis apsitarnauti ir numatoma, kokios paslaugos reikalingos nepakankamam savarankiškumui kompensuoti. Vertinamas ne tik fizinis, bet ir socialinis asmens savarankiškumas, aplinkos sąlygos. Esant ribotiems ištekliams, paslaugas pirmiausiai gauna asmenys, kurių savarankiškumas mažiausias.

Kitame dokumente (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. kovo 13 d. Nr. A1-67 įsakymas „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos“) reglamentuojama asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo, vertinimo, skyrimo, sustabdymo ir nutraukimo tvarka asmenims, pageidaujantiems gauti socialines paslaugas į namus, kurias finansuoja savivaldybė iš savo biudžeto lėšų. Kadangi mokėjimo dydis už bendrąsias socialines paslaugas apskaičiuojamas iki 2006 m. liepos 1 d. ir po 2006 m. liepos 1 d. tai taikomi du skirtingi Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimai. Asmenys, pradėję gauti socialines paslaugas iki 2006 m. liepos 1 d., už socialines paslaugas moka pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1998 m. sausio 29 d. nutarimą Nr. 111 „Dėl

apmokėjimo už socialines paslaugas principų ir tvarkos patvirtinimo“ (Žin., 1998, Nr. 12-278). Nuo 2006 m. birželio 14 d. nutarimu Nr. 583 mokėjimas už gaunamas socialines paslaugas apskaičiuojamas įvertinus asmens (šeimos finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas vertinimą. Pagalbos į namus gavėjams mokėjimo dydis apskaičiuojamas individualiai, atsižvelgiant į asmens (šeimos narių) finansines galimybes mokėti.

Socialinių paslaugų katalogo (2006) 15-me punkte pažymima, kad asmenims ir šeimoms, kurioms pagalba būtų veiksmingesnė pinigais, o ne teikiamomis paslaugomis, yra numatyta piniginė išmoka – vadinamieji pagalbos (globos) pinigai. L. Žalimienė (2003) teigia, kad šiais pinigais siekiama pašalpos forma atlyginti (kompensuoti) globai ar slaugai reikalingas lėšas ar jų dalį, užtikrinant globos reikalingam asmeniui būtiną pagalbą, o taip pat sudarant galimybes gyventi savarankišką, jo poreikius atitinkantį gyvenimą. Šių pinigų panaudojimas traktuojamas kaip vienas iš būdų, padedantis naujai spręsti socialinių paslaugų finansavimo klausimus. Tai aktualu todėl, kad pasak, autorės, socialinę pagalbą bei slaugą savo artimiesiems teikiantys šeimos nariai pradeda ne tik suprasti, kad jiems reikalinga tiek moralinė, tiek materialinė parama, bet ir jos reikalauti. Jos teigimu, tik keletas šalių (Didžioji Britanija, kai kurios Vokietijos žemės) turi įtvirtinę gilesnes globos pinigų tradicijas; tuo tarpu daugelyje kitų šalių tai yra palyginti nauja socialinių paslaugų forma. (Žalimienė, 2003, p. 59-62).

Pasak L. Žalimienės (2003), pagalbos namuose paslaugų tikslas – sudaryti galimybes seniems bei neįgaliems žmonėms kuo ilgiau gyventi savo namuose ar teikti įvairiapusišką pagalbą probleminėms šeimoms ir vaikams, siekiant užtikrinti sąlygas vaikui gyventi savo namuose. Kaip pagrindines pagalbos namuose paslaugų grupes autorė įvardija šias: bendravimo, konsultavimo; asmeninės higienos paslaugos; priežiūra nakties metu; namų sutvarkymo; maisto ruošimo; įvairių pavidimų; ūkio darbų organizavimo; medicinos aptarnavimo organizavimo ir pan.

Lietuvoje socialinių paslaugų namuose sistema dar yra kūrimo ir plėtojimo stadijoje, ir šiandien neapima visų autorės (Žalimienė, 2003) nurodytų pagalbos paslaugų grupių. Kaip teigiama Lietuvos politikos strategijos metmenyse (2004), Europos Sąjungos šalyse socialinių paslaugų sistemos pagyvenusiems žmonėms organizuojamos stengiantis kuo ilgiau išlaikyti juos namuose: tam įgyvendinti plėtojamos pagalbos namuose paslaugos ir prireikus jos teikiamos 24 val. per parą ištisą savaitę, pagalbos namuose tarnybos taip pat turi teikti kompleksinę pagalbą, apimančią ne tik pagalbos namuose paslaugas, bet ir slaugą namuose, maisto vežiojimo tarnybą, medicininio aptarnavimo organizavimą ir paslaugų koordinavimą. Lietuvoje kol kas pagalbos namuose tarnybos savo paslaugas dažniausiai teikia tik įprastos darbo dienos laiku. Taip pat pažymėtina dar viena problema – nepakankamas globos ir slaugos namuose paslaugų integravimas (Lietuvos politikos strategijos metmenys, 2004, p.72-75).

Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsakymu „Dėl socialinių paslaugų namuose plėtojimo kryptių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo“ (Žin., 1998, Nr. 94-2621), nurodoma, kad plėtojant socialinių paslaugų namuose sistemą yra būtina teikti įvairių rūšių socialines paslaugas žmonėms jų namuose, taip pat kurti integruotą pagalbos namuose sistemą, pirminės sveikatos priežiūros paslaugas bendruomenėje sujungiant su socialinių paslaugų teikimu namuose, apibrėžiant atskirų specialistų atsakomybę.

L. Žalimienė (2003) aptardama socialinės pagalbos namuose paslaugų ypatumus, atkreipia dėmesį į ribotų išteklių joms organizuoti problemą. Atsižvelgiant į tai, autorė teigia, kad socialinės paslaugos namuose gali būti skirstomos į pagrindines (kitais sakant, gyvybiškai būtinas paslaugas, norint sudaryti sąlygas gyventi savo namuose, nepažeidžiant asmens garbės ir orumo bei užtikrinant būtiniausių poreikių tenkinimą) ir papildomas (paslaugas, kurios gali būti teikiamos asmens pageidavimu, tačiau nėra būtinos konkrečioje situacijoje) (L. Žalimienė, 2003, p. 41, 51-52).

Apibendrinus galima teigti, kad:

- *Pagalbos namuose paslaugos yra skirtos padėti jų vartotojams (suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims, vaikams su negalia bei kitiems asmenims, laikinai dėl ligos ar kitų priežasčių netekusiems savarankiškumo, o taip pat ir jų šeimoms) tvarkytis buityje ir dalyvauti visuomenės gyvenime, ir teikiamos tol, kol vartotojams yra efektyvios, o į stacionarią socialinės globos įstaigą žmogus turėtų būti nukreipiamas tik tuomet, kai socialinėmis paslaugomis namuose tampa nebeįmanoma užtikrinti reikiamo asmens savarankiškumo laipsnio.*
- *Socialinės pagalbos namuose paslaugos yra laikomos prioritetine socialinių paslaugų rūšimi, nes ne tik pagerina gyvenimo kokybę jas gaunantiems asmenims, bet ir yra labiausiai ekonomiškai socialinių paslaugų rūšis, kuri suteikia galimybę įvertinti seno ar neįgalaus žmogaus individualius poreikius.*
- *Lietuvoje socialinių paslaugų namuose sistema dar yra kuriama, ir sėkmingam jos plėtojimui būtina teikti įvairių rūšių paslaugas, o taip pat kurti integruotą pagalbos namuose sistemą, pirminės sveikatos priežiūros paslaugas bendruomenėje sujungiant su socialinių paslaugų teikimu namuose, apibrėžiant atskirų specialistų atsakomybę.*

1. 4. Socialinių paslaugų namuose gavėjai

Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis³, per paskutinį dešimtmetį socialinių paslaugų namuose gavėjų skaičius išaugo apytiksliai dviem kartais: nuo 6856 minėtosios paslaugos gavėjų 2000 m. iki 13 544 gavėjų 2009 m. Didžioji socialinių paslaugų namuose gavėjų dalis – senyvo (pensinio) amžiaus asmenys. Šios paslaugos vartotojų skaičius sparčiausiai augo paskutiniaisiais metais: 2008 m. iš visų 13 262 socialinių paslaugų namuose gavėjų 9486 (t. y. 72 proc.) buvo senyvo (pensinio) amžiaus, 2009 m. iš 13 544 gavėjų senyvo amžiaus asmenų buvo 10 840 (apie 80 proc.). Tuo tarpu 2007 m. senyvo amžiaus socialinių paslaugų namuose gavėjai sudarė apie 36 proc., o 2006 m. – apie 30 proc. visų paslaugos gavėjų⁴.

Galima daryti prielaidą, kad didėjantį socialinių paslaugų poreikį lemia besikeičianti šeimos struktūra bei jos kaita. Per pastarąjį dešimtmetį Lietuvoje, kaip ir daugelyje Europos šalių paplito vėlesnės santuokos, sumažėjo gimstamumas, padidėjo vienišų žmonių ir nepilnų šeimų skaičius. Dėl pakitusios šeimos struktūros (itin sparčiai mažėja kelių kartų šeimų, gyvenančių po vienu stogu, skaičius) vis daugiau vyresnio amžiaus žmonių pagalbos gali tikėtis tik iš oficialių pagalbą teikiančių institucijų (Lietuvos gyventojų politikos strategijos metmenys, 2004, p. 72). Dar viena priežastis, skatinanti senyvo amžiaus žmones kreiptis pagalbos į formalias institucijas – moterų, kurios tradiciškai yra atsakingos už senyvo amžiaus šeimos narių priežiūrą, aktyvi profesinė veikla, užimtumo augimas, įstatymu numatyto išėjimo į pensiją amžiaus ilgėjimas (Kanopienė, Mikulionienė, 2006). Visa tai ženkliai riboja moterų galimybes ne tik prižiūrėti senyvo amžiaus artimuosius, bet ir teikti jiems nuolatinę globą. Žemas gimstamumas, nebeužtikrinantis natūralios kartų kaitos, čia taip pat lemia didelį vaidmenį. Pasak tyrėjų, „mažėjant gimstamumui, jaunesnio amžiaus kohortos yra mažiau gausios, lyginant su vyresnėmis, kitaip tariant, kiekybiškai mažėja jaunesnio amžiaus giminių, galinčių pasirūpinti vyresniaisiais, skaičius“ (Kanopienė, Mikulionienė, 2006, p. 196).

Akivaizdu, kad nepalanki demografinė situacija nulemia didesnę socialinių paslaugų poreikį. „Pagyvenusių žmonių gausėjimas visuomenėje yra ir ateityje bus reikšmingas veiksnys, lemiantis giluminius visuomenės ekonominio ir socialinio gyvenimo pokyčius, teisinės bazės pokyčius, taip pat senatvės bei apskritai gyvenimo prasmės pokyčius“ (Kanopienė, Mikulionienė, 2006, p. 194). Ypač reikšmingas yra vyresnių nei 80 metų gyventojų skaičiaus didėjimas. Kaip teigia L. Dromantienė (2008), šios amžiaus grupės gyventojų skaičiaus

⁴ - Lietuvos statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės Rodiklių duomenų bazė <<http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w>> [žiūrėta 2011-02-12]

didėjimas – viena svarbiausių spartaus visuomenės senėjimo pasekmių. Autorės teigimu, „paties vyriausio amžiaus asmenų skaičiaus augimas rodo, kad vis aštrėja gyvenimo kokybės šiame žmogaus gyvenimo tarpsnyje užtikrinimo problemos“ (Dromantienė, 2008 p. 169). Pasak mokslininkės, žmonės vis ilgiau gyvena būdami iš dalies arba visiškai nedarbingi. Tai kelia didžiulius uždavinius socialinių paslaugų bei sveikatos apsaugos sistemoms, kurių tolesnei plėtrai bus reikalingi nemenki žmogiškieji ir finansiniai ištekliai.

Panevėžio rajone, kuriame buvo atliktas tyrimas, nepalankūs demografiniai pokyčiai taip pat jaučiami ir įtakoja socialinių paslaugų organizavimą rajone: remiantis 2010 m. balandžio 29 d. Nr. T-86 Panevėžio rajono savivaldybės Tarybos sprendimu „Dėl Panevėžio rajono savivaldybės 2010 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo“, numatomos pirmiausia į senyvo amžiaus gyventojų grupes orientuotos prioritetinės socialinės paslaugos:

1. Ilgalaikės socialinės globos seniems ir pagyvenusiems asmenims paslaugų kokybės gerinimas.
2. Pagalbos paslaugų namuose, bendrųjų paslaugų seniems ir pagyvenusiems bei neįgaliems asmenims plėtra.
3. Socialinių paslaugų ir jų prieinamumo socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams vystymas.
4. Bendradarbiavimo su nevyriausybinėmis organizacijomis plėtra, teikiant socialines paslaugas.

Socialinės pagalbos į namus paslaugos Panevėžio rajone teikiamos vadovaujantis Panevėžio rajono savivaldybės Tarybos 2010 m. gruodžio 28 d. Nr. T-PROJEKTAS sprendimu „Dėl Panevėžio rajono socialinių paslaugų įstaigų pagalbos į namus paslaugų teikimo tvarkos patvirtinimo“. Ši tvarka reglamentuoja socialinių pagalbos namuose paslaugų ir globos pinigų skyrimo procedūrą, reikalingų dokumentų sutvarkymą, teikimo sąlygas ir principus, paslaugų gavėjų teises ir pareigas bei apmokėjimo tvarką.

Minėtame dokumente taip pat pateikiamas socialinių pagalbos į namus paslaugų, teikiamų rajono gyventojams, sąrašas, kuriame pateikiama informacija apie kiekvienos iš pagalbos namuose paslaugų grupių turinį ir apimtį. Juo remiantis, galima teigti, kad Panevėžio rajone teikiamos pagalbos į namus paslaugos informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, bendravimo, maitinimo organizavimo, pagalbos buityje ir namų ruošoje, lydėjimo į įvairias įstaigas bei kitos paslaugos per būtiniausių asmeninių poreikių tenkinimą sudaro prielaidas paslaugų gavėjams gyventi savo namuose.

Apibendrinus galima teigti, kad:

Demografinio senėjimo padariniai ir besikeičianti šeimos struktūra nulemia vis didėjantį socialinių paslaugų poreikį: per paskutinį dešimtmetį socialinių paslaugų namuose gavėjų skaičius išaugo apytiksliai dviem kartais, t. y. nuo 6856 minėtosios paslaugos gavėjų 2000 m. iki 13 544 gavėjų 2009 m., kurių didžiąją dalį sudarė senyvo (pensinio) amžiaus asmenys. Tai kelia naujų uždavinių socialinių paslaugų sistemai, kurios tolesnei plėtrai bus reikalingi nemenki žmogiškieji ir finansiniai ištekliai.

2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ, TEIKIAMŲ KLIENTUI GYVENANT SAVO NAMUOSE, VADYBA

Šiame skyriuje, analizuojant sąsają tarp paslaugų ypatumų ir kokybės apibrėžties, aptariami skirtingi požiūriai į paslaugų kokybę ir paslaugų kokybės modelių esminiai bruožai. Daugiausiai dėmesio skiriama socialinių paslaugų kokybės sampratos aptarimui: analizuojant mokslinę literatūrą, siekiama atskleisti, kokios socialinės paslaugos turėtų būti laikomos kokybiškomis ir kokiais principais bei vertinimo kriterijais remiantis, galima jų kokybę įvertinti. Taip pat nagrinėjamos socialinių paslaugų planavimo ir organizavimo galimybės seniūnijoje.

2.1. Paslaugų kokybės samprata

Paslaugų kokybę sunkiau įvertinti nei prekių. Pirmiausia dėl to, kad pati paslauga neturi bendro nusistovėjusio apibrėžimo. Pavyzdžiui, Dabartinės lietuvių kalbos žodyne⁵ paslaugos įvardijamos kaip patarnavimas arba pagalba. Apibūdinant, kas tai yra paslaugos, dažnai yra tiesiog pabrėžiamos tam tikros, tik paslaugoms būdingos savybės:

- paslauga – tai prekė, kuri pasižymi daugiausia neapčiuopiamomis savybėmis;
- paslauga – tai prekė, kurios gamyba ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu;
- prekė, kurios gamyboje dalyvauja vartotojas (klientas);
- prekė, kurios turinys ir kokybė priklauso nuo paslaugos teikėjo ir gavėjo (vartotojo) tarpusavio kontaktų ypatybių. Paslauga yra jos teikėjo ir kliento sąveikos rezultatas. Paslauga vienam klientui nėra visiškai tokia pat kaip kitam jau vien dėl skirtingų santykių, susiklosčiusių tarp paslaugos teikėjo ir kliento (Žalimienė, 2003, p. 85).

Paslaugų kokybės dėl jų sudėtingos prigimties negalima apibūdinti vienareikšmiškai, todėl norint ją įvertinti, reikia aptarti daugelį skirtingų aspektų.

Skirtingi autoriai pateikia įvairių paslaugų kokybės apibrėžimų ir siūlymų jai įvertinti. Remiantis D. A. Garvin (1984), kokybę apibrėžti galima remiantis penkiais požiūriais, kurių kiekvienas akcentuoja tam tikrą kokybės charakteristiką:

- *Įgimtas tobulumas* – tai transcendentinis požiūris į kokybę, kuris akcentuoja, kad žmonės mokosi pažinti kokybę, įgiję patyrimo pakartotinai vartodami paslaugą.
- *Produktas (paslauga)* – kokybę apibūdina tiksliai nusakomi ir išmatuojami kintamieji, pavyzdžiui, paslaugos atlikimo trukmė. Tai objektyvus kokybės aiškinimas, tačiau jo trūkumas tas, kad neįvertina individualaus vartotojo poreikių, nuomonės, skonio.

⁵ Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, Prieiga per internetą: <http://www.lki.lt/dlkz/>, [žiūrėta 2010-11-12]

- *Vartotojas* – apie paslaugos kokybę sprendžia vartotojas. Tai subjektyvus kokybės aiškinimas, kuris paslaugų teikėjui sukelia dvi problemas: 1) kaip sužinoti, kokios privalo būti paslaugos savybės, kad tenkintų kuo daugiau vartotojų, ir 2) kaip atskirti pasitenkinimą sąlygojančius požymius nuo kokybės atributų.
- *Procesas* – kokybiška paslauga yra laikoma tokia, kuri atitinka nustatytus paslaugų teikimo standartus. Tokio požiūrio į kokybę trūkumas tas, kad standartai neįvertina vartotojų poreikių ir prioritetų. Iš esmės, kokybės užtikrinimas prilyginamas technologinio proceso kontrolei: jeigu paslaugos teikimo standartai nepažeisti – paslauga įvertinama kaip kokybiška; į vartotojo nuomonę, vadovaujantis šiuo požiūriu, neatsižvelgiama.
- *Vertė* – šiuo atveju kokybės sampratoje integruojama vertė ir kaina. Kokybiška paslauga yra ta, kuriai būdinga rezultato (atitikimo) arba atlikimo (proceso) ir vartotoją tenkinančios kainos pusiausvyra (Garvin D. A., 1984, p. 25-29).

Į produktą ir procesą orientuotas požiūris apibrėžiant kokybę akcentuoja vidinį kokybės vertinimą ir yra objektyvios prigimties. Objektyvi kokybė yra susijusi su apčiuopiamais dalykais, kuriuos galima išmatuoti praktiškai, faktais. Transcendentinis, į vartotoją ir vertę orientuoti požiūriai atspindi subjektyvų kokybės vertinimą, nes jais vadovaujantis pagrindinis vaidmuo matuojant kokybę tenka vartotojui. Subjektyviam kokybės vertinimui svarbūs tokie aspektai kaip vartotojo lūkesčiai, požiūris, asmeniniai išgyvenimai, vaizduotė ir kt. (Garvin D. A., 1984, p. 25-29; Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 99-101).

Paslaugas teikiančiose organizacijose kokybei apibrėžti galėtų būti remiamasi visais išvardintais požiūriais, tačiau kai kurie autoriai nurodo, kad vertinant kokybę pagrindinis vaidmuo turėtų priklausyti paslaugų vartotojui: siūloma kokybiška laikyti tokią paslaugą, kuri yra tinkama vartotojui – tai reiškia, kad vartotojas sprendžia, ar siūlomos paslaugos ypatybės tenkina jo poreikius. Vienu iš požiūrių, paslaugų kokybe galima laikyti vartotojo pasitenkinimo suteiktomis paslaugomis laipsnį, išryškinant tai, kaip jis vertina gautų paslaugų teikimo būdo tinkamumą, teikėjo profesinius įgūdžius ir etikos normų laikymąsi. Taip pat, atkreiptinas dėmesys, kad organizaciniu požiūriu efektyviai suteiktos paslaugos be vartotojo teigiamo įvertinimo nebus traktuojamos kokybiškomis ir nesuteiks laukiamų rezultatų (Megivern D. M. et al, 2007, p. 18). Taigi, paslaugų teikėjas turėtų siekti vartotojų lūkesčių patenkinimo. Kaip pastebėjo A. Kazlauskienė ir I. Ostrauskienė (2010), paslaugų vartotojai dažnai turi iš anksto susiformavusius lūkesčius dėl konkrečios paslaugos ir nuo to, ar jie bus patenkinti, priklauso tolimesnis naudojimas paslauga. Todėl paslaugų teikėjui lieka du būdai: siekti paslaugų atitikimo vartotojų lūkesčiams arba juos informuoti taip, kad vartotojai savo lūkesčius formuotų lygiagrečiai gaunamoms paslaugoms (Kazlauskienė, Ostrauskienė, 2010, p. 26).

Paslaugų kokybe laikyti vartotojų patenkinimo lygį tų paslaugų parametrais ir ypatybėmis siūlo ir daugiau autorių. C. C. Barczyk (1999), pastebi kad, kokybę daugelis žmonių mano suprantą, tačiau kiekvienam žmogui ji gali reikšti visai ką kitą. Pasak autoriaus, paslaugų kokybę yra sudėtinga išmatuoti, bet paprasta nusakyti. Ją galima išreikšti patenkinimo kiekiu, kurį iš konkrečios paslaugos gauna vartotojas: kuo labiau vartotojas patenkintas, tuo geresnė paslauga. Kaip teigia autorius, vartotojo patenkinimas turėtų būti laikomas tikrąja kokybės apibrėžtimi (Barczyk, 1999, p. 92).

Paslaugų kokybė, anot L. Žalimienės (2003), gali būti suprantama kaip paslaugos savybių ir požymių visuma, susijusi su jų atitikimu tam tikriems nustatytiems reikalavimams. Autorės teigimu, paslaugų kokybe galima laikyti atitikmenį tarp vartotojų reikalavimų, ir to, kokios paslaugos faktiškai yra teikiamos, o pačią sąvoką „kokybė“ ji įvardija kaip paslaugos savybių visumą, kuri leidžia tenkinti išreikštus ar numanomas klientų norus (Žalimienė, 2003, p. 85-87).

Panašų požiūrį pateikia ir A. Kaziliūnas (2007), kuris taip pat siūlo kokybę apibrėžti kaip vartotojo patenkinimo lygį. Anot A. Kaziliūno, tikslinga remtis tarptautiniame standarte pateiktu kokybės apibrėžimu, kur ji įvardijama kaip turimų charakteristikų visumos atitikties reikalavimams, kurie dažniausiai nurodomi atsižvelgiant į vartotojų poreikius, laipsnis (Kaziliūnas, 2007).

Vartotojo patenkinimo lygis priklauso nuo dviejų komponentų: produkto savybių ir nedefektiškumo. Paslaugų kokybę apibūdina tokios produkto savybės: kruopštumas, atlikimas laiku, baigtumas, draugiškumas ir paslaugumas, vartotojo norų numatymas, paslaugos teikėjo įgūdžiai, estetiškumas, reputacija. Jeigu teikiama ir naudojama paslauga neturi trūkumų, o jos pardavimas, sąskaitų išrašymas ir kiti procesai atliekami be klaidų – paslauga yra apibūdinama kaip nedefektiška. (Kaziliūnas, 2007).

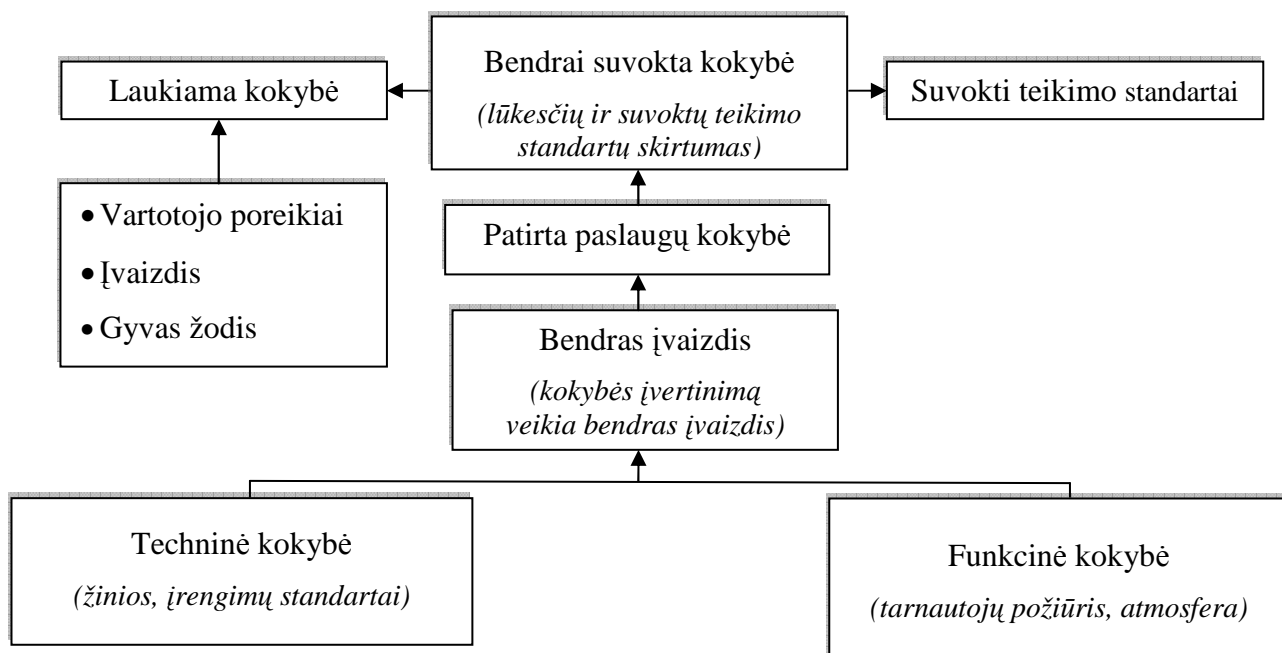
Analizuojant, kas daro įtaką paslaugų kokybei, be paminėtų paslaugų savybių dėmesį reikėtų atkreipti ir į tam tikrus išorės bei vidinius veiksnius. Remiantis 2008 m. paskelbtais tarptautinio projekto⁶ rezultatais, kaip išorės veiksnius reikėtų įvardyti iškeltų prioritetų analizę, apibrėžtus teikiamų paslaugų standartus, paslaugų priežiūros ir vertinimo vykdymą (monitoringą), paslaugų finansavimo užtikrinimo galimybes bei atvirumą pokyčiams. O vidiniai paslaugų kokybę lemiantys veiksniai yra organizacijos (arba kitaip tariant, paslaugas teikiančios įstaigos) lankstumas, orientacija į paslaugų kokybę, efektyvus bendradarbiavimas įstaigos viduje ir išorėje, paslaugų teikėjų skaičius, vidutinis vieno paslaugų teikėjo prižiūrimų asmenų skaičius, paslaugų įvairovė, paslaugų kaina, procedūros, organizacijos pildoma dokumentacija, ataskaitų

⁶ - Socialinių paslaugų namuose gerinimo būdai Europoje. Tarptautinė vystymo bendrija: Olandija, Belgija, Portugalija, Lietuva. Klaipėda: Klaipėdos socialinės paramos centras, 2008, p. 50-51.

pateikimo dažnumas ir savalaikiškumas, nuolat vykdoma socialinių paslaugų gavėjų ir teikėjų apklausa.

Siekiant geriau suvokti paslaugų kokybės prigimtį, šaltinius, valdymo mechanizmą ir spragas, taikomi įvairūs paslaugų kokybės modeliai, sujungiantys teoriją su praktika. Įvertinti paslaugų kokybei Ch. Grönroos (Langvinienė, Vengrienė, 2005, p. 75-76) pasiūlė Bendrai suvoktos kokybės modelį, kuriuo remiantis, į paslaugų kokybę reikėtų žiūrėti kaip sudarytą iš tokių dviejų dedamųjų: techninės kokybės (arba tai, kas teikiama) ir funkcinės kokybės (arba tai kaip teikiama). Bendrai suvoktos kokybės modelio kokybės dedamosios paaiškina, kad vartotojas vadovaudamasis atitinkamais kriterijais, vertina ne tik galutinį paslaugos rezultatą, bet ir visą jo teikimo procesą (Langvinienė, Vengrienė, 2005, p. 75-76).

Techninė kokybė – tai kokybės išorinė išraiška, susijusi su paslaugos teikimo priemonėmis ir technologijomis, atitinkančiomis nustatytus standartus. Funkcinė paslaugų kokybė – tai vartotojo reakcija į tai, kaip teikiama paslauga, susijusi su teikėjo elgsena, žiniomis apie paslaugą, kitų paslaugos vartotojų teigiamas arba neigiamas poveikis ir kt. (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, Langvinienė, Vengrienė, 2005).



1 pav. Bendrai suvokta paslaugos kokybė

Šaltinis: adaptuota pagal Bagdonienė, Hopenienė, 2004; Langvinienė, Vengrienė, 2005

Patirtą paslaugų kokybę, įtakojant bendram vartotojo įvaizdžiui paslaugų teikėjo atžvilgiu, suformuoja techninis ir funkcinis kokybės aspektai. Bendrai suvokta kokybė susiformuoja kaip vartotojo patirtos ir laukiamos kokybės santykis. Vartotojo laukiama kokybė turi didelės įtakos bendrai suvoktai kokybei: jeigu vartotojo lūkesčiai bus nerealūs, bendrai suvokta kokybė bus

palaikyta žema net tuo atveju, jei objektyviai vertinant patirta kokybė būtų tinkama. Esminis laukiamos kokybės veiksnys yra vartotojo poreikiai, arba tai, kokias problemas vartotojas tikisi išspręsti naudodamasis paslauga. Reikia pažymėti, kad skirtingose situacijose naudodamasis ta pačia paslauga, vartotojas turės nevienodus poreikius, todėl paslaugos kokybės lūkesčiai taip pat bus skirtingi. Tiesiogiai šio veiksnio paslaugų įmonė nekontroliuoja, bet gali jam daryti įtaką per ankstesnę veiklą, reklamą ir pan. Trumpai tariant, paslaugų įmonė gali taikyti įvairias priemones savo įvaizdžio formavimui, tačiau negali daryti įtakos tam, kaip vartotojas jį suvokia (Bagdonienė, Hopenienė, 2004; Langvinienė, Vengrienė, 2005).

Vartotojo kokybės suvokimą galima atskleisti vadovaujantis kokybės spragų modeliu (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 99-101), kuriame kaip giluminės prasto kokybės vertinimo prielaidos nurodomos vartotojo ir paslaugų teikėjo požiūrių nesutapimas ir atsiradę traktavimo skirtumai. Teigiama, kad susidariusios kokybės spragos (jų išskiriamos penkios) nulemia vartotojo nepasitenkinimą paslaugų kokybe. Vertinant vartotojo paslaugų kokybės suvokimą, pirmiausia atkreipiamas dėmesys į keturias vidines paslaugų organizacijos spragas, kurios įtakoja vartotojo požiūrį:

1. Vartotojų lūkesčių – vadybos suvokimo. Tai vartotojo lūkesčių ir vadybininkų supratimo apie šiuos lūkesčius skirtumas, kai vartotojų lūkesčiai laikomi nesvarbiais ar jie tiesiog nežinomi.
2. Vadybos suvokimo – paslaugų kokybės specifikacijos. Nors vadybininkai kartais ir suvokia, kad vartotojas tikisi vienokios ar kitokios paslaugos, tačiau paslaugos neleidžia suteikti turimi riboti išteklių ar pačių vadybininkų nenoras.
3. Paslaugų kokybės specifikacijos – paslaugų pateikimo. Tai apibūdina standarto ir suteiktos paslaugos skirtumas.
4. Paslaugos pateikimo – išorinio bendravimo. Tai suteiktos paslaugos kokybės ir to, kas buvo pažadėta skirtumas.
5. Vartotojų lūkesčių lyginant su patirta paslauga – kuo didesnis laukiamos ir patirtos kokybės atotrūkis, tuo prastesnė, vartotojų nuomone, yra kokybė (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p.122-123; Langvinienė, Vengrienė, 2005, p. 84-86).

Siekiant atskleisti kokybės vertinimo ir paslaugų vartotojų elgsenos sąryšį, tikslinga taikyti W. Müller (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p.128) pasiūlytu paslaugų kokybės modeliu, kuris atspindi individualų paslaugų vartotojo gautų paslaugų kokybės įvertinimą, susiformavusį atskiruose etapuose – iki paslaugos vartojimo, ją vartojant ir po vartojimo. Šį individualų vertinimą sąlygoja:

- suvoktos kokybės vertinimas, kur svarbiausias vaidmuo tenka vartotojo patyrimui;

- kognityvinis palyginimas – vartotojas lygindamas suvoktą ir lauktą kokybę, nustatys nukrypimus ir atitinkamai elgsis;
- reagavimas po psichologinio įvertinimo – vartotojo pasitenkinimas arba nepasitenkinimas sąlygoja jo elgseną po paslaugos vartojimo (pavyzdžiui, lojalumas teikėjui, skundai, nuomonė, paskleista kitiems vartotojams), o paslaugų teikėjas atsižvelgdamas į vartotojo reakciją, gali lengviau priimti paslaugų kokybei įtakos turinčius strateginius sprendimus (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 128-129).

Paslaugų vartotojai, vertindami paslaugų kokybę, remiasi tam tikrais kriterijais. Kiekvienas vartotojas turi savus kokybės vertinimo kriterijus, kuriems suteikia individualų turinį ir svarbą. Nustačius, kad nepriklausomai nuo paslaugos, vartotojas daugeliu atvejų vertina tas pačias savybes, buvo sukurtas daugybinis metodas paslaugų kokybei matuoti, vadinamas Servqual. Servqual metodika numato penkis paslaugų kokybės kriterijus, kuriais remiantis, galima įvertinti paslaugų kokybę ir atskleisti stipriąsias bei silpnąsias teikiamų paslaugų kokybės savybes:

1. apčiuopiamumas (materialiosios arba fizinės charakteristikos);
2. patikimumas – gebėjimas atlikti žadėtąją paslaugą laiku ir tiksliai;
3. reagavimas (arba atsakas) – paslaugų teikėjo operatyvumas, lankstumas, pasirengimas padėti vartotojams;
4. tikrumas (arba užtikrinimas) – išmanymas ir darbuotojų paslaugumas;
5. empatija (arba atjauta) – rūpinimasis ir individualus dėmesys (Barczyk, 1999; Bagdonienė, Hopenienė, 2004)..

Kaip pastebėjo A. Kaziliūnas (2007), paslaugų kokybę galima vertinti dviem aspektais: paslaugos arba jų teikimo savybės gali būti kiekybinės (išmatuojamos) arba kokybinės (palyginamos). Tai priklauso nuo to, kaip ji vertinama ir kas ją vertina – paslaugų organizacija ar klientas. Kaip nurodo autorius (Kaziliūnas, 2007), daugelį kokybinių savybių, kurias klientas subjektyviai vertina, paslaugų organizacija turėtų vertinti kiekybiškai. Savybių, kurios galėtų būti nurodomos reikalavimų dokumentuose, pavyzdžiai, anot A. Kaziliūno (2007), galėtų būti:

- priemonės, galimybės, darbuotojų skaičius ir medžiagų kiekis;
- laukimo laikas, pristatymo laikas ir proceso trukmė;
- higiena, sauga, pasiklojimas ir saugumas, paslaugumas, prieinamumas, mandagumas, patogumas, aplinkos estetiškumas, kompetencija, patikimumas, tikslumas, baigtumas, meistriškumas, pasitikėjimas ir veiksmingas bendradarbiavimas.

Svarbu tai, kad paslaugoms keliami reikalavimai turi būti tiksliai nustatyti ir apibūdinti savybėmis, kurias paslaugų gavėjai galėtų įvertinti. Paslaugos teikimo procesai taip pat turi būti nustatyti ir apibūdinti savybėmis, kurios daro tiesioginę įtaką paslaugų teikimui, nors paslaugų vartotojai, kaip pastebi autorius, jas ne visada sugeba pastebėti (Kaziliūnas, 2007).

Atsižvelgiant į paslaugų kokybės vertintoją (tai paslaugas teikianti organizacija ar vartotojas), jų kokybę galima nagrinėti įvairiais aspektais:

- atitikties kokybė – ar paslauga atitinka nustatytus standartus;
- reikalavimų kokybė – produktas ar paslauga atitinka vartotojų reikalavimus,
- įsiteikimo kokybė – produktas ar paslauga stipriai pranoksta vartotojo lūkesčius (Žalimienė, 2003, p. 85).

Analizuojant, kaip turėtų būti vertinama socialinių paslaugų kokybė, reikėtų atsižvelgti ir susiklosčiusios pastarųjų dienų situacijos įtaką, nepamirštant to, kad ekonominiai ir socialiniai įvykiai, nepalanki demografinė tendencija veikia Europos valstybių socialinius modelius: nuolat didėja poreikis socialinės priežiūros paslaugoms, o tuo pat metu mažėjant dirbančiųjų nuo bendro gyventojų skaičiaus procentui, iškyla naujas klausimas, ar gyventojai ir toliau nori „išlaikyti“ valstybės gerovės paslaugas kaip savo „moralinę“ pareigą – pastebimas tendencingas požiūris, kad kai kurie žmonės netiki, jog patiems kada nors gali tekti naudotis šiomis paslaugomis. Pažymėtina, kad tiek su ekonominiais apribojimais, tiek su kintančiu visuomenės požiūriu susijęs iššūkis yra nuolatinis socialinių paslaugų kokybės gerinimas, kuris suprantamas pirmiausia kaip kuo didesnis minėtųjų paslaugų efektyvumas ir ekonomiškumas: tyrimų ir apklausų rezultatai rodo, kad visuomenei svarbus valstybės socialinės apsaugos efektyvumas (Encyclopedia of Social Work, 2008, p. 513).

Nagrinėjant, kokios prielaidos ir galimybės yra socialinių paslaugų kokybės vertinimui Lietuvoje, atkreiptinas dėmesys, kad pastaruoju metu šalyje socialinių paslaugų kokybės vertinimo sistema yra kūrimo stadijoje. Remiantis 2008 m. paskelbtais tarptautinio projekto⁷ rezultatais, Lietuvoje nėra reglamentuota, kas yra paslaugų kokybė ir kaip ji turėtų būti vertinama, tačiau daugelyje teisės aktų (pavyzdžiui, Socialinių paslaugų įstatymas, 2006; Socialinių paslaugų katalogas, 2006) numatyti tam tikri kokybės vertinimo kriterijai (rodikliai): Socialinių paslaugų įstatyme (2006) apibrėžti paslaugų teikimo principai, aptarti 1-me darbo skyriuje, gali būti vertinami kaip pirminė prielaida, kuri sudaro galimybę pradėti vertinti socialinių paslaugų kokybę (Socialinių paslaugų namuose gerinimo būdai Europoje, 2008, p. 37-54).

⁷ - Socialinių paslaugų namuose gerinimo būdai Europoje. Tarptautinė vystymo bendrija: Olandija, Belgija, Portugalija, Lietuva. Klaipėda: Klaipėdos socialinės paramos centras, 2008, p. 49-50.

Apibendrinus galima teigti, kad:

- *Dėl sudėtingos pačių paslaugų prigimties, paslaugų kokybės apibrėžimų yra daug ir įvairių, ir priklausomai nuo situacijos, ji gali būti traktuojama skirtingai.*
- *Kai kurie autoriai nurodo, kad vertinant kokybę pagrindinis vaidmuo turėtų priklausyti paslaugų vartotojui: kokybiška paslauga laikoma tokia, kuri tenkina vartotoją.*
- *Siekiant geriau suvokti paslaugų kokybės prigimtį, šaltinius, valdymo mechanizmą ir spragas, taikomi įvairūs paslaugų kokybės modeliai, sujungiantys teoriją su praktika.*
- *Paslaugų kokybės įvertinimas yra sudėtingas procesas, nes dauguma kokybės vertinimo metodikų vertinant paslaugų kokybę, akcentuoja paslaugų gavėjo nuomonės svarbą, o vartotojai remiasi tam tikrais savo kriterijais, kuriems suteikia individualų turinį ir svarbą.*
- *Lietuvoje nėra konkretaus teisinio reglamentavimo, kuris apibrėžtų, kas yra paslaugų kokybė bei jos vertinimo metodiką ir kriterijus, tačiau pažymėtina, kad Socialinių paslaugų įstatyme (2006) ir kai kuriuose kituose teisiniuose dokumentuose pateikiami tam tikri kokybės vertinimo kriterijai, tokie kaip, pavyzdžiui, socialinių paslaugų teikimo principai.*

2.2. Socialinių paslaugų vertinimo lygmenys

Kaip buvo aptarta ankstesniame poskyryje, vieno bendro paslaugų kokybės apibrėžimo nėra nustatyta. Taigi kokybė, atsižvelgiant į kiekvieną konkretų atvejį, gali būti vertinama skirtingai. Atliekant vertinimą ir siekiant, kad jis būtų išsamus ir tikslus, būtina vadovautis tam tikrais kriterijais – vertinant socialinių paslaugų kokybę, siūloma, anot L. Žalimienės (2003) remtis tokiais vertinimo kriterijais:

- **Struktūrinė kokybė** – pagrindinės sąlygos, pagal kurias teikiama paslauga – pavyzdžiui, vieta, priemonės, personalas. Struktūrinę kokybę galima apibrėžti kaip kokybę, kurią galima įvertinti paslaugas teikiančioje įstaigoje, analizuojant, ar paslaugos atitinka nustatytus reikalavimus, standartus.
- **Proceso kokybė** reiškia į asmenis orientuotų paslaugų teikimo būdus ir apimtį – atvejo anamnezė, pagalbos planavimas, paramos proceso dokumentacijos vedimas.
- **Rezultato kokybė** reiškia laipsnį, kuriuo pasiekiamas paslaugos tikslas atsižvelgiant į paslaugos teikėjo ir paslaugos gavėjo pasitenkinimą. Šiame kokybės vertinimo lygmenyje siekiama išsiaiškinti, ar paslaugos atitinka vartotojų poreikius bei pranoksta lūkesčius (Žalimienė, 2003).

Atsižvelgiant į tai, kad paslaugų kokybės vertinimui svarbi paslaugų vartotojo nuomonė ir be jo paties kokybės pojūčio nereikia, kad buvo suteiktos kokybiškos paslaugos, reikia vadovautis individualiu paslaugų vartotojo kokybės vertinimu. Taigi atkreiptinas dėmesys, kad organizuojant socialines paslaugas bei siekiant teigiamai vertinamos jų kokybės, reikia atsižvelgti į paslaugų vartotojo situacijos ypatumus. Tai akcentuoja L. Žalimienė (2003), išskirdama tokius paslaugų kokybės vertinimo aspektus paslaugų vartotojo požiūriu:

1. *Paslaugos gavėjas kaip vartotojas*. Svarbu užtikrinti teikiamos paslaugos individualumą, kadangi visų paslaugų vartojimas yra individualus procesas. Ta pati paslauga, jeigu nebus įvertintas žmogaus veiksnys, vienam klientui gali būti gera, o kitas liks nepatenkintas.

2. *paslaugų gavėjas kaip pilietis, tam tikros tautybės žmogus*. Svarbu nepažeisti kliento, kaip piliečio, tam tikros tautybės atstovo interesų, teisių, orumo. Net ir individualizuota paslauga, teikiama nepagarbiai, nekorektiškai (dirbant su tautinių mažumų atstovais, jeigu nežinomi jų papročiai, tradicijos, net kartais ir kalba) kliento nebus pripažinta kokybiška. Nuoskauda bus ne dėl negautos paslaugos, o dėl jo orumo pažeidimo, neįvertinimo.

3. *Paslaugų gavėjas kaip konkrečios bendruomenės (savivaldybės, seniūnijos narys)*. Svarbu nepamiršti, kad kiekvienas klientas yra tam tikros bendruomenės narys, ir paslauga turi užtikrinti integraciją į bendruomenę, kurioje jis gyvena. Tai susiję su paslaugų tinklo teritorinio išdėstymo klausimais, principais kaip, pavyzdžiui, ar yra galimybė gauti paslaugą paslaugų gavėjo gyvenamoje vietoje. Kiekviena paslaugų sritis turi savo paslaugų įstaigų teritorinio išdėstymo principus, kuriuos lemia tos paslaugos specifika, teritorijų planavimo, plėtojimo, politiniai sprendimai (valstybinio, regioninio ar vietos lygio). Taikomas socialinių paslaugų organizavimo decentralizacijos principas sudaro prielaidas teikti kokybiškas paslaugas (kliento gyvenamojoje vietoje, kuo arčiau namų) (Žalimienė, 2003, p. 86-87).

Pažymėtina, kad socialinės paslaugos nuo pirminio – planavimo – etapo iki patekdamos vartotojui pereina kelis lygmenis, todėl jų kokybę taip pat derėtų atitinkamai vertinti, nes skirtingais momentais paslaugų kokybę apibūdina ne vien tik vartotojų požiūris, bet ir techniniai-organizaciniai aspektai. Apie skirtingus socialinių paslaugų lygmenis (pakopas) ir galimybę kiekviename jų išsamiai įvertinti kokybę savo darbuose rašo kai kurie autoriai (Guogis, 2000; Išoraitė, 2005; Žalimienė, 2003).

L. Žalimienė (2003) nurodo, kad paslaugų kokybę turėtų būti vertinama paslaugų gavėjo, socialinių paslaugų įstaigos, savivaldybės ir valstybės lygmenimis. Apie tų pačių lygmenų įvertinimo svarbą siekiant atsakyti į klausimus, ar pasiekti socialinių paslaugų tikslai ir uždaviniai bei išryškinti teigiamus ir neigiamus socialinių paslaugų aspektus kalba ir M. Išoraitė (2005):

1. *Individo – paslaugų gavėjo lygmuo.* Šiame lygmenyje vertinimo kriterijai yra subjektyvus kliento pojūtis, vertinimas, poreikių pagal numatytą planą patenkinimas. Socialinių paslaugų teikimo tikslas – patenkinti vartotojų poreikius, todėl paslaugų poreikio įvertinimas yra labai svarbus paslaugų kokybei. Taip pat svarbu pažymėti, kad paslaugų vartojimas yra individualus procesas ir būtina užtikrinti teikiamos paslaugos individualumą: ta pati paslauga vieno vartotojo požiūriu gali būti kokybiška, o kitas gali likti ja nepatenkintas.
2. *Socialinių paslaugų įstaigos lygmuo* – įstaigos veiklos organizavimas, garantuojant socialinį-ekonominį įstaigos veiklos efektyvumą. Socialinių paslaugų įstaigų veiklos organizavimas susijęs su teikiamų paslaugų paskirtimi ir tikslais. Kiekvienos įstaigos veikla yra reglamentuojama atitinkamais teisės aktais. Įstaigų veikla, organizuojama tokiais principais gali būti vertinama kaip kokybiška. Įstaigų netinkama veikla gali būti didžiausia kliūtis tenkinti klientų poreikius. Veiklos tobulinimas gali būti kaip priemonė, skatinanti paslaugų teikimo įstaigos darbo efektyvumą, pašalinti joje sąlygas netinkamai aptarnauti klientus.
3. *Savivaldybės lygmuo.* Paslaugų savivaldybėje optimalumas, pažangios patirties taikymo skatinimas, paslaugų prieinamumo gyventojams užtikrinimas. Savivaldybės yra atsakingos už socialinės paramos teikimą savo teritorijose. Socialinė parama gyventojams susijusi su savivaldybių finansinėmis galimybėmis, todėl, atsižvelgdama į poreikius ir savo galimybes, savivaldybė numato prioritетines finansavimo sritis. Savivaldybė, organizuodama socialinių paslaugų teikimą, bendradarbiauja su kitomis savivaldybėmis, nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis bei teikiančiais socialines paslaugas fiziniiais ir juridiniais asmenimis.
4. *Valstybės lygmuo* – šalies socialinių paslaugų sistemos teisinis pagrindas, sistemos lygis, palyginti su kitomis šalimis, socialinių paslaugų politikos pagrindumas, perspektyvumas ir kt. Socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą nacionaliniu lygmeniu reglamentuoja įstatymai, Vyriausybės nutarimai, ministrų įsakymai. Jais remiantis rengiami teisės aktai (Išoraitė, 2005; Žalimienė, 2003).

Apibendrinus galima teigti, kad:

- *Vertinant socialinių paslaugų kokybę, reikia atsižvelgti į paslaugų gavėjų, kaip vartotojų, piliečių ir bendruomenės narių, kokybės vertinimą, nes be pačių vartotojų pojūčio negalima traktuoti, kad teikiamos paslaugos yra kokybiškos.*

- *Socialinių paslaugų kokybė gali būti vertinama keliais lygmenimis: individo, socialinių paslaugų įstaigos, savivaldybės ir valstybės. Paslaugų kokybės vertinamas kiekviename iš šių lygmenų leidžia atskleisti atskirų procesų ypatumus.*

2. 3. Socialinių paslaugų teikimo galimybės seniūnijoje

Dažnai valstybės lygmens institucijos pagrindžia ir sukuria šalies paslaugų plėtojimo strategijos ir paslaugų standartus, o savivaldybės garantuoja šios strategijos ir standartų įgyvendinimą savo bendruomenėje (Žalimienė, 2003, p. 37). Kaip teigia A. Raišienė, valstybės valdymo, vietos savivaldos ir kitų socialinių subjektų tarpusavio sąveikos ryšiai tampa vis sudėtingesni ir dinamiškesni. Tai sąlygoja:

- socialinių paslaugų ir žinių visuomenės plėtra;
- gausėjanti socialinių grupių įvairovė bei didėjanti tolerancija individų laisvėms;
- augantys visuomenės reikalavimai valstybės ir vietos valdžiai (Raišienė, 2005, p. 56-60).

Kaip pažymi L. Marcinkevičiūtė ir R. Petrauskienė (2007), Europos Sąjungos šalių patirtis rodo, kad veiksminga socialinė politika labai priklauso nuo vietos lygmens valdymo struktūrų veiklos. Remiantis socialinių paslaugų įstatymu (2006), pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo organizatoriai Lietuvoje yra savivaldybės. Jos yra atsakingos už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijoje gyvenantiems asmenims užtikrinimą. Taigi savivaldybės planuoja ir organizuoja socialines paslaugas, taip pat kontroliuoja bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybės vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį. Savivaldybės kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planus pagal socialinių paslaugų planavimo metodiką, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimą Nr. 1132 (Žin., Nr. 124-4705).

Kaip pastebi A. Guogis ir D. Gudelis (2005, p. 77-78), daugelyje savivaldybių įsteigtos ir steigiamos socialines paslaugas teikiančios įstaigos: socialinių paslaugų tarnybos, socialinių paslaugų (paramos) centrai ir pan. Taigi tipiškais socialinių paslaugų administravimo ir teikimo struktūriniais vienetais Lietuvos savivaldybėse pamažu tampa: a) socialinių paslaugų skyrius, kuriame dirba keli darbuotojai, b) socialini paslaugų centras, kuriame dirba nuo keliolikos iki keliasdešimties darbuotojų, tiesiogiai teikiančių socialines paslaugas.

Seniūnija, remiantis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu (Žin., 1994, Nr. 55-1049), yra savivaldybės administracijos filialas, veikiantis tam tikroje savivaldybės teritorijos dalyje. Seniūnijai perduodamas juridinio asmens (savivaldybės administracijos) funkcijas sprendimu nustato savivaldybės taryba. Seniūnijos veikla finansuojama iš savivaldybės biudžeto,

o ją reglamentuoja savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtinti seniūnijos veiklos nuostatai. Seniūnijos aptarnaujamas ribas ir seniūnijų skaičių savo sprendimu nustato savivaldybės taryba. Seniūnijai vadovauja seniūnas; jos valdyme taip pat gali dalyvauti ir visuomeninė taryba, sudaryta iš gyvenamųjų vietovių bendruomenių atstovų. Kiekvienais metais savivaldybės taryba tvirtina seniūnijų veiklos programas ir skiria joms įgyvendinti reikalingas lėšas. Savivaldybės taryba taip pat nustato seniūnijų veiklos programų sudarymo tvarką ir asignavimų paskirstymo kriterijus. Siekiant, kad šios seniūnijos veiklos programos atspindėtų realius gyventojų lūkesčius, į jų sudarymo procedūrą įtraukiami gyvenamųjų vietovių atstovai – seniūnaičiai.

Seniūnija atlieka tokias su socialiniu darbu susijusias funkcijas (Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, 1994, Nr. 55-1049):

1. prireikus įvertina atskirų šeimų (asmenų) gyvenimo sąlygas bei poreikius ir pateikia savivaldybės administracijai siūlymus dėl socialinės paramos toms šeimoms (asmenims) reikalingumo ir paramos būdų;
2. pagal kompetenciją organizuoja vaiko teisių apsaugą ir darbą su probleminėmis šeimomis, kuriose auga vaikai arba kurioms apribotos tėvų teisės į vaikus;
3. nustatyta tvarka gali organizuoti socialinės paramos teikimą ir pašalpų mokėjimą.

Anot L. Marcinkevičiūtės ir R. Petrauskienės (2007, p. 28-30), savivaldoje seniūnijos dar nėra suradusios tinkamos vietos, ir nors, vertinant iš socialinių paslaugų teikimo perspektyvos, jos yra arčiau vartotojo, tačiau vertinant savarankiškumo kontekste, jos yra visiškai priklausomos nuo savivaldybių, o pastarosios – nuo centrinės valdžios. Taigi dėl riboto savarankiškumo ir finansinės priklausomybės nuo savivaldybių, seniūnijų veikla ne visuomet būna efektyvi.

Pasak A. Raišienės (2005), ryšys tarp nacionalinio lygmens sprendimų priėmimo grandies ir gyventojų yra nepakankamas. Todėl yra būtina, kad savivaldybių ir seniūnijų administracijos sudarytų bendrą sistemą, kurios veiklą aktyvintų tie patys tikslai. Kuo skirtingesni valdymo lygmenys bus integruoti į bendrą, visuomenei naudingų uždavinių realizavimą, tuo veiksmingesnė bus socialinė politinė šalies sistema ir valdžios veiksmai (Raišienė, 2005, p. 56-60).

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme (2006) nurodoma, kad socialinių paslaugų valdymą apima tokie etapai, kaip socialinių paslaugų planavimas, organizavimas, kompetencijos paskirstymas, paslaugų kokybės vertinimas, priežiūra ir kontrolė valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis. Pirmasis etapas teikiant socialines paslaugas, L. Žalimienės (2003) teigimu, yra paslaugų poreikio įvertinimas. Todėl paslaugų poreikio įvertinimo procedūra yra labai svarbi paslaugų teikimo sėkmei. Paslaugų poreikis – tai objektyvių sąlygų, aplinkybių nulemta kliento būklė, situacija, kai klientui reikia socialinių paslaugų, kurios padėtų jam

išspręsti kilusias problemas (užtikrinti socialinės integracijos prielaidas, efektyvų socialinių funkcionavimą ar pan.). Autorė pastebi, kad poreikių mastas negali būti tapatinamas su ištekliais, kurių reikia tiems poreikiams tenkinti. Socialinių paslaugų poreikio vertinimas turi remtis aiškiai apibrėžtais kriterijais: turi nepriklausyti nuo bendruomenės išteklių ir būti atliekamas specialistų. Būtinai detalūs poreikio vertinimo kriterijai – konkretūs rodikliai, kuriais nustatomas konkretaus kliento paslaugų poreikis. Remiantis kriterijais turi būti garantuota, kad paslaugas gaus tie, kuriems jų labiausiai reikia. Kriterijai turi būti vieši ir pripažinti visuomenėje. Vieningi, visuotinai pripažinti kriterijai garantuoja lygias teises gauti paslaugas pagal poreikius esant ribotiems ištekliams (Žalimienė, 2003, p. 65-66).

Socialinių paslaugų poreikiai yra vertinami nacionaliniu, savivaldybės ir individo lygmeniu. Šie poreikių vertinimo lygmenys skiriasi vienas nuo kito, nes skiriasi ir uždaviniai. būtina nustatyti socialinių paslaugų sistemos plėtros prioritetus, tolesnes socialinių paslaugų kryptis, atitinkančias šių dienų poreikius, tendencijas ir suteikiančias galimybę efektyviau plėtoti ir išlaikyti socialinių paslaugų sistemą. Savivaldybės vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį. Savivaldybė kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą pagal socialinių paslaugų planavimo metodiką, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimą Nr. 1132.

Individo paslaugų poreikio vertinimo tikslas – ne tik įvertinti asmens savarankiškumą fiziniu, psichologiniu, socialiniu požiūriais. Kaip teigia L. Žalimienė (2003), vertinant poreikį turi būti įvertinama visa kliento aplinka: būstas, šeima, artimieji, kaimynai ir pan. Poreikio vertinimo reikšmingumas grindžiamas tokiais argumentais:

- Poreikio vertinimas užtikrina, kad paslaugos bus suteiktos tiems, kuriems labiausiai jų reikia.
- Garantuojama klientui tinkamus paslaugų teikėjus ir adekvačias jo būklei paslaugas.
- Objektyvus poreikio vertinimas užtikrina racionalų išteklių paskirstymą.
- Išsamus ir daugiapusis vertinimas svarbus sėkmingai socialinei reabilitacijai ar integracijai (L. Žalimienė, 2003, p. 67).

Socialinių paslaugų poreikis nustatomas vadovaujantis Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašu ir Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodika, patvirtintais Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-94 (Žin., 2006, Nr. 43-1571). Asmens savarankiškumo įvertinimas rodo, kaip teigia L. Žalimienė (2003), kiek klientas yra savarankiškas, kiek priklausomas nuo kitų pagalbos buityje, darbe, visuomenėje. Remiantis šiuo

įvertinimu, sprendžiama, ar asmuo pajėgus užsitikrinti ir išlaikyti priimtina gyvenimo kokybę. Savarankiškumas dažniausiai apibūdinamas pagal tokius kriterijus:

- jutimai (rega, klausa, skausmas);
- bendravimas;
- asmeninė priežiūra;
- namų ruoša;
- psichikos būklė;
- užimtumas ir mokymas;
- socialinė integracija (Žalimienė, 2003, p. 71).

Analizuojant konkrečiai socialinių pagalbos į namus planavimo, organizavimo ir vertinimo galimybes seniūnijoje, reikia pažymėti, kad Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos apraše ir Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikoje (Žin., 2006, Nr. 43-1571) nurodoma, jog savivaldybės pagal galimybes turi organizuoti socialinių paslaugų poreikio nustatymą kiek galima arčiau asmens (šeimos) gyvenamosios vietos (seniūnijoje, socialinių paslaugų centre ir pan.).

Panevėžio rajone, kuriame buvo atliktas tyrimas, seniūnijų socialiniai darbuotojai, vadovaudamiesi Panevėžio rajono savivaldybės Tarybos sprendimu Nr. T-243 dėl Panevėžio rajono socialinių paslaugų įstaigų pagalbos į namus paslaugų tvarkos patvirtinimo, analizuoja asmenų, pageidaujančių gauti pagalbos namuose paslaugas, socialinę situaciją ir išsiaiškina socialinių paslaugų poreikį, surašo buities tyrimo aktą ir užpildo poreikių įvertinimo anketą. Seniūnijos socialiniai darbuotojai atsakingi už teisingą dokumentų įforminimą ir jų pateikimą rajono administracijos Socialinės paramos skyriui. Jie taip pat kas pusę metų tikslina buities tyrimo aktus.

Seniūnijų socialiniai darbuotojai yra arčiausiai gyventojų ir todėl galima daryti prielaidą, kad jie turi geriausias galimybes įsigilinti į gyventojų situaciją, jų poreikius ir lūkesčius. Surinkdami ir pateikdami reikiamus dokumentus socialinės pagalbos namuose paslaugoms skirti, socialiniai darbuotojai prisideda prie to, kad gyventojams būtų skiriamos jų poreikius atitinkančios paslaugos. Kitaip tariant, jie dalyvauja socialinių paslaugų organizavimo procese ir kompetentingai įvertindami klientų probleminę situaciją, padeda užtikrinti pagalbos namuose paslaugų kokybę: poreikių įvertinimas apsprendžia paslaugų komplekto konkrečiam asmeniui sudėtį ir kaip dažnai jos bus teikiamos.

Apibendrinus galima teigti, kad:

- *Seniūnija – tam tikroje savivaldybės teritorijos dalyje veikiantis savivaldybės administracijos filialas, kurio veiklą reglamentuoja savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtinti seniūnijos veiklos nuostatai.*
- *Seniūnijos yra pavaldžios savivaldybei ir nuo jos priklausomos. Jos dažniausiai aptarnauja seniūnijos gyventojus ir dalyvauja įgyvendinant savivaldybių strateginiuose planuose numatytas priemones.*
- *Seniūnijos, atlikdamos su socialiniu darbu susijusias funkcijas, turi prielaidas efektyviai nustatyti ir spręsti vietos gyventojų socialines problemas (vadinasi, ir įtakoti socialinių paslaugų organizavimo procesą), bet dėl riboto savarankiškumo ir finansinės priklausomybės nuo savivaldybių ne visuomet jų veikla būna efektyvi.*

3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE KOKYBĖS VARTOTOJŲ POŽIŪRIU TYRIMAS PANEVĖŽIO R. RAMYGALOS SENIŪNIJOJE

Kaip teigiama Lietuvos gyventojų politikos strategijos metmenyse (2004, p. 72-77), egzistuoja paslaugų specifiškumo ir prieinamumo kaimo gyventojams problema. Labiausiai socialiai pažeidžiami kaimo gyventojai atsiduria sudėtingesnėje situacijoje nei didžiųjų šalies miestų, nes pastaruosiuose socialinių paslaugų teikimas yra geriau organizuotas, labiau išplėta socialinių paslaugų infrastruktūra, veikia daugiau nevyriausybinų organizacijų. Kaimiškosioms seniūnijoms būdinga prasta demografinė situacija ir aukštas nedarbo lygis, o dėl nuošalios gyvenamosios vietovės, didelio atstumo iki būtinausių socialinių objektų, taip pat dėl būsto patogumų nebuvimo vyresnio amžiaus kaimo gyventojams atsiranda pagalbos asmeniniame ūkyje, namų ir paties asmens priežiūros poreikis.

Siekiant išsiaiškinti kaimiškųjų seniūnijų gyventojų požiūrį į gaunamų socialinių paslaugų namuose kokybę, buvo pasirinkta tyrimą atlikti Panevėžio rajono Ramygalos seniūnijoje.

Šis regionas pasirinktas todėl, kad Panevėžio rajono savivaldybė yra labai kaimiška – 2009 m. miesto gyventojai joje sudarė apie 3,8 proc.: tai Ramygalos miesto gyventojai – 1649 žmonės iš visų 42718 rajono savivaldybės gyventojų. (Panevėžio rajono savivaldybės tarybos sprendimas dėl 2010 metų Panevėžio rajono socialinių paslaugų plano patvirtinimo Nr. T-86).

3.1. Tyrimo organizavimas

Pasirinktas tyrimo tipas – kokybinis. Kokybinis tyrimas leidžia įsigilinti į tyrimo dalyvių asmeninę patirtį, individualumą, socialinę situaciją, atskleisti išsamesnį jų požiūrį ir nuomonę.

Tyrimo dalyviai – socialines paslaugas namuose gaunantys Panevėžio rajono Ramygalos seniūnijos gyventojai. Atrankos kriterijai: Ramygalos seniūnijos gyventojai, kuriems ne trumpiau kaip trys mėnesiai teikiamos socialinės pagalbos namuose paslaugos, atsižvelgiant į sveikatos būklę, pajėgūs dalyvauti pokalbyje ir atsakinėti į klausimus.

Imtis. Tyrime dalyvavo šeši socialines pagalbos namuose paslaugas gaunantys asmenys. Toks imties dydis pasirinktas todėl, kad siekiant kuo išsamiau išanalizuoti tyrimo objektą – socialinių paslaugų namuose kokybę – duomenys buvo renkami tol, pasiektas teorinis „prisotinimas“ ir pradėjo kartotis tos pačios nuomonės.

Tyrimo imčiai sudaryti taikytas „sniego gniūžtės“ principas, kai atitinkantys nustatytus kriterijus tyrimo dalyviai nurodo daugiau tokiomis pačiomis savybėmis pasižyminčių asmenų, ir tokiu būdu tiriamųjų grupė didėja (Kardelis, 2002).

Tyrimo instrumentas (duomenų rinkimo metodas). Duomenys tyrimui buvo renkami naudojantis pusiau struktūruoto interviu metodu, nes tyrimu norėta išsiaiškinti tyrimo dalyvių patirtį, požiūrį į konkretų objektą – socialinių paslaugų namuose kokybę. Šį metodą taip pat tikslinga pasirinkti dėl didelio jo lankstumo, nes tyrėjas palaikydamas dialogą su tyrimo dalyviu, turi galimybę kontroliuoti interviu eigą, pakreipdamas pokalbį aktualia tyrimui kryptimi.

Tyrimas buvo atliekamas nuo 2010 metų gegužės 25 iki birželio 11 dienos. Visi pokalbiai vyko tyrimo dalyvių namuose jiems patogiu laiku. Tiriamieji tyrime dalyvavo savanoriškai. Jie buvo supažindinti su tyrimo tikslu ir panaudojimu, taip pat buvo aptarti konfidencialumo klausimai. Pokalbiai, gavus sutikimą, buvo įrašinėjami diktofonu, vėliau transkribuojami. Interviu vidutiniškai truko po 40 minučių, ilgiausias – apie valandą.

Tyrimo dalyviams buvo pateikti klausimai iš tokių klausimų grupių:

1. informacija apie informantą (bendra informacija, skirta išsiaiškinti informanto socialinei-demografiniai situacijai);
2. informacija apie informanto gaunamas socialines paslaugas namuose (paslaugų komplekto sudėtis, teikimo trukmė, dažnumas ir pan.);
3. gaunamų socialinių paslaugų namuose kokybės vertinimas (klausimai, kuriais siekiama atskleisti individualų kiekvieno tyrimo dalyvio kokybės suvokimą, o taip pat jo nuomonę apie gaunamų socialinių paslaugų namuose kokybę ir ją įtakojančius veiksniai).

Duomenų analizės metodas. Interviu metu gauti duomenys buvo analizuojami taikant kokybinės turinio analizės (*content*) metodą, apimančią tokius etapus: daugkartinį teksto skaitymą, kategorijų išskyrimą remiantis raktiniais žodžiais; kategorijų turinio skaidymą į subkategorijas, kategorijų ir subkategorijų interpretavimą ir pagrindimą iš teksto paiimtais įrodymais (Žydžiūnaitė, 2005). Pasirinktas duomenų analizės metodas leidžia rasti ir identifikuoti svarbiausius tekste dalykus išvengiant paviršutiniškumo.

3. 2. Tiriamojo regiono apžvalga⁸

Panevėžio rajonas užima Lietuvos šiaurinę dalį, jo plotas 2179 kv. km. Gyventojų skaičius rajone mažėja. 2009 metais Panevėžio rajone gyveno 42 718 gyventojų. Palyginti su 2008 metais, šis skaičius sumažėjo 0,62 proc. Per 2009 metus rajone gimė 402, o mirė 633 gyventojai. Panevėžio rajone yra 12 seniūnijų (Karsakiškio – 3038, Krekenavos – 5056, Miežiškių – 3000, Naujamiesčio – 3183, Panevėžio – 11000 (nuo 2010 metų pradžios padalinta į dvi seniūnijas –

⁸ - poskyris parengtas apibendrinant Panevėžio rajono Tarybos sprendime „Dėl Panevėžio rajono savivaldybės administracijos seniūnijų veiklos programų 2009 m. patvirtinimo Nr. T-6“ ir Panevėžio rajono savivaldybės Tarybos sprendime „Dėl Panevėžio rajono savivaldybės 2010 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo Nr. T-86“ pateiktą informaciją

Paįstrio (2622 gyventojai) ir Panevėžio (7810 gyventojai)), Raguvos – 1897, Ramygalos – 4073, Smilgių – 2000, Upytės – 1800, Vadoklių – 2195, Velžio – 7467 gyventojų 2009 m.). Išsamesnė rajono gyventojų struktūra pateikiama 1 lentelėje:

1 lentelė. Vidutinis metinis Panevėžio r. gyventojų skaičius ir sudėtis (2009 m.)

Rodiklis	Gyventojų (šeimų) skaičius
Gyventojų skaičius	42 718
mieste	1 649
kaime	41 069
Iš bendro gyventojų skaičiaus:	
vaikai	9878
pensinio amžiaus gyventojai	8952
suaugę asmenys su negalia	2739
iš jų su sunkia negalia	70
Socialinės rizikos šeimos	281
Vaikų skaičius socialinės rizikos šeimose	603

2009 metais vaikai Panevėžio rajone sudarė apie 23,1 proc., pensinio amžiaus gyventojai – apie 20,9 proc. (8952 gyventojai), suaugę neįgalūs asmenys – 6,4 proc. (2739 gyventojai) iš bendro gyventojų skaičiaus. Didelis socialinės rizikos šeimų skaičius – 281 šeima, jose auga 603 vaikai. Panevėžio rajono savivaldybės Tarybos sprendime dėl Panevėžio rajono savivaldybės 2010 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo Nr. T-86 pažymima, kad didėja poreikis socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugoms socialinės rizikos šeimoms. Dažnai vienam socialiniam darbuotojui, dirbančiam su rizikos grupės šeimomis, tenka apie 25-30 šeimų (Lietuvos mastu normatyvas – 24 šeimos). Todėl viena iš prioritetinių žmonių socialinių grupių, kurioms reikalinga teikti ar plėsti socialines paslaugas, įvardijami socialinės rizikos asmenys (šeimos).

Panevėžio rajono savivaldybės Tarybos sprendime dėl Panevėžio rajono savivaldybės 2010 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo Nr. T-86 nurodoma, kad net 50,4 proc. Panevėžio rajono gyventojų yra socialiai pažeidžiami ir jiems neretai reikalinga įvairi socialinė pagalba. Pavyzdžiui, socialinę pašalpą 2009 metais gavo 6,85 proc. (2925) rajono gyventojų. Socialinės pašalpos dydis vidutiniškai per mėnesį buvo 93,00 Lt vienam asmeniui.

Rajone 2009 metais gyveno 385 vieniši asmenys, iš kurių daugelis neįgalūs. Per šiuos metus taip pat gauti 22 prašymai dėl apgyvendinimo stacionariose globos įstaigose, iš kurių buvo patenkinta 14. Panevėžio rajone 2009 metais stacionariose globos įstaigose gyveno 62 gyventojai, iš kurių 17 turi sunkią negalią. Socialinės globos paslaugos teikiamos Gustonių socialinių paslaugų centre, Raguvos Šv. Kazimiero senelių globos namuose, VšĮ Panevėžio

rajo savivaldybės poliklinikos filiale Ramygalos socialinių paslaugų centre ir VšĮ Krekenavos pirminės sveikatos priežiūros centro filiale Krekenavos socialinės globos namuose.

Įvardijami tokie Panevėžio rajone teikiant socialines paslaugas 2009 metais pastebėti trūkumai:

1. nebuvo teikiama dienos socialinė globa asmens namuose;
2. nepakankamai išvystytos paslaugos socialinės rizikos šeimoms;
3. dėl lėšų trūkumo nepakankamai teikiamos bendrosios socialinės paslaugos.

Panevėžio rajono strateginiame plėtros plane 2009-2015 m. numatyta išplėtoti socialinių paslaugų, teikiamų namuose, spektrą ir apimtis. Už šios priemonės vykdymą atsakingas Socialinės paramos skyrius, o jos įgyvendinimas charakterizuojamas tokiais rodikliais:

- Teikiamų namuose socialinių paslaugų rūšių sąrašas.
- Asmenų, gaunančių socialinės globos paslaugas namuose, procentas nuo pateikusių prašymus gauti šias paslaugas skaičiaus.

Pažymėtina, kad remiantis Panevėžio rajono savivaldybės Tarybos sprendimu „Dėl Panevėžio rajono savivaldybės 2010 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo Nr. T-86“, visi 65 prašymai paskirti socialinėms pagalbos į namus paslaugoms buvo priimti, ir visiems gavėjams paslaugos finansuojamos valstybės. Todėl galima daryti prielaidą, kad dėl ribotų išteklių rajone socialinės paslaugos namuose teikiamos labiausiai nepasiturintiems gyventojams, o realus minėtų paslaugų poreikis gali būti didesnis.

Panevėžio rajone socialines paslaugas administruoja Socialinės paramos skyriaus specialistai. Už socialinių paslaugų namuose teikimą atsakingas Panevėžio rajono Gustonių socialinių paslaugų centras, turintis dešimt lankomosios priežiūros darbuotojų etatų. Pagalbos į namus gavėjų skaičiaus dinamika pateikiama 2 lentelėje.

2 lentelė. Socialinių paslaugų namuose ir pagalbos (globos) pinigų gavėjai

Metai	Lietuvos Respublika		Panevėžio r. savivaldybė	
	Pagalbą į namus ir socialinę globą namuose gavę asmenys	Pagalbos (globos) pinigų gavėjai	Pagalbą į namus ir socialinę globą namuose gavę asmenys	Pagalbos (globos) pinigų gavėjai
2005	7847	719	67	27
2006	7927	793	77	33
2007	8189	550	65	11
2008	13262	655	65	7
2009	13554	569	57	13

Šaltinis: Lietuvos statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės Rodiklių duomenų bazė⁹

⁹ - Lietuvos statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės Rodiklių duomenų bazė. <<http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1152>> [žiūrėta 2011-02-12]

Iš lentelės matyti, kad poreikis socialinėms paslaugoms namuose didėja. Ypač sparčiai minėtų paslaugų gavėjų Lietuvoje padaugėjo 2008 m. – socialinių paslaugų namuose gavėjų skaičius buvo 62 proc. didesnis nei 2007 m., t. y. nuo 8189 asmenų padidėjo iki 13262. 2009 m. Lietuvoje taip pat pastebimas paslaugų namuose gavėjų skaičiaus didėjimas, kuris lyginant su ankstesniais metais, nėra toks ryškus ir sudaro apytiksliai 2 proc. (minėtas paslaugas gavo apie 13554 asmenų).

Kalbant apie Panevėžio rajoną, reikia pastebėti, kad jame socialinių paslaugų namuose gavėjų skaičius 2005-2009 m. laikotarpiu kito nežymiai: 2006 m. pastebimas trumpalaikis apytiksliai 15 proc. paslaugų gavėjų skaičiaus padidėjimas (2006 m. – 67, o 2007 – 77 rajono gyventojai), 2007-2008 m. paslaugas namuose nurodoma, kad gavo 65 gyventojai. 2009 m. Panevėžio rajone paslaugų namuose gavėjų skaičius sumažėjo iki 57 asmenų, nors minėtu laikotarpiu Lietuvos mastu šis skaičius didėjo. Tokį sumažėjimą galima paaiškinti tuo, kad per 2009 metus pagalba į namus Panevėžio rajone buvo nutraukta 23 paslaugų gavėjams, o paskirta 15 naujų paslaugų gavėjų. Paslaugų teikimas buvo nutrauktas dėl tokių priežasčių: 17 (74 proc.) paslaugų gavėjų mirė, 2 (8 proc.) paslaugų gavėjai apsigyveno kartu su vaikais ar kitais artimaisiais, 4 (17 proc.) paslaugų gavėjai įkurdinti rajono globos namuose.

Panevėžio rajone Socialines paslaugas namuose teikia Panevėžio rajono Gustonių socialinių paslaugų centras, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos Civiliniu kodeksu, Vyriausybės nutarimais, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos norminiais aktais, rajono savivaldybės tarybos sprendimais, Administracijos direktoriaus įsakymais bei Socialinių paslaugų centro nuostatais.

Socialinių paslaugų namai su klientu sudaro socialinių paslaugų teikimo sutartį, paslaugų gavėjas lankomas pagal sudarytą darbo grafiką. Socialines paslaugas namuose teikia Socialinių paslaugų namų lankomosios priežiūros darbuotojai, asmenys, kurie teikia įvairių rūšių socialines paslaugas gavėjui betarpiškai jo namuose. Lankomosios priežiūros darbuotojas turi mokėti bendrauti su žmonėmis ir neturėti medicinos kontraindikacijų, draudžiančių dirbti su žmonėmis. Lankomosios priežiūros darbuotoją į darbą priima ir atleidžia, su juo darbo sutartį sudaro Gustonių socialinių paslaugų centro direktorius (remdamasis piliečio prašymu, gydytojų komisijos pažyma apie sveikatą, seniūnijos, kurios teritorijoje bus aptarnaujami žmonės, seniūno rekomendacija). Lankomosios priežiūros darbuotojais gali dirbti profesionalūs socialiniai darbuotojai, taip pat asmenys, turintys ne žemesnį kaip vidurinį išsilavinimą, išklausę socialinių darbuotojų mokymo kursą, patikrinę sveikatą vieną kartą per metus, susipažinę su pareiginėmis ir darbo taisyklėmis. Gustonių socialinių paslaugų centro nuostatuose nurodoma, kad darbuotojai savo darbe vadovaujasi bendražmogiškos etikos normomis ir atitinkamų profesijų etikos

kodeksais. Lankomosios priežiūros darbuotojai pagal nustatytą tvarką pildo užrašus apie teikiamas paslaugas (kiekvienam paslaugų gavėjui pildoma suteiktų paslaugų suvestinė, kurioje nurodoma: data, suteiktų paslaugų pavadinimas, darbo valandos ir paslaugos kaina), darbo vietoje privalo turėti lankomosios priežiūros darbuotojo pažymėjimą.

Asmens savarankiškumo lygis nulemia, kokios socialinės paslaugos ir kaip dažnai bus teikiamos. Taigi paslaugų komplekto sudėtis gali skirtis, atsižvelgiant į skirtingus konkrečių asmenų poreikius, bet turi susidėti ne mažiau kaip iš trijų paslaugų. Papildomas paslaugas pasirenka pats paslaugų gavėjas. Paslaugų gavėjo gaunamų pagalbos namuose paslaugų sąrašas gali keistis, atsižvelgiant į kliento pageidavimus, pakitus paslaugų gavėjo sveikatos būklei bei dėl kitų svarbių priežasčių. Socialinių paslaugų gavėjas turi teisę reikalauti, kad sutartyje numatytos pagalbos namuose paslaugos būtų kokybiškos ir suteiktos laiku. Lankomosios priežiūros darbuotojų darbą organizuoja ir kontroliuoja, kaip jie vykdo savo pareigas Socialinių paslaugų teikėjas (Gustonių socialinių paslaugų centras).

Socialinių paslaugų įstatyme (2006) nurodoma, kad dėl netinkamo bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros teikimo asmuo ar jo globėjas, o taip pat kiti suinteresuoti asmenys gali apskųsti socialinių paslaugų įstaigą savivaldybės administracijos direktoriui. Nustatęs bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros teikimo pažeidimus, savivaldybės administracijos direktorius turi pareikalauti, kad per nustatytą terminą trūkumai būtų pašalinti. Jeigu pažeidėjas trūkumų nepašalina, savivaldybės administracijos direktorius turi teisę inicijuoti, kad socialinių paslaugų įstaiga sustabdytų ar nutrauktų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros teikimą.

3. 3. Tyrimo dalyvių socialinė-demografinė charakteristika

Informantė A – 83 metų amžiaus, vieniša. Artimų giminaičių neturi, paprastai vieną ar du kartus per metus aplanko Kaune gyvenantys sesers vaikai, taip pat bendrauja su viena kaimyne. Gyvena nuosavame name kaime, patogumų nėra. Kelerius paskutinius metus sunkiai vaikšto, savęs apsitarnauti nebepajėgi.

Informantė B – 81 metų našlė, viena gyvena nuosavame name (be jokių patogumų) vienkiemyje. Iki artimiausio miestelio – 6 kilometrai, o iki kaimo, kuriame gyvena ją prižiūrinti dukra – beveik 5 kilometrai. Pokalbis su pačia senole apie jos gaunamų socialinių paslaugų namuose kokybę nebuvo informatyvus: paklausta atsakydavo labai trumpai („taip“, „patinka“, „nežinau“ ir pan.; tuo tarpu kalbant kitomis temomis buvo šneki: pasakojo, ką matė per televizorių, apie savo vaikus, apie savo gyvenimą, domėjosi manimi – ką aš veikiu, kur gyvenu ir pan.). Pokalbyje sutiko dalyvauti informantę šeštus metus prižiūrinti jos dukra Informantė C.

Informantė C – 57 metų amžiaus, ištekėjusi, dirba. Pas mamą padėti atvažiuoja dažniausiai kiekvieną dieną.

Informantė D – 54 metų, netekėjusi, gyvena kartu su 79 metų tėvu kaime, nuosavame name (patogumų nėra). Pagalbos į namus paslaugas gauna dėl gausių sveikatos problemų: serga epilepsija, skundžiasi aukštu kraujo spaudimu, prastai mato; prieš daugelį metų avarijos metu buvo lūžusios abi kojos (vaikšto pasiremama lazdele). Jos teigimu, pagalbos į namus paslaugos paskirtos jai vienai, o ne drauge su tėvu kaip šeimai. Bendrauja su broliu ir jo šeima (kurie pavasarį apsėja, o rudenį nukasa daržus, aprūpina malkomis), taip pat su kai kuriais kaimynais, kurie užsuka pas juos į namus.

Informantė E – 78 metų amžiaus, 20 metų kaip našlė. Gyvena nuosavame bute miestelyje, yra visi patogumai. Turi sūnų (tačiau retai bendrauja, nes jis gyvena užsienyje) ir dvi vyresnes už ją seseris, kurios dėl amžiaus ir sveikatos problemų retai aplanko. Informantė E sunkiai vaikšto, prieš 4 metus turėjo insultą. Pati iš namų beveik neišeina, su kaimynais nebendrauja.

Informantė F – 86 metų amžiaus, našlė. Gyvena viena nuosavame bute miestelyje (vandentiekio ir kanalizacijos nėra; pačiai kūrenti nereikia – yra bendra visam namui katilinė), aplanko dukra ir anūkai, tačiau dėl didelio atstumo tie apsilankymai būna reti. Pati nebesugeba nueiti į miestelį maisto ir kt. produktų, su kaimynais nebendrauja.

Informantė G – 82 metų amžiaus, našlė. Gyvena nuosavame name (be patogumų) vienkiemyje, iki miestelio apytiksliai 2 kilometrų atstumas. Aplanko anūkas su šeima, padeda. Vaikšto su lazdele arba su ramentais, daugelio kasdinių dalykų savarankiškai pasidaryti negali.

3. 4. Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas

Tyrimo metu gautos informacijos analizė atliekama tolimesniuose dviejuose skyreliuose. Pirmajame aptariama tyrimo dalyvių – socialinių paslaugų namuose vartotojų – socialinė-demografinė situacija, apibendrinama informacija apie jų gaunamas paslaugas ir vertinamas šių paslaugų reikšmingumas, antrajame – remiantis informantų požiūriu, nagrinėjama socialinių paslaugų kokybės samprata ir ją įtakojantys veiksniai.

3. 4. 1. Tyrimo dalyvių socialinės-demografinės padėties analizė

Siekiant atskleisti socialinių paslaugų namuose vartotojų suvokimą apie gaunamų paslaugų kokybę, tikslinga atsižvelgti į vartotojų situacijos ypatumus, nes tai sudaro prielaidas giliau suprasti jų požiūrį į kokybę ir kitus su tuo susijusius klausimus.

Kaip buvo apžvelgta 3. 2 poskyryje, socialinėmis paslaugomis namuose dažniausiai naudojami sulaukę aštuoniasdešimties ir daugiau metų amžiaus žmonės. Žinoma, negalima atmesti tų atvejų, kai dėl įvairių ligų pagalbos reikia dar ir pensinio amžiaus neturintiems asmenims [Informantė D (54 m.): <... mažai kas namuose iš darbų bėra, kad pati viena (...) pasidaryčiau spakainiai paėmus>].

3 lentelėje pateikiamas informančių savo sveikatos ir savarankiškumo lygio vertinimas. Bendrą paslaugų namuose charakteristiką apibūdina trys pagrindinės subkategorijos: bendravimo galimybės, savarankiškumas ir sveikatos būklė.

3 lentelė. Tyrimo dalyvių situacija

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
Bendra vartotojo situacija	Bendravimo galimybės	<p>A: <Taigi, kad trūksta. Va, kaip viena pastoviai gyveni... (...) Nelabai pas ką turiu kur nueit>;</p> <p>D: <... kiek su giminėm, tai telefonu daugmaž tik (...) ... su broliu tai bendraujam... (...) Mažai tų santykių. Bendraujam iš kaimo su dviejom iš viso>;</p> <p>E: <Su kaimynais iš viso jokiais nebendraujam. Tiktai su savo sūnum ir savo seserim. (...) Jisai dabar labai toli būna, tai iš viso beveik nematau>;</p> <p>F: <Ne, neturiu, kad su kažkuo geriau sueit>;</p> <p>G: <Viena tarp laukų></p>
	Savarankiškumas	<p>A: <Dabar jau ir vaikščiot labai sunku (...) Absoliučiai viską padėt reikia, nes pati net savęs pačios nei čiut nebegali apsitvarkyt>;</p> <p>D: <... mažai kas namuose iš darbų bėra, kad pati viena, ta prasme, be jos padėjimo, pasidaryčiau sau spakainiai paėmus>;</p> <p>E: <Paeit paeinu, viską... (...) su lazda pasiremiu, kada silpniau būna. Bet jau viso kito nieko nepasidarau>;</p> <p>F: <Be pagalbos neišsiversčiau, kad net vandens negaliu atsinešt>;</p> <p>G: <Aš jau sena esu. Aštuoniasdešimts du metai. Tai... reikalinga [kalba apie pagalbos reikalingumą]></p>
	Sveikatos būklė	<p>A: <... mano sveikata... Paskutiniaisiais metais vis prastesnė. (...) Nu su širdim problemos>;</p> <p>C: <Ligų daug turėjus (...) Faktiškai vienos problemos sveikatos>;</p> <p>E: <Taip, kad tik senatvė>;</p> <p>F: <Sena aš jau, o daugiau tai ne – nėra kad sirgčiau kažką labai></p>

Interviu metu informantės pažymėjo, kad jų bendravimo galimybės yra labai apribotos: <Viena tarp laukų>, <Su kaimynais iš viso jokiais nebendraujam>. Paaiškėjo, kad socialinių paslaugų vartotojos namuose dažniausiai bendrauja su savo giminaičiais. Pasak tyrimo dalyvavusios Informantės D, ji bendrauja <kiek su giminėm, tai telefonu daugmaž tik (...) ... su broliu tai bendraujam... (...)>, Informantė E nurodė, kad ji bendrauja <Tiktai su savo sūnum ir savo seserim. (...)>.

Tyrimu nustatyta, kad socialinių paslaugų namuose vartotojų savarankiškumo lygis yra labai žemas. Joms sunku vaikščioti: <Be pagalbos neišsiversčiau, kad net vandens negaliu atsinešt>, <Absoliučiai viską padėt reikia, nes pati net savęs pačios nei čiut nebegali apsitvarkyt>. Tik viena Informantė E nurodė, kad gali paeiti, tačiau nėra pajėgi apsitarnauti: <Paeit paeinu, viską... (...) su lazda pasiremiu, kada silpniau būna. Bet jau viso kito nieko nepasidarau>.

Matyti, kad tyrimo dalyvių situacija yra nepalanki: sveikatos problemos ir mažas savarankiškumo lygis bei ribotos galimybės prireikus sulaukti pagalbos daro juos socialiai pažeidžiamus. Padėtį apsunkina tai, kad dauguma informančių gyvena nuošaliose vietovėse, neturi kaimynų (arba su jais mažai bendrauja), o šeimos narių ir kitų artimųjų pagalba yra pageidaujama, bet epizodiška, neužtikrinanti nuolatinės pagalbos (4 lentelė).

4 lentelė. Galimybės sulaukti pagalbos vertinimas

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
Galimybė sulaukti pagalbos iš kitų asmenų	Kaimynų pagalba	<p>A: <... kaimynka penktadieniais miestelin pirtin kartu nusiveža>;</p> <p>D: <Iš kaimo su dviem bendraujam. (...) Padės, neatsakys, jeigu ką prireikia>;</p> <p>E: <Su kaimynais iš viso jokiais nebendraujam></p> <p>G: <Vienkiemy kaip gyvenu, tai nieko nėra...></p>
	Šeimos narių ir kitų giminaičių pagalba	<p>D: <... brolių prisiprašom, kad pavasarį ką mum reikia pasėtų, pasodintų. Rudenį nuima. Aišku už pinigėlius. (...) Malkų primalkauja>;</p> <p>F: <Vaikai, kad aplanko, daugiau vienai būt reikia. (...) Dukra gana tankiai... (...) ... kaip reikia ką padaryt prisišaukiu>;</p> <p>G: <Mes pasišnekam telefonu ir jis atvažiuoja... ir kieme žolę va nuplovė. Padaro daržus čia jisai irgi. Anūkas, anūkas (...) Ant mėnesio turbūt... kartą ant mėnesio></p>

Analizuojant socialinių paslaugų namuose vartotojų galimybę sulaukti pagalbos, išskirtos dvi subkategorijos: kaimynų pagalba ir šeimos narių bei kitų giminaičių pagalba (4 lentelė).

Informantės A ir D pažymi, kad jos gali kreiptis pagalbos į kaimynus. Kaimynai padeda, <kaimynka penktadieniais miestelin pirtin kartu nusiveža>.

Daug dažniau informantės kaip pagalbos teikėjus nurodo savo giminaičius. Nors, pasak Informantės F, <Vaikai, kad aplanko, daugiau vienai būt reikia. (...)>. Kitos socialinių paslaugų namuose gavėjos teigimu, ją lanko anūkas, tačiau pakankamai retai <Anūkas, anūkas (...) Ant mėnesio turbūt... kartą ant mėnesio>. Giminės padeda žolę nupjauti, daržus apsodinti ar derlių nuimti. Informantės D teigimu, padeda brolis, bet <Aišku už pinigėlius. (...)>.

Toliau darbe pateikiama informacija apie tai, kiek laiko informantės naudojasi socialinėmis paslaugomis namuose (5 lentelė).

5 lentelė. Gaunamų socialinių paslaugų namuose teikimo trukmė ir dažnumas

Kategorija	Subkategorija	Iliustruojantys teiginiai
Paslaugų teikimo trukmė ir dažnumas	Paslaugų teikimo trukmė	A: < ... trys metai bus jau. Jo, parudeny>; C: <Nuo du tūkstančiai... ketvirtų>; D: < ... ankstyvą pavasarį trys metai suėjo>; E: <Jau metus kažkur>; F: <Penki metai>; G: <Apie du metai gal>
	Paslaugų teikimo dažnumas	A: <Du kartus per savaitę jinai pas mane čia atvažiuoja>; D: <Pirmadienį ir ketvirtadieniais>; E: <... du kartai paskirta>

Interviu metu nustatyta, kad socialinių paslaugų namuose vartotojos šiomis paslaugomis naudojasi nuo 1 iki 6 metų. Galima daryti prielaidą, kad informančių išreikštas požiūris į gaunamų paslaugų kokybę yra tendencingas, o ne atspindintis momentinės nuotaikas.

Tyrimo dalyvių buvo pasiteirauta, kokių rūšių socialines paslaugas namuose jos gauna (6 lentelė) Reikia pažymėti, kad šiuo klausimu nebuvo išsakytos ryškiai iš kitų išsiskiriančios nuomonės – visos informantės nurodė turinio prasme tuos pačius dalykus. Tad vengiant pasikartojimų, iliustruojantys teiginiai pasirinkti taip, kad atspindėtų tyrimo dalyvių gaunamų socialinių paslaugų namuose komplekto sudėtį.

Išskirtos 4 rūšių socialinės paslaugas, kurios yra teikiamos informantėms: maitinimo organizavimas, asmens higienos paslaugos, namų ruošos darbai ir asmeniniai pavedimai. Interviu duomenys rodo, kad socialinių paslaugų teikėjai <valgyt irgi parveža, vandens prineša>, <... viską nuperka, (...) ir maistas, ir kitos prekės. (...) ... pagamint reikia (...) išverda, kad ant kelių dienų būtų, kad užtekčiau ką valgyt>.

Asmens higienos paslaugos siejamos su numaudymu, galvos trinkimu: <Kartu maudomės... (...) ... galvą išsimazgot su padėjimu tiktais galiu>; <... galvą išsimazgot rankų pati nepakeliu ašai>; <Numaudyt (linksį galva), viską viską reikia. (...) ... apiplauna >.

Socialinių paslaugų teikimas namuose taip pat apima visus namų ruošos darbus: <... šluoja, plauna namus, purto divanus, valo langus, dar ką prireikia smulkaus sutvarko, skalbt drapanas nuveža parveža, valgyt irgi parveža, (...) malkas (aišku nu ne vasarą) prineša, viedrą kartais prireikia išnešt>.

Apibendrinus galima teigti, kad informantėms teikiama visokeriopa pagalba namuose: aprūpinimo maisto produktais, vaistais ir kitais produktais poreikis galėtų būti siejamas su daugelio tyrimo dalyvių atokia gyvenamąja vietoje ir prastomis susisiekimo viešuoju transportu galimybėmis, o taip pat su suprastėjusia sveikata; pagalba rūpinantis asmens higiena reikalinga dėl sveikatos pablogėjimo ir to pasekoje sumažėjusio savarankiškumo lygio.

6 lentelė. Gaunamų socialinių paslaugų namuose komplekto sudėtis

Kategorija	Subkategorija	Ilustruojantys teiginiai
Paslaugų komplekto sudėtis	Maitinimo organizavimas	<p>A: <Valgyt parnešt, pagaminti, ant stalo padėti>;</p> <p>E: <... valgyt irgi parveža, vandens prineša>;</p> <p>F: <... viską nuperka, (...) ir maistas, ir kitos prekės. (...) ... pagamint reikia (...) išverda, kad ant kelių dienų būtų, kad užtekčiau ką valgyt></p> <p>G: <Valgymas nupirkt duodu... skaitosi pinigus. (...) ... vandens reikia, prašau prisemt...></p>
	Asmens higienos paslaugos	<p>A: <Kartu maudomės... (...) ...galvą išsimazgot su padėjimu tiktais galiu>;</p> <p>C: <Numaudyt (linksį galva), viską viską reikia. (...) ... apiplauna. Aišku, reikalus atlikt, jeigu ta jau užsinori, palydi>;</p> <p>E: <apsipraust padeda. Ir galvą išsimazgot rankų pati nepakeliu ašai></p>
	Namų (ūkio) ruošos darbai	<p>D: <... šluoja, plauna namus, purto divanus, valo langus, dar ką prireikia smulkaus sutvarko, skalbt drapanas nuveža parveža, valgyt irgi parveža, (...) malkas (aišku nu ne vasarą) prineša, viedrą kartais prireikia išnešt>;</p> <p>E: <Namus patvarko daugiausiai>;</p> <p>F: <...sunkiausiai, ko rankom nebegaliu, X išveža skalbt></p>
	Pavedimų vykdymas	<p>D: <... už elektrą, už telefoną>;</p> <p>F: <vaistus parnešt reikia></p>

Įdomu pastebėti, kad visos informantės, pasakodamos kokias socialines paslaugas namuose gauna, kaip paslaugos neminėjo bendravimo, informavimo, konsultavimo paslaugų, kurios taip pat yra nurodytos rajono socialinių paslaugų namuose teikėjo, Gustonių socialinių paslaugų centro, teikiamų pagalbos į namus paslaugų sąrašė. Tai leidžia daryti prielaidą, kad joms šios paslaugos neteikiamos arba informantės nėra linkusios jų laikyti paslaugomis.

Taigi, socialinių paslaugų namuose vartotojai dažniau sulaukia pagalbos iš giminaičių ir šeimos narių nei kaimynų. Socialinės paslaugos namuose apima maitinimo organizavimą, asmens higienos paslaugų, namų ruošos darbų ir asmeninių pavidimų paslaugas. .

3. 4. 2. Socialinių paslaugų namuose kokybės samprata ir ją įtakančių veiksnių analizė

Tyrimo dalyvių buvo pasiteirauta, kaip jos vertina teikiamų socialinių paslaugų namuose kokybę (7 lentelė). Paaiškėjo, kad terminas „kokybė“ yra sudėtinga ir įvairiapusė sąvoka, kurią ne visos informantės sugebėjo nusakyti arba buvo pateikiami trumpi ir neišsamūs atsakymai.

7 lentelė. Socialinių paslaugų namuose kokybės įvertinimas

Kategorija	Subkategorija	Iliustruojantys teiginiai
Socialinių paslaugų namuose kokybė	Vertinama teigiamai	A: <Tai... gerai galvoju>; C: <Gerai. Labai nuoširdi ir tikra pagalba. Sakau, prie mamos būna taip, kad aš būčiau. Ir man morališkai labai palaiko>; D: <Liuks, dešimt balų iš dešimt>;
	Nesugebėjo apibūdinti	E: <Kaip man padeda sakyti, ar kaip čia?>; G: <Čia kur jinai?>
	Neturi konkrečios nuomonės	F: <Nežinau. Neblogai... net nežinau kaip čia ir pasakyti>

Matyti, kad bendras kokybės įvertinimas teigiamai (arba neigiamai) atspindi paslaugų vartotojų momentinį požiūrį į gaunamas paslaugas, ir iš tokio įvertinimo nėra galimybių nustatyti, kokios dedamosios jį nulėmė, o taip pat – kurioms iš jų tyrimo dalyvės teikia daugiausiai dėmesio. Taigi galima daryti prielaidą, kad kokybė gali būti vertinama tik detalizuojant atskiras jos dedamąsias, kurių apjungimas į bendrą kokybės įvertinimą yra subjektyvus ir priklauso nuo kiekvieno asmeninės situacijos, kuri, neatmestina galimybė, skirtingais laiko momentais taip pat gali būti skirtinga.

Siekiant atskleisti informančių nuomonę apie gaunamų socialinių paslaugų namuose kokybės vertinimą, buvo pateikiami papildomi klausimai. Tyrimo dalyvės buvo prašomos plačiau paaiškinti, dėl kokių priežasčių paslaugų kokybę vertina taip kaip nurodė; papasakoti, kaip gaunamos paslaugos jas tenkina ir pan. (7 lentelė). Savo atsakymus tyrimo dalyvės

ilustravo remdamosios asmenine patirtimi, pasakodamos įvairias išgyventas situacijas. Pažymėtina, kad interviu metu nė viena apklaustųjų, argumentuodama savo poziciją, nepaminėjo sąvokos „kokybė“, o rėmėsi, jų nuomone, kokybę nulemiančių veiksnių apibūdinimu. Tai dar kartą patvirtina sąvokos „kokybė“ sudėtingumą.

Analizuojant tyrimo dalyvių išsakytas nuomones, buvo išskirti du socialinių paslaugų namuose kokybės sampratą formuojantys aspektai:

1. Paslaugų teikimo procesas, t. y. tai, kaip paslaugos teikiamos;
2. Paslaugų, kaip pagalbos sistemos asmeniui (šeimai) dalies, reikšmingumas.

Toliau darbe nagrinėjami socialinių paslaugų namuose teikimo ypatumai kaip prielaidos nuomonei apie kokybę formotis. Analizuojant interviu metu gautą informaciją, buvo išskirtos keturios paslaugų teikimo procesą apibūdinančios kategorijos: kompetencija, saugumo užtikrinimas, bendravimas ir reagavimas. 8-je lentelėje pateikiamas informančių požiūris apie jas aptarnaujančių lankomosios priežiūros darbuotojų kompetenciją.

8 lentelė. Socialinių paslaugų namuose teikėjų kompetencijos vertinimas

Kategorija	Subkategorija	Iliustruojantys teiginiai
Kompetencija	Darbu atlikimas	<p>A: <Aš patenkinta visai, kaip jinai padaro>;</p> <p>C: <... prie mamos būna taip, kad aš būčiau. (...) kai ateina, tai kaip priklauso (...) prižiūri, kaip ir aš>;</p> <p>D: <... kaip sau, atrodo, dirbtų. (...) X darbšti, tvarkoj viskas su ja. (...) ... gerai dirba >;</p> <p>E: <... gerai dirba>;</p> <p>F: <Nu padaro. Neblogai, tikrai neblogai. Ale jeigu X (t. y. dukra) atvažiuoja, tai jin ščiriau, pakampiukais visur praina kaip reikalas. (...) Aš pati kažkaip kitaip... geriau padarydavau>;</p> <p>G: < Nu, kad apie tą nėra labai net ko čia kalbėt. Žinok, grindis išmazgot ar malkas... va tokiem dalykam mokslų baigt nereikia. Kad čia kožnas gali. (...) Tingi. Sakau, kaip niekas nemato, tai gudra mandravot. (...) ... atžagariom rankom dirba></p>
	Įgūdžiai ir profesionalumas	<p>A: <... labai greitai viską apsisuka ir svarbiausia, nieko neprikyši – gerai atkalus techniką kaip reikia>;</p> <p>D: <Kas liečia tvarkymąsi, tai X jau čia profesionalė>;</p> <p>E: <... gražiai tvarkosi (...) ... mokino, sakė, kad mokino... prieš kai pradėjo dirbt>;</p> <p>F: <... bistra kaip bitutė, labai jau jinai></p>
	Pavedimų atlikimas	<p>A: <Svarbiausia, kad žmogus yra... (...) Ir pasisiųst kur reikia>;</p> <p>D: <Gerai nuperka, pataiko, ką aš mėgstu></p> <p>E: <Niekur iš namų neišeinu, o aprūpinta. (...) ... tai ir valgymą, ir sumokėt... (...) už telefoną, už elektrą jau jinai></p>

Matyti, kad tyrimo dalyvėms labai svarbu tinkamas darbų atlikimas: apie tai kalbėjo visos informantės. Pasak Informantės A, ji yra <(...) patenkinta visai, kaip jinai padaro>, teigiamai lankomosios priežiūros darbuotojos atliekamus darbus įvertino ir Informantė E teigdama, kad <gerai dirba>. Informantės D teigimu, lankomosios priežiūros darbuotoja dirba tinkamai: <... kaip sau, atrodo, dirbtų. (...) X darbšti, tvarkoj viskas su ja. (...) ... gerai dirba>. Kita tyrimo dalyvė, Informantė C, paslaugas teikiančios darbuotojos atliekamų mamos priežiūros darbų tinkamumą vertino lygindama su tuo, kaip juos atlieka pati: <... prie mamos būna taip, kad aš būčiau. (...) kai ateina, tai kaip priklauso (...) prižiūri, kaip ir aš>.

Pažymėtina, kad Informantė C nebuvo vienintelė tyrimo dalyvė, kuri nurodė savotišką kokybės vertinimo kriterijų, t. y. gaunamų socialinių paslaugų namuose tinkamumą įvertino sugretindama su tuo, kaip tą pačią veiklą atlieka pati. Informantė F taip pat lankomosios priežiūros darbuotojos darbo kokybę vertino lygindama. Jos nuomone, tinkamai atlikti įvairius darbus, reiškia daryti taip, kaip tai padarytų jos dukra ar, kai dar galėjo dėl sveikatos, darydavo pati: <Nu padaro. Neblogai, tikrai neblogai. Ale jeigu X (t. y. dukra) atvažiuoja, tai jin ščiriau, pakampiukais visur praina kaip reikalas. Aš pati... tik kad negaliu dabar. Jeigu dar iš paskutinio kažkaip galėčiau, tai pati viską daryčiau, plaučiau ir nieko man nereikėtų. Aš pati kažkaip kitaip... geriau padarydavau>. Atsižvelgiant į tokį požiūrį, galima daryti prielaidą, kad socialinės paslaugos namuose gali būti suprantamos kaip paslaugų vartotojų netektų gebėjimų kompensavimo būdas. Todėl tikimasi, kad darbuotojos, teikdamos šias paslaugas, namų ruošos ir kitus darbus atliks taip, kaip tai darydavo patys paslaugų gavėjai.

Taip pat pažymėtina, kad daugeliui informančių svarbūs yra paslaugas teikiančių darbuotojų įgūdžiai ir profesionalumas. Apie tai kalbėjo keturios tyrimo dalyvės. Informantės A ir F akcentavo, kad lankomosios priežiūros darbuotojos darbuojasi labai sparčiai [A: <... labai greitai viską apsisuka ir svarbiausia, nieko neprikyši – gerai atkalus techniką kaip reikia>; F: <... bistra kaip bitutė, labai jau jinai>], ir kaip teigė Informantė A, paslaugas teikia tinkamai: <... nieko neprikyši – gerai atkalus techniką...>. Kitos tyrimo dalyvės, Informantės E nuomone, darbuotoja <... gražiai tvarkosi>, ir ji tai sieja su mokymosi metu įgytais gebėjimais: <... mokino, sakė, kad mokino... prieš kai pradėjo dirbt>.

Atliekamų įvairių asmeninių pavedimų svarbą pažymėjo trys tyrimo dalyvės. Informantė A teigė, kad <Svarbiausia, kad žmogus yra... (...) Ir pasisiųst kur reikia>. Dėl prastos sveikatos kenčiančiai Informantei E gaunamos socialinės paslaugos namuose ypač svarbios nes, jos teigimu: <Niekur iš namų neišeinu, o aprūpinta. (...) ... tai ir valgymą, ir sumokėt... (...) už telefoną, už elektrą jau jinai>. Kita tyrimo dalyvė, Informantė D, buvo patenkinta, kad <Gerai nuperka, pataiko, ką aš mėgstu>

Toliau darbe analizuojamas dar vienas socialinių paslaugų namuose kokybę, tyrimo dalyvių nuomone, įtakojantis veiksnys – saugumo užtikrinimas paslaugų vartotojams. Remiantis interviu metu gauta informacija, buvo išskirtos keturios pagrindinės saugumą vartotojams užtikrinančios subkategorijos: patikimumas, pareigingumas, sąžiningumas ir taktiškumas (9 lentelė).

9 lentelė. Saugumo užteikrinimo paslaugų vartotojams vertinimas

Kategorija	Subkategorija	Iliustruojantys teiginiai
Saugumo užtikrinimas	Patikimumas	C: <Moteris normali iš visų pusių: žinau, galiu būt rami, kad mama ir pavalgius, ir apiplauta> E: <Patikima iš pirmo žvilgsnio atrodo, bet tokia ir yra>; G: <Ne. Negaliu pasitikėt>
	Pareigingumas	D: <... visados ateina kada priklauso ateit... (...) ... jeigu kokių vaistų ar už elektrą reikėjo, nepamiršta>; F: <... pareiginga, net labai, pasakysiu>; G: <... kitą kartą, kai ateina, kitą kartą jau ir užmiršus būna, kad ką nepabaigė>
	Sąžiningumas	E: <Ta X, tai jau sąžininga moteris – kožną baltą centą, ir tą gražos parneša>; F: <... nesimuliuoja dirbdama ir taip>
	Taktiškumas	D: <... jinai tai nieko dėl to nesako. Nu... Lyg niekur nieko elgiasi, tai ir aš kaip niekur nieko [pasakoja kaip nepatogiai jaučiasi, kad darbuotoja turi išnešti fekalinį kibirą]>

Paslaugas namuose teikiančių darbuotojų patikimumas svarbus pasirodė trims tyrimo dalyvėms. Informantė C pasakojo esanti rami dėl tinkamos mamos priežiūros, nes <Moteris normali iš visų pusių: žinau, galiu būt rami, kad mama ir pavalgius, ir apiplauta>. Kita tyrimo dalyvė, Informantė F irgi teigi pasitikinti savo paslaugų teikėja: <Patikima iš pirmo žvilgsnio atrodo, bet tokia ir yra>. Informantė G tvirtino priešingai – pasakodama apie santykius su lankomosios priežiūros darbuotoja, teigė: <Ne. Negaliu pasitikėt>.

Darbuotojų pareigingumas irgi svarbus veiksnys, kuris įtakoja, kaip bus vertinama gaunamų namuose socialinių paslaugų kokybė. Apie pareigingai (arba ne) atliekamus darbus pasakojo trys informantės. Informantės D ir F šią paslaugų teikėjų savybę vertino teigiamai, nes, <... visados ateina kada priklauso ateit... (...) ... jeigu kokių vaistų ar už elektrą reikėjo, nepamiršta>, <... pareiginga, net labai, pasakysiu>. Kita tyrimo dalyvė, Informantė G nebuvo linkusi laikyti pagalbą teikiančios darbuotojos pareigingai ir teigė, kad ji pamiršta užbaigti

pradėtus namų ruošos darbus: <... kitą kartą, kai ateina, kitą kartą jau ir užmiršus būna, kad ką nepabaigė>.

Socialines paslaugas namuose teikiančias darbuotojas dvi tyrimo dalyvės apibūdino kaip sąžiningas. Informantė E akcentavo paslaugų teikėjos sąžiningumą aprūpinant įvairiais reikalingais produktais ir teigė, kad <Ta X, tai jau sąžininga moteris – kožną baltą centą, ir tą gražos parneša>. Kita tyrimo dalyvė, Informantė F, pabrėžė tinkamai, sąžiningai atliekamus namų ruošos darbus: <... nesimuliuoja dirbdama ir taip>.

10 lentelė. Bendravimo, reagavimo, paslaugumo vertinimas

Kategorija	Subkategorija	Ilustruojantys teiginiai
Bendravimas	Gebėjimas bendrauti	A: <Rami jin iš charakterio, ašai irgi tai ir gerai tarpu savęs sutinkam>; E: <Mudvi kaip paprasti kaimo žmonės anei be jokių ten didelių ceremonijų... susikalbam>; F: <Neblogai mes čia sutariam. Susiprovoję tai musėt nē karto nesam>; G: <O ką aš šnekėsiu su jai... (...) kad tu nematei kaip iš aukšto jin su manim šneka>
	Vartotojo supratimas	D: <Supranta jin mane... atjaučia> F: <Šiaip tai jinai labiau gal dielovoj toks žmogus, tai ir nesuka sau galvos apie mano norus, susitvarkyt gali ir nu... išei... ir išeina, o ašai ką noriu čia niekam neįdomu>
Reagavimas	Reagavimas į vartotojo poreikius	A: <Aš pasakau ką reikia, ir jinai padaro>; D: <Su jai visados galima susitart> E: <... jeigu reikia ką, tai ir daro nesisprečydama. (...) ...tai jeigu pati nesusipranta kada, tada ašai būna pabedu su pirštu>
	Paslaugų suteikimas tinkamu laiku (lankstumas)	D: <... atvažiuoja, pakol biški atsipučia – apsitariam, ką šiandien veiksime. Nu o tada viską iš eilios eina daryt. (...) ... kad jeigu kažką nepaspėja... nu jeigu laikas pasibaigė, tai nežiūri – pabaigia. (...) Su jai ir susitari, kad šiandien ar tai ilgiau, ar kitą kartą trumpiau ar daugiau ką ten padarys. O kitą kartą mažiau...>
Aptarnavimas	Aptarnavimo priimtinumumas	D: <... maloniai apsieina>; E: <... ji labai maloni moteris>; F: <... visados su manim gražiuoju>
	Dėmesingumas (paslaugumas)	F: <Ir kaip sveikata šiandien tuoj paklausia, ar kas nesopa. (...) Gal ką padaryt dar reikia vis pasiklausia>
	(Ne) pagarba vartotojo privatumui	G: <Kiek baruosi, kad darytų, kas jai valdžia liepė, kad nelįstų daugiau niekur. Narinėja, narinėja po visur. (...) Pastoviai sakau, pastoviai prašau, o jin apsisukus ir savo daro>

Toliau darbe nagrinėjami kiti tyrimo metu išryškėję socialinių paslaugų namuose kokybės parametrai, susiję su aptarnavimu arba, kitaip tariant, su tuo, kaip paslaugos yra teikiamos (10

lentelė). Buvo išskirtos trys pagrindinės paslaugų namuose teikimo ypatumus apibūdinančios kategorijos: bendravimas, reagavimas ir aptarnavimas.

Paaiškėjo, kad socialinių paslaugų namuose kokybei, tyrimo dalyvių požiūriu, daugiausiai įtakos turi bendravimo priimtinumai – apie tai kalbėjo visos tyrimo dalyvės. Informantės savo paslaugų teikėjų gebėjimą bendrauti vertino teigiamai [A: *<Rami jin iš charakterio, ašai irgi tai ir gerai tarpu savęs sutinkam>*; E: *<Mudvi kaip paprasti kaimo žmonės anei be jokių ten didelių ceremonijų... susikalbam>*; F: *<Neblogai mes čia sutariam. Susiprovoję tai musėt nē karto nesam>*] ir pažymėjo tam įtakos turint darbuotojų paprastumą ir charakterių panašumą. Vienos tyrimo dalyvės, Informantės F, teigimu, ji su lankomosios priežiūros darbuotoja bendrauja mažai dėl, jos požiūriu, nepriimtino bendravimo, nes *<(…) tu nematei kaip iš aukšto jin su manim šneka>*.

Informantėms D ir F reikšmingas paslaugas teikiančių darbuotojų gebėjimas suprasti jas: Informantė D buvo patenkinta, nes darbuotoja *<Supranta jin mane... atjaučia>*, o Informantė F pastebėjo, kad jos paslaugų namuose teikėja pirmiausia orientuojasi į paslaugų teikimo sutartyje numatytų namų ruošos ir kitų darbų atlikimą, o į jos norus neatsižvelgia *<(…) nesuka sau galvos apie mano norus, susitvarkyt gali ir nu... išei... ir išeina, o ašai ką noriu čia niekam neįdomu>*.

Tinkamas reagavimas į vartotojų poreikius bei paslaugų atlikimas joms tinkamu laiku svarbus atrodo trims tyrimo dalyvėms. Informantė A buvo patenkinta, nes *<Aš pasakau ką reikia, ir jinai padaro>*. Kita tyrimo dalyvė, Informantė D irgi pažymėjo, kad *<Su jai visados galima susitart>*. Jos teigimu, su lankomosios priežiūros darbuotoja galima susitarti ir dėl abiem tinkamo paslaugų namuose teikimo laiko ir trukmės: *<... susitari, kad šiandien ar tai ilgiau, ar kitą kartą trumpiau, ar daugiau ką ten padarys. O kitą kartą mažiau>*. Dar viena dalyvė, Informantė E, pažymėjo, kad paslaugų namuose teikėja tinkamai reaguoja į jos norus ir pageidavimus, ir *<... jeigu reikia ką, tai ir daro nesisprečydama. (...) ...tai jeigu pati nesusipranta kada, tada ašai būna pabedu su pirštu>*.

Paslaugų teikimo priimtinumui reikšmingas ir aptarnavimo būdas – apie tai kalbėjo trys tyrimo dalyvės: Informantė E teigė, kad lankomosios priežiūros darbuotoja yra *<(…) labai maloni moteris>*, o pasak Informantės D, ji aptarnaujama gerai, nes paslaugų namuose teikėja *<... maloniai apsieina>*. Informantė F irgi pažymėjo, kad *<... visados su manim gražiuoju>*. Ji taip pat akcentavo, kad paslaugas teikianti darbuotoja dėmesinga: *<Ir kaip sveikata šiandien tuoj paklausia, ar kas nesopa. (...) Gal ką padaryt dar reikia vis pasiklausia>*.

Informantė D pasakodama kaip nepatogiai jaučiasi dėl to, kad dėl jos prastos sveikatos būklės lankomosios priežiūros darbuotoja turi išnešti fekalinį kibirą, pabrėžė didelę taktiško elgesio svarbą: *<... jinai tai nieko dėl to nesako. Nu... Lyg niekur nieko elgiasi, tai ir aš kaip niekur nieko>*.

Pažymėtina, kad viena tyrimo dalyvė, Informantė G, teigė esanti nepatenkinta aptarnavimu dėl to, kad lankomosios priežiūros darbuotoja neatsižvelgia į jos pastabas ir negerbia jos privatumo: *<Kiek baruosi, kad darytų, kas jai valdžia liepė, kad nelįstų daugiau niekur. Narinėja, narinėja po visur. (...) Pastoviai sakau, pastoviai prašau, o jin apsisukus ir savo daro>*.

Taigi galima teigti, kad lankomosios priežiūros darbuotojų gebėjimai teikti paslaugas vartotojams priimtinu būdu yra labai svarbūs: nuo to dalinai priklauso kaip bus suvokta gautų paslaugų kokybė.

10 lentelėje socialinių paslaugų namuose vartotojų bendravimas su lankomosios priežiūros darbuotoja buvo įvardytas kaip vienas iš gaunamų paslaugų kokybę nulemiančių veiksnių. Ten jis nebuvo plačiai detalizuotas: reikšdamas savo nuomonę, kaip vertina gaunamas paslaugas ir kaip jos jas tenkina, dauguma tyrimo dalyvių glaustai, neišsiplėsdamos įvardijo bendravimą su paslaugų teikėja – taip ir pateikti 9 lentelės iliustruojantys teiginiai. Tačiau pastebėta, kad informantės pokalbių metu daug dėmesio skyrė pasakojimams apie bendravimą, arba kitaip tariant, savo santykius su paslaugas teikiančiomis darbuotojomis, akcentavo jų asmenines savybes. Taip pat, kai kurių pokalbių metu buvo įvardijamos ir tos asmeninės savybės, kuriomis turėtų pasižymėti lankomosios priežiūros darbuotoja.

Taigi akivaizdu, kad tyrimo dalyvėms bendravimas, žmogiškieji santykiai yra svarbus aspektas, ir požiūris į juos įtakoja bendrai suvoktą gautų paslaugų kokybę. Todėl tikslinga šį klausimą panagrinėti išsamiau (11 lentelė).

Apibendrinant, galima teigti, kad didžioji tyrimo dalyvių dalis santykius su savo paslaugų teikėjomis vertina pozityviai. Penkios tyrimo dalyvės nurodė palaikančios gerus santykius su lankomosios priežiūros darbuotojomis [A: *<... mes jau kadai ir susidraugavom>*, C: *<Draugės pasidarę esam, mano ir mamos bėdos – jau ir jos bėdos>*, D: *<... geras žmogus, gera draugė>*, E: *<Mudvi gerai visai su ja sutariam>*, F: *<... gražiuoju rokuojamės>*], o Informantės A, C ir D jas netgi įvardijo kaip savo drauges.

Tyrimo metu taip pat buvo pastebėtas vienas sudėtingų ir įtemptų santykių atvejis su paslaugas teikiančia darbuotoja: Informantė G teigė, kad *<Nu, mažai kalbam mes... (...) kad nėra ką šnekėt su ja... (...) ... tu nematei, kaip iš aukšto su manim kalba>*. Jos teigimu, paslaugų namuose teikėja yra linkusi jai primesti savo nuomonę [*<... pirmą kartą tik atėjo ir jau sako: „Aš va turiu pasiūlymų kaip geriau... kaip tvarkyt“... (...) reikia pagal jos galvą viską daryt, vadinasi>*].

Be paminėtų dalykų, bendravimui įtakos turi ir darbuotojų tinkamas reagavimas arba neatsižvelgimas į paslaugų vartotojų nuomonę. Tyrime dalyvavusios Informantės A, D ir E teigė, kad į jų poreikius darbuotojos atsižvelgia ir reagoja tinkamai. Informatė A nurodė, kad *<Aš*

pasakau ką reikia, ir jinai padaro>. Informantė D akcentavo galimybę susitarti su paslaugų teikėja dėl tiek vienai, tiek kitai tinkamo laiko ir pagalbos namuose darbų organizavimo sakydama, kad <*Su jai visados galima susitart. Ar jinai kitą kartą ir pati sako, kad šiandien biški mažiau pabus... ar tenais ką mažiau padarys. Užtat kitą kartą susitarsim, kad jinai ilgiau. (...)* Tai vieną kartą gali ir ilgiau, o kitą trumpiau pabūt>. Dar viena tyrimo dalyvė, Informantė E, irgi paminėjo tinkamą paslaugas teikiančios darbuotojos reagavimą į jos poreikius <*... jeigu reikia ką, tai ir daro nesisprečydama. (...)* ... *tai jeigu pati nesusipranta kada, tada ašai būna pabedu su pirštu*>.

11 lentelė. Santykių su paslaugas namuose teikiančiomis darbuotojomis vertinimas

Kategorijos	Subkategorijos	Iliustruojantys teiginiai
Tarpusavio santykių ypatumai	Šilti santykiai	A: <... mes jau kada ir susidraugavom>; C: <Draugės pasidare esam, mano ir mamos bėdos – jau ir jos bėdos>; D: <... geras žmogus, gera draugė>; E: <Mudvi gerai visai su ja sutariam>; F: <... gražiuoju rokuojamės>
	Bendravimo trūkumas dėl laiko stokos	A: <Neturi laiko šnekom. (...) Jin ir tvarkydamasi su manim šneka>; D: <... kad nėra ten kada ir šnekėt. (...) ... ne už liežuvio malimą pinigų moka>; E: <... o ką labai pribendrausi, kaip pastoviai tai laukan ką išleka, tai vėlekos ką daro>; F: <... neturi jinai laiko su manim sėdėt ir šnekėt>
	Reagavimas į vartotojo poreikius	A: <Aš pasakau ką reikia, ir jinai padaro>; D: <Su jai visados galima susitart. Ar jinai kitą kartą ir pati sako, kad šiandien biški mažiau pabus... ar tenais ką mažiau padarys. Užtat kitą kartą susitarsim, kad jinai ilgiau. (...) Tai vieną kartą gali ir ilgiau, o kitą trumpiau pabūt>; E: <... jeigu reikia ką, tai ir daro nesisprečydama. (...) ... tai jeigu pati nesusipranta kada, tada ašai būna pabedu su pirštu>
	Neatsižvelgimas į vartotojo nuomonę	F: <... nesuka sau galvos apie mano norus>
	Įtempti santykiai	G: <Nu, mažai kalbam mes... (...) kad nėra ką šnekėt su ja... (...) ... tu nematei, kaip iš aukšto su manim kalba>
	Savo nuomonės vartotojui primetimas	G: <... pirmą kartą tik atėjo ir jau sako: „Aš va turiu pasiūlymų kaip geriau... kaip tvarkyt“... (...) reikia pagal jos galvą viską daryt, vadinasi>

Taip pat nustatyta, kad, bendravimo galimybės labai priklauso nuo riboto laiko, skirto teikti socialinėms paslaugoms namuose. Apie bendravimo trukumą dėl to, kad lankomosios priežiūros darbuotojos didžiąją jų namuose praleidžiamo laiko dalį skiria reikalingų darbų atlikimui, o tiesiog pabendrauti jo nebepakanka, pasakojo tyrime dalyvavusios Informantės A, D, E ir F [A: <Neturi laiko šnekom. (...) Jin ir tvarkydamosi su manim šneka>, D: <... kad nėra ten kada ir šnekėt. (...) ... ne už liežuviu malimą pinigų moka>; E: <... o ką labai pribendrausi, kaip pastoviai tai laukan ką išleikia, tai vėlekos ką daro>; F: <... neturi jinai laiko su manim sėdėt ir šnekėt>]. Todėl galima daryti prielaidą, kad nors tarpusavio santykiai vertinami teigiamai, bet jie yra nepakankami.

12 lentelė. Socialinių paslaugų namuose vartotojo emocinė būseną

Kategorija	Subkategorija	Iliustruojantys teiginiai
Emocinė būseną	Vienatvė	E: <... aš labai nenoriu likt viena. (...) Kur, tiek laiko viena prabūnu>; F: <Vaikai, kad aplanko, daugiau vienai būt reikia>; G: <Jaučiuos vieniša, ir tai labai liūdna, kad pas mane kartu sūnus negyvena>;
	Baimės jausmas	A: <Bijau ir vagių, ir prisisapnuoja visokie dalykai>; C: <Baimės jausmas kažkoks pastoviai jai>; E: <Bijau, kad greitai mirsiu... (...) baimę turiu...>
	Savirealizacijos siekis	C: <... norisi viską pačiai daryt, skalbtis, darytis, bet kad jau negali. Tai ir pyksta, ir nervuojasi>; F: <Stengiuosi pati po biški kažkiek pasitvarkyt, kad negulėt taip grynai>
	Bejėgiškumo jausmas	E: <Guliu, daugiausiai praguliu. Negaliu, tai ir nesinori nieko. (...) Kitą kartą neatsikeliu po pusę dienos>
	Išgyvenimai dėl praeities	F: <Aš visados judėt krutėt buvau papratus. Sunku, kaip negali>
	Sunkiai priimama ne šeimos narių teikiama pagalba	C: <Jai atrodo, kad prie jos savi turi būt, o svetimo baisia nenori, nereikia jai ten (...) [pasakoja apie mamos požiūrį į lankomosios priežiūros darbuotojos pagalbą] Pradžioj priešinosi visa baisiausiai, sakė iš namų išvarys ir taip toliau>

Atsižvelgiant į tai, kad tarpusavio santykius formuoja ne socialines paslaugas namuose teikiantis darbuotojas, o jo sąveika su paslaugų vartotoju, toliau darbe analizuojamas paslaugų vartotojo asmens vaidmuo socialinių paslaugų namuose teikimo procese.

Analizuojant interviu metu gautą informaciją buvo išskirtos šešios pagrindinės tyrimo dalyvių emocinę būseną charakterizuojančios subkategorijos: vienatvė, baimės jausmas, savirealizacijos siekis, bejėgiškumo jausmas, išgyvenimai dėl praeities ir sunkiai priimama ne šeimos narių teikiama pagalba (12 lentelė).

Nustatyta, kad dauguma tyrimo dalyvių išgyvena neigiamą emocinę būseną. Informantės E, F ir G pasakojo, kad jaučiasi vienišos [E: <... aš labai nenoriu likt viena. (...) Kur, tiek laiko viena prabūnu>; F: <Vaikai, kad aplanko, daugiau vienai būt reikia>, G: <Jaučiuos vieniša, ir tai labai liūdna, kad pas mane kartu sūnus negyvena>. Taip pat pastebėta, kad kai kurios tyrimo dalyvės jaučiasi nesaugiai: apie patiriamą baimę kalbėjo A, C ir E Informantės [A:<Bijau ir vagių, ir prisisapnuoja visokie dalykai.>; C: <Baimės jausmas kažkoks pastoviai jai>; E: <Bijau, kad greitai mirsiu... (...) baimę turiu...>].

Pasak Informančių C ir F, senyvame amžiuje sunku susitaikyti su susilpnėjusiu savarankiškumu. Informantė C pasakojo apie savo mamos siekį išlikti savarankiška : <... norisi viską pačiai daryt, skalbtis, darytis, bet kad jau negali. Tai ir pyksta, ir nervuojasi>. Informantė F taip pat teigė, kad <Stengiuosi pati po biški kažkiek pasitvarkyt, kad negulėt taip grynai>. Kita tyrimo dalyvė, Informantė E, dėl žemo savarankiškumo lygio jaučiasi bejėgė: <Guliu, daugiausiai praguliu. Negaliu, tai ir nesinori nieko. (...) Kitą kartą neatsikeliu po pusę dienos>. Informantė F irgi pergyveno dėl amžiaus ir sveikatos problemų sumažėjus galimybėms gyventi ankstesniu gyvenimo tempu ir teigė, kad: <Aš visados judėt krutėt buvau papratus. Sunku, kaip negali>.

Iš pokalbio su tyrime dalyvavusia Informante C paaiškėjo, kad mūsų visuomenėje vis dar išsilaikiusi nuomonė, kad savo šeimos nariais senatvėje privalo pasirūpinti artimieji. Ne artimųjų, o kitų žmonių teikiama pagalba senyvam žmogui gali atrodyti nepriimtina, kaip buvo nutikę jos mamos atveju pradėjus naudotis socialinėmis paslaugomis namuose: <Jai atrodo, kad prie jos savi turi būt, o svetimo baisia nenori, nereikia jai ten (...) Pradžioj priešinosi visa baisiausiai, sakė iš namų išvarys ir taip toliau>.

Matyti, kad tyrimo dalyvių emocinė būseną yra sudėtinga: dėl sveikatos, amžiaus ir kitų aplinkybių pasikeitęs gyvenimo ritmas ir tempas verčia pergyventi dėl praeities ar sukeltą bejėgiškumo jausmą, o dėl menkų bendravimo galimybių jaučiama vienatvė ar netgi baimė.

Galima daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjų emocinė būseną turi įtakos santykių su lankomosios priežiūros darbuotojomis pobūdžiui ir kokybei. Todėl norint sulaukti teigiamo paslaugų priėmimo ir įvertinimo, svarbūs tinkami paslaugas namuose teikiančių darbuotojų gebėjimai bendrauti su senyvo amžiaus ir neįgaliais asmenimis, kurie daugeliu atveju gali būti emociškai jautrūs ir pažeidžiami.

Atliekant interviu metu gautos informacijos analizę, paaiškėjo, kad aptarti socialinių paslaugų namuose teikimo ypatumai informantėms sukelia tam tikrų lūkesčių: pasiteiravus, kas turėtų būti kitaip, kad gaunamas socialines paslaugas namuose jos galėtų vertinti palankiau arba – kas galėtų pagerinti gaunamų paslaugų kokybę, tyrimo dalyvės nurodė 13 lentelėje detalizuojamus aspektus.

13 lentelė. Socialinių paslaugų namuose vartotojų lūkesčiai

Kategorija	Subkategorija	Iliustruojantys teiginiai
Lūkesčiai	Pokyčiai paslaugų teikimo dažnume	<p>A: <... kad tankiau ateitų, o ne du kartus ant savaitės>;</p> <p>C: <Kad kasdien galėtų ateit padėt – tai kaip svajonė čia man būtų. (...) ... iš tikro kiekvieną dieną reikalinga>;</p> <p>E: <Kad kasdien ar bent ant dviejų dienų kartą reikia>;</p> <p>F: <Per retai, tikrai per retai. (...) Ir valgyt... pienas trečioj dienoj sugyžęs būna, nebeįsipilsi, tik raugint. Tokio aš negaliu valgyt, kam man. X (<i>lankomosios priežiūros darbuotojai</i>), kai ateina atiduodu gyvuliam“></p>
	Pokyčiai paslaugų apimtyje	E: <Aišku, kad gerai būtų, kad ką daugiau galėtų padaryt. (...) Ypač lauke reiktų, kad padėtų>
	Pokyčiai bendravime su aptarnaujančiu darbuotoju	G: <Dėl bendravimo. (...) Pašnekėt, kad būt galima... (...) kad išklausytų>
	Pokyčiai paslaugų organizavime ir (ar) teisiniame reguliavime	C: <Tvarką... įstatymus, kad kažkaip faktiškai kasdien paskirtų, jeigu jau žmogus vos ne visą laiką ant patalo guli>
	Paslaugas teikiančio asmens pasikeitimas	G: <Tą moterį į kitą pakeist reiktų>

Matyti, kad daugelio informančių nuomone, paslaugos namuose teikiamos per retai. Informantė A teigė, kad pagalba namuose jai reikalinga dažniau nei dabar yra teikiama: <... *kad tankiau ateitų, o ne du kartus ant savaitės*>. Tyrime dalyvavusi Informantė C nurodė, kad reikalinga kasdienė pagalba: <*Kad kasdien galėtų ateit padėt – tai kaip svajonė čia man būtų. (...) ... iš tikro kiekvieną dieną reikalinga*>. Informantei E taip pat reikalinga dažniau teikiama pagalba, <*Kad kasdien ar bent ant dviejų dienų kartą reikia*>. Tą pačią problemą pažymėjo ir Informantė F teigdama, kad <*Per retai, tikrai per retai*>. Galima pastebėti, kad viena informančių (Informantė C) išreiškė ne tik lūkestį paslaugas gauti dažniau, bet ir nurodė, jog reikalingi pokyčiai socialinių paslaugų namuose organizavime: <*Tvarką... įstatymus, kad kažkaip faktiškai kasdien paskirtų*>.

Remiantis tuo, kad tik viena Informantė E pažymėjo pageidaujanti, kad jei būtų teikiama daugiau paslaugų, galima daryti prielaidą, jog esama socialinių paslaugų namuose paslaugų komplekto sudėtis tenkina vartotojus, o problemų dažniausiai sukelia paslaugų teikimo dažnumo neadekvatumas galimybei patenkinti vartotojų poreikius.

Taip pat galima daryti išvadą, kad gaunamos socialinės pagalbos namuose paslaugos atlieka pagrindinį socialinių paslaugų tikslą, t. y. patenkina gyvybinius poreikius ir sudaro žmogaus orumą nežeminančias sąlygas, tačiau paslaugų vartotojos turi daugiau lūkesčių, kurie, kaip kad Informantės F atveju, jie yra labai realūs ir suprantami: *<Per retai, tikrai per retai. (...) Ir valgyt... pienas trečioj dienoj sugyžęs būna, nebeįsipilsi, tik raugint. Tokio aš negaliu valgyt, kam man. X (t. y. lankomosios priežiūros darbuotojai – pastaba), kai ateina atiduodu gyvuliam>*.

Pokalbių su Informantėmis D ir G metu išryškėjo pageidautinos lankomosios priežiūros darbuotojų asmeninės savybės (14 lentelė).

14 lentelė. Pageidautinos lankomosios priežiūros darbuotojų asmeninės savybės

Kategorija	Subkategorija	Iliustruojantys teiginiai
Pageidautinos asmeninės savybės	Paprastumas (žmoniškumas)	D: <... paprasta, taip sakant, nepasipūtus... (...) ...nosies, kad nerauktų ant paprastų darbų>; G: <Normali. Nežinau, dieve, tai paprasta mo... bet kuris žmogus. Kad čia dirbt... kažko sugebėt labai nereikia>
	Empatiškas bendravimas	G: <Pašnekėt, kad būt galima. (...) Taip, kad išklaustytu>
	Reikiamų įgūdžių turėjimas	D: <... o jeigu va kokia panenka ateitu, (...) kad darbas nežinotų nuo kurio galo pradedamas dirbti>
	Mandagus ir pagarbus elgesys	D: <Arba... kaip tos, kur (...) pasišaipyt iš tavęs tik>

Kaip nurodoma Panevėžio rajono socialinių paslaugų namuose teikėjo, Gustonių socialinių paslaugų centro, nuostatuose lankomosios priežiūros darbuotojai teikia įvairių rūšių socialines paslaugas asmeniui betarpiškai jo namuose ir turi mokėti bendrauti su žmonėmis, o dirbdami – vadovautis bendražmogiškos etikos normomis ir atitinkamų profesijų etikos kodeksais. Sprendžiant iš informančių išreikštų lūkesčių, lankomosios priežiūros darbuotojoms jos nekeltų kitokių papildomų reikalavimų, nei įvardyti paslaugų teikėjo nuostatuose.

Toliau darbe socialinės paslaugos namuose analizuojamos kaip pagalbos sistemos asmeniui (šeimai) dalis. Tyrimo dalyvių buvo pasiteirauta, kaip svarbi gaunama pagalba, kas pasikeistų, jeigu socialinės paslaugos namuose nebūtų teikiamos; taip pat – kaip jaučiasi gyvendamos savo namuose (15 lentelė). Analizuojant gautus atsakymus, buvo padaryta išvada, kad nuo asmens vertinimo, kaip reikšmingos jam yra teikiamos paslaugos, priklauso ir bendrai

suvokta paslaugų kokybė. Taigi socialinių paslaugų namuose svarba vartotojui gali būti laikoma netiesioginiu suvokimą apie jų kokybę formuojančiu veiksmu.

15 lentelė. Socialinių paslaugų namuose svarba vartotojams

Kategorija	Subkategorija	Iliustruojantys teiginiai
Paslaugų svarba (reikšmingumas)	Būtiniausių poreikių patenkinimas	A: <Absoliučiai viską padėt reikia, nes pati net savęs pačios nei čiut nebegali apsitvarkyt>; C: <Jinai beveik visą laiką vos ne pastoviai ant patalo, taigi nė dienos be priežiūros ir negali palikt. (...) Kiek ten atsisėdus pasėdi, o taip... žodžiu>; E:<Viską, viską padėt reikia>; F: <Kad viską man reikia padėt>
	„Pagalba“ asmeniui	C: <... tai yra pagalba. Man asmeniškai, jeigu taip galima pasakyt, tai nuima didelę našta nuo pečių. Bent tom dienom, kai pas mamą slaugutė ateina, aš būnu kažkiek laisvesnė>; E: <Čia, gaunasi, kad yra visa mano pagelba iš šono>; F: <Taip, pagalbos jau labai reikia, nes vienai nebeįmanoma. (...) Paeit paeinu (...) Bet jau viso kito tai nieko nepasidarau>
Pokyčiai, jei nebūtų teikiamos socialinės paslaugos namuose	Netikrumo, bejėgiškumo jausmas	A: <... a jeigu ne, tai ir nežinau nei kaip būtų, anei ką daryt reikėtų>; E: <Aš pati niekur iš namų tai neišeinu, tai kaip... ne kažkas vis tiek turi padėt... kitaip tai... ne, blogai būtų>; F: <Sunku pasakyt. Kad ir taip ne... sunku gyvent yra, o taip tai iš viso...> G: <...aš nežinau kaip būtų>
	Gyvenimo kokybės pablogėjimas	F: <X [t. y. dukra] kažin, klausimas ar tankiau atvažiuotų. Tai... nu iš paskutinio eičiau. A ką darysi? Iš bado nenumirčiau galvoju, privežtų ko negendamo. A taip tik nieko...>
Būsena gyvenant savo namuose	„Sava, įprasta aplinka“	E: <Aš savo namuose noriu būti, prie savo aplinkos... Visko... (...) ...man geriausia savo namie gyvent. Aš taip papratus>; G: <... mano čia namai, mano viskas. Visą amžių...>
	Nenoras gyventi kitur	C: <Man dabar didžiausias klausimas dabar kaip ją pas save prisikalbint gyvent, nes taip ilgai... Jau vien tas važinėjimas, kad atsimestų> (pasakoja apie savo mamą); F: <Ne, ne. Nei už ką neisiu. Nenoriu, mano čia viskas> (kalba apie galimybę gyventi kartu su savo vaikais); G: <...iš čia tik su grabu kojom priešakin>

Matyti, kad tyrimo dalyvėms socialinės paslaugos namuose yra labai reikšmingos ir vertinamos kaip darančios įtaką visai jų kasdienio gyvenimo sferai [A: <Absoliučiai viską padėt reikia, nes pati net savęs pačios nei čiuot nebegali apsitvarkyt>; E: <Viską, viską padėt reikia>; F: <Kad viską man reikia padėt>]. Informančių C, E ir F teigimu, socialinės paslaugos namuose yra didelė pagalba joms. Pasak Informantės E, <Čia, gaunasi, kad yra visa mano pagalba iš šono>, Informantė C nurodė, kad <... tai yra pagalba. Man asmeniškai (...) nuima didelę našta nuo pečių. Bent tom dienom, kai pas mamą slaugutė ateina, aš būnu kažkiek laisvesnė>. Dar viena tyrimo dalyvė, Informantė F, teigė, kad dėl silpnos sveikatos ir menkų gebėjimų apsitarnauti vargu ar galėtų gyventi viena: <Taip, pagalbos jau labai reikia, nes vienai nebeįmanoma. (...) Paeit paeinu (...) Bet jau viso kito tai nieko nepasidarau>.

Apie didelę socialinių paslaugų namuose svarbą galima spręsti ir iš tyrimo dalyvių A, E, F ir G pasisakymų: informantės nurodė, kad jas apimtų netikrumo ir bejėgiškumo jausmas, jei nebegautų minėtų paslaugų. Kaip teigė Informantės G ir A, tokiu atveju <... aš nežinau kaip būtų>, <... anei ką daryt reikėtų>. Informantės E ir F nurodė, kad ir su teikiama pagalba joms gyventi yra sudėtinga dėl prastos sveikatos būklės [A: <Aš pati niekur iš namų tai neišeinu, (...) kažkas vis tiek turi padėt... kitaip tai... ne, blogai būtų>; F: <Kad ir teip ne... sunku gyvent yra...>], o jos negaunant, situacija stipriai pablogėtų. Pasak Informantės F, socialinių paslaugų namuose negavimas pablogintų jos gyvenimo kokybę ir sukeltų pavojų gyvybei, nes nebūtų garantuojami būtinausi poreikiai: <X (t. y. dukra) kažin, klausimas ar tankiau atvažiuotų. Tai... nu iš paskutinio eičiau. A ką darysi? Iš bado nenumirčiau galvoju, privežtų ko negendamo. A taip tik nieko...>.

Minėtųjų paslaugų svarbą išryškina ir tyrimo dalyvių nenoras palikti savo namus ir persikelti gyventi kažkur kitur [G: <...iš čia tik su grabu kojom priešakin>; F: <Ne, ne. Nei už ką neisiu. Nenoriu, mano čia viskas>], netgi pas savo vaikus, kaip pasakojo Informantė C apie savo mamą: <Man dabar didžiausias klausimas dabar kaip ją pas save prisikalbint gyvent, nes taip ilgai... Jau vien tas važinėjimas, kad atsimestų>.

Matyti, kad tyrimo dalyvėms gyvenimas savo namuose yra labai svarbus, o gaunamos socialinės paslaugos patenkina būtinausius jų poreikius bei sudaro sąlygas ir toliau juose gyventi. Todėl galima teigti, kad bendrai suvoktą požiūrį apie socialinių paslaugų namuose kokybę be anksčiau aptartų veiksnių įtakoja ir tai, kiek reikšmingomis informantės jas laiko savo gyvenime.

Apibendrinus tyrimo metu gautą informaciją, galima teigti, kad:

- daugelio tyrimo dalyvių požiūriu, socialinių paslaugų namuose kokybė vertinama teigiamai: informantės nurodė daugelį momentų, dėl kurių jos yra patenkintos gaunamomis paslaugomis, tačiau išreikšti lūkesčiai apie dažnesnį paslaugų teikimo

dažnumą ir didesnę apimtį, įvardytos dėl santykių su paslaugas teikiančiomis darbuotojomis kylančios problemos ir patiriami neigiami emociniai išgyvenimai rodo, kad paslaugų kokybę daugeliu atvejų galėtų būti vertinama kaip pakankama dėl to, kad užtikrina pagrindinius gyvybinius žmonių poreikius bei orumą nežeminančias sąlygas. Tačiau ją būtų galima gerinti atkreipiant dėmesį į minėtų problemų šalinimą:

- *paslaugas teikiančių darbuotojų įgūdžiai ir žinios bei gebėjimas jas pritaikyti tiesioginiame darbe su paslaugų vartotojais, o taip pat sugebėjimas suprasti ir atsižvelgti į jų poreikius (ir norus) yra sėkmingo paslaugų teikimo pagrindas. Kai paslaugos teikiamos taip, kaip vartotojas tikisi, jos vertinamos teigiamai, jaučiamas pasitenkinimas ir, atvirkščiai – nukrypimai nuo lauktos paslaugų teikimo eigos ar jų teikimo būdo sukelia netikrumo ir (ar) nepasitenkinimo pojūtį;*
- *tyrimo dalyvėms – socialinių paslaugų namuose vartotojoms – labai svarbūs santykiai su paslaugas teikiančiomis darbuotojomis, ir netgi galima teigti, kad kai kuriais atvejais vertindamos gaunamų paslaugų kokybę, jos daugiau vertino ne pačias paslaugas (kaip jos jas tenkina), o paslaugų teikėjų asmenines savybes ir tarpusavio santykius;*
- *paslaugų vartotojų gautų paslaugų kokybės vertinimas yra stipriai įtakojamas jų pačių nuotaikų ir emocijų.*

IŠVADOS

1. Socialinėmis paslaugomis įvairiomis nepiniginėmis formomis ir globos pinigais teikiama pagalba silpniems ir pažeidžiamiems visuomenės nariams, siekiant patenkinti jų svarbiausius poreikius bei sudaryti galimybę savarankiškai spręsti savo socialines problemas ir įveikti socialinę atskirtį.
2. Socialinės pagalbos namuose paslaugos yra laikomos prioritetine socialinių paslaugų rūšimi, suteikiančia galimybes pagerinti vartotojų gyvenimo kokybę gyvenant savo namuose. Šios paslaugos yra skirtos padėti suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims, vaikams su negalia bei kitiems asmenims, laikinai dėl ligos ar kitų priežasčių netekusiems savarankiškumo, o taip pat ir jų šeimoms tvarkytis buityje ir dalyvauti visuomenės gyvenime.
3. Pagrindiniai socialinių paslaugų namuose organizavimą ir teikimą reglamentuojantys dokumentai yra Lietuvos socialinių paslaugų įstatymas (2006), Socialinių paslaugų katalogas (2006) ir Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymai „Dėl asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“, „Dėl socialinių paslaugų namuose plėtojimo kryptių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo“.
4. Sėkmingam socialinės pagalbos namuose paslaugų plėtojimui būtina kurti integruotą pagalbos namuose sistemą, sujungiant pirminės sveikatos priežiūros paslaugas bendruomenėje su socialinių paslaugų teikimu namuose, apibrėžiant atskirų specialistų atsakomybę.
5. Socialinių paslaugų namuose teikimo kokybę gali būti vertinama keliais lygmenimis: individo, socialinių paslaugų įstaigos, savivaldybės ir valstybės. Paslaugų kokybės vertinamas kiekviename iš šių lygmenų leidžia atskleisti atskirų procesų ypatumus.
6. Seniūnijos, kaip institucijos, esančios arčiausiai žmogaus, atlikdamos su socialiniu darbu susijusias funkcijas, turi prielaidas efektyviai nustatyti ir spręsti vietos gyventojų socialines problemas (vadinasi, ir įtakoti socialinių paslaugų organizavimo procesą), bet dėl riboto savarankiškumo ir finansinės priklausomybės nuo savivaldybių ne visuomet jų veikla būna efektyvi.
7. Analizuojant socialinių paslaugų vartotojų namuose požiūrį į socialines paslaugas namuose nustatyta, kad:
 - a) paslaugas teikiančių darbuotojų įgūdžiai ir žinios bei gebėjimai jas pritaikyti tiesioginiame darbe su paslaugų vartotojais, o taip pat sugebėjimas suprasti ir

atsižvelgti į jų poreikius (ir norus) yra sėkmingo paslaugų teikimo pagrindas. Kai paslaugos teikiamos taip, kaip vartotojas tikisi, jos vertinamos teigiamai, jaučiamas pasitenkinimas ir, atvirkščiai – nukrypimai nuo lauktos paslaugų teikimo eigos ar jų teikimo būdo sukelia netikrumo ir (ar) nepasitenkinimo pojūtį;

- b) socialinės paslaugos namuose vertinamos teigiamai, nes padeda užtikrinti tyrimo dalyvių gyvybinius poreikius ir orumą nežeminančias sąlygas. Minėtųjų paslaugų svarba dėl atokios gyvenamosios vietovės, prastų susisiekimo viešuoju transportu galimybių, nedidelio savarankiškumo ir ribotų galimybių sulaukti reikiamos pagalbos iš kitų asmenų informantėms yra itin didelė;
- c) atkreiptinas dėmesys į tai, kad daugeliu analizuotų atvejų socialinių paslaugų kokybė nors ir vertinama teigiamai, bet yra nepakankama – pažymima, kad reikalinga paslaugas gauti dažniau (arba platesnio paslaugų komplekto);
- d) dauguma informančių savo bendravimą su paslaugas teikiančiomis darbuotojomis vertina palankiai, santykius apibūdina kaip šiltus, o jų kompetenciją – kaip pakankamą atliekamam darbui;
- e) buvo pastebėtas ir įtemptų santykių su paslaugų teikėjomis atvejis – tai, tyrime dalyvavusios Informantės G požiūriu, nulemia darbuotojos asmeninės savybės. Todėl atkreiptinas dėmesys, kad papildomi lankomosios priežiūros darbuotojų mokymai apie bendravimo su senyvo amžiaus ir neįgaliais asmenimis ypatumus galėtų teigiamai įtakoti vartotojų požiūrį į gautų paslaugų kokybę;
- f) tyrimo dalyvėms labai svarbūs yra santykiai su paslaugas teikiančiomis darbuotojomis, ir kai kuriais atvejais vertindamos gaunamų paslaugų kokybę, jos daugiau vertino ne pačias paslaugas (kaip jos jas tenkina), o paslaugų teikėjų asmenines savybes ir tarpusavio santykius;
- g) paslaugų vartotojų gautų paslaugų kokybės vertinimas yra stipriai įtakojamas jų pačių nuotaikų ir emocijų.

REKOMENDACIJOS

Panevėžio rajono socialinių paslaugų namuose teikėjui dėl paslaugų kokybės gerinimo rekomenduojama:

1. Įstaigos lygmenyje priimti ir patvirtinti teikiamų socialinių paslaugų namuose kokybės vertinimo tvarką, apibrėžiant konkrečius kokybės vertinimo kriterijus, procedūrą ir vertinimo dažnumą.
2. Didinti lankomosios priežiūros darbuotojų profesionalumą ir gerinti psichologinį pasirengimą, organizuojant papildomus mokymus apie tiesioginį darbą ir bendravimą su senyvo amžiaus ir neįgaliais asmenimis.
3. Vykdamas lankomosios priežiūros darbuotojų atranką, nepamiršti asmeninių savybių svarbos kokybiškam socialinių paslaugų teikimui: rekomenduojama neapsiriboti vien tik seniūnijos pateikta rekomendacija, bet kandidatams pateikti nustatytos formos testą, kuris leistų nustatyti jų elgesio modelius ir pagrindines charakterio savybes.

Atsižvelgiant į teorinės darbo dalies išvadas, Panevėžio rajono savivaldybei dėl socialinių paslaugų namuose kokybės gerinimo rajone rekomenduojama:

1. Daugiau lėšų skirti socialines paslaugas namuose teikiančios įstaigos veiklos finansavimui. Tai galėtų prisidėti ne tik prie jos teikiamų socialinių paslaugų namuose kokybės gerinimo, bet ir sudaryti galimybę didesniai gyventojų skaičiui naudotis minėtomis paslaugomis, nes remiantis Panevėžio rajono savivaldybės Tarybos sprendimu „Dėl Panevėžio rajono savivaldybės 2010 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo Nr. T-86“, visiems socialinių paslaugų namuose gavėjams paslaugos buvo finansuojamos valstybės, o tai leidžia daryti prielaidą, kad dėl turimų ribotų išteklių šios paslaugos buvo teikiamos tik patiems vargingiausiai gyvenantiems rajono gyventojams, kai tuo tarpu realus poreikis paslaugoms gali būti didesnis.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Bagdonienė L., Hopenienė R. Paslaugų marketingas ir vadyba. Kaunas: Technologija, 2004.
2. Barczyk C. C. Visuotinės kokybės vadyba. Vilnius: Eugrimas, 1999.
3. Dabartinės lietuvių kalbos žodynas. Internetinė versija. <<http://www.lki.lt/dlkz/>> [žiūrėta 2011-02-12].
4. Demografijos metraštis 2007. Vilnius: Statistikos departamentas, 2008.
5. Dromantienė L. Socialinės Europos kūrimas: monografija. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2008.
6. Encyclopedia of Social Work. 20th edition (Volume 2) / edited by Terry Mizrahy and Larry E. Davis. New York: Oxford University Press, 2008.
7. Garvin D. A. What Does “Product Quality” Really Mean // Sloan Management Review, Fal 1984, p. 25-43.
8. Guogis A. Socialinės politikos modeliai. Vilnius: Eugrimas, 2000.
9. Guogis A., Gudelis D. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje // Viešoji politika ir administravimas. 2005, Nr. 12(1), p. 77-85.
10. Gudžinskienė V., Kašėtienė N. Socialinių paslaugų teikimo kaimiškose seniūnijose tobulinimo aktualijos // Socialinis ugdymas. 2009, Nr. 10 (21), p. 5-17.
11. Išoraitė M. Socialinių paslaugų administravimas. Vilnius: Saulelė, 2007.
12. Kanopienė V., Mikulionienė S. Gyventojų senėjimas ir jo iššūkiai sveikatos apsaugos sistemai // Gerontologija. 2006, Nr. 7(4), p. 188-200.
13. Kardelis K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai: vadovėlis. Kaunas: Judex, 2002.
14. Kazlauskienė A., Ostrauskienė I. Meeting of User’s Expectations, Ensuring Quality of Social Services // Socialiniai tyrimai. 2010 Nr. 2(19), p. 20-26.
15. Kaziliūnas A. Kokybės vadyba: vadovėlis. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras, 2007.
16. Langvinienė N., Vengrienė B. Paslaugų teorija ir praktika. Kaunas: Technologija, 2005.
17. Lazutka R. Socialinė apsauga // „Žmogaus socialinė raida“, vadovėlis aukštosioms mokykloms. Vilnius: Homo Liber, 2000.
18. Lemme B. H. Suaugusiojo raida. Kaunas: Poligrafija ir informatika, 2003.
19. Lietuvos gyventojų politikos strategijos metmenys. Vilnius: Socialinių tyrimų institutas, 2004.
20. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

21. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos“. Valstybės žinios, 2007, Nr. A1-67.
22. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos“. Valstybės žinios, 2007 m. kovo 13 d. Nr. A1-67.
23. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsakymas „Dėl socialinių paslaugų namuose plėtojimo kryptių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo“. Valstybės žinios., 1998, Nr. 94-2621.
24. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas. Valstybės žinios, 2006-02-11, Nr. 17-589.
25. Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas. Valstybės žinios, 1994, Nr. 55-1049.
26. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl apmokėjimo už socialines paslaugas principų ir tvarkos patvirtinimo“. Valstybės žinios, 1998, Nr. 12-278.
27. Lietuvos Respublikos Vyriausybės „Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2006, Nr. 124-4705.
28. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl Socialinės paramos koncepcijos“. Valstybės Žinios, 1994, Nr. 36-653.
29. Lietuvos statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės Rodiklių duomenų bazė. <<http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1152>> [žiūrėta 2011-02-12].
30. Malley J., Fernandez J. Measuring Quality in Social Care Services: Theory and Practice// Annals of Public & Cooperative Economics. 2010, Vol. 81 Issue 4, p. 559-582.
31. Marcinkevičiūtė L., Petrauskienė R. Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose // Viešoji politika ir administravimas – 2007, Nr. 21. p. 28-37.
32. McMillen J. C. et al. Quality of Care in the Social Services: Research Agenda and Methods // Social Work Research, 2005. Vol. 29, p. 181-191.
33. Megivern D. M. et al. Quality of Care: Expanding the Social Work Dialogue // Social Work, 2007, Vol. 52, Number 2, p. 115-124.
34. Nacionalinės sveikatos tarybos nutarimas „Dėl vyresnio amžiaus žmonių sveikatos priežiūros ir slaugos paslaugų plėtros“. <http://www3.lrs.lt/pls/inter/w5_show?p_r=698&p_d=37702&p_k=1> [žiūrėta 2009-11-07].
35. Panevėžio rajono Gustonių socialinių paslaugų centro nuostatai. <<http://www.panrs.lt/t20070426/2007t102pr4.pdf>> [žiūrėta 2011-02-12].

36. Panevėžio rajono savivaldybės Tarybos sprendimas „Dėl Panevėžio rajono savivaldybės administracijos seniūnijų 2010 metams veiklos programų ir lėšų skyrimo patvirtinimo Nr. T-28. <<http://www.panrs.lt/t20100224/2010t28.pdf> > [žiūrėta 2011-02-12].
37. Panevėžio rajono savivaldybės Tarybos sprendimas „Dėl Panevėžio rajono savivaldybės 2010 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo Nr. T-86“. <<http://www.panrs.lt/t20100429/2010t86.pdf>> [žiūrėta 2011-02-12].
38. Panevėžio rajono savivaldybės Tarybos sprendimas „Dėl Panevėžio rajono socialinių paslaugų įstaigų pagalbos į namus paslaugų teikimo tvarkos patvirtinimo Nr. T-243“. <<http://www.panrs.lt/t20101228/2010t243.pdf>> [žiūrėta 2011-02-12].
39. Prakapas R. Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybinis aspektas // Socialinis darbas, 2007, Nr. 6(1), 62-67 p.
40. Raišienė, A. Bendradarbiavimo kaip viešojo sektoriaus veiklos organizavimo alternatyvos teoriniai aspektai // Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. 2005, Nr. 5, p. 56-60.
41. Socialinių paslaugų namuose gerinimo būdai Europoje. Tarptautinė vystymo bendrija: Olandija, Belgija, Portugalija, Lietuva. Klaipėda: Klaipėdos socialinės paramos centras, 2008.
42. Socialinis pranešimas 2009-2010. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. <<http://www.socmin.lt/index.php?-1351634479>> [žiūrėta 2011-02-12].
43. Stepukonis F., Svensson T. Senatvės ir sergamumo nutolinimas ilgėjant gyvenimo trukmei: teorijos ir tyrimų apžvalga // Gerontologija. 2006, Nr. 7(1), p. 43-56.
44. Vareikytė A. ir kt. Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Atviros Lietuvos fondo 2004 metais remto tyrimo ataskaita. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2006.
45. Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.
46. Žalimienė L. Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo // Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. 2006, Nr. 1(6), p. 183-189.
47. Žmogaus teisės ir socialinis darbas: mokymo priemonė socialinio darbo mokykloms ir socialinio darbo profesijai / Žmogaus teisių centras, Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija, Vytauto Didžiojo universitetas. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla, 2007.

SANTRAUKA

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE KOKYBĖ VARTOTOJŲ POŽIŪRIU

Tendencingas socialines paslaugas namuose gaunančių asmenų skaičiaus didėjimas lemia tai, kad šios paslaugos tampa vis svarbesne Lietuvos socialinės apsaugos sistemos dalimi. Pažymėtina, kad dėl nuošalios gyvenamosios vietovės ir dėl didelių atstumų iki būtiniausių socialinių objektų jos ypatingai reikšmingos kaimo gyventojams. Tačiau mokslinėje literatūroje tema apie socialinių paslaugų namuose teikimą kaimiškose vietovėse menkai tyrinėta.

Magistro baigiamajame darbe nagrinėjami socialinių paslaugų namuose organizavimo ir teikimo ypatumai, analizuojama situacija Panevėžio rajone, kuri pagal gyventojų, gyvenančių mieste ir kaime pasiskirstymą, yra labai kaimiška. Tyrimo tikslas – ištirti, kaip vartotojų požiūriu vertinama socialinių paslaugų namuose kokybė. Jis atliekamas Panevėžio rajone, Ramygalos seniūnijoje taikant pusiau struktūruoto interviu metodą.

Darbą sudaro trys dalys. Pirmoje dalyje nagrinėjama socialinių paslaugų samprata, jų tikslai, aptariamas socialinių paslaugų organizavimas. Tuo tikslu apžvelgiami teisės aktai, reglamentuojantys socialinių paslaugų teikimo ir kitus principus. Skyriuje taip pat daug dėmesio skiriama socialinių paslaugų namuose aptarimui.

Antroje dalyje analizuojant mokslinę literatūrą, siekiama atskleisti, kokios socialinės paslaugos turėtų būti laikomos kokybiškomis ir kokiais principais bei vertinimo kriterijais remiantis, galima jų kokybę įvertinti. Taip pat nagrinėjamos socialinių paslaugų teikimo galimybės seniūnijoje.

Trečioje dalyje apžvelgiami socialinių paslaugų namuose organizavimo ir teikimo ypatumai Panevėžio rajone. Taip pat pateikiama atlikto tyrimo rezultatų analizė, kurioje nagrinėjama, kaip socialinių paslaugų namuose kokybę vertina šių paslaugų vartotojai. Paaiškėjo, kad sėkmingo paslaugų teikimo pagrindas yra lankomosios priežiūros darbuotojų įgūdžiai ir žinios bei gebėjimas jas pritaikyti tiesioginiame darbe su paslaugų vartotojais, o taip pat sugebėjimas suprasti ir atsižvelgti į paslaugų vartotojų poreikius (ir norus). Kai paslaugos teikiamos taip, kaip vartotojas tikisi, jos vertinamos teigiamai, jaučiamas pasitenkinimas ir, atvirkščiai – nukrypimai nuo lauktos paslaugų teikimo eigos ar jų teikimo būdo sukelia nepasitenkinimo pojūtį.

Raktažodžiai: kokybė, socialinės paslaugos, pagalbos į namus paslaugos, požiūris.

SUMMARY

THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES AT HOME FROM A PERSPECTIVE OF CONSUMERS

The number of the consumers of social services at home tends to increase. As a result, it is becoming an increasingly important part of the Lithuanian social security system. It should be noted that social services at home are particularly important in rural areas due the outlying residential areas and long distances to the common social facilities. However, there is a lack of information of this topic in the scientific literature.

The master's final thesis examines the main facilities of the provision of social services and analyzes the situation in Panevezys district which according to the distribution of the people living in rural area and in urban part of the region is very rural. The goal of the study is to examine what kind of attitude have consumers of social services at home. The survey was conducted in Ramygala municipality by using semi-structured interview method.

The work consists of three parts. The first part examines the concept of social services, their objectives and discusses the features of the provision of social services. For this purpose the legislation governing the provision of social services at home is analyzed. Moreover, a lot of attention is focused on the discussion of social services at home in this section of the work.

The second part of the work examines what social services at home should be considered as of high quality by analyzing the scientific literature. It is also analyzed what are the principles and criteria that allow the assesment of the quality. Furthermore, the possibilities of the provision of social services in municipality is investigated.

There were discussed the main features of the provision of social services at home in Panevezys district in the third part of the work. Also the results of the investigation about what kind of attitude about the quality of social services at home have consumers of these services were analyzed. It came clear that skills, knowledge and ability to adapt it in the direct work with clients of providers of social services at home is the basis of successful provision of services at home from a perspective of consumers.

Key-words: quality, social services, social services at home, attitude.

PRIEDAI