

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

**MIGLĖ MANIUŠYTĖ
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS NUOLATINĖS
STUDIJOS**

**SOCIALINIO DARBO KOKYBĖ IR JOS VERTINIMAS
INSTITUCINĖS SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE SENYVO
AMŽIAUS ASMENIMS**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas: *Doc. dr. Alina Petrauskienė*

Vilnius, 2013

TURINYS

IVADAS	3
1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONCEPCIJA	7
1.1. Kokybės nagrinėjimo teorinės dimensijos.....	7
1.2. Socialinių paslaugų kokybės įgyvendinimas	9
1.2.1. Kokybės lygmenys	9
1.2.2. Kokybės rodikliai	12
1.2.3. Vertinimo lygmenys	14
2. ILGALAIKĖS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ PAGYVENUSIO AMŽIAUS ASMENIMS KOKYBĖS POLITIKA	17
2.1. Kokybiškos globos poreikis.....	17
2.2. Kokybės valdymas Europos Sąjungoje.....	18
2.2.1. Europos Sąjungos šalių ir Lietuvos socialinės globos politikos palyginimas.....	19
2.2.2. Ilgalaiškės socialinės globos kokybės užtikrinimo lygmenys	22
3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMO IR VERTINIMO PROBLEMOS SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE PAGYVENUSIEMS ŽMONĖMS	27
3.1 Socialinių paslaugų kokybės vertinimo problemos	27
3.2 Socialinio darbuotojo vaidmens praktikavimo sudėtingumas	29
3.2.1. Vaidmens apibrėžtumo sunkumai	29
3.2.2. Žmogiškųjų išteklių patenkinimas.....	31
3.2.3. Sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų integracija.....	33
4. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SUPRATIMO APIE SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ INSTITUCINĖS SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE SENYVO AMŽIAUS ASMENIMS KOKYBINIS TYRIMAS	35
4.1. Tyrimo metodologija	35
4.2. Tyrimo rezultatų analizė	38
4.2.1. Socialinių darbuotojų supratimo apie socialinių paslaugų teikimo kokybės užtikrinimo procesus (įstaigos perspektyvoje) bruožai.....	38
4.2.2. Socialinių darbuotojų atliekamo profesinio vaidmens vertinimo ypatumai.....	50
4.2.3. Socialinių darbuotojų ir klientų sąveikos ypatumai, susiję su klientų gyvenimo kokybe	58
IŠVADOS	66
REKOMENDACIJOS	69
SANTRAUKA	70
SUMMARY	71
LITERATŪROS SĄRAŠAS	72
PRIEDAI	82

IVADAS

Ilgėjanti žmonijos gyvenimo trukmė ir mažėjantis gimstamumas – du esminiai demografiniai procesai, sparčiai didindami pagyvenusio amžiaus žmonių dalį visuomenėje, keičia pasaulio demografinę sandarą. Nors žmonių gyvenimo trukmė ilgėja, nereiškia, kad amžius pasižymi gera gyvenimo kokybe, fizinės, dvasinės ir psichologinės sveikatos darna. Dėl senyvo amžiaus ir neįgalumo kyla socialiai apsaugotos senatvės siekiamybė, didėja mokslininkų susidomėjimas pagyvenusio amžiaus asmenų problemomis. Socialinių paslaugų, teikiamų senyvo amžiaus asmenims, paklausa yra perteklinė (Imison, Bohmer, 2013). Paslaugų kokybės užtikrinimas tampa vis reikšmingesne Lietuvos socialinės apsaugos dalimi (Socialinis pranešimas, 2007-2008). Šių aplinkybių kontekste socialinio darbo kokybė gali būti analizuojama ir vertinama per socialinių paslaugų kokybės prizmę - socialinis darbas teikiant socialines paslaugas turi būti orientuotas į kliento ir visuomenės gyvenimo kokybės palaikymą ir gerinimą (Blom, Moren, 2012). Siekiant gerinti socialinių paslaugų teikimo efektyvumą bei kokybę, reikia atkreipti dėmesį į vieną svarbiausių socialinių paslaugų kokybės valdymo aspektų - vertinimą, priežiūrą ir kontrolę.

Dažniausiai pagyvenusiems žmonėms reikia įvairios pagalbos kasdienėse veiklose. Viena iš tokių pagalbos formų – ilgalaikė socialinė globa. Nors globa gali būti teikiama bet kokio amžiaus asmenims, tačiau demografinio visuomenės senėjimo kontekste daugiausiai klientų yra pagyvenusio amžiaus asmenys. Sulaukus virš 80 metų, ilgalaikės socialinės globos poreikis didėja apie 6 kartus (Eurostat, 2010). Ilgalaikės socialinės globos sferoje teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimas yra valstybių socialinės apsaugos dalis. Patekę į stacionarias socialinės globos įstaigas, pagyvenusio amžiaus žmonės dažniausiai ten praleidžia visą likusį savo gyvenimą, todėl itin svarbu kontroliuoti ir gerinti šiose įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Socialinių paslaugų kokybės gerinimui pagyvenusių asmenų globos įstaigose jau seniai yra skiriamas vis didesnis dėmesys: daugėja gyvenimo kokybės tyrimų, kuriami standartizuoti vertinimai, išbandomi vertinimų įrankiai, atitinkantys tarpdisciplininę praktiką (Vourlekis et al., 2005). Europos Komisija, vykdydama įvairius projektus ir programas, kuria globos kokybės standartus, pradedant nuo bendrųjų socialinių paslaugų kokybės vertinimo (The quality standard of social services, 2007; Common quality framework for social services of general interest, 2010), pereinant prie pagyvenusių asmenų ilgalaikės socialinės globos įstaigų teikiamų paslaugų kokybės matmenų tyrimų (Measuring progress: indicators for care homes, 2010; Quality management and quality assurance in long-term care, 2010; Long-term care quality assurance policies in European countries, 2012). Panašius tyrimus atlieka ir rekomendacijas rengia Pasaulio sveikatos organizacija, Nacionalinė socialinių darbuotojų asociacija Amerikoje ir kt.

Lietuvoje teoriniu lygmeniu socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo bruožus charakterizuoja Žalimienė (2003; 2005; 2006), Išoraitė (2007), paslaugų kokybės tobulinimo būdus aprašo Guogis, Gudelis (2005), Vareikytė (2006), Kaziliūnas (2006), Gudžinskienė, Kašėtienė (2009). Pastaraisiais metais socialinių paslaugų vertinimo klausimai pradėti analizuoti Indrašienės, Margelienės (2009), Petrauskienės, Zabėlienės (2011), Indrašienės, Katkonienės (2011) moksliniuose darbuose. Minėti mokslininkai pripažįsta, kad socialinių paslaugų kokybės gerinimas turėtų būti prioritetinė sritis, atsižvelgiant į kintančius, kompleksinius pagyvenusių asmenų poreikius ir formuojant valstybės socialinę politiką dabartyje bei ateityje. Taip pat mokslininkai pastebi, kad socialinių paslaugų kokybė ir jos įvertinimas yra ypač sudėtingai įvykdomas, neaiškiai išmatuojamas reiškinys. Greičiausiai todėl stinga kokybės vertinimo modelių, įsigilinimo į vertinimo procesus, nepakanka mokslinių darbų socialinių paslaugų kokybės vertinimo tematika. Žalimienė 2005 m. atliko plačią socialinės globos normų analizės studiją, tačiau 2007 m. ir 2012 m., vadovaujantis Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymais, socialinės globos normos keitėsi ir panašias studijas reikėtų atnaujinti. Šio magistrinio darbo tyrimu siekiama prisidėti prie pagyvenusių asmenų globos įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybės tobulinimo ir vertinimo procesų atskleidimo tiek teoriniu, tiek praktiniu lygmeniu.

Pripažįstama, kad praktiniame lygmenyje vieningo ir sistemingo socialinių paslaugų kokybės valdymo modelio nėra sukurta nei Lietuvoje (Kazlauskienė, Ostrauskienė, 2010), nei Europoje (European Commission, 2011). Teisės aktuose iki šiol nėra nustatytos socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų kokybės vertinimo strategijos (Zozulienė, 2011). Nors bendrosios socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems žmonėms kokybės normos yra standartizuotos Lietuvoje galiojančiais teisės aktais (Abramavičienė, 2008), tačiau jų vertinimas yra probleminė sritis. Vertinant dažniausiai remiamasi objektyviais kriterijais (Ostrauskienė, 2009), nepakankamai įvertinant subjektyvius. 2013 m. prasidėjo socialinės globos įstaigų licencijavimas. Klausimynai, kuriuos vertindamos savo veiklą turi užpildyti įstaigos, siekiančios gauti licenciją, sudaryti vadovaujantis tik objektyviais kriterijais.

Subjektyvusis vertinimas padėtų išsiaiškinti socialinės globos sistemos dalyvių lūkesčius. Globos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė gali būti vertinama skirtingai dėl ten gyvenančių asmenų poreikių ir socialinių problemų įvairovės, personalo kompetencijos, vidinės kultūros veiksnių (Erber, 2013), todėl subjektyvusis vertinimas yra ne mažiau svarbus, nei objektyvusis. Šios problemos sprendimas socialinio darbo srityje susijęs su orientacija į socialinės globos įstaigų specifiką, kompleksinius klientų poreikius, įsivertinimo strategijų kūrimą.

Socialinių darbuotojų indėlis ir įtaka yra sunkiai pamatuojami socialinių paslaugų kokybės veiksniai (Vourlekis et al., 2005; Kerr et al., 2005; Blom, Moren, 2012), todėl šis tyriminis darbas papildė socialinių paslaugų kokybės tyrimus, kurie nagrinėja paslaugų teikimo vertinimą, - vystant

aiškaus ir reikšmingo socialinio darbuotojo profesijos statuso įvaizdį visuomenėje. Apskritai, kokybės vertinimo tyrimai gali būti naudingi ne tik socialinės globos srityje, bet ir kitose panašiose srityse, nes išryškina senėjančios visuomenės poreikius ir problemas, akcentuoja gyvenimo kokybės gerinimo klausimus, papildo bendruosius socialinio darbo tyrimus.

Neabejotinai, šiuo metu stacionarių ilgalaikės socialinės globos paslaugų pagyvenusiems asmenims poreikis yra didesnis už turimus resursus. Kyla būtinybė efektyviau organizuoti paslaugų teikimą. Socialinių darbuotojų klientai vis geriau žino savo teises, kelia didesnius reikalavimus (European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2010; Boehm, 2012), todėl socialinių paslaugų srityje dirbantys asmenys, ypač socialiniai darbuotojai turėtų būti suinteresuoti socialinių paslaugų teikimo modelio kokybės gerinimo klausimais, tuo pačiu metu gerinant ilgalaikės stacionarios socialinės globos įstaigos darbo efektyvumą, sutelkiant nuolatinį dėmesį kompleksinių klientų poreikių užtikrinimui ir paslaugų teikimo vertinimui. Siekiant šių tikslų, prasminga empiriniu lygmeniu tirti kaip ilgalaikės socialinės globos įstaigose pagyvenusiems asmenims socialines paslaugas teikiantys socialiniai darbuotojai suvokia paslaugų kokybę, vertina atliekamą profesinį vaidmenį, kokias nuostatas puoselėja dėl paslaugų kokybės gerinimo plėtros. Šiuo atveju, tiriant paslaugų kokybę, prioritetu tampa subjektyvus paslaugų teikėjo požiūris, teikiamų paslaugų kokybės, atliekamo vaidmens suvokimo ir vertinimo ypatumai. Tai įrodo šio magistrinio darbo temos praktinį aktualumą ir naudą ateityje gerinant socialinių paslaugų teikimą. Indrašienė, Katkonienė (2010) taip pat pažymi, kad analizuojant socialinių paslaugų teikimą, paslaugų teikėjų lūkesčių išsiaiškinimas yra viena iš svarbių paslaugų kokybės sąlygų.

Analizuojant socialinių paslaugų kokybės vertinimą socialinių darbuotojų požiūriu, svarbu atsakyti į tokius probleminius tyrimo klausimus:

1. Kaip socialiniai darbuotojai supranta socialinių paslaugų kokybę bei jos užtikrinimo procesus organizacijos lygmeniu?
2. Kaip socialiniai darbuotojai vertina savo atliekamą profesinį vaidmenį ir indėlį siekiant veiklos kokybės?
3. Kaip socialiniai darbuotojai supranta kliento gyvenimo kokybę ir jos sąsajas su teikiamų socialinių paslaugų kokybe?

Vadovaujantis iškeltais klausimais, išryškėja **tyrimo objektas** – socialinių paslaugų institucinės socialinės globos įstaigose senyvo amžiaus asmenims kokybės vertinimas.

Darbo tikslas – vadovaujantis socialinių darbuotojų vertinimais, išryškinti socialinių paslaugų kokybės charakteristikas institucinės socialinės globos įstaigose senyvo amžiaus žmonėms.

Darbo uždaviniai:

- 1) apibrėžti socialinių paslaugų kokybės koncepciją;

- 2) išanalizuoti institucinės socialinės globos paslaugų senyvo amžiaus asmenims kokybės politiką Europos Sąjungoje ir Lietuvoje.
- 3) išryškinti socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ir vertinimo problemas institucinės socialinės globos įstaigose senyvo amžiaus žmonėms;
- 4) atskleisti institucinės socialinės globos įstaigose socialines paslaugas teikiančių socialinių darbuotojų paslaugų kokybės sampratos charakteristikas ir užtikrinimo bruožus.

Darbe taikyti šie tyrimo metodai: teoriniai (mokslinės literatūros ir dokumentų analizė, lyginimas, vertinimas, apibendrinimas) ir empiriniai (pusiau struktūruotas interviu su socialiniais darbuotojais, dirbančiais institucinės socialinės globos įstaigose senyvo amžiaus asmenims).

Darbo struktūra. Darbą sudaro įvadas, keturi skyriai, išvados, rekomendacijos, literatūros šaltinių sąrašas, santrauka ir priedai. *Įvade* išryškinamas temos aktualumas ir problema, pateikiamas darbo objektas, tikslai ir uždaviniai, tyrimo metodai, temos teorinis ir praktinis reikšmingumas. *Pirmajame darbo skyriuje* nagrinėjama teorinė kokybės koncepcija, atskleidžiamas ypatingas socialinių paslaugų pobūdis, įgyvendinimo bei vertinimo svarba. *Antrajame skyriuje* tarptautiniu ir nacionaliniu lygmeniu aptariama ilgalaikės socialinės globos paslaugų pagyvenusiems asmenims kokybės politika bei jos gerinimo iššūkiai. *Trečiajame skyriuje* atskleidžiami socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ypatumai socialinės globos įstaigose pagyvenusiems žmonėms, nusakant socialinių darbuotojų vaidmenų apibrėžtumo ir vertinimo problematiką, akcentuojant socialinių paslaugų kokybės vertinimo problemas, su kuriomis gali susidurti socialinis darbuotojas. *Ketvirtajame skyriuje* aprašoma tyrimo metodologija, analizuojami kokybinio tyrimo rezultatai, atskleidžiant socialinių darbuotojų supratimą apie socialinių paslaugų kokybę institucinės socialinės globos įstaigose senyvo amžiaus asmenims. Darbo pabaigoje pateikiamos tyrimo rezultatus apibendrinančios išvados ir susijusios rekomendacijos. Pateikiamas literatūros sąrašas ir 6 priedai. Darbe yra 1 paveikslas ir 1 lentelė.

1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONCEPCIJA

Šiame skyriuje nagrinėjama teorinė kokybės koncepcija apibūdinant kokybės apibrėžimų įvairovę ir nusakant jų esmę, išskiriant kokybės nagrinėjimo aspektus ir jų bruožus. Socialinės paslaugos yra apibūdinamos kaip viena iš daugelio paslaugų rūšių, tačiau turinčios ypatingą pobūdį dėl savo tikslų svarbos visuomenės socialinei gerovei ir politikai. Šių paslaugų kokybės įgyvendinimo svarba tikslingai pabrėžiama išskiriant kokybės lygmenis, rodiklius ir nusakant vertinimo ypatumus bei vertinant kylančias problemas.

1.1. Kokybės nagrinėjimo teorinės dimensijos

Manytina, kad tinkamai ir taikliai apibrėžti parduodamų prekių ar teikiamų paslaugų kokybę itin svarbu, nes nuo to priklausys įmonės, įstaigos ar organizacijos tikslai, uždaviniai, veiklos ypatumai. Siekiant apibūdinti kokybės sampratą, reikia išnagrinėti įvairius kokybės apibrėžimus, kuriuos tikslingai suskirsčius pagal esmę (1 priedas), išsiskiria dvi kokybės dimensijos. **Pirmoji** iš jų – vartotojo poreikių patenkinimas, kuomet pagrindinis dėmesys siekiant kokybės yra skiriamas vartotojui ir jo poreikiams. **Antroji** – atitikimas standartams, kuomet kokybės įgyvendinimas siejamas su tam tikrų nuostatų, normų, kriterijų, standartų įvykdymu. Ryškėja objektyvioji (atitikimas normoms ir standartams) bei subjektyvioji (dėmesys į vartotoją) kokybės samprata. Šios dvi kokybės dimensijos yra neatskiriamos. Indrašienė, Katkonienė (2011) pažymi, kad paslaugos vertinimas turi susidėti iš standartų ir lūkesčių. Standartai šiuo atveju – pripažinti ir priimti, susiję su objektyvia paslaugos kokybe ir dalykais, kuriuos galima pamatuoti, o lūkesčiai susideda iš subjektyvaus, vartotojo paslaugų kokybės vertinimo (kitai dar vadinama transcendentiniu, į vartotoją ir vertę orientuotu požiūriu). Taigi, kokybės suvokimas susideda iš dviejų skirtingų dimensijų.

Neretai kyla diskusijos dėl objektyviojo ir subjektyviojo kokybės suvokimo svarbos bei tikslumo nusakant prekės ar paslaugos kokybę. Mokslininkai vis dažniau teigia, kad, vertinant kokybę, subjektyvus gavėjo pasitenkinimas vaidina žymiai svarbesnį vaidmenį nei objektyvus matmenys (Kerr et al. 2005; Žalimienė 2005; Švedaitė 2007; Netten et al. 2008). Siekiant išsiaiškinti ir įvertinti subjektyviąją kokybės perspektyvą, anot kai kurių autorių, kyla tam tikrų sunkumų. Švedaitė (2007) pastebi, kad vieni paslaugų gavėjai tą pačią paslaugą gali vertinti kaip kokybišką, kiti – priešingai. Taigi, autorė pabrėžia, kad kokybė gali būti laikoma tarpusavio susitarimo dalyku. Dėl to paslaugų gavėjui įvairiais, priimtinais būdais turėtų būti suteikta teisė išreikšti savo norus, lūkesčius, dalyvauti paslaugos kokybės planavimo ir gerinimo procese. Siekiant suderinti tarpusavio susitarimo ir lūkesčių išpildymo principą, vartotojas ir teikėjas turėtų

lygiaverčiai įsitraukti į minėtą procesą. Objektyviąją paslaugos kokybę įvertinti lengviau, nes ji grindžiama nustatytais kriterijais ir normomis. Derėtų atsargiai vertinti standartų įvykdymo svarbą kokybei, nes tik standartų laikymasis, neatsižvelgiant į nuolat kintančius, vis labiau kompleksinius vartotojų poreikius, negali užtikrinti visiškos kokybės. Paslaugos teikėjas, atsižvelgdamas į ilgalaikius ir trumpalaikius veiklos tikslus, turėtų nuolat peržiūrėti savo dokumentus, susijusius su kokybės standartais ir, paisant pokyčių, reikalavimų - modifikuoti, pritaikyti, suderinti juos su vartotojų poreikiais ir kokybės tendencijomis. Tokiu atveju objektyvioji paslaugos kokybė bus dinamiška ir atitinkanti vartotojų poreikius.

Siekiant aiškiau apibūdinti standartų įvykdymo ir vartotojo lūkesčių patenkinimo svarbą kokybės užtikrinimui, galima būtų vadovautis trimis Žalimienės (2003) aprašytais kokybės nagrinėjimo aspektais, kurie atspindi teiginį, kad siekiant aukštesnės kokybės, vartotojo lūkesčiams turėtų būti skiriamas ypatingas dėmesys. Taigi, autorė išskiria *atitikties kokybę*, kuomet produktas ar paslauga atitinka numatytus standartus, *reikalavimų kokybę* – kai produktas ar paslauga atitinka vartotojų reikalavimus, ir *įsiteikimo kokybę*, kai produktas ar paslauga stebėtinai pranoksta vartotojo lūkesčius. Atitikties kokybę būtų galima apibūdinti kaip privalomą dimensiją kiekvienam gaminamam produktui ar teikiamai paslaugai, t.y. atitikimas numatytus standartus turi būti užtikrinamas pirmiausiai, nes tai yra pamatas prekių ar paslaugų kūrimui. Reikalavimų kokybę būtų galima vertinti kaip aukštesnį lygmenį, kuris atitinka minėtą teikėjo orientavimąsi į vartotojo pageidavimus, o įsiteikimo kokybę – kaip aukščiausiąjį lygmenį, kurio pasiekimas teikiant paslaugas apibūdina ypatingą įstaigos, įmonės, organizacijos dėmesį į klientą, gebant patenkinti esamus ir numatomus, būsimus jo poreikius.

Paslaugų kokybės aspektai tam tikra prasme skiriasi nuo prekių kokybės. Paslaugos kokybės koncepciją apibrėžti ir įvertinti yra itin sudėtinga, nes paslaugų prigimtis yra daugiareikšmė, apimanti skirtingas kokybės dimensijas bei suvokimo lygius. Siekiant suvokti paslaugų kokybės vertinimo ypatumus, reikėtų apibūdinti esmines jų savybes. Dažnai autoriai aprašo šias paslaugų savybes: neapčiuopiamumą (angl. intangibility), neatskiriamumą (angl. inseparability), heterogeniškumą (angl. heterogeneity), nekaupiamumą (angl. perishability) (Lovelock, 1981; Parasuraman et al., 1985; Wolak et al. 1998; Pranulis, 2000; Kotler et al., 2003). *Neapčiuopiamumas* reiškia, kad paslaugos kokybės neįmanoma iširti prieš vartojant (Levitt, 1981). *Neatskiriamumas* pasireiškia kuomet paslauga yra kuriama ir teikiama tuo pačiu metu, neatskiriamai nuo paslaugų teikėjų bei klientų (Kotler, 2003). *Heterogeniškumas* - tai yra nevienodumas, paslaugų skirtingumas, kuris kinta priklausomai nuo paslaugų derinių, teikimo formos, žmonių santykių (Bagdonienė, 2003). *Nekaupiamumo* pobūdis apibūdina paslaugų nepatvarumą (Bagdonienė, 2003), negalėjimą nuolat užtikrinti vienodo jų teikimo (t.y. pasiūlos) ir vartojimo (paklausos) (Zeithaml et al, 1985). Šios paslaugų savybės turi kai kurių probleminių

aspektų, kuriuos įvardijus išryškėja paslaugų savybių komplikuotumas, apibrėžimo, suvokimo ir vertinimo problemos (2 priedas). Paslaugų teikėjas ir vartotojas paslaugos teikimo ir vartojimo procese susiduria su begale iššūkių ir problemų. Paslaugų teikėjo tikslas – patenkinti vartotojo lūkesčius, vartotojo – gauti paslaugą, atitinkančią lūkesčius. Teikėjas turi stengtis siekti patenkinti vartotojo poreikį jam tinkamiausiu metu, geriausiomis sąlygomis, detaliai išsiaiškinus poreikį, norus, lūkesčius, skatinant vartotojo suinteresuotumą ir dalyvumą paslaugos teikimo procese. Svarbu, kad teikėjas vykdytų nuolatinį paslaugos teikimo stebėjimą, kurtų ir vadovautųsi kokybės kontrole, įvairiais būdais siektų įgauti vartotojų pasitikėjimą, užtikrintų tiek paslaugos kokybės teikimo stabilumą, tiek dinamišką kaitą vartotojų poreikių ir lūkesčių atžvilgiu.

Taigi, galima patvirtinti, kad suvienijus dvi kokybės dimensijas – vartotojo poreikių patenkinimą ir standartų laikymąsi, gali būti užtikrinama įvairiapusiška kokybė. Prekių ar paslaugų teikėjo prioritetas siekiant kokybės turėtų pasireikšti nuolatiniu judėjimu pirmyn – nuo bazinių iki esamų bei numatomų klientų poreikių tenkinimo, aukščiausių kokybės standartų vykdymo atsižvelgiant į visuomenės kaitos tempus. Šis judėjimas neatsiejamas nuo nuolatinio veiklos stebėjimo, analizavimo, vertinimo.

1.2. Socialinių paslaugų kokybės įgyvendinimas

Viena iš daugelio paslaugų rūšių – socialinės paslaugos. Joms taip pat turi būti taikomi kokybės reikalavimai. Nekokybiškai teikiamos socialinės paslaugos nevykdo šioms paslaugoms įstatymo keliamų siekiamybių - užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, užtikrinti visuomenės socialinį saugumą, padėti įveikti socialinę atskirtį (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006), kitaip sakant – nevykdo socialinės politikos tikslų. Dėmesys socialinių paslaugų kokybei išreiškia visuomenės socialumo ir etikos plėtojimąsi (FEANTSA, 2009), todėl turi būti nuolatinis ir nepertraukiamas.

1.2.1. Kokybės lygmenys

Nagrinėjant socialinių paslaugų kokybės teorines dimensijas, dažniausiai vadovaujamasi Donabedian (1980) apibūdintais trimis paslaugų kokybės lygmenimis: struktūros, proceso ir rezultato. *Struktūriniai* indikatoriai apibūdina paslaugos teikėją, jo naudojamus resursus ir įrankius teikiant paslaugas, kitus fizinius ir organizacinius veiksnius. *Procesiniai* indikatoriai žymi procesus, kurie vyksta tarp paslaugų teikėjų teikiant socialinę pagalbą. *Rezultatų* lygmuo nusako ar paslaugos teikimas pasiekė pageidaujamus (nepageidaujamus) rezultatus. Taigi, galima interpretuoti, kad struktūriniai kokybės veiksniai turi privalomumo pobūdį, nes be jų paslauga net nebus vienaip ar

kitaip įgyvendinta, procesiniai veiksniai reikalingi tam, kad paslaugos būtų plėtojamos veiksmingai, o pasiekta rezultato kokybė gali padėti nusakyti ar prieš tai minėti kokybės lygmenys pasiteisino. Taip pat šią interpretaciją galima iliustruoti pavyzdžiu, kurį pateikia Netten et al. (2008): pirmas klausimas, matuojant paslaugų kokybę – kiek asmenų gavo paslaugas (tai atitinka pirmąjį lygmenį – struktūros kokybę), sekantys klausimai – kaip buvo teikiamos paslaugos, per kurį laiką suteiktos, kokie rezultatai ir kokia suteiktų paslaugų kokybė? Rezultato kokybė, anot Švedaitės (2007), didžiausia dalimi priklauso nuo kliento pasitenkinimo, t.y. reikia atsakyti į klausimą ar socialinis darbas su klientu buvo sėkmingas. Vadinasi, net jei pirmieji du paslaugų kokybės lygmenys bus įvykdyti nepriekaištingai, tai ne visada gali reikšti, kad rezultato kokybė bus taip pat teigiama, jei ji nevisiškai patenkino kliento lūkesčius.

Užtikrinant šiuos tris paslaugų kokybės lygmenis, taip pat reikėtų juos derinti tarpusavyje. 2010 m. Europos Sąjungos šalių lygmeniu buvo vykdytas socialinės globos institucijų kokybės vadybos tyrimas ir nustatyta, kad institucijų veikloje daugiausiai atsižvelgiama į struktūros kokybę, rečiau - į proceso kokybę, rečiausiai – į rezultato kokybę (European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2010). Manytina, kad taip yra dėl to, kad struktūros kokybė yra objektyvi, aiškiai pamatuojama, geriausiai matoma ir kitų pastebima, o rezultato kokybę pasiekti ir įvertinti sudėtinga, reikalingas giluminis, profesionalus požiūris.

Siekiant išryškinti kiekvieno paslaugų kokybės lygmens skirtumus ir galimybes, jie gali būti analizuojami ir lyginami išskiriant privalumus ir trūkumus, apibūdinant sąsajas tarpusavyje ir nusakant kiekvieno jų poveikį visuminei paslaugos kokybei (3 priedas). Visų kokybės lygmenų susietumą galima pavaizduoti kaip grandinę, kurioje, pradedant nuo struktūros kokybės, pereinama prie proceso ir baigiama rezultato kokybe (Birkmeyer et al., 2006). Struktūros kokybė įtakoja proceso ir rezultato kokybę, nes nuo to, kokie yra objektyvūs matmenys, t.y. fizinės sąlygos, darbuotojų skaičius, jų išsilavinimo rodikliai, priklauso tolimesnis paslaugos teikimas ir jos galutinis rezultatas. Proceso kokybė įtakoja rezultato kokybę, nes nuo to, kaip ir kokiais būdais bus teikiama paslauga, priklauso galutinis rezultatas. Galiausiai, rezultato kokybė neįtakoja kitų dviejų kokybės lygmenų, nes ji pati yra stipriausiai jų veikiamą. Ne visuomet šie lygmenys turi tiesioginį poveikį visuminei socialinės paslaugos kokybei. Pavyzdžiui, struktūrinis lygmuo dažniausiai turi netiesioginį ryšį su kitais kokybės lygmenimis. Netten et al. (2007) pateikiamame pavyzdyje aprašomas Anglijoje atliktas nacionalinis paslaugų namuose tyrimas, kurio metu atskleista, kad labiausiai patenkinti visumine socialinių paslaugų namuose kokybe buvo tie klientai, kuriems jas teikė labiau kvalifikuotas personalas. Taip pat gausu pavyzdžių, kuomet net labai geri struktūriniai paslaugų kokybės elementai nepadidina pasitenkinimo rezultato kokybe (European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2011). Tačiau, vienaip ar kitaip, struktūrinis kokybės lygmuo netiesiogiai įtakoja tiek proceso, tiek rezultato kokybę. Proceso ir rezultato lygmuo įtakoja

paslaugos kokybę tiesiogiai. Taigi, kuriant naujas ir tobulinant esamas socialinių paslaugų kokybės vadybos sistemas derėtų atsižvelgti į šių lygmenų tarpusavio ryšius ir gebėti juos suvienyti taip, kad vyktų efektyvi sąveika.

Kiekvienas kokybės lygmuo turi pranašumų ir trūkumų, kurie išryškėja mėginant juos nustatyti ir įvertinti. Struktūros kokybė pasižymi tuo, kad dažniausiai ją galima išmatuoti nesudėtingai, pvz. fiziniai, administraciniai duomenys dažniausiai yra lengvai prieinami; klientų apklausos būna paprasčiau, greičiau atliekamos, kainuoja pigiau, nei tos, kurios skirtos išmatuoti kliento pasitenkinimą (Birkmeyer et al., 2006). Taip pat mokslininkai teigia, kad struktūros kokybės matavimas gali būti efektyvus ir veiksmingas, nes vienas struktūrinis matas gali įtakoti kelis rezultatus. Pavyzdžiui, aukštas darbuotojų išsilavinimas gali įtakoti gerus jų santykius su klientais, tikslingą socialinės pagalbos procesų dokumentavimą ir pan. Tačiau, kuomet nėra fizinių požymių, tuomet struktūros kokybės nusakyti tam tikrais aspektais gali būti neįmanoma, pvz. socialinių paslaugų, teikiamų asmens namuose, atveju (Malley, Fernandez, 2010).

Proceso kokybės vertinimas tikslingai atspindi paslaugą, kurią vartotojas gauna, o paties proceso metu galima įvesti tam tikrus kintamuosius, kurie vienaip ar kitaip pakreiptų paslaugos teikimą ir leistų įvairiapusiškai įvertinti (Birkmeyer et al., 2006). Taigi, proceso kokybę galima apibūdinti kaip itin lanksčią ir atvirą pokyčiams. Dažniausiai ją vertina tiesiogiai su paslaugos teikimu susiję asmenys, paslaugų vadybininkai, kurie šį vertinimą naudoja kaip įrankį paslaugų kokybės gerinimui, nes jis lengvai pasiduoda įvairioms intervencijoms (Steel et al., 2004). Tačiau tai turi ir trūkumą – kuomet kokybę įvertinti galima tik socialinių paslaugų teikimo proceso metu ir priklausomai nuo kliento suvokimo lygio, įsitraukimo, tuomet vertinimo rezultatai gali žymiai skirtis, priklausomai nuo to, kas atliko tyrimą, kas jame dalyvavo, kaip buvo nusiteikę, kokios buvo aplinkos sąlygos, kas įtakoją socialinės pagalbos procesus. Anot Netten et al. (2007), Malley, Fernandez (2010), socialinių paslaugų gavėjų patirtis dažniausiai yra pats geriausias tiek paslaugos teikimo proceso, tiek rezultato kokybės indikatorius.

Rezultato kokybės vertinimas dažniausiai naudojamas siekiant apibūdinti galutinį paslaugos rezultatą ir palyginti skirtingų teikėjų teikiamas paslaugas (Malley, Fernandez, 2010). Birkmeyer et al., (2006) pažymi, kad pats paslaugos vertinimo faktas ir procesas yra itin reikšmingas klientui, todėl, žinodamas, kad jo nuomonė yra svarbi ir vertinama, klientas neretai keičia savo elgesį. Tai vadinama Hawthorno efektu. Taigi, paslaugų rezultato kokybės vertinimas yra naudingas ne tik dėl tiesioginių savo tikslų (įvertinti, numatyti, suplanuoti tolimesnę strategiją), bet ir dėl didėjančio kliento pasitenkinimo, kuris atsiranda vertinamo tyrimo metu. Socialinių paslaugų rezultatų kokybės kontrolė ir vertinimas gali būti vykdomas trimis skirtingais etapais (European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2010). Visų pirma – *sisteminė kontrolė*, kuri gali būti atliekama kasdienėje praktikoje. Tai gali būti dokumentų pildymas, duomenų rinkimas, kurie skirti

tam tikram tikslui, tolesniems kokybės gerinimo uždaviniams plėtoti. Gali būti vykdoma kasdien, kas savaitę, ketvirčiais ir pan. *Rezultatų kontrolė* vykdoma kas 1-2 metus. Atliekami specialūs tyrimai ar auditas. Galiausiai, kas 3-4 metus vykdomas *strateginis planavimas*. Jo metu vyksta darbo įvertinimas, strategiškai planuojamas tam tikras tęstinumas, peržiūrimi kokybės kriterijai. Taigi, rezultato kokybės vertinimas susideda tiek iš trumpalaikių, tiek iš ilgalaikių kokybės matavimo tikslų ir apima nenutrūkstamą procesą, kurį lydi nuolatinis planavimas bei dėmesys kliento lūkesčiams.

Apibendrinant galima pažymėti, kad, siekiant užtikrinti visus aprašytus socialinių paslaugų kokybės lygmenis, reikalingas nuolatinis ir sistemingas stebėjimas ir gebėjimas atliepti nuolat kintančius visuomenės ir individo poreikius. Socialinių paslaugų teikėjai turi būti suinteresuoti paslaugų kokybės tobulinimu, pasižymėti aukštomis vadybinėmis kompetencijomis ir nepritrūkti iniciatyvų. Būtina naudoti kokybės rodiklius, kuriais vadovaujantis vyks sistemingas socialinių paslaugų kokybės vertinimas pagal struktūros, proceso, rezultato lygmenis.

1.2.2. Kokybės rodikliai

Socialinių paslaugų kokybės rodikliai yra įvairiai aprašomi ir skirstomi. Tokia įvairovė, manytina, atsiranda dėl sudėtingumo išmatuoti socialinių paslaugų kokybę ir socialinio darbuotojo indėlį, t.y. nusakyti – kada ir kam paslaugos teikimas yra naudingas ir kas turi būti laikoma kaip visuotinai priimtas gėris. Taigi, socialinio darbo kokybės kriterijai kiekvienu atveju gali būti skirtingi (Švedaitė, 2007), tačiau manoma, kad socialinių paslaugų kokybę vertinti būtina ir ji turi būti nusakyta tam tikrais kriterijais, kurie palengvintų įvertinimo procesą.

Visų pirma, verta aptarti kriterijų taikymo ir matavimo reikšmę socialinių paslaugų kokybei ir jos gerinimui. Kalbant apie kriterijus socialinių paslaugų srityje, gali būti naudojamas žodis *standartai*. Socialinių paslaugų standartizavimo procesai sparčiai plinta Europoje, standartų taikymas apima siauresnį socialinių paslaugų kokybės suvokimą. Žalimienė (2007) pabrėžia standartų taikymo naudą užtikrinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Anot autorės, tinkamai numatyti paslaugų standartai įgalina vartotojus žinoti savo teises, o paslaugų teikėjus – planuojant ir organizuojant veiklą, žinoti kokias paslaugas ir kaip reikia teikti. Inkorporuojant standartus į nacionalinį lygmenį ir remiantis nacionaline praktika, galima palyginti panašias paslaugas teikiančių institucijų darbo efektyvumą: tai ypač naudinga tiek paslaugų pirkėjui, tiek tiesioginiam gavėjui (Ministry of Labour and Social Affairs, Czech Republic 2002).

Tam, kad socialinių paslaugų standartai įgautų vertę ir panaudojimo galimybes, jie turi atitikti tam tikrus bruožus (European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2010): galimybę keisti ir tobulinti; galimybę išmatuoti; įvykdomumo reikalavimą; patikimumo užtikrinimą; bendro

tinkamumo principą. Tokiu atveju standartai yra orientuoti į rezultatą ir juos galima įvardinti kaip aukščiausią siekiamybę. *Galimybė keisti ir tobulinti* turėtų būti susieta su demografiniais pokyčiais, kompleksiniais klientų poreikiais. Standartų kūrimu neturi būti siekiama teikti visiems vienodų paslaugų ir vienodais būdais (Ministry of Labour and Social Affairs, Czech Republic, 2002). Manytina, kad socialinių paslaugų įstaiga, atsižvelgdama į ilgalaikius ir trumpalaikius tikslus, turėtų nuolat peržiūrėti savo dokumentus, susijusius su paslaugų kokybės standartais ir, atsižvelgiant į naujoves, pokyčius, reikalavimus - modifikuoti, pritaikyti, suderinti juos su socialinių paslaugų poreikiais ir kokybės tendencijomis. *Patikimumas* – dar viena svarbi standartų sąlyga. Šiuo atveju, manytina, kad standartai ir jų kriterijai turi būti grįsti moksliniais tyrimais, jų tinkamumas įrodytas praktinio panaudojimo srityje, nekeliantis abejonių. Europos Sąjungos lygmens standartai pagrįsti neabejotiniais principais, pamatinėmis vertybėmis, tačiau tiek šalių nacionalinės vyriausybės, tiek paslaugų teikėjai, kurdami arčiau vartotojo orientuotus standartus, turi atsargiai vertinti jų patikimumą ir nenukrypti nuo visuotinai priimtinių normų. Tačiau nederėtų praktikoje pasikliauti vien standartais - profesionalus socialinių paslaugų teikėjas turėtų mokėti atskirti individualius atvejus ir paisyti išimčių. *Įvykdomumo* reikalavimas turėtų būti užtikrintas kaip vienas iš svarbesnių, nes nerealūs, neįvykdomi standartai neturi prasmės. Turi būti apgalvoti ir pasiekiami reikiami resursai (laiko sąnaudos, finansinės galimybės, etiniai reikalavimai ir kt.) (European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2010). Sukūrus įvykdomus standartus ir jais besinaudojant, turėtų būti nesudėtinga pateikti ataskaitas, įvertinimus apie jų panaudojimo galimybes, sėkmes ir nesėkmes siekiant paslaugų teikimo tikslų. *Išmatuojamumo* svarba turi būti grindžiama būtent kiekybiniu standartų matavimu. Kai kurių kriterijų pavertimas kiekybiniais gali palengvinti gairių kūrimą ir įvertinimo procesą (European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2010). Nors, kita vertus, kokybinis požiūris negali būti mažiau svarbus: Netten et al. (2008) pažymi, kad standartų matavimas turi atitikti daugiau subjektyvumo kriterijų, standartai turi būti vertinami pagal subjektyvų paslaugų gavėjo pasitenkinimą, pvz. vartotojų nuomonės dauguma, kuri pažymi, kad personalas su jais elgiasi pagarbiai ir maloniai, yra žymiai svarbiau nei didesnis kvalifikuoto personalo skaičius, kurio elgesiu vartotojai yra mažiau patenkinti. Taigi, manytina, kad šiais atvejais paslaugos teikėjas turėtų įvertinti kuriose situacijose geriau taikyti kokybinį ar kiekybinį požiūrį. *Bendro tinkamumo principas* yra orientuotas į standartiškumą, t.y. standartų galimybę pritaikyti juos įvairiose socialinių paslaugų įstaigose. Tiesa, šis teiginys neturi būti vienareikšmiškas dėl Europos Sąjungos šalių ypatumų, kultūrinės įvairovės, struktūrinių skirtumų. Taip pat prie bendro tinkamumo kriterijaus galima priskirti ir *abstrakčių vertybių puoselėjimą*, kuris turi būti akcentuojamas standartuose – tai orumas, pagarba žmogaus teisėms ir pan. (Ministry of Labour and Social Affairs, Czech Republic, 2002).

Taigi, socialinių paslaugų standartai – įvertinti kokybiškai ir išmatuoti kokybiškai, orientuoti į rezultatą, pasižymintys bendro tinkamumo principais, išmatuojamumu, patikimumu, galimybe keisti ir tobulinti – gali būti esminis socialinių paslaugų kokybės gerinimo veiksnys.

1.2.3. Vertinimo lygmenys

Siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę, naudojimas sukurtais standartais turi būti vykdomas lygiagrečiai su veiklos įvertinimu. Vienas iš socialinių paslaugų valdymo sudėtinių dalių – paslaugų kokybės vertinimas, priežiūra ir kontrolė valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Manytina, kad socialinių paslaugų kataloge (2006) numatyti paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo principai žymi prioritetus, kuriais turi būti remiamasi vertinant paslaugų kokybę. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas gali vykti įvairiais lygmenimis. Nors lygmenys yra skirtingai įvardijami ir apibūdinami, juose galima išvelgti panašumų ir vertinti klasifikuojant į tris sritis: sistemos (organizacinis), paslaugų teikėjų, paslaugų gavėjų (4 priedas).

Sistemos (organizacinis) vertinimo lygmuo dar kitaip gali būti vadinamas *konteksto* (European Commission, 2010). Vertinant šį lygmenį, turi būti atsižvelgiama į situaciją ir sąlygas, kurios sudarytos paslaugų teikimui, gali būti analizuojamos sistemos įgyvendinimo ypatybės, teisės aktai, standartai, jų kontrolės būdai ir pan. Vienas iš principų, pagal kuriuos gali būti vertinama sistema – tai veiksmingumas. Siekti veiksmingumo socialinių paslaugų srityje sudėtinga dėl to, kad, kaip jau minėta, tai yra itin sunkiai išmatuojamas ir nusakomas aspektas. Anot Guogio, Gudelio (2005), veiksmingumas išreiškiamas kaip santykis tarp visų socialinių paslaugų sistemoje sukurtų paslaugų ir valstybės biudžeto išlaidų. Tuomet reikia vertinti kaip patenkinti kliento ir bendruomenės poreikiai, ar užtikrinti įvairūs paslaugų kokybės aspektai ir pan. Sekantis svarbus principas - socialinis dialogas ir bendradarbiavimas, kuomet sistema remiasi socialinių paslaugų dalyvių interesais, siekia institucijų bendradarbiavimo, pozityvios sąveikos ir tarpusavio pagalbos. Tai svarbu dėl to, kad gerinama visuminė paslaugų teikimo aplinka, o žalinga tais atvejais, kai bendradarbiavimas itin formalizuojamas biurokratinėmis taisyklėmis (European Commission, 2010). Darbuotojų vertinimui itin svarbus kompetentingumo principas, į kurio suvokimą įeina žinios, įgūdžiai, gebėjimai, jų siekimas bei nuolatinis stiprinimas. Sistemos kokybė gavėjui turėtų būti sudaryta vadovaujantis visapusiškumo (derinant socialines paslaugas su kitomis sistemomis ir priemonėmis, pvz. sveikatos priežiūra, užimtumu, siekiant kompleksinio pagalbos teikimo), socialinio teisingumo (kuomet gavėjo galimybės mokėti už paslaugas neturi įtakos jo galimybėms gauti paslaugas), tinkamumo (teikiamos paslaugos turi kuo labiau atitikti gavėjo poreikius ir lūkesčius), prieinamumo (paslaugos teikiamos kuo arčiau asmens gyvenamosios vietos), saugumo (kuomet nėra grėsmės vartotojui, mažinama rizika ir abejonės, užtikrinamas konfidencialumas)

principais. Veiksmai, kurie yra reikalingi sistemos kokybės lygmens vertinimo atlikimui, susideda iš kokybės rodiklių nustatymo ir procedūrų standartizavimo. Turi būti sukurti tam tikri reikalavimai, nusakantys paslaugų teikimą, kurie yra visuotinai privalomi. Siekiant vykdyti socialinių paslaugų kokybės priežiūrą, kontrolę ir vertinimą, turi būti kuriami atitinkami teisės aktai, reglamentuojantys šiuos veiksmus, steigiamas atsakingų institucijų tinklas.

Paslaugų teikėjų lygmenyje vertinant socialinių paslaugų kokybę gali būti tiriama paslaugų teikėjų charakteristika, vertinami teikiant paslaugas naudojami būdai, metodai ir kt. Paslaugų teikėjų vertinimas turėtų remtis komunikabilumo principu, kuris reiškia, kad paslaugos teikėjas geba bendrauti su vartotoju jam suprantamais būdais, išklauso vartotojo poreikių, siekia išsiaiškinti ir supranta jo norus ir lūkesčius. Šį principą galima sugretinti su orientacijos į vartotoją principu. Siekiant principo įgyvendinimo, paslaugų teikėjui dažniausiai kylanti problema – kuomet klientas nepajėgus išreikšti savo pageidavimus ir lūkesčius arba supranta situaciją neadekvačiai. Patikimumo principas yra vienas svarbiausių teikiant socialines paslaugas, nes dažniausiai šio sektoriaus klientai yra pažeidžiami, todėl jiems svarbu aiškumas, pažadų tesėjimas, laiko numatymas ir kt. aplinkybės, sukuriančios pasitikėjimą. Reagavimo principas dera su patikimumo principu, kuomet personalas, kurdamas pasitikėjimo santykius, yra nuolat pasirengęs suteikti pagalbą klientui. Vartotojo pažinimo principas susideda iš nuolatinio, sistemingo siekio pažinti paslaugų gavėją, vertinti jo poreikius, kreipti dėmesį į lūkesčius ir pagal tai teikti paslaugas. Holizmo principu besiremiantis paslaugų teikėjas siekia sudaryti visapusiškas sąlygas, skirtas kliento savarankiškumui užtikrinti. Paslaugumas vertinamas kaip personalo noras padėti klientui, susidomėjimas klientu, dėmesingumas. Atsakingumas ir atskaitomybė paslaugų gavėjui bei visuomenei reiškia nuolatinę, periodišką informacijos sklaidą, finansinių ir ne finansinių rezultatų pasiekimus, jų pateikimą viešai prieinamais būdais (European Commission, 2010). Partnerystės ir bendradarbiavimo principų paaisymas vertinamas pagal tai, ar paslaugų teikėjas sąveikauja tiek su paslaugų gavėju, tiek su jį atstovaujančiomis organizacijomis, finansuojančiomis institucijomis, politikais ir kitais subjektais aiškinantis kliento poreikius, planuojant, tiriant, vystant, kontroliuojant ir vertinant paslaugų teikimą (European Commission, 2010).

Pagrindinė kokybės *paslaugos gavėjui* vertinimo lygmens sritis – lūkesčių patenkinimas. Vertinant kaip ši sritis yra patenkinta, reikia pirmiausiai ištirti ar yra įtvirtintas apčiuopiamumas, t.y. ar egzistuoja visi elementai, kurie nurodo, kad paslauga yra realiai teikiama. Dalyvavimo principo paaisymas parodo ar socialinių paslaugų teikimo klausimai yra sprendžiami lygiaverčiai su paslaugų gavėju bei kitais su paslaugų teikimu tiesiogiai ir netiesiogiai susijusiais dalyviais. Poreikių patenkinimo principas – taip pat vienas svarbiausių paslaugų gavėjui, nes tik esant tam tikriems nepatenkintiems poreikiams, kurių klientas negali tenkinti savarankiškai, jis patenka į socialinių paslaugų gavėjų sąrašą. Jau minėta, kad subjektyvus kliento pasitenkinimas užima lygiavertę

pozicijas, lyginant su objektyviais kriterijais, todėl jo užtikrinimas turėtų būti svarbi siekiamybė. Šiuo atveju socialinių paslaugų teikimo srityse susiduriama su sunkumais, kylančiais dėl to, kad klientų, ypač pagyvenusio amžiaus asmenų, supratimą apie gaunamų paslaugų kokybę kartais labai sunku įvertinti, nes tai netelpa į jokiais klausimynų ribas (Inclusion Europe, 2007). Dar vienas svarbus probleminis aspektas – galimas objektyvios ir subjektyvios kokybės nesutapimas. Gali pasitaikyti situacijų, kuomet, pvz. blogėjant objektyvioms paslaugų teikimo sąlygoms, didėja subjektyvus kliento pasitenkinimas (European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2011). Kuomet socialinių paslaugų kokybė vertinama per paslaugų gavėjo prizmę, pabrėžtina, kad gavėjas turėtų dalyvauti įvairiose paslaugų teikėjo ar sistemos dalyvių pateikiamose socialinių paslaugų vertinimo priemonėse, nes tik tokiu būdu galima atskleisti subjektyvųjį paslaugų kokybės kriterijų iš kliento perspektyvos. Ne tik iš teikėjo, bet ir iš kliento pusės turėtų kilti suinteresuotumas kokybiškomis socialinėms paslaugoms, todėl skundų, prašymų, pageidavimų, padėkų pateikimas paslaugų teikėjui – tinkami būdai, kuriais yra vertinama paslauga.

Išties, manytina, kad paslaugų teikėjai ir vartotojai ne visada gali vienodai suprasti kokybę, todėl sudarant standartus reikia kuo tiksliau išsiaiškinti daugumos paslaugų gavėjų lūkesčius. Tik tokiu atveju standartų taikymas bus išties naudingas. Iliustruojant šiuos teiginius, Kaziliūnas (2009) pažymi, kad sistema ar organizacija pirmiausiai turi atlikti kokybinius tyrimus, siekiant išsiaiškinti klientų poreikius, lūkesčius ir tuomet tai vertinti kiekybiškai, t.y. kliento vertinamus kokybinius kriterijus reikia tinkamai įvardinti ir išmatuoti kiekybiškai. Taigi, nustatyti standartai, naudojimasis jais ir gebėjimas tinkamai įvertinti, galėtų padėti organizacijai pasiekti aukščiausią paslaugos kokybę, kuri lygiagrečiai atspindi klientų poreikius ir lūkesčius.

Apibendrinant, prekių ar paslaugų kokybė susideda iš vartotojo poreikių patenkinimo ir standartų laikymosi. Paslaugų kokybės koncepciją apibrėžti sudėtinga dėl paslaugų savybių komplikotumo, suvokimo ir vertinimo problemų. Socialinės paslaugos yra ypatingos dėl savo poveikio asmenimis, šeimoms, bendruomenėms, visuomenei, mažinant socialinę atskirtį ir didinant saugumą; jų kokybei teikiama vis didesnė reikšmė. Vykdam socialinių paslaugų kokybę struktūros, proceso ir rezultato lygmenimis, bei derinant juos tarpusavyje, yra siekiama visuminės paslaugų kokybės. Taip pat socialinių paslaugų kokybės siekiama vadovaujantis tam tikrais kriterijais – standartais, kurie turi būti įvertinti kokybiškai ir išmatuoti kokybiškai, orientuoti į rezultatą, pasižymintys bendro tinkamumo principais, išmatuojamumu, patikimumu, galimybe keisti ir tobulinti. Siekiant efektyviai valdyti socialinių paslaugų teikimą, šių paslaugų kokybę efektyvu nuolat vertinti sistemos, paslaugų teikėjų ir paslaugų gavėjų lygmenimis.

2. ILGALAIKĖS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ PAGYVENUSIO AMŽIAUS ASMENIMS KOKYBĖS POLITIKA

Šiame skyriuje ilgalaikės socialinės globos paslaugų pagyvenusiems asmenims kokybės politika yra analizuojama pabrėžiant ilgalaikės socialinės globos poreikį demografinio visuomenės senėjimo kontekste bei kokybės gerinimo iššūkius. Analizuojant kokybės valdymo situaciją, pasitelkiami Europos Sąjungos socialinių paslaugų kokybės politikos pavyzdžiai. Šalių patirtis tam tikrose kokybės valdymo srityse lyginama su Lietuvos situacija, išryškinami egzistuojantys skirtumai ir panašumai, pateikiami pasiūlymai ilgalaikės socialinės globos kokybės gerinimui.

2.1. Kokybiškos globos poreikis

Pasaulio sveikatos organizacijos pateikiamas ilgalaikės socialinės globos apibrėžimas byloja, kad ilgalaikė socialinė globa apima visumą paslaugų, kuriomis iš dalies ar visiškai nesavarankiškam asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinės priežiūros reikalaujanti pagalba, siekiama palaikyti geriausią įmanomą gyvenimo kokybę, užtikrinti pasirinkimo laisvę, autonomiją, nepriklausomybę, dalyvavimą, pasitenkinimą, orumą. Nors šios vertybinės nuostatos yra panašiai deklaruojamos visuose Europos Sąjungos valstybių narių teisės aktuose, tačiau jų taikymas kasdieninėje praktikoje, manytina, dar nėra visiškai arti apibrėžime išreikštos siekiamybės.

Apibrėžime atsispindi priklausomybės problematika – t.y. pagyvenusio amžiaus asmens priklausomybė nuo kitų asmenų pagalbos. Europiečių priklausomybė nuo ilgalaikės socialinės globos nuolat didėja, tai yra vertinama tiek objektyviais, tiek subjektyviais kriterijais. Objektyvūs kriterijai – tai amžius, gyvenimo trukmė, neįgalumas. Statistikos departamentas (2013) informuoja, kad 2013 m. viduryje Lietuvoje gyveno 713,8 tūkst. pagyvenusių (60 metų ir vyresnio amžiaus) žmonių (21,2 procento visų gyventojų). Per pastaruosius dešimt metų pagyvenusių žmonių padaugėjo 32,6 tūkst. (4,9 %). Taip pat ilgesnė tapo gyvenimo trukmė. 1997 m. Lietuvos žmonės gyveno vidutiniškai 69 metus, o 2011 m. – 74 metus (Statistikos departamentas, 2013). Siekiant priklausomybę apibūdinti subjektyviais kriterijais, kaip pavyzdį galima pasitelkti Eurobarametro 2007-aisiais atliktą darbingo amžiaus Europos Sąjungos gyventojų apklausą, kurios rezultatai parodė, kad didelė dalis respondentų prognozuoja priklausomybę nuo kitų asmenų pagalbos ateityje. Šiuo metu esantys priklausomi pažymėjo 2,5 proc., 13 proc. mano, kad ateityje tai bus neišvengiama, 32 proc. – tikėtina, 28,5 proc. – netikėtina, bet daugiau įmanoma. Tik 8,7 proc. apklaustųjų išreiškė didesnę priklausomybės nebuvimo galimybę ir atsakė, kad greičiausiai bus nepriklausomi. Taigi, apklausa rodo, kad, subjektyviais vertinimais, daugiau darbingo amžiaus europiečių mano, kad bus priklausomi, nei nepriklausomi. Didėjant tiek objektyviai pasireiškiančiai,

ties subjektyviai suvokiamai europiečių priklausomybei, ilgalaikės socialinės globos užtikrinimo ir kokybės užduotys kelia vis daugiau iššūkių Europoje.

Nors institucinė ilgalaikė socialinė globa yra vis mažesnė siekiamybė lyginant su priežiūros ir globos namuose paplitimu, tačiau patekęs į ilgalaikės socialinės globos įstaigą pagyvenusio amžiaus asmuo ten dažniausiai praleidžia visą likusį gyvenimą, todėl globos kokybės užtikrinimas šiame sektoriuje turi būti itin svarbus tikslas siekiant pozityvaus senėjimo tikslų, žmogaus teisių užtikrinimo. Negalintys savimi pasirūpinti pagyvenusio amžiaus asmenys dažniausiai pirmenybę teikia globali namuose, šeimos, draugų kaimynų neformaliai pagalbai, neinstitucinei globali (European Commission, 2007; Naujanienė, 2008; AFNOR, 2008). Eurobarametro 2007-aisiais atliktas Europos Sąjungos gyventojų apklausos tyrimas parodė, kad respondentai negalinčių savimi pasirūpinti tėvų globali dažniau rinkęsi apgyvendinimą kurio nors iš vaikų namuose (30 proc.), nemažiau tinkamos atrodytų valstybinės ar privačios pagalbos namuose paslaugos (27 proc.), taip pat – vaikų lankymasis ir pagalba tėvams pastarųjų namuose (24 proc.). Mažiausiai apklaustųjų (10 proc.) institucinę socialinę globą nurodė kaip geriausią išeitį. Tačiau, paklausti apie tikimybę naudotis ilgalaikės socialinės globos paslaugomis ateityje, tik 4 proc. atsakė, kad jokių būdų neprireiks ir nesinaudos, 12 proc. – kad greičiausiai nesinaudos. 71 proc. apklaustųjų mano, kad greičiausiai arba neabejotinai naudosis šiomis paslaugomis. Taigi, todėl institucinė socialinė globa ir jos teikiamų paslaugų kokybė turi būti kuo labiau priartinta prie vartotojų lūkesčių, sudaryti sąlygas, panašias į artimiausią, namų aplinką ir visais aspektais – patogumą vartotojui. Greene (2000), Naujanienė (2008) pažymi, kad institucinės socialinės globos paslaugos labiausiai apriboja asmens nepriklausomybę, autonomiją, skirtingai nei kitos paslaugų rūšys – pirminė sveikatos priežiūra, pagalba namuose, dienos centruose.

Taigi, demografinio visuomenės senėjimo kontekste institucinės globos teikimas turėtų būti itin kokybiškas. Dėl šias paslaugas gaunančio kliento patiriamos objektyvios ir subjektyvios priklausomybės, neretai – autonomijos, nepriklausomybės apribojimo, paslaugos turi būti teikiamos vadovaujantis asmens laisvo pasirinkimo teisių užtikrinimo, savarankiškumo puoselėjimo, autonomijos suteikimo ir kitais principais. Šie principai turi būti įgyvendinti įtvirtinant juos socialinėje politikoje.

2.2. Kokybės valdymas Europos Sąjungoje

Europos Sąjungoje socialinės paslaugos vaidina svarbią rolę ir yra traktuojamos ne tik kaip būtina valstybės pagalba, bet ir kaip Europos Sąjungos šalių žmonių socialinė teisė. Demografinio visuomenės senėjimo konteksto sąlygomis Europos Sąjunga siekia užtikrinti

visapusišką savo piliečių gerovę gaunant ilgalaikės socialinės globos paslaugas ir vysto politiką, kuri apima pagrindines žmogaus teises šioje srityje.

2.2.1. Europos Sąjungos šalių ir Lietuvos socialinės globos politikos palyginimas

Socialinės politikos kryptys ir schemos Europos Sąjungos šalyse užtikrinant ilgalaikės socialinės globos pagyvenusio amžiaus asmenims paslaugų teikimo kokybę priklauso nuo paslaugų teikėjų kuriojančios valstybės institucijos, finansavimo šaltinių ir jų struktūros, kultūrinės ir politinės situacijos šalyse (Nies et al., 2010). Manytina, kad dėl šių veiksnių įvairovės Europos Sąjungos šalyse narėse ilgalaikės socialinės globos paslaugos vystėsi skirtingu greičiu ir šiuo metu pasižymi skirtingais paslaugų teikimo bruožais, nevienoda paslaugų kokybe kt. (AFNOR, 2008).

Visų pirma, Sąjungos šalių socialinė politika ilgalaikės socialinės globos atžvilgiu vystėsi ir šiuo metu vystosi skirtingu greičiu. Šiaurės ir Centrinės Europos šalyse ilgalaikės socialinės globos sistemos pradėjo kurtis jau nuo 1950-ųjų, o Pietų ir Rytų Europoje vis dar vyksta sistemų plėtimasis, kūrimosi stadija, kuomet susiduriama su finansavimo ir kt. problemomis (Driest, 2006). Šie nelygumai aiškinami daugybe veiksnių: skirtinga šalių istorinė situacija, kultūra, tautinė sudėtimi, valdžios ir piliečių vaidmenų ypatumais, ekonomine situacija (WHO, 2008).

Lietuvos socialinės globos politikos formavimuisi didelę įtaką turėjo priklausomybė nuo Sovietų Sąjungos. Savarankiška šalies socialinė politika ir globos sistema pradėjo formuotis atgavus nepriklausomybę (Žalimienė, 2006). Vienas svarbiausių dokumentų, kuriame buvo išreikštos socialinių paslaugų sistemos efektyvumo, veiksmingumo nuostatos bei būtinybė sukurti socialinių paslaugų vertinimo, kontrolės ir kokybės užtikrinimo mechanizmus – 2002-aisiais Vyriausybės priimta Socialinių paslaugų teikimo reforma. Nuo 2002-ųjų metų itin padaugėjo įvairių socialinės globos paslaugų standartų: atsirado reikalavimai stacionarioms socialinės globos įstaigoms, kvalifikaciniai reikalavimai socialiniams darbuotojams, pareigybių aprašai, socialinių paslaugų mokėjimo, finansavimo, planavimo aprašai, poreikių nustatymo ir paslaugų skyrimo aprašai, globos normos ir pan. Tačiau, reikia pažymėti, kad šiuo metu Lietuvoje nėra vieno įstatymo, pagal kurį būtų nustatyti visuminiai socialinių paslaugų teikimo standartai, numatytas privalomas jų pobūdis ir patvirtintos vertinimo sistemos.

Kalbant apie socialines paslaugas ir jų kokybę, svarbu žinoti, kad socialinių paslaugų samprata Lietuvoje ir Europos Sąjungoje skiriasi. 2006-aisiais Europos Bendrijų komisijos komunikate „Lisabonos strategijos įgyvendinimas. Vidutinės svarbos socialinės paslaugos“ pažymima, kad socialinių paslaugų samprata Europos Sąjungoje susideda iš daugelio aspektų. Vienas iš jų - sveikatos priežiūra. Lietuvoje sveikatos apsaugos ir socialinės apsaugos sistemos yra atskirtos skirtingais teisės aktais, vykdomos skirtingų institucijų. Antra socialinių paslaugų rūšis

Europos Sąjungoje – tai papildomos socialinės apsaugos sistemos, kuriose galima apsidrausti nuo nelaimingų įvykių rizikos. Lietuvoje šio pobūdžio paslaugos nelaikomos socialinėmis paslaugomis. Trečias, į Europos Sąjungos socialinių paslaugų suvokimą įeinantis aspektas susideda iš kitų esminių paslaugų, kurios teikiamos tiesiogiai asmeniui. Tai yra įvairi pagalba asmenims, ištiktiems asmeninių problemų arba atsidūrusiems krizinėse situacijose, taip pat – integruojančios į visuomenę ir darbo rinką paslaugos, pvz. rehabilitacija, profesinis mokymas ir profesinė integracija. Į sampratą taip pat įeina veikla, kuria siekiama užtikrinti integraciją neįgaliesiems ir kitiems asmenims, turintiems ilgalaikių sveikatos problemų. Komunikate akcentuojama, kad valstybės narės turi teisę apibrėžti kas šalyje laikoma socialinėmis paslaugomis ir kaip jos organizuojamos. Lietuvos socialinių paslaugų sąvoka, galima sakyti, apima siaurąjį požiūrį, o Europos Sąjungos – platųjį. Siauruoju požiūriu apibūdinat socialines paslaugas laikomasi nuostatos, kad paslaugos skiriamos labiausiai pažeidžiamoms visuomenės grupėms, yra neatskiriamos nuo socialinio darbo, vadinamos asmeninėmis socialinėmis paslaugomis (Indrašienė, Margelienė, 2009). Išties, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006) socialinių paslaugų subjektu yra apibūdinamas asmuo (šeima). Įstatyme aiškiai išskiriamos socialinių paslaugų rūšys, tarp kurių nėra plačiajam požiūriui į socialines paslaugas būdingų švietimo, sporto, kultūros ir pan. paslaugų. Taigi, nors Lietuvos ir Europos Sąjungos socialinių paslaugų samprata skiriasi, tačiau jų valdymas turėtų atitikti Sąjungos nariams taikomas bendras taisykles, siekti Sąjungos tikslų. Europos Komisija minėtame komunikate pabrėžia ir bendrą paslaugų kokybės reikalavimą.

Taip pat šalyse egzistuoja skirtingas paslaugų finansavimo pobūdis, remiantis klasikiniiais Bismarko ir Beveridžo modeliais. Beveridžiniu finansavimo principu pagrįstas modelis egzistuoja Danijoje, Graikijoje, Ispanijoje, Airijoje, Islandijoje, Italijoje, Norvegijoje, Portugalijoje, Suomijoje, Švedijoje, Anglijoje, o bismarkiniais, socialinio draudimo pagrindais grįstais principais vadovaujamasi Belgijoje, Vokietijoje, Prancūzijoje, Lichtenšteine, Liuksemburge, Nyderlanduose, Austrijoje (Driest, 2006). Beveridžiniame modelyje ilgalaikė socialinė globa finansuojama iš biudžeto lėšų, bismarkiniame veikia socialinis draudimas ir jo principai (OECD, 2010). Šiuo metu dauguma šalių krypta į mišrius finansavimo modelius, nes vis populiarėja savanoriškas draudimas (Belgijoje, Vokietijoje), finansavimas asmeninėmis lėšomis (Portugalijoje, Slovėnijoje) (OECD, 2010). Lietuvoje socialinės paslaugos finansuojamos beveridžiniu principu, vadovaujantis 2006 m. spalio 10 d. Vyriausybės nutarimu Nr. 978 „Dėl socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr. 110-4463). Nuo 2007-ųjų Lietuvoje pereita nuo biudžetinio įstaigų finansavimo prie paslaugų finansavimo, t.y. socialinės paslaugos asmenims finansuojamos iš savivaldybių biudžetų lėšų ir asmens mokėjimo už socialines paslaugas lėšų.

Prie socialinės globos paslaugų kokybės gerinimo taip pat prisideda ir pasirinkimo laisvės plėtojimo principas. Vienas iš šio principo įtvirtinimo būdų, apie kurį nuolat diskutuojama Europos

Sąjungos šalyse – tai viešojo ir privataus sektoriaus teikiamos paslaugos ir galimybė vartotojui rinktis tarp šių dviejų teikėjų. Visose Sąjungos šalyse narėse vartotojui yra sudaryta tokia galimybė, išskyrus Suomiją (Riedel, Kraus, 2011). Iliustruojant galima būtų remtis OECD (2008) atliktu gavėjų pasitenkinimo tyrimu Danijoje, kuomet nustatyta, kad 73 proc. klientų yra labai patenkinti teikiamomis privačios globos paslaugomis, kuomet labai patenkintų viešojo sektoriaus paslaugomis kiek mažiau - 54 proc. Žvelgiant iš teikėjo perspektyvos, vartotojo pasirinkimo galimybių didėjimas turėtų didinti konkurenciją tarp skirtingų teikėjų ir dėl to paskatinti paslaugų kokybės gerėjimą. Europos Sąjunga laikosi nuostatos, kad ateityje reikia siekti pusiausvyros bei papildomumo tarp viešojo ir privataus ilgalaikės socialinės globos sektoriaus (European Commission, 2007).

Lietuvoje pasirinkimo laisvės principas renkantis socialines paslaugas numatytas Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 24-931; 2012, Nr. 148-7602). Apraše nurodoma, kad globa organizuojama ir teikiama pripažįstant asmens teisę į jo pagrįstus lūkesčius ir interesus atitinkančią pagalbą. Konkrečiau, 4-ame aprašo priede nurodoma, kokios pasirinkimo galimybės asmeniui suteikiamos – nuo globos namų pasirinkimo iki smulkių pasirinkimo teisių - kambario kaimyno, aptarnaujančio personalo, laisvalaikio už globos namų ribų ir pan. Pasirinkimo teisių paisoma ir kituose, socialines paslaugas reglamentuojančiuose šalies teisės aktuose. Kalbant apie viešojo ir privataus socialinės globos sektoriaus santykį Lietuvoje, pastarojo sektoriaus teikiamų socialinės globos paslaugų yra žymiai mažiau. Vadovaujantis Statistikos departamento duomenimis, 2011 m. pabaigoje Lietuvoje privačių globos namų paslaugomis naudojosi 204 asmenys, kurių amžiaus yra nuo 65 iki 85 m. ir daugiau. Valstybės, savivaldybės, parapijų, visuomeninių organizacijų globos namų paslaugomis naudojosi 5394 tokio paties amžiaus asmenys. Vadinasi, privatus sektorius Lietuvoje, teikiantis ilgalaikės socialinės globos paslaugas pagyvenusiems asmenims užima beveik 4 proc., kai tuo tarpu viešasis sektorius sudaro net 96 proc. globos teikėjų dalies.

Šalyse pasireiškia nevienoda skiriamoji linija tarp formalių ir neformalių paslaugų teikėjų. Visur neformali globa užima didesnę ilgalaikės socialinės globos dalį, tačiau kai kuriose valstybėse neformalios ir formalios globos santykis žymiai skiriasi, pvz. Skandinavijos šalyse ir Beneliukso valstybėse neformalus teikėjai užima iki 50 proc., o Rytų ar Vidurio Europoje tokie teikėjai sudaro nuo 70 proc. iki 90 proc. (European Commission, 2011). Verta pridurti, kad šalys, kuriose formali socialinė globa užima didesnę dalį, pinigų finansavimui taip pat išleidžia daugiau: Eurostat (2011) duomenimis, Danija, Švedija, Norvegija per pastaruosius keletą metų nuolat pirmauja šioje srityje. Taigi, formali globa kainuoja brangiau nei neformali. Žvelgiant į ateitį pastebima, kad formalios globos poreikis didėja maždaug 3 kartus, o neformalios – tik 2 kartus (European Commission, 2009), todėl Rytų ir Vidurio Europos šalys, kurios remiasi neformalia globa, turėtų į šią tendenciją

atkreipti dėmesį ir socialinės politikos veiksmus vystyti formalios socialinės globos resursų paieškai, paslaugų spektro plėtimui ir pan.

Lietuvoje 2009 m. formalios ir neformalios globos santykis buvo pasiskirstęs taip: 22 proc. globos gavėjų gauna formalias socialinės globos paslaugas (18 proc. sudaro institucinė globa, 4 proc. – pagalba namuose), 77 proc. asmenų socialinės globos paslaugas gauna neformaliame sektoriuje (European Commission, 2009), t.y. iš artimųjų, giminaičių, draugų, kaimynų ir kt. Neformali globa, nevyriausybiinių organizacijų teikiama pagalba, religinių bendruomenių darbas Lietuvos ir Norvegijos savivaldybių atstovų 2010 m. parengtoje „Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje adaptavimo, perkėlimo ir įdiegimo Lietuvoje galimybių studijoje“ pabrėžiama kaip Lietuvos socialinių paslaugų sistemos stiprioji pusė. Nors bėgant metams nestacionarių socialinių paslaugų gavėjų daugėja, o stacionarių mažėja, tačiau pripažįstama, kad nestacionarių socialinių paslaugų tinklas savivaldybėse dar nėra pakankamas, o esančiose stacionariose nėra itin efektyviai užtikrinama paslaugų kokybė (Norway grants, 2010).

Apibendrinant, reikėtų pabrėžti, kad šalyse ilgalaikės socialinės globos teikimas skiriasi pradedant nuo istorinės raidos ypatumų, šalių skirtingumų apibrėžiant sąvokas, pasitelkiant nevienodus finansavimo modelius. Nevienoda skiriamoji linija tarp privataus ir viešojo, formalaus ir neformalaus sektoriaus taip pat sukuria šalių ilgalaikės socialinės globos sistemų palyginimo sunkumus. Šalių sistemos skiriasi organizaciniu požiūriu ir kartu lemia nevienodą visos socialinės apsaugos lygį Europos Sąjungoje. Lietuvoje vyksta teigiami pokyčiai socialinių paslaugų plėtojimo ir vystymosi srityje. Atsakingos institucijos kuria socialinės gerovės modelį, besivadovaudamos Europos Sąjungos šalių patirtimi ir lygiuojasi į šiuolaikinius standartus.

2.2.2. Ilgalaikės socialinės globos kokybės užtikrinimo lygmenys

Šalyse narėse teikiamų kokybiškų ilgalaikės socialinės globos paslaugų užtikrinimo bruožai nagrinėjami išskiriant keturis kokybės lygmenis (Nies et al., 2010): sistemos, organizacinis, profesinis ir vartotojo. Papildant, Dandi et al. (2012) išskiria penktąjį lygmenį – internacionalinį.

Internacionalinis lygmuo

Šiame lygmenyje Europos Sąjunga, siekdama užtikrinti ilgalaikės socialinės globos kokybę, veikia trimis lygmenimis: Sąjungos, narių, teikėjų bei gavėjų (Social platform steering group, 2008). Sąjungos lygmenyje veikia Atviro koordinavimo metodas (angl. Open method of coordination), kuriuo naudojantis siekiama socialinės apsaugos ir įtraukties koordinuojant, stebint ir vertinant paslaugų teikimą, kuriant metodologijas ir standartus kokybės gerinimui. Taip pat skatinama gerosios patirties sklaida tarp narių, teikiamas inovatyvus atsakas į problemų sprendimą, organizuojami įvairūs šalių forumai, Europos Komisija vertina šalių politikos tikslus, metodus ir

teikia tolesnes rekomendacijas. Europos Sąjungoje svarbiausios organizacijos, suinteresuotos ilgalaikės socialinės globos kokybe – tai Europos Taryba, Europos Komisija ir Pasaulio sveikatos organizacijos regioninis Europos biuras. Driest (2006) akcentuoja, kad ilgalaikės socialinės globos teikimas daugiausiai organizuojamas nacionaliniu lygmeniu ir įvardija tai kaip problemą. Dėl to, manytina, Europos Sąjunga turi koordinuoti antrą lygmenį – narių, kuomet Europos Sąjungos kokybės principai įvairiais būdais integruojami į nacionalines kokybės sistemas, užtikrinamas paslaugų nepertraukiamumas vartotojui skirtingose šalyse. Lisabonos strategija (2000) paminėtina kaip pirmasis teisės aktas, kuriame sutelktas Sąjungos dėmesys į pagyvenusio amžiaus asmenis ir jų poreikius visuomenės senėjimo kontekste (AFNOR, 2008). Tais pačiais metais pasirodė Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija (2000). Chartijos nuostatų laikymasis nubrėžia pagrindines gaires valstybėms narėms užtikrinant kokybiškas socialines paslaugas. Reikšmingu dokumentu analizuojant ilgalaikės socialinės globos kokybės užtikrinimo problemas būtų galima laikyti 2005-aisiais Europos Komisijos paskelbtą apžvalgą „Review of Preliminary National Policy Statements on Health Care and Long-term Care“, kurioje pažymima bendra Sąjungos narių atsakomybė už ilgalaikės socialinės globos paslaugų kokybę bei išskiriamos ir analizuojamos globos kokybės užtikrinimo problemos šalyse narėse. Globos kokybės užtikrinimui gerinti Europos Komisija yra išskyrusi tris svarbiausius Europos Sąjungos tikslus: prieinamumas, aukšta kokybė ir stabilumas (European Commission, 2008). *Prieinamumo principas* vertinamas dviem pagrindiniais aspektais, kuriuos apibūdina Pasaulio sveikatos organizacija (WHO, 2003). Vienas jų atsako į klausimą ar globa yra prieinama visiems universalumo principu. Antrasis – ar paslaugos prieinamos esant poreikiui, t.y. ar vertinamas kiekvieno besikreipiančio poreikis paslaugoms. Vadovaujantis pirmuoju principu, kuomet paslaugos prieinamos tik tiems, kurių pajamos mažiausios, Anglijoje, Italijoje, Latvijoje, Lietuvoje, Lenkijoje, Rumunijoje, Ispanijoje yra taikomas pajamų testavimas (Riedel, Kraus, 2011), o likusiose Europos Sąjungos šalyse pajamų testavimas nenaudojamas. Pvz. Vokietijoje ilgalaikę socialinę globą užtikrina socialinis draudimas (European social network, 2009). Antrasis principas, kuomet yra vertinamas besikreipiančiojo poreikis paslaugoms, galioja beveik visose Sąjungos šalyse, išskyrus Austriją, Angliją ir Rumuniją (Riedel, Kraus, 2011). Eurobarametro (2007) atliktais tyrimais pažymima, kad vidutiniškai tik 31 proc. Europos Sąjungos piliečių mano, kad globos kaina yra adekvati ir prieinama, o pusė apklaustųjų mano, kad ateityje dėl didelių globos kainų gali negauti reikiamos globos. Paslaugų brangumas – susirūpinimą keliantis objektas (Naujanienė, 2008). Vadinasi, nors atrodo, kad principai užtikrina lygybę, tačiau realybėje taip ne visada manoma. *Aukštos kokybės principai* reiškia prevencijos taikymą, atsižvelgiant į kintančius visuomenės poreikius, paslaugų kokybės standartų kūrimą, atsakomybės už kokybę stiprinimą. (European Commission, 2008). Nies et al. (2010) išskiria Europos Sąjungos šalis, kuriose plačiausiai vystomi ilgalaikės socialinės globos pagyvensiems asmenims kokybės

užtikrinimo ir valdymo mechanizmai: tai – Nyderlandai, Suomija, Anglija. *Užtikrinamumo principas* palaikomas racionaliai naudojant resursus, koordinuojant ryšius tarp formalių ir neformalių teikėjų, viešų ir privačių institucijų.

Sistemos lygmuo

Sistemos lygmuo susideda iš ilgalaikės socialinės globos teikimą reglamentuojančių nacionalinių, regioninių ir tarptautinių teisės aktų visumos, egzistuojančios kontrolės sistemos bei globos įstaigų akreditavimo ar sertifikavimo procedūrų (Dandi et al., 2012).

Visų pirma, sistemos lygmuo apima valstybėje galiojančius teisės aktus, reglamentuojančius ilgalaikės socialinės globos pagyvenusiems asmenims teikimą. Pirmasis teisės aktas, nustatęs ilgalaikės socialinės globos pagyvenusiems asmenims principus ir įvardijęs pagrindinius standartus – Nyderlanduose 1996-aisiais įtvirtintas „Kokybės aktas“ (angl. ‘Quality Act’). Verta pažymėti, kad Nyderlandai, anksčiausiai įtvirtinę pagyvenusio amžiaus asmenų globos kokybės principus, šiuo metu yra tarp penkių Europos Sąjungos šalių, formaliai pagyvenusio amžiaus asmenų globai išleidžiančių didžiausią BVP dalį (0,72 proc.) (Eurostat, 2008). Taip pat Nyderlandai yra šalių, kuriose plačiausiai vystomi ilgalaikės socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybės užtikrinimo ir valdymo mechanizmai, trejetuke (Nies et al., 2010). Taigi, šalis, pirmoji įtvirtinusi ilgalaikės socialinės globos kokybės standartus, šiuo metu pirmauja daugelyje kokybės sričių.

Antroji sistemos lygmens sudedamoji dalis - kontrolės sistemos. Dažniausiai naudojamos – kokybės standartai, priežiūros sistemos, vidinės ir viešos kokybės vertinimo ataskaitos (Dandi et al., 2012). Europos Sąjungos šalių valdžios atstovai pastaruoju metu yra itin suinteresuoti ilgalaikės socialinės globos kokybės užtikrinimu (AFNOR, 2008; Marin et al., 2009; Riedel, Kraus, 2011). Šiuo metu, anot Dandi et al. (2012) atliktos Europos Sąjungos šalių kokybės kontrolės sistemų apžvalgos, kokybės įrankiai yra aptinkami 15-oje iš 21-os šalies.

Trečiasis sistemos sudedamasis elementas – akreditavimas, kuomet, anot Dandi et al. (2012), panaudojus tam tikrus patikros mechanizmus pripažįstama, kad vienas ar kitas privatus teikėjas teikia kokybiškas ilgalaikės institucinės socialinės globos paslaugas. Pažymėtina, kad akreditacija ir kiti įvertinimo mechanizmai veikia tik formaliam sektoriuje ir apima formalių globos teikėjų įvertinimą, tačiau lieka neįvertintas neformalus sektorius (giminių, artimųjų, draugų, kaimynų globa bei pagalba), kuris, kaip jau minėta, užima didžiąją ilgalaikės socialinės globos sferos dalį. Demografinio visuomenės senėjimo kontekste valstybės turėtų skirti daugiau dėmesio neformalaus sektoriaus, kuris teikia ilgalaikę socialinę globą, situacijos įvertinimui, resursų paieškai, problemų sprendimui, paramai, nes laikui bėgant pagyvenusio amžiaus žmonių, kuriems reikalinga ilgalaikė socialinė globa, skaičius didės, o valstybių biudžetai, tikėtina, negalės visiškai užtikrinti formalios, institucinės globos. Ypač plėtra turėtų būti suinteresuotos tos šalys, kuriose neformalus sektorius užima žymiai didesnę ilgalaikės socialinės globos dalį, nei formalus.

Organizacinis lygmuo

Socialinė politika ir šalių patirtis kokybės sistemų, standartų kūrimo ir organizavimo atžvilgiu yra gana nevienoda. Kokybės užtikrinimo schemas gali būti trijų tipų: savanoriškos, privalomos ir neprivalomos, bet naudojamos (Riedel, Kraus, 2011). Autoriai pastebi, kad kokybės užtikrinimo schemas yra privalomos visose senosiose Europos Sąjungos valstybėse narėse (Belgijoje, Danijoje, Anglijoje, Prancūzijoje, Vokietijoje, Italijoje, Nyderlanduose, Ispanijoje, Švedijoje), išskyrus Austriją ir Suomiją. Neprivalomos, paplitę ir naudojamos yra Čekijoje, Austrijoje, Lenkijoje, Slovėnijoje, o savanoriškos – Suomijoje, Olandijoje ir Lietuvoje. Verta pasitelkti šalių sistemų pavyzdžius ir aptarti kai kuriuos atvejus.

Austrijoje kokybės užtikrinimo schemas pasižymi neprivalomu pobūdžiu, bet yra naudojamos. Atsakomybė už standartų kūrimą ir taikymą bei kokybės vertinimą yra suteikta devyniems regionams ir apima nacionalinį lygmenį. Leichsenring (2010) nuomone, Austrijos kokybės vertinimo sistemos atsižvelgia daugiausiai į struktūros ir proceso kokybę, neapimant sudėtingiausios – rezultato kokybės. Tačiau šiuo metu Austrijoje plinta ir vis plačiau naudojama E-Qualin kokybės valdymo sistema, kuri nėra privaloma, bet kai kuriuose regionuose taikoma savanoriškai, siekiant įstaigos savęs įsivertinimo. E-Qualin sistema jungia klasikinius kokybės valdymo instrumentus, kurie yra pritaikomi prie įstaigos organizacinio pobūdžio ir sukuria tinkamus vystymosi, mokymosi metodus, įgalina ir įtraukia personalą kuriant paslaugų rezultatus ir vertinant kokybę (Leichsenring, 2010).

Kitas pavyzdys – kuomet kokybės užtikrinimo schemas yra privalomos. Prancūzija – pavyzdinė šio modelio šalis, kuomet atsakomybė už kokybės kontrolę yra sutelkta tarp kelių kompetentingų nacionalinių institucijų, iš kurių pagrindinė – Nacionalinė socialinių reikalų inspekcija (angl. National Inspectorate for Social Affairs) (Leichsenring, 2010). Fermon, Joel (2012) aprašo Prancūzijoje galiojančio vidinio ir išorinio kokybės vertinimo bruožus. Vidinis įstaigos įsivertinimas atliekamas kas penkerius metus. Naudojami visuotinai pripažinti, vieningi kokybės įvertinimo įrankiai. Išorinis įstaigos vertinimas atliekamas šalių, kurios nedalyvauja paslaugų teikimo procese ir nėra su juo susijusios. Vertinimo procesą nustato šalyje galiojantys įstatymai.

Lietuva yra viena iš šalių, kurioje kokybės užtikrinimo schemų naudojimas nėra privalomas. Savivaldybės patiria sunkumų planuojant socialines paslaugas, nes neturi pakankamai tinkamų metodų kaip nustatyti tikslų paslaugų gavėjų skaičių, poreikį tam tikroms paslaugoms (Marcinkowska, 2010). Nuo 2013 m. atliekamas visuotinis globos įstaigų licencijavimas, kurio metu globos įstaigos iki 2015 m. turi gauti licenciją socialinei globai teikti. Šis žingsnis jau galėtų būti laikomas privalomo kokybės užtikrinimo schemų naudojimo pobūdžio atsiradimu.

Teikėjų ir gavėjų lygmuo

Šio lygmens egzistavimas reiškia, kad globos kokybės gerinime turi dalyvauti visos suinteresuotos pusės, pradedant nuo Europos Sąjungos lygmens, aukščiausių nacionalinės valdžios atstovų ir globos teikėjų, baigiant kliento ir jo šeimos indėliu į globos kokybės tobulinimą. Šiuo atveju Europos Sąjungos institucijos kontroliuoja ir skatina kokybiškų paslaugų teikimą, informuoja vartotojus apie kokybiškų paslaugų teikėjus, motyvuoja domėtis paslaugų kokybe: skatinamas abiejų pusių dalyvavimas sprendimų priėmime, informuotas sutikimas, klientų pasitenkinimo tyrimai ir informuotumas (Nies et al., 2010). Siekiant suartinti abi globos procese dalyvaujančias puses – globos teikėjus ir gavėjus, kai kuriose Europos Sąjungos šalyse yra kuriamos elektroninės informacinės sistemos, kurios pagerina informacijos sklaidą. Šių sistemų pagalba galima sužinoti kaip gauti konkrečias paslaugas, kokie yra teikėjai ir pan. Panašaus pobūdžio sistemos itin populiarios ir išvystytos Suomijoje, Nyderlanduose, Švedijoje, kitose šalyse šios sistemos yra išbandomos ir kuriamos, kai kur – neveikia (Lietuvoje, Anglijoje, Italijoje) (Nies et al., 2010). Klientų pasitenkinimo klausimynai ir jų naudojimas taip pat prisideda prie siekio užtikrinti kliento teises. Klientų ir teikėjų teisės ir pareigos yra geriau užtikrinamos įtvirtinus jas įstatymuose ir kituose teisės aktuose, itin aiškiai numatytos skundų procedūros. Akcentuojant teikėjų požiūrį į globos teikimo kokybę, manytina, kad ne kontrolė ir tikrinimas turi būti pirmenybė, bet savęs įsivertinimas, trečiosios šalies požiūris.

Taigi, Europos Sąjungoje įvairias būdais ir priemonėmis yra užtikrinamas kliento ir paslaugų teikėjo vaidmenų įtraukimas į paslaugų teikimo procedūrą. Siekiama pusiausvyros tarp paslaugų teikėjų ir gavėjų, sumažinant teikėjų įtaką, pranašumą, ir padidinant kliento dalyvumą bei apsisprendimo laisvę.

Apibendrinant, Europos Sąjunga ir jos institucijos įvairiais atvejais propaguoja sisteminių požiūrį, t.y. į ilgalaikės socialinės globos kokybę žvelgiant iš įvairių perspektyvų, pradedant nuo kokybės kūrimo individualiam vartotojui mikro lygmeniu ir baigiant visos Sąjungos kokybės sistemos kuravimu – makro lygmeniu. Europos Sąjunga, kaip viena iš internacionalinio ilgalaikės socialinės globos kokybės lygmens kūrėja ir koordinatorė, nustato valstybėms narėms pagrindinius principus ir nuostatas dėl paslaugų kokybės gerinimo, tačiau šalių nacionalinės sistemos turi daug esminių skirtumų, skirtingais būdais stengiasi užtikrinti paslaugų kokybę. Vieningų Europos Sąjungos paslaugų kokybės principų taikymas, papildomumo, patirties siekimas, atsižvelgiant į šalių kultūrines tradicijas, nacionalines socialinės apsaugos sistemų ypatybes, padėtų pasiekti užsibrėžtų, visuotinai priimtinių ilgalaikės socialinės globos paslaugų kokybės Europoje tobulinimo tikslų.

3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMO IR VERTINIMO PROBLEMOS SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE PAGYVENUSIEMS ŽMONĖMS

Šiame skyriuje socialinės paslaugos išryškinamos kaip ypatinga paslaugų teikimo sritis, kurios principai daugeliu aspektų skiriasi nuo kitokio pobūdžio paslaugų teikimo. Akcentuojamos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ir vertinimo problemos, su kuriomis gali susidurti socialinis darbuotojas, dirbantis socialinės globos įstaigoje pagyvenusiems asmenims. Nusakomi socialinių darbuotojų vaidmenys, jų apibrėžtumo ir vertinimo problematika.

3.1 Socialinių paslaugų kokybės vertinimo problemos

Šiuo metu Lietuvoje nėra sukurtos bendros sistemos, kuri vertintų globos įstaigų teikiamų paslaugų kokybę tiek kiekybiniu, tiek kokybiniu aspektu. Socialinių darbuotojų teikiamų socialinių paslaugų kokybės matavimas ir vertinimas taip pat yra problemiškas, nes, anot Vourlekis et al. (2005), jų vaidmenį ir įtaką sudėtinga vertinti kokiais nors įrankiais, ypač - įtraukti kaip globos vertinimo parametą licencijuojant, akredituojant ar kitaip vertinant socialinės globos įstaigas. Net jei yra vertinamas socialinių paslaugų teikimas, sudėtinga rasti tyrimus ar metodikas, kur vertinamas išskirtinai socialinis darbas ir jo rezultatai (Kerr et al., 2005).

Siekiant socialinių paslaugų kokybės tikslų, visų pirma, turėtų būti nusakyta kas yra socialinių paslaugų kokybė, kokiais kriterijais matuojama. Kitaip sakant, turi būti prieita vieningos kokybės sampratos. Tuomet visiems socialinės globos teikimo procese dalyvaujantiems būtų lengviau komunikuoti, dalytis patirtimi, siekti bendrų tikslų ir galiausiai – įvertinti veiklą. Ypač tai aktualu socialiniams darbuotojams, kurių darbo vertinimas itin svarbus akcentuojant profesijos prestižą ir reikalingumą visuomenėje. Socialinių paslaugų kokybės samprata turėtų būti apibrėžta ir įtvirtinta valstybėje galiojančiuose teisės aktuose, vieningai ir panašiai suprantama paslaugų teikėjų. Ostrauskienės (2009) įvykdytas kokybinis tyrimas pasitelkiant socialinių paslaugų priežiūros institucijų ekspertus parodė, kad apklausti specialistai neturi vieningo socialinių paslaugų kokybės supratimo, mini skirtingus kriterijus ar apskritai abejoja dėl rodiklių gebėjimo nusakyti kokybę. Taip pat šiame tyrime atskleista, kad kokybės supratimas reikšmingai skiriasi tarp kontroliuojančių ir kontroliuojamų institucijų. Dar vieno, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2008) užsakymu fizinių asmenų grupės, vadovaujamos Tado Tamošiūno, atlikto tyrimo metu buvo apklausti 128 Lietuvos socialinės globos įstaigų vadovai. Autoriai teigia, kad didelė dalis vadovų labai supaprastintai suvokia, kas yra kokybiška socialinė paslauga, jų atsakymai pasižymi „sovietiniu“ socialinės globos vertinimu, todėl siūloma vadovams parengti specialias kvalifikacijos kėlimo programas, kad gebėtų tinkamai vadovauti personalui, suvokti vakarietišką socialinės globos

sampratą bei licencijavimo prasmę. Siekiant paaiškinti kodėl nėra vieningo suvokimo, galima remtis Ostrauskienės (2009) tyrimo rezultatais, kuomet išnagrinėjus Lietuvoje galiojančius su socialinių paslaugų teikimu susijusius teisės aktus, juose taip nebuvo rasta aiškaus socialinių paslaugų kokybės reglamentavimo. Tačiau tyrimas parodė, kad, nors ir neesant aiškaus kokybės supratimo, daugelio savivaldybių socialinių paslaugų planuose nurodomas socialinių paslaugų kokybės gerinimo siekinys. Tokiu atveju, manytina, vyrauja subjektyvus kokybės kūrimo, teikimo ir vertinimo supratimas, kuris daugiau priklauso nuo atsakingų specialistų žinių, kompetencijos, įsigilinimo. Antras žingsnis turėtų vykti socialinių paslaugų įstaigos lygmenyje. Specialistai turėtų vadovautis teisės aktais ir gerai juos išmanyti. Planuojant strateginius įstaigos tikslus, viziją, misiją, derėtų aptarti ir įsitikinti – ar visi panašiai suvokia socialinių paslaugų kokybės ypatumus. Trečiame žingsnyje su klientu dirbantys specialistai turėtų gilintis į individualią kliento kokybiškų socialinių paslaugų sampratą ir pagal tai koordinuoti du ankstesnius lygmenis (sistemos ir įstaigos).

Taigi, kuomet sudėtinga prieiti vieningos kokybės sampratos, sudėtinga ir šią kokybę išmatuoti. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas Lietuvoje, manytina, taip pat nėra iki galo įgyvendintas. Anot Ostrauskienės (2009), dažniausiai naudojami socialinių paslaugų kokybės vertinimo kriterijai - tai infrastruktūros (pastatų) būklės atitikimas reikalavimams, personalo kvalifikacija, atitinkančios reikalavimus dokumentacijos buvimas, atitikimas socialinių paslaugų išvystymo normatyvams. Šie kriterijai susidaro iš objektyvių, kiekybinių matmenų, kurių pagalba lengviausia išmatuoti tam tikrus kokybės aspektus. Galiausiai, socialinių paslaugų įstaigų licencijavimas, Lietuvoje prasidėjęs 2013 m., apima irgi tik objektyvius kriterijus, kurie išvardinti Vyriausybės 2012 m. gegužės 16 d. nutarimu Nr. 528 patvirtintose Socialinės globos įstaigų licencijavimo taisyklėse (Žin., 2012, Nr.: 57 - 2864). Klausimynai, kuriuos reikia užpildyti įstaigoms, siekiančiomis gauti licenciją, susideda iš objektyvių matmenų – vertinamas atitikimas įstatymo keliamiems reikalavimams dėl paslaugų gavėjų ir personalo skaičiaus bei struktūros, personalo išsilavinimo, gyvenamųjų ir asmens higienos patalpų ploto. Buvo svarstoma licencijuojant įstaigas naudoti ir vidinį vertinimą, atliekamą pačių paslaugų teikėjų, susidedantį iš objektyvių ir subjektyvių matmenų, naudojant tiek kiekybinius, tiek kokybinius metodus, tačiau siūlyta apsiriboti objektyviu išoriniu kiekybiniu vertinimu, nes suabejota dėl pirmojo varianto metodinio sudėtingumo, darbuotojų nepasirengimo taikyti socialinių tyrimų metodus (Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2008). Vidinė įstaigos savikontrolė vertinant tiek objektyvius, tiek subjektyvius kriterijus yra numatyta tik Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymo Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 24-931; 2012, Nr. 148-7602) 5 punktu, kuriame nurodoma, kad „Socialinės globos įstaigos socialinės globos atitiktį socialinės globos normoms periodiškai, ne rečiau kaip kartą per 5 metus, tikrindamas vietoje, vertina Socialinių paslaugų priežiūros departamentas“ ir 6 punktu, kuriame numatoma, kad

„Siekdama socialinės globos efektyvumo, socialinės globos įstaiga (išskyrus šeimynas) nuolat pati vertina savo veiklą ir socialinės globos atitiktį socialinės globos normoms“.

Apibendrinant, išskiriamos dvi problemos, su kuriomis susiduriama vertinant socialinio darbuotojo teikiamas paslaugas globos įstaigoje. Viena iš jų - kokybiškų socialinių paslaugų samprata nėra įtvirtinta teisės aktuose, skirtingai suvokiama sistemos dalyvių. Socialinis darbuotojas vadovaujasi daugiau savo subjektyviu suvokimu, kuris priklauso nuo patirties, kompetencijos, žinių, įgūdžių, gebėjimų. Antroji problema – subjektyvaus socialinių paslaugų vertinimo trūkumas, kuomet vadovaujamas daugiau objektyviaisiais kriterijais. Trūksta matmenų individualiai darbuotojo ir kliento suvokiamai paslaugų kokybei ištirti.

3.2 Socialinio darbuotojo vaidmens praktikavimo sudėtingumas

Vadovaujantis asmenine socialinio darbuotojo praktiko patirtimi, keliama prielaida, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys pagyvenusių žmonių socialinės globos įstaigose, susiduria su sunkumais dėl profesinio vaidmens neapibrėžtumo, personalo ir žmogiškųjų išteklių patenkinimo problemomis, sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų teikėjų darbo suderinamumo klausimais.

3.2.1. Vaidmens apibrėžtumo sunkumai

Analizuojant socialinio darbuotojo vaidmens kūrimą ir vystymą pagyvenusių žmonių socialinės globos įstaigose, išryškėja socialinio darbuotojo vaidmens praktikavimo sudėtingumas, pasižymintis neapibrėžtumo ir kintamumo bruožais.

Lyginant su kitomis klientų grupėmis, socialinio darbo teoretikai mažai dėmesio skiria pagyvenusio amžiaus asmenų problemoms nagrinėti, informacijai apie socialinio darbo ypatumus su šia klientų grupe skleisti (Kerr et al., 2005). Pažymėtina, kad socialinio darbo srityje iki šiol apie pagyvenusio amžiaus asmenų klientų grupę, palyginti su kitomis, buvo mažiau žinoma tiek teoriniu (Naujanienė, 2008), tiek praktiniu (Kerr et al., 2005, Lymberly et al., 2007) lygmeniu. Akcentuodama teorijos poreikį, Naujanienė (2008) pažymi, kad socialinio darbo gerontologijos tyrimai tampa vis svarbesni bendrųjų socialinio darbo tyrimų atžvilgiu. Vaizduojant šį reiškinį iš praktinės pusės, Lymberly et al. (2007) pastebi paradoksą – nors socialinių darbuotojų vaidmuo yra tinkamai neapibrėžtas, neretai nesuprantamas ar neatskiriamas nuo kitų panašių specialistų funkcijų, tačiau socialinių darbuotojų poreikis nuolat didėja. Lymberly et al. (2007) mano, kad, kuomet organizacijoje nėra aiškos socialinio darbuotojo vaidmens ribos, gali kilti kai kurių nesusipratimų: pirma - kitų profesijų atstovai gali priimti socialinio darbuotojo pareigas sau, arba, antra – tam tikra dalis funkcijų nepagrįstai gali būti paskirta žemesnės kvalifikacijos darbuotojams, kurie nėra visiškai kompetentingi vykdyti socialinio darbuotojo uždavinių, arba atvirkščiai – socialiniams

darbuotojams gali būti paskirta atlikti jų aukštos kvalifikacijos nereikalaujančius darbus. Tokiais atvejais socialiniai darbuotojai gali patirti frustracijos, demoralizacijos reiškinius, dėl netinkamai panaudotų jų žinių, gebėjimų, įgūdžių.

Socialinio darbuotojo vaidmuo praktikoje taip pat problematiškas dėl kintamumo, nepastovumo, rizikos atvejų. Kerr et al. (2005) teigia, kad, atsižvelgiant į kompleksinius bei sudėtingus pagyvenusio amžiaus asmenų poreikius, patys globos kokybės standartai varijuoja. Dėl to yra itin svarbu anksti planuoti socialines paslaugas. Tai, anot Kerr et al. (2005) reikalauja ypatingo socialinio darbuotojo požiūrio, gebėjimo dirbti su nežinomybe ir netikrumu, atsargiai medijuoti tarp asmens ir šeimos norų, mokėjimo kelti asmens pasitikėjimą, nepriklausomybės pojūtį, tuo pačiu metu sukuriant reikiamą apsaugą nuo socialinių rizikų. Taigi, socialinio darbuotojo vaidmens neapibrėžtumas teorijoje sąlygoja informacijos stoką, o praktikoje – nepastovumo, kintamumo pobūdį, neaiškias profesijos ribas. Socialinio darbuotojo profesija tiek Lietuvoje, tiek pasaulyje, yra pakankamai nauja ir, dėl kintančių visuomenės sąlygų, pagrįsta nuolatine kaita ir vystymusi (Varžinskienė, 2008). Tampa sudėtinga, tačiau itin svarbu tinkamai apibrėžti socialinio darbuotojo vaidmenį ir atskirti juos nuo kitų specialistų funkcijų.

Socialinis darbas senyvo amžiaus asmenų ilgalaiškės socialinės globos įstaigoje apima itin plačias veiklos sritis. Kerr et al. (2005) įvardija: asmens priėmimo ir visų iki jo susijusių procesų organizavimą bei planavimą; paslaugų individualizavimą ir teikimą atsižvelgiant į konkretų klientą ir jo atvejį; įvairias reikiamas intervencijas; problemų ir skundų sprendimą; asmens finansų tvarkymą ar pagalbą juos tvarkant; savanoriškos veiklos organizavimą; personalo darbo organizavimą ir mokymus ir kt. Taigi, socialinis darbas pagyvenusių asmenų socialinės globos įstaigoje yra itin svarbus daugeliu aspektų ir gali prisidėti tiek prie tiesioginės kliento gyvenimo kokybės mikro lygmeniu, tiek būti susijęs su makro intervencijomis į visuminę globos kokybės gerinimą. Kalbant apie arčiausiai kliento esantį mikro lygmenį, verta pabrėžti, kad jau seniai pastebimas vis didesnis teoretikų ir praktikų dėmesys gyvenimo kokybės užtikrinimui socialinės globos įstaigose bei išaugusi gyvenimo kokybės tyrimų svarba mokslininkų tarpe (Vourlekis et al., 2005; Marin et al., 2009). Galima daryti prielaidą, kad klientų gyvenimo kokybės įvertinimas globos įstaigoje žymiai prisidėtų prie socialinio darbuotojo vaidmens išryškinimo. Anot Reese (2011), net jei atrodo, kad socialinio darbuotojo funkcijos globos įstaigoje apsiriboja priėmimo organizavimu, paslaugų koordinavimu, socialinių poreikių tenkinimu, tačiau iš tikrųjų aprėpia net visą globos namų funkcionavimą, susijusį su gyventojais, artimaisiais, personalu, bendruomene, politika, todėl vaidmuo yra daugiafunkcinis ir įvairialypis.

Siekdamas įvairiomis priemonėmis užtikrinti visuminę klientų gyvenimo kokybę, globos įstaigos socialinis darbuotojas turėtų žinoti, jog vis dažniau nustatoma, kad vertinant socialinių paslaugų kokybę subjektyvus pasitenkinimas gyvenimo kokybe vaidina žymiai svarbesnį vaidmenį

nei objektyvūs matmenys (Kerr et al. (2005); Žalimienė (2005); Švedaitė (2007); Netten et al. (2008); Petrauskienė, Zabėlienė (2011)). Remiantis subjektyviaja kokybės vertinimo perspektyva, anot kai kurių autorių, kyla tam tikrų sunkumų. Švedaitė (2007) pastebi, kad vieni paslaugų gavėjai tą pačią paslaugą gali vertinti kaip kokybišką, kiti – priešingai. Taigi, autorė pabrėžia, kad šiuo atveju kokybė gali būti laikoma tarpusavio susitarimo dalyku. Taip pat pastebima, kad vartotojų supratimą kartais labai sunku įvertinti, nes tai netelpa į jokiais klausimynų ribas (Inclusion Europe, 2007). Dar vienas svarbus probleminis aspektas – galimas objektyvios ir subjektyvios gyvenimo kokybės nesutapimas. Gali pasitaikyti situacijų, kuomet, blogėjant objektyvioms gyvenimo kokybės sąlygoms, gerėja subjektyvus pasitenkinimas. Šis reiškinys kartais vadinamas „amžiaus paradoksu“, t.y. teigiama, kad vyresnio amžiaus asmenys turi išvystę geresnes problemų sprendimo, įveikimo (angl. coping) strategijas (European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2011).

Taigi, nors pastaruoju metu akcentuojama didesnė subjektyvios gyvenimo kokybės svarba, tačiau tiek objektyvios, tiek subjektyvios gyvenimo kokybės sutapimas bei suderinamumas sąlygoja aukštą visuminę gyvenimo kokybę, kurios kūrimė aktyviai dalyvauja pagyvenusio amžiaus asmenų socialinės globos įstaigos socialinis darbuotojas. Socialinis darbuotojas, siekdamas išryškinti savo vaidmenį, neturėtų apsiriboti vidiniu įstaigos gyvenimu ar tiesioginiu darbu su klientais užtikrinant jų gyvenimo kokybę: jam taip pat reikia vykdyti makro intervencijas. Vourlekis et al. (2005) teigia, kad kaip globos namų atstovas, socialinis darbuotojas gali dalyvauti nacionaliniuose ir vietos lygmens forumuose, atstovauti įstaigą, reikšti savo, kaip specialisto, požiūrį kitų specialistų tarpe. Taip pat svarbu, kad socialiniai darbuotojai įvairiomis priemonėmis, viešaisiais ryšiais aktyviai deklaruotų savo nuomonę apie kokybės gerinimo procesą, valstybės naudojamas priemones, paslaugų kokybės standartų kūrimą.

3.2.2. Žmogiškųjų išteklių patenkinimas

Įstaigai įgyvendinti užsibrėžtus tikslus gali trukdyti problemos, susijusios su žmogiškaisiais ištekliais ir jų papildymu. Žmogiškųjų resursų paieška ir plėtojimas turėtų būti viena svarbiausių siekiamybių pagyvenusių asmenų socialinės globos įstaigose dirbančių darbuotojų atžvilgiu. Demografinio visuomenės senėjimo kontekste, didėjant kokybiškos globos paslaugų poreikiui, lygiagrečiai turi padidėti ir šios sferos darbuotojų poreikis. Taip pat svarbu žmogiškųjų resursų plėtos kryptis lygiagrečiai derinti su neformaliu sektoriumi, nes jo įtaka apima platų paslaugų gavėjų ratą, šiame sektoriuje dalyvauja itin daug globos teikėjų. Daugelyje Europos Sąjungos šalių šiame sektoriuje užtikrinama didesnė globos dalis, nei teikia formalus sektorius (Eurostat, 2010).

Kalbant apie socialinių darbuotojų profesinę gerovę, reikia pažymėti, kad socialinis darbas Lietuvoje priskirtas prie pavojingų, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu „Dėl

pavojingų darbų sąrašo patvirtinimo“. Nacionalinės socialinių darbuotojų asociacijos tyrimu (NASW, 2008) nustatyta, kad socialiniai darbuotojai, teikiantys ilgalaikės socialinės globos paslaugas senyvo amžiaus asmenimis institucijose, susiduria su žymiai didesniais iššūkiais ir sunkumais, nei kitose socialinio darbo klientų sferose dirbantys darbuotojai: vyrauja bene mažiausi atlyginimai už darbą, itin dideli darbo krūviai, užduočių, viršijančių kompetencijos lygį, gausa, nevieningas panašios globos teikėjų tinklas, bendradarbiavimo trūkumas, nepakankama atsakingų institucijų parama. Kai kuriose šalyse, kurios susiduria su aukštos kvalifikacijos specialistų trūkumu, pagerintos mokymosi, persikvalifikavimo sąlygos (Lietuvoje, Ispanija, Prancūzija, Švedija, Čekija), kitur – pagerintos darbo sąlygos ir užmokestis (Lenkija, Latvija, Estija) (European Commission, 2008). Tarptautinė migracijos organizacija (IOM, 2008) pabrėžia augantį kvalifikuotų, gerontologinį socialinį darbą dirbančių specialistų poreikį ateityje, ypač – turinčių socialinio darbo krypties magistro laipsnį. Lietuvoje, vadovaujantis Socialinių paslaugų įstatymu (2006), dirbti socialiniu darbuotoju turi teisę asmenys, įgiję aukštąjį socialinio darbo ar jam prilygintą išsilavinimą.

Ryšiai tarp gyventojų ir įstaigos personalo yra itin svarbūs visuminei globos kokybei. Pvz. Kerr et al. (2005) teigia, kad socialinės globos namų gyventojai labiausiai vertina palaikomus ryšius su personalu: tie gyventojai, kurie palaikė labai gerus ryšius su darbuotojais, pasižymėjo aukštesniais gyvenimo kokybės įverčiais. Personalo įtaka gali būti ir neigiama: 2007-aisiais Eurobarometro atliktame tyrime Europos Sąjungos gyventojų buvo klausiama – kokie asmenys gali būti dažniausiai susiję su negalinčių savimi pasirūpinti, globojamų pagyvenusio amžiaus žmonių smurtu, apleistumu. Daugiausiai (32 proc.) apklaustųjų paminėjo globos įstaigų personalą. Tai yra Europos Sąjungos vidurkis, tačiau atskirai analizuojant kai kurių šalių respondentų nuomonę, atkreiptinas dėmesys į itin aukštus rodiklius pvz. Graikijoje apie globos įstaigos personalo nepatikimumą susidariusi itin neigiama nuomonė: 74 proc. graikų mano, kad globos įstaigų personalo darbe pasitaiko žmogaus teisių pažeidimų. Pažymėtina, kad klientai dažnai neskiria tam tikrų darbuotojų pagal jų atliekamas funkcijas, todėl ryšius su atskirais specialistais vertina kaip visumą, kaip patenkinamus arba ne (Kerr et al., 2005) Taigi, dėl šių ypatybių yra svarbu, kad visas globos įstaigos personalas, būtų suinteresuoti gerų ryšių su klientu palaikymu, o globos įstaigų vadovybė ir prižiūrinčios institucijos turi užtikrinti pagarbų darbuotojų elgesį su klientais, apsaugą nuo apleistumo ir smurto atvejų. Socialinis darbuotojas gali kontroliuoti globos įstaigos personalo elgesį, taikyti paskatinimo ir nuobaudų sistemas, rengti komandos narių mokymus apie gyventojų gyvenimo kokybę, žmogaus teisių užtikrinimą ir pan.

Neformaliame sektoriuje užtikrinti žmogiškųjų resursų plėtrą ir gerinti jų kokybę yra sudėtingiau, bet ne mažiau svarbu, nei formaliame sektoriuje. Įprastinės neformalių teikėjų paramos formos – informavimas, konsultavimas, „atokvėpio paslaugos“. Kitos galimos paramos formos –

finansinė parama, teikiama daugelyje Europos Sąjungos šalių (Austrijoje, Čekijoje, Vokietijoje, Estijoje, Olandijoje, Ispanijoje, Slovakijoje, Suomijoje, Italijoje, Airijoje, Švedijoje), mokesčių lengvatos (Ispanijoje, Vokietijoje, Graikijoje, Prancūzijoje, Liuksemburge), galimybė neatvykti į darbą dėl globos išipareigojimų (Austrijoje, Ispanijoje, Suomijoje, Vokietijoje, Nyderlanduose), globos laikotarpių įtraukimas į socialinio draudimo stažą, globėjo statuso formalizavimas ir jų įtraukimas į kitas socialinio draudimo teikiamų garantijų sistemas (European Commission, 2008).

Taigi, socialinis darbuotojas gali veiksmingai prisidėti prie žmogiškųjų išteklių puoselėjimo tiek formaliame, tiek neformaliame sektoriuje, kuris užima itin didelę socialinės globos dalį. Didėjant kvalifikuotą gerontologinį socialinį darbą dirbančių darbuotojų poreikiui, kyla būtinybė akcentuoti profesijos prestižą, užtikrinti atitinkamas šių darbuotojų darbo sąlygas, sudaryti galimybes nuolat mokytis ir tobulėti. Socialinio darbuotojo vaidmuo turi būti lygiavertis su kitų globos teikėjų vaidmenimis.

3.2.3. Sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų integracija

Socialinio darbo vaidmens dilema ir įgyvendinimo sudėtingumas kyla kuomet globos įstaigoje susiduria socialinių paslaugų ir sveikatos priežiūros specialistai. Tuomet itin svarbu užtikrinti šių specialistų teikiamų paslaugų integraciją ir papildomumą, apibrėžiant skirtingų specialistų atsakomybes ir persidengiančias funkcijas.

Dėl daugelio įvykusių ilgalaikės socialinės globos sistemos reformų, globa šiuo metu teikiama įvairių poreikių paslaugų gavėjams pritaikytose institucijose, multidisciplinininių specialistų komandose (European Commission, 2008). Manytina, kad šių paslaugų įvairovė sukuria tęstinumą globoje, kuomet nuo itin intensyvios medicininės priežiūros paslaugų gavėjas gali veiksmingai pamažu pereiti prie bendruomeninės globos paslaugų ir grįžti prie savarankiško gyvenimo. Neigiamu pavyzdžiu galima būtų laikyti situaciją Rumunijoje, kuomet 30-40 proc. ligoninių vietų yra skirta pagyvenusio amžiaus žmonėms, kuriems reikalingos ne sveikatos priežiūros, o socialinės paslaugos (European social network, 2009). Šiuo atveju itin svarbus sistemos lankstumas, gebėjimas prisitaikyti prie kompleksinių, kintančių kliento poreikių, subalansuojant sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų teikimą tokiu spektru, koks geriausiai tenkina kliento poreikius ir užtikrina asmens gerovę.

Socialinio darbuotojo teikiamos paslaugos globos įstaigoje yra itin efektyvios ir naudingos. Raymer & Reese (2004) atliktas nacionalinis tyrimas 66-iose Amerikos globos įstaigose parodė, kad socialinių darbuotojų skaičiaus padidinimas sąlygojo galimybę sumažinti globos kainą, pasiekti geresnį specialistų komandos funkcionavimą, padaugėjo identifikuotų ir išspręstų asmens bei šeimos problemų, sumažėjo vaistų ir kitų medikamentų poreikis, padidėjo subjektyvus klientų

pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis. Nacionalinė socialinių darbuotojų asociacija (2008) taip pat pabrėžia, kad socialinių paslaugų teikimas efektyvina sveikatos priežiūros paslaugų poveikį, mažina išlaidas, gerina asmenų gyvenimo kokybę.

Abramavičienė (2008) pastebi, kad socialinių paslaugų poreikis yra žymiai mažiau pastebimas nei sveikatos priežiūros paslaugų. Manytina, kad šis pastebėjimas yra itin aktualus pagyvenusių asmenų globos įstaigose, kuriose socialiniai darbuotojai ir sveikatos priežiūros specialistai sutinkami dažniausiai ir jų vaidmenys neretai gali būti supriešinami, socialinių darbuotojų vaidmeniui teikiant mažesnę reikšmę. Reikia atrasti pusiausvyrą bei papildomumo ryšį tarp sveikatos ir socialinių paslaugų, nes, kaip minėta, kokybiškų socialinių paslaugų teikimas yra susijęs su mažesnėmis sveikatos priežiūros išlaidomis ir geresne gyvenimo kokybe.

Nacionalinės vyriausybės turėtų sukurti ir įdiegti kriterijus, kurie apibūdintų kaip šios dvi sistemos turėtų dirbti drauge ir integruotis viena į kitą. Siekiant suvienodinti abiejų sferų svarbą, atsakomybę už socialinės globos kokybę reikėtų įtvirtinti svarbiausiuose nacionaliniuose, regioniniuose dokumentuose, pradedant nuo kiekvienos šalies Konstitucijos. Kaip yra įtvirtinta atsakomybė už sveikatos priežiūrą, taip turi būti suteikiama svarba ir socialinių paslaugų teikimui. Vienodai svarbus požiūris, išreikštas ir įtvirtintas pagrindiniuose šalių dokumentuose, padės sulyginti sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų teikimo reikšmę.

Apibendrinant galima pastebėti, kad kokybiškų socialinių paslaugų samprata nėra įtvirtinta teisės aktuose, skirtingai suvokiama sistemos dalyvių. Socialinis darbuotojas vadovaujasi daugiau savo subjektyviu suvokimu, kuris priklauso nuo patirties, kompetencijos, žinių, įgūdžių, gebėjimų. Trūksta subjektyvaus socialinių paslaugų vertinimo, matmenų individualiai darbuotojo ar kliento suvokiamai paslaugų kokybei ištirti. Siekdamas išryškinti savo vaidmenį, socialinis darbuotojas neturėtų apsiriboti vidiniu įstaigos gyvenimu ar tiesioginiu darbu su klientais užtikrinant jų gyvenimo kokybę: jam taip pat reikia vykdyti makro intervencijas, deklaruoti savo nuomonę apie kokybės gerinimo procesą, valstybės naudojamas priemones, paslaugų kokybės standartų kūrimą. Taip pat socialinis darbuotojas gali veiksmingai prisidėti prie žmogiškųjų išteklių puoselėjimo tiek formaliaje, tiek neformaliaje sektoriuje. Būtina akcentuoti profesijos prestižą, užtikrinti atitinkamas šių darbuotojų darbo sąlygas, sudaryti galimybes nuolat mokytis ir tobulėti. Svarbu užtikrinti sveikatos priežiūros ir socialinio darbo specialistų teikiamų paslaugų integraciją ir papildomumą, lygiaverčiai pabrėžiant skirtingų specialistų funkcijų svarbą bei reikšmę.

4. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SUPRATIMO APIE SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ INSTITUCINĖS SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE SENYVO AMŽIAUS ASMENIMS KOKYBINIS TYRIMAS

4.1. Tyrimo metodologija

Šis tyrimas paremtas viena iš kokybinės metodologijos strategijų – grindžiamąja teorija (*angl. grounded theory*). Vadovaujantis jos nuostatomis, teorija formuojama analizuojant kokybinio tyrimo duomenis. Anot teorijos pradininkų, svarbūs teorijos bruožai – nesiremiama tiksliai teoriniu pagrindu renkant ir skirstant gautus duomenis, naudojamos interpretacijos ir paaiškinimai, lyginamoji analizė (Glaser, Strauss, 2012). Grindžiamosios teorijos metodologinis procesas vyko vadovaujantis šiais žingsniais: vykdoma teorinė atranka, renkami, tvarkomi ir analizuojami duomenys, teorija vystoma tol, kol galiausiai prisotinama ir išplėtojama (Bukeikaitė, 2011).

Tyrimo objektas – socialinių paslaugų kokybė institucinėse socialinės globos įstaigose senyvo amžiaus asmenims.

Tyrimo tikslas – atskleisti institucinės socialinės globos įstaigų socialinių darbuotojų supratimą apie teikiamų socialinių paslaugų kokybės užtikrinimą.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išryškinti socialinių darbuotojų sampratos apie socialinių paslaugų kokybę bei jos užtikrinimo procesus įstaigos lygmeniu charakteristikas.
2. Atskleisti socialinių darbuotojų vertinimus apie atliekamą profesinį vaidmenį.
3. Atskleisti socialinių darbuotojų ir jų klientų sąveikos bruožus, reikšmingus kliento gyvenimo kokybei.

Tyrimo metodai. Kokybinis tyrimo metodas buvo pasirinktas dėl nagrinėjamos temos naujumo bei tikslo specifikos, siekiant atskleisti giluminį subjektyvų tiriamųjų požiūrį į socialinių paslaugų kokybės sampratą bei jos užtikrinimo bruožus. Šis tyrimo metodas taikomas nagrinėjant mažai tirtus reiškinius, siekiant praplėsti tiriamą problemą, tačiau turi trūkumų dėl duomenų apdorojimo analizės ir rezultatų apibendrinimo sudėtingumo, neapibrėžtumo, nereprezentatyvumo, kontrolės stygiaus, pakartojimų sunkumų, patikimumo reikalavimų ir kt. (Tidikis, 2003).

Tyrimo dalyviai. Informantai atrinkti netikimybinės patogiosios tikslinės atrankos būdu. Šiuo būdu tyrimo elementai atrenkami priklausomai nuo tyrimo tikslo (Patton, 1990). Informantų atrankos kriterijai:

- turintys socialinio darbo išsilavinimą (aukštąjį universitetinį arba neuniversitetinį);
- tyrimo metu dirbantys tiesiogiai su klientais pagyvenusiu asmenų institucinės socialinės globos įstaigose ilgiau nei 1 metus;
- turintys nuo 3 iki 10 metų praktinės socialinio darbo patirties.

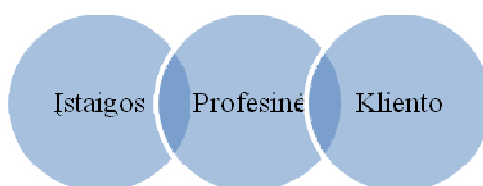
Socialinio darbo kokybės vertinimas yra pakankamai mažai tyrinėtas reiškinys, todėl gali būti, kad turintys didelį darbo stažą ir vyresnio amžiaus socialiniai darbuotojai pateiktų nepakankamai platų požiūrį. Kita vertus, jaunesnio amžiaus socialiniai darbuotojai gali turėti per mažai patirties, nepakankamai pažinoti įstaigą, kurioje dirba, todėl tikslingai atrinkti informantai, kurie turi nuo 3 iki 10 metų socialinio darbo patirties. Interviu atlikti tiek Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, tiek savivaldybių pavaldumui priklausančiose, tiek privačiose įstaigose, nes šiose įstaigose, priklausomai nuo savininko, ar savininko teisės ir pareigas įgyvendinančios institucijos, gali būti taikomi skirtingi kokybės užtikrinimo ir kontrolės mechanizmai.

Tyrimo imtis. Atliekant kokybinį tyrimą, imties dydis neturi griežtų reikalavimų, neįmanoma iš anksto numatyti informantų skaičiaus (Patton, 1990), todėl interviu buvo atliekami tol, kol duomenys pradėjo kartotis ir tapo panašūs. Siekiant tyrimo tikslo – atskleisti ilgalaikės socialinės globos įstaigose socialines paslaugas teikiančių socialinių darbuotojų paslaugų kokybės sampratos ir užtikrinimo bruožus – buvo atlikti 5 interviu (N=5). Informantų charakteristika atspindi 1 lentelėje.

1 lentelė. Informantų charakteristika

Informantai	Lytis	Darbo patirtis	Išsilavinimas	Įstaigos steigėjas
Nr. 1	Moteris	4 metai	Aukštasis universitetinis socialinio darbo	Valstybė (Socialinės apsaugos ir darbo ministerija)
Nr. 2	Moteris	3 metai	Aukštasis universitetinis socialinio darbo	Privatus
Nr. 3	Vyras	10 metų	Aukštasis neuniversitetinis socialinio darbo	Valstybė (Socialinės apsaugos ir darbo ministerija)
Nr. 4	Moteris	4 metai	Aukštasis universitetinis socialinio darbo	Savivaldybė
Nr. 5	Moteris	9 metai	Aukštasis universitetinis socialinio darbo	Valstybė (Socialinės apsaugos ir darbo ministerija)

Tyrimo instrumentas. Duomenų rinkimui pasirinktas individualaus pusiau struktūruoto interviu metodas, pokalbio technika. Individualus interviu, anot Tidikio (2003), išsamiai ir plačiai atskleidžia informaciją apie tiriamąjį objektą. Interviu klausimai buvo formuojami siekiant išanalizuoti tris skirtingas socialinių paslaugų kokybės perspektyvas, kuriose dalyvauja socialines paslaugas teikiantis socialinis darbuotojas (1 pav.).



1 pav. Tiriamos socialinių paslaugų kokybės perspektyvos

Tiriant socialinių darbuotojų požiūrį į socialinių paslaugų kokybę ir jos užtikrinimo bruožus **įstaigos perspektyvoje**, gali būti analizuojamas informanto supratimas apie įstaigos viziją, politiką, strategiją; asmeninė vizija; veiklos standartų supratimo ir taikymo ypatumai; socialinių paslaugų kokybės suvokimas; savo indėlio įvertinimas; atsakomybė darbe. **Profesinė perspektyva** gali būti grindžiama atskleidžiant informanto požiūrį į atliekamo vaidmens ypatumus; esamą motyvaciją; pasitenkinimą; tobulėjimo galimybes. **Kliento perspektyvoje** gali būti tiriama kaip informantai suvokia kliento gyvenimo kokybę ir įsivertina savo dalyvavimą jos užtikrinime; apibūdina santykius ir esamą sąveiką su klientais siekiant jų lūkesčių patenkinimo.

Siekiant patikrinti ar iš anksto numatyti galimi interviu klausimai atitinka tyrimo tikslą ir uždavinius, prieš pradedant tyrimą buvo atliktas pilotinis interviu su viena socialine darbuotoja, dirbančia socialinės globos namuose senyvo amžiaus asmenims. Šis interviu neįtrauktas į analizę.

Tyrimo metu buvo naudojamas pusiau struktūruotas klausimynas (5 priedas). Numatytos šios trys pagrindinės klausimų gairės:

1. Kaip suprantate socialinio darbo kokybę Jūsų įstaigos perspektyvoje ir kaip ją užtikrinate?
2. Kaip vertinate savo atliekamą profesinį vaidmenį ir indėlį siekiant įstaigos veiklos kokybės?
3. Kaip apibūdintumėte Jūsų vaidmenį kliento gyvenimo kokybės užtikrinimo procese? Kaip suprantate sąveiką, kuri kyla tarp Jūsų ir kliento teikiant socialines paslaugas?

Klausimai buvo suformuluoti ir pateikti siekiant atvirų informantų atsakymų. Be iš anksto suplanuotų klausimų, visi kiti klausimai kilo interviu metu atsižvelgiant į informantų atsakymus, nenukrypstant nuo tyrimo tikslų. Siekiant papildyti ar išsiaiškinti informantų pateiktus atsakymus, kai kuriais atvejais buvo naudojamas informacijos perfrazavimas. Vidutiniškai kiekvienas interviu truko 30-45 minutes. Pokalbiai, įrašyti į diktofoną, vėliau transkribuojami, t.y. interviu kalba iš garsinės medžiagos tiksliai užrašoma į tekstinį dokumentą.

Tyrimo organizavimas. Tyrimas atliktas 2013 m. sausio - kovo mėn. Vilniaus mieste. Interviu vykdyti informantams patogiu laiku, jų pasirinktoje aplinkoje.

Tyrimo etika

Informantai prieš susitikimą gavo galimus interviu klausimus, nes, anot Tidikio (2003), tai naudinga siekiant apmąstyti ir geriau pasirengti pokalbiui. Dalyviai buvo supažindinti su tyrimo tema, tikslu, buvo paaiškinta dėl kokių priežasčių būtent jie buvo atrinkti į tyrimą. Gavus informantų sutikimą, interviu buvo įrašinėjamas į diktofoną. Buvo paaiškinta, kad tyrimas anoniminis, garantuojamas visiškas konfidencialumas. Visiems informantams pasiūlyta ir sudaryta galimybė susipažinti su transkribuotu jų interviu tekstu ir galutiniais tyrimo rezultatais, kad jie galėtų įvertinti ar pateikti teisingi duomenys.

Duomenų apdorojimas

Siekiant apdoroti ir išanalizuoti tyrimo duomenis, buvo naudojami kokybinės turinio analizės etapai (Bitinas ir kt., 2008): daug kartų skaitomas transkribuotas tekstas; pagal raktinius žodžius reikšmingoms teksto dalims (pastraipoms, sakiniams, žodžiams) suteikiamos kategorijos, kurios vėliau pagal turinį suskaidomos į subkategorijas; kategorijos ir subkategorijos interpretuojamos ir grindžiamos tekste pateiktais įrodymais. Duomenys vaizduojami lentelėse, kuriose pateiktos kategorijos, subkategorijos ir iliustruojantys teiginiai, atspindintys socialinių darbuotojų požiūrį į socialinių paslaugų kokybės užtikrinimą pagyvenusio amžiaus asmenų ilgalaikės socialinės globos įstaigose (6 priedas). Duomenys analizuojami ir rezultatai apibendrinami lyginant juos su kitų mokslininkų darbuose aprašomais socialinių paslaugų kokybės suvokimo ir užtikrinimo ypatumais, esama teorija papildoma naujomis įžvalgomis.

4.2. Tyrimo rezultatų analizė

Šalies teisės aktuose nėra plačiai reglamentuota socialinių paslaugų kokybės samprata, jos užtikrinimo bruožai, todėl socialinių darbuotojų supratimas apie šį objektą didele dalimi lemia kokybės užtikrinimo sistemos ypatumus. Tam tikra prasme socialiniai darbuotojai, atlikdami savo profesinę veiklą, formuoja socialinių paslaugų kokybės politiką. Socialinių darbuotojų supratimo apie socialinių paslaugų kokybę institucinės socialinės globos įstaigose senyvo amžiaus asmenims kokybinis tyrimas leidžia atskleisti kaip socialiniai darbuotojai suvokia socialinių paslaugų kokybę ir charakterizuoja jos užtikrinimo bruožus. Socialinių darbuotojų supratimo apie tris skirtingas socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo perspektyvas (įstaigos, profesinę, kliento) tyrimas leidžia įsigilinti į esamą socialinio darbo kokybę, kuri pasireiškia teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims institucinės socialinės globos įstaigose.

4.2.1. Socialinių darbuotojų supratimo apie socialinių paslaugų teikimo kokybės užtikrinimo procesus (įstaigos perspektyvoje) bruožai

Interviu metu, aptariant kaip informantai suvokia socialinių paslaugų kokybę žvelgiant įstaigos, kurioje dirba, perspektyva, išryškėjo tokios kategorijos: 1) socialinių paslaugų kokybė kaip subjektyviai suvokiamas, pasitenkinimą keliantis, kūrybiškas, pagrįstas kvalifikacija ir profesine patirtimi socialinis darbas; 2) formalus, neformalus ar neaiškus socialinio darbo kokybės standartų suvokimo pobūdis; 3) asmeninės profesinės socialinio darbuotojo neaiškumas ir neužtikrintumas; 4) socialinių darbuotojų patirčių, su kuriomis susiduriama vertinant socialinių paslaugų kokybę,

suvokimas; 5) socialinių paslaugų kokybės vertinimas kaip probleminė socialinio darbuotojo veiklos sritis.

Socialinių paslaugų kokybė kaip subjektyviai suvokiamas, pasitenkinimą keliantis, kūrybiškas, pagrįstas kvalifikacija ir profesine patirtimi socialinis darbas

Analizuojant informantų išreiškiamą socialinių paslaugų kokybės supratimą, mokslinė teorija buvo papildyta kai kuriais reikšmingais pastebėjimais, išskirtinai susijusiais su socialinių darbuotojų suvokiama socialinių paslaugų kokybe. Literatūroje paslaugos kokybė paprastai skirstoma į objektyvią (reikalavimų) ir subjektyvią (lūkesčių) (Indrašienė, Katkonienė, 2011). Šiame tyrime dalyvavę informantai taip pat supranta, kad socialinės paslaugos turi atitikti reikalavimus ir būti orientuotos į klientų poreikius, tačiau mano, kad socialinių paslaugų kokybei gali turėti įtakos dar kiti veiksniai: abipusė nauda (klientui ir darbuotojui) grįstas socialinio darbuotojo pasitenkinimas profesine veikla, kūrybiškumo ir profesinės patirties aspektais paremtas subjektyvus socialinio darbuotojo kokybės suvokimas, jo įgytas išsilavinimas ir profesinė kvalifikacija.

Analizuojant socialinių darbuotojų pasitenkinimą profesine veikla, lietuviškoje mokslinėje literatūroje dažniau vertinamas esamas pasitenkinimo lygis, aptariami veiksniai, kurie jį įtakoja (Bubnys, Anusaitė, 2013), pasitenkinimo nauda pačiam socialiniam darbuotojui (Seliutaitė, 2008; Staniulytė, 2011). Šiame tyrime atspindėjo ne mažiau svarbus pasitenkinimo profesine veikla aspektas – įtaka ir nauda klientui. Vienas informantas pastebėjo, kad klientas gali pajusti socialinio darbuotojo nepasitenkinimą: „<...> *jeigu socialinis darbuotojas nepatenkintas darbo kokybe, tai ir klientui būtinai tai pasireikš.*“ Išties, Farmer (2011) teigia, kad tarp socialinio darbuotojo pasitenkinimo darbu ir teigiamo socialinių paslaugų poveikio klientui dažnai atvejais galima dėti lygybės ženklą. Siekiant sustiprinti šį teiginį, galima atlikti tolesnius tyrimus, kuriuose būtų tiriami patenkintų ir nepatenkintų darbu socialinių darbuotojų klientų požiūris į pasiektus socialinio darbo rezultatus, suteiktų socialinių paslaugų kokybę ir pan.

Kalbėdami apie subjektyvų socialinio darbuotojo paslaugų kokybės suvokimą, informantai išryškino kūrybiškumo aspektą: „<...> *kokybė prasideda nuo elementariausių dalykų ir baigiasi belekokia mūsų išmone!*“ ir profesinės patirties svarbą: „<...> *kaip ilgametis praktikas ir jau su gyvenimiška patirtimi, tikrai galiu pasakyti – bėgant metams vis labiau jaučiu kada kokybė <...>“.*

Nors Socialinio darbuotojo rengimo standarte (Profesinio mokymo metodikos centras, 2008) pabrėžiama, kad kūrybiškumas yra vienas pagrindinių gebėjimų, reikalingų sėkmingam socialinio darbuotojo darbui, tačiau kūrybiškumo tematika socialiniame darbe Lietuvoje teoriškai nagrinėjami ganėtinai siaurai. Daugiausiai apie kūrybiškumo aspektus socialinių darbuotojų veikloje rašė Šinkūnienė (2010), apie kūrybišką problemų sprendimą socialiniame darbe - Bukeikaitė (2011). Kūrybiškas mąstymas, anot Šinkūnienės (2010), padeda socialiniams darbuotojams įprasminti

kasdienę veiklą, prisitaikyti prie pokyčių, palaikyti motyvaciją ir t.t. Šie aspektai itin aktualūs kuomet visuomenėje socialinio darbuotojo įvaizdis nėra aiškiai suvokiamas (Valiukevičienė, 2011).

Darbuotojų profesinis pasirengimas ir praktinė patirtis, anot Bitino ir kt. (2010), yra labai svarbi socialinių paslaugų kokybės sąlyga, todėl reikia nuolat tobulinti kvalifikaciją, žinias bei įgūdžius. Šiuo teiginiu galima būtų vadovautis aiškinant informanto, kuris savo turimą ilgametę profesinę patirtį susiejo su gebėjimu numatyti socialinių paslaugų kokybę, pasisakymą. Socialinio darbo studijų krypties apraše taip pat nurodomas praktinės patirties būtinumas studentų praktikos vadovams aukštojoje mokykloje, dėstytojams, profesionaliems supervizoriams (Studijų kokybės vertinimo centras, 2012). Tačiau šio informanto teiginys taip pat gali būti vertinamas dvejopai – ilgametė gyvenimiška ir profesinė praktinė patirtis ne visais atvejais gali būti vienareikšmiškai teigiamas dalykas. Dirgėlienė (2008) pabrėžia, kad nors suaugusiųjų socialinių darbuotojų gyvenimiška patirtis yra pranašumas, tačiau jų vertybinėse nuostatose, susiformavusiose per ilgą laiką, ne visada tinkamai atspindi socialinio darbuotojo etikos reikalavimai, krizės intervencijos sąlygomis į priekį iškyla gynybiniai mechanizmai.

Informantai taip pat minėjo socialinių darbuotojų kvalifikacijos būtinumą siekiant įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų kokybės: „*Kokybiškas socialinis darbas įstaigoje...mmm.. Tai visų pirma kvalifikuotas pats socialinis darbuotojas, kuris savo veikloje vadovaujasi žiniomis, vertybėmis ir įgūdžiais*“. Išties, Indrašienė, Garjonienė (2007) pabrėžia, kad socialinio darbuotojo praktinės veiklos sėkmę ir socialinio darbo kokybę lemia jo profesinė kvalifikacija. Socialiniai darbuotojai mano panašiai - Ladienė (2010), siekdama įvertinti tam tikrus socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo ypatumus, atliko tyrimą, kurio metu nustatyta, kad dauguma (85 proc.) apklaustų socialinių darbuotojų sutinka, jog praktinės veiklos sėkmę lemia jų žinių, įgūdžių ir vertybių visuma. Vienas iš profesinės kompetencijos elementų – išsilavinimas. Socialinių paslaugų įstatyme (2006) įtvirtinta, kad socialiniu darbuotoju gali dirbti tik asmenys, turintys aukštąjį ar jam prilygintą socialinio darbo išsilavinimą. Vienas informantas pastebi, kad išsilavinusių socialinių darbuotojų pagausėjimas įstaigoje pagerino darbo kokybę: „<...> *kai pas mus kolektyvas pasikeitė, atėjo universitetus baigę socialiniai darbuotojai, visai geriau darbas vyksta* <...>“; „<...> *jo, čia kai tas įstatymas keitėsi dėl išsilavinimo*. Galima būtų kelti prielaidą, kad išsilavinimas yra itin reikšmingas praktinėje veikloje, tačiau minėto Ladienės (2010) tyrimo rezultatai nevisiškai paremia šį teiginį. Tyrime turinčių ir neturinčių socialinio darbo išsilavinimo socialinių darbuotojų buvo klausiama - ar jie jaučia kompetencijos trūkumą savo darbe. Rezultatai atskleidė, kad tiek turintys socialinio darbo išsilavinimą, tiek neturintys, beveik vienodai vertino savo kompetencijos trūkumą.

Taigi, įstaigos socialinių paslaugų kokybę socialiniai darbuotojai suvokia kaip atitinkančią reikalavimus (objektyviąją) ir patenkinančią kliento lūkesčius (subjektyviąją). Socialiniai darbuotojai mano, kad siekiant paslaugų kokybės, socialinis darbas turi kelti darbuotojui

pasitenkinimą, susijusį su nauda tiek jam pačiam, tiek klientui. Suprantama, kad socialinių paslaugų kokybė susijusi su subjektyviu asmeniniu socialinio darbuotojo požiūriu, kuriam svarbus kūrybiškumas ir profesinė patirtis. Taip pat manoma, kad socialinių paslaugų kokybė neatsiejama nuo socialinio darbuotojo turimo išsilavinimo ir pasiekto profesinės kvalifikacijos lygio.

Formalus, neformalus ar neaiškus socialinio darbo standartų suvokimo pobūdis

Reikalavimai profesijai ir jos atstovams yra nusakyti profesiniais standartais. Kuomet socialinis darbas Lietuvoje yra pakankamai nauja profesija (Dirgėlienė, 2008) ir galima kelti prielaidą, kad jos veiklos standartai dar neturi pakankamai aiškumo, šiame tyrime informantų buvo teirujamasi kaip jie suvokia socialinio darbo veikloje taikomus standartus. Visi informantai veiklos standartus supranta tiek kaip formalius, tiek kaip subjektyviai suvokiamus, todėl galima teigti, kad supratime išryškėja sintezė, dvejopa standartų prigimtis – objektyvumas ir subjektyvumas.

Informantai rėmėsi pavyzdžiais ir socialinio darbo veiklos standartus apibūdino kaip tam tikras reglamentuotas taisykles, normas, dokumentus, procesus: „<...> *tam tikri nuostatai, tam tikros taisyklės, tam tikros normos. <...> Kai (mmm..) tai pavyzdžiui nusakytos – tai ten įstatymai, tvarkos kažkokios, kažkas, kas jau yra rašytinai, oficialiai, kaip sakyt, užfiksuota <...>“*, „*Standartai apskritai aprašo, nurodo, kas ir kaip turėtų atlikti veiklą*“, „*O kaip veikti nurodo socialinės globos normos, o konkrečiai kiekvienam darbuotojui - jo pareiginiai nuostatai*“. Tokiu būdu informantai išryškino formalų socialinio darbo veiklos standartų suvokimą.

Informantai taip pat socialinio darbo veiklos standartus suvokia ir neformaliai. Subjektyviai suvokiamus sistemos dalyvių reikalavimus informantai apibūdina kaip: 1) susikurtus kokybės įsivaizdavimus: „<...> *nuo kiekvieno žmogaus susikūrimo, pavyzdžiui darbuotojo ar to gyventojų, kliento, kliento susikurti įvaizdžiai, vaizdai – kaip turi atrodyti, pavyzdžiui, gyvenimas senelių namuose.*“, <...> *taip, kaip kažkas individualiai įsivaizduoja, subjektyviai <...>*“; „*daugiau nuo paties suvokimo, negu nuo standarto tikslaus priklauso, <...>*“; 2) grindžiamus kūrybiškumu ir asmeninėmis interpretacijomis: „*gali kūrybiškai interpretuoti iš savo pusės, kitas iš savo <...>*“; 3) priklausomus nuo konkretaus individo elgsenos bruožų, mąstymo: „*Turi ir galvoj savo standartus – kaip tu elgiesi susidūręs su konkrečiomis darbinėmis situacijomis*“; 4) paremtus individualia patirtimi, įgūdžiais, gebėjimais: „*Kiekvienas tą vertina pagal savo patirtį, pagal savo įgūdžius, gebėjimus nu ir pagal konkrečią situaciją, nes, tarkim, mūsų klientai yra labai įvairūs <...>*“.

4 informantai iš 5 pažymėjo, kad patys standartai ir jų sąvoka iki galo nėra aiški: „*Išgirdus tokį klausimą, kyla kitas klausimas - kas yra tie standartai?*“, „<...> *jokių tu standartų socialiniam darbe niekad iki galo nesuprasi, nes apie kiekvieną gali prirašyti tiek beletristikos <...>*“. Taigi, galima kelti prielaidą, kad informantai neturi vieningo ir aiškaus socialinio darbo veiklos standartų suvokimo, išskyrus tai, kad tam tikra prasme visi nurodo tiek formalių, tiek subjektyviai suvokiamų reikalavimų buvimą. Kalbant apie esamą socialinio darbuotojo veiklos standartizavimo situaciją,

galima teigti, kad šiuo metu Lietuvoje yra parengti ir aiškiai numatyti tik socialinių darbuotojų rengimo standartai, pvz. Socialinio darbuotojo rengimo standartas (Švietimo ir mokslo ministerija, 2008), Socialinio darbo studijų krypties kompetencijų plėtotės metodika (Vilniaus universitetas, 2011), tačiau trūksta socialinio darbo standartų konkrečiose praktinės veiklos srityse, pvz. dirbant su tam tikromis klientų grupėmis. Vadovaujantis užsienio šalių praktika, galima rasti įvairių socialinio darbo standartizavimo pavyzdžių. Pvz. Anglijoje socialinių darbuotojų veikla standartizuota vadovaujantis Sveikatos ir socialinės globos aktu (The Health and Social Care Act (2012)), Airijoje Socialinės globos taryba paskelbė standartus, kuriais turi vadovautis socialiniai darbuotojai, teikiantys institucines socialinės globos paslaugas (Social Care Council's Induction Standards, 2007) ir pan. Lietuvoje socialinių darbuotojų veiklą teikiant institucinės socialinės globos paslaugas standartizuoja Socialinės globos normos (2007), tačiau jos daugiau nukreiptos į visų socialinę globą teikiančių subjektų veiklą, ne į konkretų socialinį darbą šioje srityje.

Taigi, pokalbio su informantais metu išryškėjo formalus, neformalus ar neaiškus socialinio darbo veiklos standartų suvokimo pobūdis. Kalbėdami apie standartus kaip taisykles, normas, dokumentus, procesus, informantai išreiškia formalų supratimą. Neformalus suvokimas atsispindi kai informantai kalba apie standartus kaip subjektyviai suvokiamus socialinių paslaugų sistemos dalyvių reikalavimus, kurie vadovaujami susikurtais kokybės įsivaizdavimais, yra grindžiami kūrybiškumu, interpretacijomis, gali būti priklausomi nuo elgsenos, mąstymo ar paremti patirtimi, įgūdžiais, gebėjimais. Neaiškus socialinio darbo veiklos standartų suvokimas atsispindi kuomet informantai išreiškia standartų abstraktumą, neapibrėžtumą.

Asmeninės socialinio darbuotojo atsakomybės už socialinio darbo kokybę įstaigoje ribų suvokimo ypatumai: pernelyg plati arba subjektyviai suvokiama atsakomybė

Socialinių darbuotojų etikos kodekse (1998) nurodoma, kad socialinis darbuotojas turi prisiimti atsakomybę už teikiamų socialinių paslaugų kokybę, puoselėti kliento gerovę, jo interesus vertinti labiau nei savuosius. Lenkevič (2009), Zozulienė (2011) teigia, kad socialinis darbuotojas jaučia didžiausią atsakomybę už socialinių paslaugų kokybę, nes yra pagrindinis jų teikėjas. Kuomet jaučiama didelė atsakomybė, tai gali tapti profesinės rizikos veiksniu. Lazutka ir kt. (2008) atliko tyrimą, kurio metu siekė ištirti profesinės rizikos veiksnių raišką socialinį darbą dirbančiųjų tarpe. Paaiškėjo, kad pusė apklaustųjų (47 proc.) atsakomybę ir reikalavimus darbe, kaip vieną iš darbo sąlygų aspektų, vertina vidutiniškai, o penktadalis (22 proc.) – neigiamai. Didelis atsakomybės jausmas gali būti viena iš streso, perdegimo sindromo priežasčių (Lazutka, 2008).

Informantai, paprašyti įsivertinti asmeninę atsakomybę už socialinio darbo kokybę įstaigoje, minėjo, kad atsakomybės ribos yra labai plačios: „Nu, daug labai atsakomybės, manau, ir aš pati prisiimu. Gal net jos turėtų būt ir mažiau <...>, todėl kliento interesai tam tikra prasme gali būti vertinami labiau nei darbuotojo: „<...> pamiršti save ir darai taip, kad paslaugos žmogui būtų

geresnės“. Taip pat savąsias atsakomybės ribas socialiniai darbuotojai įvertina kaip platesnes lyginant su kai kurių kitų specialistų: „*Labai esu šitoj globos įstaigoj atsakinga, realiai gal net daugiausiai. Vien už kokybę ir atsakinga – kad žmogus būtų patenkintas, ant mano pečių krenta*“; „*Kiti specialistai, tai jie dažniausiai padaro savo darbą ir jų nebėr. <...>. O tu turi sutvarkyt, užlankstyt visus kampus, užglaistyt kas negerai buvo, ko negalėjo išspręst*“. Vadinasi, kai kuriais atvejais socialinis darbuotojas jaučia kitų specialistų pagalbos, paramos, suinteresuotumo trūkumą, beviltiškumą vienam sprendžiant kliento problemas.

Tik vienas informantas paminėjo, kad atsakomybė priklauso nuo asmeninio socialinio darbuotojo subjektyvaus suvokimo, patirties, savybių: „*<...> tas, kas pareigybėj nustatyta dar nėra visiškas rodiklis, nes kiekvienas atsakomybę supranta ir individualiai, per save, per savo patirtį, savo žmogiškąsias savybes, savo asmeninį suvokimą*“. Dėl skirtingo subjektyvaus suvokimo yra jaučiama nelygybė, neteisingumas: „*<...> Pas mus daug tokių atvejų, kad visi tą pačią algą gauna, bet vieni daugiau striokavoja ir dirba, kiti atsipūtę vaikšto*“. Nors socialinių darbuotojų atsakomybės yra reglamentuotos valstybės teisės aktuose, vidiniuose įstaigos dokumentuose, tačiau yra ir subjektyviai suvokiama atsakomybė - anot Morkūnienės (2012), svarbu, kad pats socialinis darbuotojas gebėtų labai aiškiai apibrėžti savo atsakomybės ribas. Lenkevič (2009, 9 psl.) mano, kad socialinio darbuotojo profesiją iš kitų profesijų išskiria tai, kad jis atsakingas „už viską, kad vyksta žmogaus gyvenime“, tačiau šis teiginys yra ginčytinas, nes absoliuti atsakomybė negali būti įmanoma. Vitkauskaitė (2001) teigia, kad asmuo, kaip socialinės pagalbos objektas, turi teisę rinktis savo tikslus, priimti sprendimus ir būti už juos atsakingas. Šiame požiūryje kaip tik ir atsispindi vienas ryškiausių ir neatsiejamų socialinio darbo elementų – kliento įgalinimas, atsakomybė už savo gerovę. Taip pat šie aspektai įeina ir į dabartinį socialinio darbo apibrėžimą, kuriame nurodoma, kad socialinis darbas padeda asmenims spręsti problemas visapusiškai siekiant jų dalyvavimo ir didinant atsakomybę. Panašūs siekiai atsispindi ir naujajame socialinio darbo apibrėžime. Šiuo metu suinteresuotoms institucijoms ir visuomenei pateiktame derinti Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo pakeitimo projekte (Nr. 13-2270-01) siūloma keisti daug metų naudojamą socialinio darbo apibrėžimą. Naujajame apibrėžime socialinis darbas būtų įvardijamas kaip profesija, kuri skatina socialinę kaitą, įgalina bendruomenes ir visuomenę spręsti tarpusavio santykių ir socialines problemas.

Taigi, socialiniai darbuotojai supranta, kad patys prisiima pernelyg plačią atsakomybę, kurios ribos platesnės lyginant su kitų specialistų atsakomybe (tuomet jaučiamas paramos trūkumas), kliento interesai vertinami labiau nei savieji. Taip pat suprantama, kad atsakomybė priklauso nuo asmeninio socialinio darbuotojo subjektyvaus suvokimo, patirties, savybių, tačiau dėl skirtingo ar nesuderinamo suvokimo kai kuriais atvejais jaučiama nelygybė, neteisingumas.

Asmeninės profesinės socialinio darbuotojo veiklos neaiškumas ir neužtikrintumas

Socialinio darbo vizija turi įvairių apibūdinimų. Nacionalinė Amerikos socialinių darbuotojų asociacija (NASW, 2009) teigia, kad socialinį darbą iš kitų profesijų tarpo išskiria ryški socialinio teisingumo vizija, tikėjimas ir socialinių pokyčių siekis, atstovavimas žmogui, sistemai, visuomenei. Socialines paslaugas teikiančios įstaigos savo vizijos ir galutinių rezultatų pagrindžia efektyvumu ir ekonomiškumu, labiau orientuojasi į atlikto darbo kokybę ir klientų poreikių tenkinimą (Zozulienė, 2011). Socialinių paslaugų įstaigų vadybos vizija skiriasi nuo kitokio pobūdžio paslaugų vadybos (pvz. verslo). Socialiniai darbuotojai yra socialinių paslaugų įstaigų vadybininkai, todėl jų profesinės vizijos suvokimo ypatumai gali įtakoti socialinių paslaugų kokybę. Pokalbio su informantais metu išryškėjo profesinės vizijos apibūdinimo problematika. Informantai pastebėjo, kad apibrėžti profesinę viziją sudėtinga dėl jos neapčiuopiamumo ir kintamumo bei teigė, kad vizija yra pakankamai subjektyvus dalykas, kad galėtų būti apibrėžiama.

Kalbėdami apie profesinės veiklos vizijos neapčiuopiamumą, informantai teigė negalintys vizijos aiškiai, konkrečiai apibūdinti: „*Negaliu punktais išdėliot vizijos ar vienu sakiniu pasakyti*“, kaip ir paties socialinio darbo: „*Pats socialinis darbas sunkiai suvokiamas, tai kokia vizija belieka – dirbti gerai*“. Išties, kuomet socialinis darbas yra dar pakankamai nauja profesija visuomenėje, tuo pačiu metu nuolat susidurianti su kompleksinėmis klientų bei visuomenės problemomis ir daugiamačiu įgalinimo procesu (Dirgėlienė, 2013), galima manyti, kad profesinės veiklos vizija dėl to tampa sudėtingai suvokiama ir apibrėžiama. Dėl nevienodo socialinio darbo įvairiose visuomenėse svarbu, kad socialinio darbo profesijos atstovai suvoktų profesinės veiklos esmę, dabartinę būseną ir galėtų susikalbėti (Kavaliauskienė, 2005).

Dar vienu sudėtingo vizijos suvokimo aspektu gali būti veiklos kintamumas. Socialinio darbo sistemą veikia dinamiška ir nepastovi aplinka - pokyčius nuolat kuriančios ekonominės, technologinės, politinės jėgos yra įprastos šiuolaikinėse organizacinėse sistemose, todėl organizacijų darbuotojams reikia patirti profesinius išbandymus, mokytis naujų gebėjimų, keisti mąstymą (Kiaunytė, 2008). Socialinių paslaugų standartai taip pat yra nuolat kintami, nes orientuoti į individualius klientų poreikius - neturi būti siekiama teikti visiems vienodų paslaugų ir vienodais būdais (Ministry of Labour and Social Affairs, Czech Republic, 2002). Vienas informantas pastebėjo profesinės vizijos dinamiką: „<...> vizija labai kinta <...>“, kintančią priklausomai nuo profesinės patirties, gebėjimų: „*Atėjus vienaip atrodo, dabar kitaip atrodo. Kuo daugiau patirties, naujų gebėjimų, tai galiu pasakyti kad ir ta pati vizija apsiverčia*“, reikalaujančią nuolatinio persvarstymo: „<...> jį reikia pastoviai pergalvoti“, susijusią su pasimetimu: „<...> kartais pati nesuprantu kur link krypti savo darbą ir organizuoti kitų“.

3 informantai, kalbėdami apie vizijos suvokimą, paminėjo subjektyvųjį faktorių ir teigė, kad vizija glaudžiai susijusi su socialinio darbuotojo asmeniu ir yra individualus dalykas: „<...> misija,

įstaigos politika...jie išplaukia mano minčių, veiksmų <...>“. Taip pat vizija informantams atrodė sudėtingai analizuojama, nusakoma, tačiau jaučiama: „<...> bet to konkrečiai negaliu pasakyti – dirbdama jaučiu.“; „<...> aš jos neanalizuoju gal, tiesiog dirbu įsikalus į galvą, kad reikia dirbti gerai“, susijusi su tobulėjimu, judėjimu į priekį: „kad reikia viskuo domėtis, kad stengtis kasdien vis labiau ir savo sugebėjimus išnaudoti“. Pageidaujama, kad asmeninė vizija taip pat sutaptų su įstaigos vizija: „Jei neįsivaikiau ar tai nesutaptų su manąja, nu, tada ir turėčiau išeiti iš darbo.

Kuomet informantams atrodė, kad socialinio darbuotojo vizija yra intuityviai jaučiama, tai galima sulygtinti su socialinių paslaugų kokybe – būtina pabrėžti, kad ji taip pat yra sudėtingai nusakoma ir nuolat diskutuotina. Taip yra su daugeliu gerovės sričių, nes visuomenė ne visada gali sutarti kas yra gėris, o kas – ne. Nors teigiama, kad įvairių paslaugų sričių vartotojui svarbūs tokie paslaugos kokybės parametrai kaip profesionalumas, patikimumas, prieinamumas, lankstumas, operatyvumas, teikėjo pasirengimas padėti, estetiški aspektai, patogumas, tvarkingumas, empatija, požiūris ir elgsena (Žalimienė, 2005), tačiau socialinių paslaugų teikėjas turėtų vertinti individualius atvejus ir būti pasiruošęs, jei reikia, kiekvienam klientui taikyti skirtingą požiūrį.

Taigi, tyrime atsiskleista, kad socialinių darbuotojų profesinė vizija apibūdinama kaip nekonkreči ar neapčiuopiama, šiuos bruožus lyginant su pačiu socialiniu darbu. Informantai pabrėžė vizijos dinamiškumą, galimai susijusį su nuolatiniu persvarstymu ar pasimetimu, priklausomą nuo socialinio darbuotojo profesinės patirties, gebėjimų. Taip pat pastebima, kad vizija neatsiejama nuo socialinio darbuotojo asmens ir yra labai individuali, neretai – intuityviai jaučiama. Vizija siejama su tobulėjimu, pokyčiais, taip pat pabrėžiamas asmeninės vizijos susietumas su įstaigos vizija.

Socialinių darbuotojų patirčių, su kuriomis susiduriama vertinant socialinių paslaugų kokybę, suvokimas

Socialiniai darbuotojai, teikdami socialines paslaugas, turi dalyvauti jų vertinime ir gebėti profesionaliai jas vertinti. Vertinimas atskleidžia ar išpildyti šių paslaugų tikslai ir uždaviniai, kokios yra stiprybės ir silpnybės, suteikia galimybę tobulinti paslaugų kokybę (Zozulienė, 2011). Socialinių paslaugų kokybės plėtojimo politika, anot Švedaitės (2007), remiasi tokiu socialinių paslaugų įstaigų administravimu, kurio dėka įstaigos, siekdamos dirbti kokybiškai, nuolat peržiūri savo darbą, keičia, tobulina veiklą. Autorė pabrėžia, kad tokio įstaigos administravimo sėkmė – lygiavertė partnerystė su žemesnėmis darbuotojų grandimis. Vadinasi, socialinių paslaugų kokybe ir jos vertinimu turėtų būti suinteresuoti ne tik įstaigų vadovai, bet ir socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai, juolab, kad atlikto darbo vertinimas – viena iš neatsiejamų kiekvieno socialinio darbo proceso dalių (Johnson, 2001).

Kalbėdami apie socialinių paslaugų kokybės vertinimo būdus, informantai socialiniai darbuotojai minėjo išorinį ir vidinį įstaigos veiklos vertinimą, asmeninį socialinio darbuotojo įsivertinimą bei dalijimąsi gerąja patirtimi. Nė vienas informantas nepaminėjo trijų ar keturių

aukščiau išvardintų kokybės vertinimo būdų. Vadinasi, informantai ganėtinai skirtingai suvokia ir (ar) taiko socialinių paslaugų kokybės vertinimą. Panašūs rezultatai gauti Ostrauskienės (2009) atliktame tyrime, kuriame buvo apklausti 7 ekspertai, atstovaujantys institucijoms, užtikrinančioms socialinių paslaugų kokybę. Tyrimo išvadose atsispindi, kad ekspertų tarpe socialinių paslaugų kokybė ir jos vertinimo ypatumai suvokiami ganėtinai skirtingai. Vis dėlto, Leichsenring (2010) teigia, kad vertinimas turi būti pagrįstas tam tikrais visuotinai priimtiniais ir suvokiamais standartais, t.y. visose šalyse ir institucijose vertinamieji globos kokybės standartai turi būti išmatuojami, pagrįsti praktika, tinkami vidiniam institucijos įvertinimui ir pritaikyti išorinei kontrolei.

Informantai šiame tyrime įvardija vidinio ir išorinio vertinimo ypatumus. Išorinis vertinimas suprantamas kaip labiau formalus procesas: „<...> labai pasitempti verčia vertinimas iš kitur – komisijos, auditai, kontrolės. Bet čia yra labiau formalumų įvertinimas <...>“. Skirtingai nei išorinį veiklos vertinimą, vidinį vertinimą ir įsivertinimą informantai apibūdina plačiau, įvairiau: „Rašom vidines ataskaitas, rezultatų apžvalgas <...>“; „<...> kasmet patys vertinam veiklos atitikimą globos normoms <...>“; „<...> grupiniai apsitairimai, refleksijos vadinamos, būna specialistų komandos <...>“. Vienas informantas ypač pabrėžia vidinio vertinimo naudą, kylančią dėl tokio vertinimo nepanašumo nei į formalų išorinį vertinimą, nei į individualų savęs įsivertinimą: „Skyrius vertina skyriaus darbą <...>. Labai naudinga <...> komisija ir ne tu pats savikontrole užsiimi“. Išties, Leichsenring (2010) pastebi, kad vidinis vertinimas neturėtų būti suprantamas kaip tarpusavio kontrolė, o kaip galimybė pačiai institucijai darbuotojų tarpe save įsivertinti. Žalimienė (2007) taip pat siūlo vertinant globos įstaigose teikiamų paslaugų kokybę išorinį ir vidinį vertinimą, atliekamą pačių darbuotojų, naudojant kiekybinius metodus (pvz. analizuojant dokumentus, atliekant testus) ir kokybinius (interviu, fokus grupių organizavimas).

Asmeninį socialinio darbuotojo įsivertinimą vienas informantas suprato kaip subjektyvų, neformalų asmeninį požiūrį: „Dar reikia nepamiršti, kad kiekvienas vertina savo supratimu. Kaip tu parėjęs namo pvz. įvertini savo dienos darbą, tai čia jau vienas iš metodų (šypsosi)“. Kitas informantas asmeninį įsivertinimą vertino labiau formaliai ir siejo su socialinių darbuotojų atestacija: „Kas 5 metai vertinu savo veiklą atestacijos metu“. Šiuo metu derinamame Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo pakeitimo projekte (Nr. 13-2270-01) siūloma nebeorganizuoti socialinių darbuotojų atestacijos. Manytina, kad toks siūlymas pateiktas atsiradus reikalavimui socialinį darbą dirbti tik turint aukštąjį ar jam prilygintą socialinio darbo išsilavinimą. Be to, egzistuoja daug įvairių formalių ir neformalių, pačiam socialiniam darbuotojui įsivertinti savo veiklą, pvz. dalyvaujant supervizijose, atliekant veiklos refleksijas ir pan.

Du informantai taip pat įvardijo dalijimąsi gerąja patirtimi, kaip vieną iš socialinių paslaugų kokybės vertinimo būdų: „Apsilankymas kitose panašaus pobūdžio įstaigose ar bendravimas su pagyvenusiais žmonėmis dirbančiais kolegomis.“; „Aišku, idealiausia yra profesionalios

supervizijos. Manau, kad tai efektyviausias būdas vertinti savo darbą“. Toks informantų požiūris tam tikra prasme galėtų papildyti Lietuvos Respublikos teisės aktus, kuriuose reglamentuojamas socialinių paslaugų vertinimas, nes šiuo metu dalijimasis gerąja patirtimi apibrėžiamas tik kaip reikalingas tobulinant profesinę kvalifikaciją: „Socialinį darbą dirbantiesiems prilyginami darbuotojai tobulina savo profesinę kvalifikaciją socialinio darbo srityje dalyvaudami "gerosios patirties" sklaidos renginiuose <...> arba dalindamiesi savo "gerąja patirtimi" <...> (Socialinį darbą dirbančiųjų profesinės kvalifikacijos tobulinimo tvarkos aprašas, Žin. 2006, Nr. 43-1569).

Taigi, informantai įstaigos išorinį veiklos vertinimą supranta kaip formalų, su kontrole susijusį procesą. Vidinį vertinimą ir įsivertinimą informantai supranta plačiau, įvairiau ir pabrėžiant naudą, kylančią dėl tokio vertinimo nepanašumo nei į formalų išorinį vertinimą, nei į individualų savęs įsivertinimą. Asmeninis socialinio darbuotojų veiklos įsivertinimas suvokiamas kaip formalus procesas (pvz. siejamas su dalyvavimu atestacijoje) arba neformalus (vadovaujantis asmeniniu, subjektyviu paties požiūriu). Dalijimąsi gerąja socialinio darbo patirtimi informantai supranta kaip naudingą lyginant, vertinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Socialinių paslaugų kokybės vertinimas kaip probleminė socialinio darbuotojo veiklos sritis

Švedaitė (2007) teigia, kad socialinio darbo įtakos klientui vertinimas yra ribotas, asmeninio pokyčio procesams sudėtinga numatyti standartus, o kokybės kriterijai nuolat skiriasi. Kalbėdami apie socialinių paslaugų kokybės vertinimo būdus, informantai dauguma atvejų akcentavo vertinant patiriamus sunkumus, neaiškumus, kylančias problemas.

Viena iš problemų, informantų pastebėjimu, išryškėjanti vertinant socialinių paslaugų kokybę – laiko stoka: „*Na, vertinimas tai kartais yra užleistas, čia silpnoka grandis, nes, na, ne visada lieka laiko tam vertinimui <...>*“. Laiko stoka galimai susijusi su dideliu socialiniams darbuotojams tenkančiu darbo krūviu. Tai patvirtina Lazutkos ir kt. (2008) atlikto socialinių darbuotojų profesinės rizikos tyrimo išvados. Tyrime dalyvavo 698 socialinį darbą dirbantys asmenys iš įvairių socialinių paslaugų įstaigų. Didžiausia dalis respondentų pastebėjo, kad dėl didelio darbo krūvio ir poilsio stokos jaučiasi pervargę, kyla didelė streso atsiradimo rizika. Žalimienė ir kt. (2013) taip pat pažymi, socialiniams darbuotojams tenka per didelis darbo krūvis. Lietuvoje socialinės globos paslaugas teikiantiems socialiniams darbuotojams tenkanti darbo krūvį reglamentuoja Socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvai (Žin. 2006, Nr. 132-5011), tačiau praktika rodo, kad jų ne visuomet laikomasi. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas 2012 m. veiklos ataskaitoje pažymi, kad vienas iš dažniausiai tikrinimų globos namuose metu pasitaikančių neatitikimų teisės aktams – personalo skaičiaus ir struktūros. Tikėtina, kad ši problema ateityje išsispres, nes vienas iš socialinės globos įstaigų licencijavimo keliamų reikalavimų – personalo skaičiaus ir struktūros atitikimas teisės aktams. Kita vertus, neatitikimas normatyvams yra tik

išorinė priežastis. Socialiniai darbuotojai taip pat turėtų įsivertinti ir vidines, iš jų pačių kylančias didelio darbo krūvio priežastis. Žalimienės ir kt. (2013) tyrimas parodė, kad net 55 proc. socialinių darbuotojų susiduria su viršvalandiniu darbu, nes nori padėti klientui ir yra atsidavę savo darbui. Dar vienas niuansas, kurį paminėjo informantas, iškėlęs laiko trūkumo vertinimui problemą – skubėjimas pirmiausiai padaryti darbą: „*Mes pirmiausiai skubam darbą padaryti ir gal kartais neįsigilinam, kad vertinimas ir yra tam, kad dar geriau darbą darytum*“. Tokia nuostata paprastai vadinama „gaisrų gesinimo principu“, t.y. jau įvykusių neigiamų pasekmių mažinimu. Tačiau teigiamai galima vertinti tai, kad informantas suvokia, jog paslaugų vertinimas yra reikalingas kokybės gerinimui. Manytina, kad socialinio darbo procesas, kuris nesibaigia veiklos vertinimu, negali būti laikomas pilnaverčiu, o suteikta socialinė paslauga nėra kokybiška.

Informantai taip pat pažymėjo, kad, jų nuomone, trūksta formalizuotų socialinių paslaugų vertinimo įrankių, procesų: „<...> nėra labai nustatyta šablonų pagal ką vertint <...> mum geriau, kad nuleistų kažkokius bendrus vertinimo šablonus, kad geriau suprastume, kam teikiama pirmenybė, į ką labiau atsižvelgt“. Šiuo atveju galima kelti prielaidą, kad dėl formalizuotų veiklos vertinimo įrankių nebuvimo socialiniai darbuotojai jaučiasi nesaugiai, nevisiškai supranta kaip vertinti veiklą, kam teikti prioritetus. Tačiau kita vertus, gali būti pakankamai sudėtinga formalizuoti socialinių paslaugų vertinimą ir numatyti konkrečius vertinimo įrankius, nes, kaip teigia Kerr et al. (2005), socialinių paslaugų teikimas pagyvenusių asmenų globos namuose turi ganėtinai specifinių bruožų. Autoriai pažymi, kad šių paslaugų teikimas pagyvenusiems žmonėms turi pasižymėti holistiniu požiūriu, t.y. pvz. slaugos, buities, socialinės ar kt. paslaugos negali būti teikiamos atsietai, nelygiagrečiai. Vadinasi, ir socialinių paslaugų kokybės vertinimas turėtų būti sisteminis, apimantis ne tik socialinių paslaugų kokybę, bet sujungiantis visų socialinės globos paslaugų rezultatus. Manytina, kad kuo daugiau tarpusavyje susijusių vertinimo sričių, tuo labiau tampa sudėtinga formalizuoti vertinimo procesus. Taip pat Kerr et al. (2005) teigia, kad teikiant socialines paslaugas turi būti plačiai vadovaujama individualumo principu, nes pagyvenusio amžiaus asmenys yra labai skirtingi, neretai pasižymi stipriai susiformavusiais asmenybės, charakterio, elgesio bruožais, nepakeičiamomis nuostatomis, vertybėmis, požiūriu į teikiamų paslaugų kokybę. Vadinasi, pernelyg griežtas socialinių paslaugų kokybės vertinimo įrankių formalizavimas ir suvienodinimas neišryškintų tikrojo individualumo principo. Vienas informantas pastebėjo, kad socialinės globos įstaigų licencijavimas gali būti tas procesas, kuris formalizuos veiklos vertinimą: „*Girdėjau, kad licencijavimas globos įstaigų kai bus, tada reiks susiimt, anketas pasitvirtint, įvertinimo procesą aiškiai formalizuot, o ne šiaip sau kokia pasišnekėjimo forma tik. Pagal tai turėsime periodiškai vertint tą reikalą, ko iki šiol nebuvo*“. Išties, socialinės globos įstaigų licencijavimo metu siekiama įvertinti globos įstaigų pasiruošimą teikti paslaugas (Socialinių paslaugų priežiūros departamentas, 2013), tačiau atrodo, kad informantas šį procesą įsivaizduoja

kaip neišvengiamą prievolę, dėl kurios bus privaloma pasikeisti. Siekiant teigiamo paslaugų kokybės vertinimo įvaizdžio, vertinimo procesai neturi įgauti kontrolės ir neišvengiamumo pobūdžio. Literatūroje teigiama, kad socialinių paslaugų kokybės vertinimo standartai ar kriterijai negali būti itin griežti, t.y. įstaiga gali atitikti kriterijus tiek tiesiogiai, tiek netiesiogiai, turi būti sudaromos galimybės įvertinti įstaigos veiklą kaip sėkmingą ar nesėkmingą, planuoti veiklos tobulinimo kryptis ir sritis (European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2010).

Dar viena problema, su kuria galimai susiduriama vertinant teikiamas paslaugas – nevienodas vertinimo prasmės suvokimas socialinių darbuotojų tarpe: „<...> *kai kurie darbuotojai nesupranta vertinimo esmės, ypač vyresni darbuotojai. Jie savo supratimu apie darbą vadovaujasi ir nelankstūs yra. Su jais sunkiai eina diskusijos, jie tų vertinimo kriterijų išskyrimo ar aptarimo naudos nelabai gal mato <...>.* Atrodo, jog dėl neviendo vertinimo prasmės suvokimo socialiniai darbuotojai nejaučia tarpusavio supratimo, gali būti sudėtinga ne tik diskutuoti, bet ir dirbti bendrą komandinį darbą. Dirgėlienė (2008) pastebi, kad, nors vyresnio amžiaus socialinių darbuotojų ilgametė profesinė ir gyvenimiška patirtis yra pranašumas, tačiau jie turi per ilgą laiką susiformavusias nuostatas bei požiūrį į tam tikrus reiškinius.

Viena informantė teigė, kad jai kylanti problema vertinant socialinių paslaugų kokybę – nėra su kuo vertinti veiklą: „<...> *esu viena socialinė darbuotoja, tai realiai nei vienos refleksijos, kaip ir, nei supervizijos, nieko, nėra su kuo daryt ir kam daryt.* Išties, socialiniam darbuotojui labai svarbu reflektuoti kartu su kitu(-ais) socialinį darbą dirbančiu(-iais), tačiau nesant tokių galimybių, refleksijomis galima dalintis ir skirtingų sričių specialistų komandose. Socialinis darbuotojas, anot Vourlekis et al. (2005), užima reikšmingą vaidmenį specialistų komandoje – yra jos organizatorius, narys, planuotojas, kontaktinis asmuo. Jei šiuo atveju informantė akcentuoja, kad nėra su kuo vertinti veiklą (nors įstaigoje dirba įvairių sričių specialistų), vadinasi galima kelti prielaidą, kad ji nejaučia kolegų socialinės paramos.

Taigi, socialinių paslaugų kokybės vertinimą tam tikrais atvejais informantai supranta kaip problemą socialinio darbuotojo veiklos aspektą. Problemos kyla dėl laiko stokos vertinti veiklą, nes dažniau skubama pirmiausiai atlikti darbą. Kaip veiklos vertinimo trūkumą, socialiniai darbuotojai supranta formalizuotų vertinimo įrankių nebuvimą ir mano, kad globos įstaigų licencijavimas gali būti vienas iš formalių veiklos vertinimo būdų, tačiau tuo pačiu suvokia jį kaip prievolę, tam tikrą kontrolę. Dėl neviendo vertinimo prasmės suvokimo socialiniai darbuotojai nejaučia tarpusavio supratimo, lankstaus požiūrio, sudėtinga ne tik diskutuoti, bet ir dirbti bendrą komandinį darbą. Taip pat sudėtinga vertinti veiklą jei nėra su kuo tai daryti (pvz. įstaigoje dirba tik vienas socialinis darbuotojas).

4.2.2. Socialinių darbuotojų atliekamo profesinio vaidmens vertinimo ypatumai

Socialinio darbo paslaugų sektoriuje profesinės gerovės tyrimai Lietuvoje yra pakankamai reti, dažniau koncentruojamasi į objektyvius darbo apmokėjimo, saugos ir sveikatos, darbo sąlygų ir pan. klausimus (Žalimienė ir kt., 2013). Šiame poskyryje atskleidžiamas subjektyvios socialinių darbuotojų gerovės veiksnių vertinimas socialinių darbuotojų požiūriu. Analizuojant rezultatus, gautus interviu metu siekiant atskleisti socialinių darbuotojų atliekamo profesinio vaidmens vertinimo ypatumus, išryškėjo tokios kategorijos: 1) problematiškas socialinių darbuotojų vaidmens tarpdisciplininėje komandoje suvokimas; 2) neigiamus išgyvenimus sukeliančios socialinių darbuotojų patirtys dirbant kompetencijos neatitinkantį darbą; 3) socialinių darbuotojų profesinio tobulėjimo įvairiapusiškumas; 4) socialinių darbuotojų iniciatyvos ir pasiūlymai vaidmens prestižo gerinimui: viešinimas, atlygis, galios suteikimas.

Problematiškas socialinių darbuotojų vaidmens tarpdisciplininėje komandoje suvokimas

Viena iš daugelio socialinio darbuotojo, dirbančio su socialinės globos įstaigoje su pagyvenusiais asmenimis veiklos funkcijų – dalyvavimas multidisciplininės komandos darbe (Vourlekis et al., 2005). Nustatyta, kad kuomet socialiniai darbuotojai pradeda dalyvauti specialistų komandos darbe, pagerėja jos funkcionavimas, klientams reikia mažiau kitų komandos specialistų pagalbos (Reese, Raymer, 2004). Dirbant tarp kitų specialistų, socialinis darbuotojas neišvengiamai susiduria su tam tikra jų nuomone apie socialinio darbuotojo atliekamą profesinį vaidmenį. Anot Varžinskienės (2008), partnerių susidaryta nuomonė apie profesiją - vienas svarbių veiksnių, įtakančių profesijos statusą. Šiame tyrime informantai atskleidė savo nuomonę apie tai, kaip įsivaizduoja savo atliekamą profesinį vaidmenį tarp kitų įstaigos darbuotojų. Informantų pasisakymuose vyraavo labiau neigiamas požiūris, t.y. manoma, kad vaidmuo, jų nuomone, yra sunkiai apibrėžiamas, apimantis per plačias atsakomybės sritis, jaučiamas neteisingas kitų specialistų vertinimas. Teigiamai vaidmuo atrodė dėl įgytos gyvenimiškos patirties.

Vaidmens svarbumas, atsirandantis dėl gyvenimiškos patirties, anot informantų, įgalina jaustis labiau užtikrintai ir išskirtinai: „<...> *save matau kaip stipresnį, nes turiu daug gyvenimiškos patirties*“. Taip pat socialiniai darbuotojai linkę įgyta patirtimi dalintis ir tai vertina kaip pareigą: „<...> *gerai jaučiuosi, galiu savo patirtį perduoti kitiems, nes manau, kad žmonės, kurie to nedaro, daro nusikaltimą*“. Lietuvoje galiojančiuose socialinį darbą reglamentuojančiuose teisės aktuose gerosios socialinio darbo patirties sklaida numatyta tik Socialinį darbą dirbančiųjų profesinės kvalifikacijos tobulinimo tvarkos apraše (Žin. 2006, Nr. 43-1569), kaip viena iš kvalifikacijos tobulinimo priemonių, tačiau profesinė pareiga dalintis įgyta patirtimi galėtų būti reglamentuojama plačiau, numatant konkrečius būdus ir priemones.

Informantai pastebi, kad jų atliekamas profesinis vaidmuo apima per daug atsakomybės sričių, lyginant su kitais specialistais: „<...> mes įstaigoj tokie jautriausi <...>. Jei kas ko, pirmiausia mūsų klausia, mūsų ieško, nors akivaizdu, kad čia ne mūsų sritis. Mum ir savaitgaliais jie paskambina, ir vakarais būna. O kiti specialistai moka aiškiai pasakyti, kad laiko neturi, kad jiems nepriklauso kažkas daryti ir pan. O mums viskas priklauso. Arba jei nepriklauso, tada turi žūt būtinai surasti tą, kam priklauso ir priversti daryti“. Šiuo atveju atrodo, kad socialinis darbuotojas jaučiasi atsakingas už visumą paslaugų, kuri teikiama klientui, yra tarsi globos sistemos dalių veikimo „prižiūrėtojas“. Taip pat atrodo, kad socialiniai darbuotojai jaučia tam tikrą nusivylimą dėl savo vaidmens neaiškumo klientų tarpe: „<...> į mane kreipiasi tiek dėl psichologinių, tiek dėl medicininių, tiek dėl visų ir socialinių, kultūrinių, dvasinių, net mechaniko problemų, ūkiškų. Kodėl nesikreipia kur reikia?<...>“. Mokslininkai teigia, kad pagyvenusio amžiaus klientai dažniausiai neatskiria ne tik socialinių darbuotojų, bet ir visų socialinę globą teikiančių darbuotojų funkcijų, todėl vertina visumą (Kerr et al., 2005). Dėl atliekamo vaidmens neaiškumo, patys socialiniai darbuotojai taip pat teigia kartais dvejojantys apibūdinant savo funkcijas: „Mes net patys kartais dvejojame – čia mūsų darbas, ką darome, ar ne mūsų? Žinokit net kartais savo pareiginę pasinagrinėjame, nu gi žiūrime, kad nėra net panašaus darbo ar ten funkcijų, o mes darome darome – viską“. Taigi, socialiniams darbuotojams atrodo, kad jų vaidmens ir atliekamų funkcijų visiškai taikliai negali apibrėžti nei klientai, nei kiti specialistai, nei patys socialiniai darbuotojai. Analizuojant kodėl taip vyksta, galima diskutuoti, kad pati socialinio darbo praktikos kokybė yra daugiareikšmis fenomenas, o kokybės sąvoka gali būti vertinama iš skirtingų kokybės perspektyvų, naudojantis skirtingais įrankiais ir dalyvių požiūriais (Blom, Moren, 2012) - tuomet neatrodo keista, kad socialinio darbuotojo vaidmens ir funkcijų suvokimas taip pat nėra visiems vienodai aiškus. Blom, Moren (2012) teigia, kad socialinio darbo esmė – palaikyti gerą klientų gyvenimo kokybę ar pagerinti socialiai pažeidžiamų asmenų gyvenimo kokybę. Taigi, galima būtų manyti, kad socialinio darbuotojo vaidmuo apima labai plačią sritį – viską, kas susiję su klientų ir visuomenės gyvenimo kokybe. Gali būti, kad dėl pernelyg plačių veiklos sričių socialiniai darbuotojai ir juos stebintys asmenys (partneriai, klientai) neturi aiškaus, konkretaus socialinio darbo profesijos supratimo. Tai patvirtina ir kiti informantų pasisakymai: „<...> vaidmuo neaiškus. Kiti specialistai nežino – kas tu, kodėl tu ir ką tu turi daryti. Tada viskas susimaišo ir tu pats nebežinai <...>; <...> vaidmuo yra labai sudėtingas, sunkiai nusakomas“. Informantai taip pat jaučia, kad dėl neteisingo jų vaidmens vertinimo ir socialinio darbo neatskyrimo kaip savarankiškos profesinės veiklos, kitų specialistų tarpe kyla priešiškas: „<...> matau priešiskai nusiteikusių jėgų, kurios mūsų įstaigoj niekaip negali suvokti kuo skiriasi socialinės globos namai nuo slaugos namų“. Taip pat informantai pastebėjo, kad dėl tinkamo vaidmens nesupratimo kyla pernelyg supaprastintas jo suvokimas, t.y. socialiniam darbuotojui priskiriamos išsilavinimo ir kompetencijos nereikalaujančios funkcijos: „Aš

kai atėjau dirbt, vyr. gydytojas uždavė tokį klausimą: „Tai kokios jūsų čia funkcijos bus, ką čia, antis nešiosit, ar ką?““. Socialiniai darbuotojai mano, kad dėl supaprastinto jų funkcijų ar vaidmens suvokimo kiti specialistai kartais jaučiasi turintys pakankamai kompetencijos mokytį kaip reikia dirbti: *„Kiti darbe galvoja, kad mes nieko neveikiam <...> visi mus moko kaip reikia dirbti. <...> atrodo, kad mūsų darbas yra toks paprastas, kad visi gali jį daryti“*.

Taigi, informantai socialiniai darbuotojai savo atliekamą vaidmenį lyginant su kitais įstaigos darbuotojais įsivaizduoja labiau problematiniu aspektu. Teigiamai vaidmuo įsivaizduojamas dėl turimos gyvenimiškos patirties, jaučiama pareiga perduoti ją kitiems. Vaidmens suvokimo problematika atsiskleidžia kuomet socialiniai darbuotojai mano, kad jų vaidmuo sudėtingai apibrėžiamas, apimantis per daug atsakomybės sričių ir todėl kartais sunkiai suprantamas tiek klientams, tiek partneriams, tiek jiems patiems. Neteisingas vaidmens ir atliekamų funkcijų įsivaizdavimas kitų specialistų tarpe informantų yra siejamas su egzistuojančiu pernelyg supaprastintu vaidmens supratimu, priešišku nusiteikimu, kylančiu dėl socialinio darbo, kaip savarankiškos profesinės veiklos, neatskyrimo.

Neigiamus išgyvenimus sukeliančios socialinių darbuotojų patirtys dirbant kompetencijos neatitinkantį darbą

Vienas iš bet kokios paslaugos kokybės kriterijų – kompetencija - tai paslaugos teikėjo įgūdžių, patirties ir profesionalumo visuma. Anot Zozulienės (2012), socialinių paslaugų kokybė didele dalimi priklauso nuo paslaugų teikėjų kompetencijos. Nekompetentingai atliekamas socialinis darbas neišpildo šios profesijos tikslų ir žemina profesijos statusą (European Commission, 2007). Šiame tyrime išryškėjo, kad socialiniai darbuotojai blogai jaučiasi dirbdami kompetencijos neatitinkantį darbą: atlikdami niekam nepriskirtas funkcijas; dirbdami darbą, atsirandantį dėl darbuotojų funkcijų neatskyrimo; pavaduodami kitus specialistus jų atostogų, ligos metu.

Manytina, kad socialiniai darbuotojai, atlikdami niekam nepriskirtas funkcijas, jaučia, kad jų darbas nevertinamas kaip svarbus ar neatidėliotinas: *„Būna ir kad vadovybė sugalvoja tokius darbus, kurių nežino kam pavesti, tai paveda mums, nes atrodo, kad mes turim daugiausiai laisvo laiko ir mūsų darbas nėra toks neatidėliotinas, kaip kitų“*. Taip pat socialiniai darbuotojai pastebi, kad tenka dirbti darbą, kurio dėl tam tikrų organizacinių darbų paskirstymo problemų nedaro kiti specialistai: *„Tai tokie atvejai dažniausiai atsitinka, kai kitiems darbuotojams nebūna paskirstyti darbai atitinkamai <...>“*. Paklausus kodėl dirba niekam nepriskirtus darbus, vienas informantas atskleidžia, kad jaučiasi daugiausiai atsakingas už klientui teikiamų paslaugų kokybę: *„<...> vienas sako: „čia ne mano darbas“, kitas sako: „ne, aš to niekad nedariau, nežinau“, dar kitas siunčia kito paklaust. Tai tada susinervuoja ir pats kažkaip padarai, nes ką tu atsakysi žmogui, jis pas tave pirmiausiai, pas tave ateis paklaust“*. Atrodo, kad socialinis darbuotojas jaučia ir beviltiškumą, nes

tarsi lieka vienas su problema. Beviltiškumo jausmas, anot Bukeikaitės (2011), mažina vidinę socialinio darbuotojo tvirtybę ir yra vienas iš perdegimo sindromo veiksnių.

Socialiniai darbuotojai taip pat teigia, kad tenka pavaduoti kitus specialistus jų atostogų ar laikino nedarbingumo metu: „<...> dirbi kai kas atostogauja ir nieks nepavadoja <...>“; „<...> kai nebūna darbe tam tikrų specialistų, juos paskiria pavaduoti soc. darbuotojai. Atseit dėl to, aš manau, kad dėl to, kad galvoja, kad pats soc. darbuotojas mažiausiai darbo turi, tai gali dirbt visus kitus“. Informantai atskleidžia, kad tuo metu jaučiasi blogai ne tik dėl to, kad nepakankamai vertinama jų atliekamo darbo svarba, bet ir todėl, kad negali tinkamai vykdyti savo įprastų pareigų: „Yra tekę pavaduoti kelias dienas sekretorę jos ligos metu. Jaučiausi tikrai prastai, nes tuomet galvojau apie savo tiesioginį darbą, kurio negalėjau tuo metu atlikti“.

Socialiniai darbuotojai pastebi, kad jų kompetencijos neatitinka darbai, atsirandantys dėl darbuotojų funkcijų neatskyrimo. Pagal informantų pasisakymus, šiuos darbus galima skirstyti į išsilavinimo neatitinkančius arba pernelyg žemos kompetencijos reikalaujančius darbus. Išsilavinimo neatitinkančius darbus informantai apibūdina kaip ne pačių pasirinktus, o priverstinius: „<...> iki neseno laiko mes vykdėm ritualines paslaugas, t.y. laidojom žmones. Man pačiam teko nešiot karstus <...>“; „<...> dokumentacija – kur turėtų rengt teisininkai ir visokie kiti specialistai <...>“. Taip pat socialiniai darbuotojai pastebi, kad kartais kompetencijos neatitinkančius darbus atlieka vadovaudamiesi humaniškumu ir noru padėti klientams, kurie ne visada atskiria socialinio darbuotojo funkcijas: „Žinoma, kai į tave kreipiasi kaip į slaugytoją, padėjėją <...> jeigu kažkiek realiai ir fiziškai suvoki, kad gali padėti, tai taip ir padarysi <...>“. Socialiniai darbuotojai teigia dėl personalo trūkumo atliekantys ir pernelyg žemos kompetencijos reikalaujančius darbus: „<...> trūksta žemesnės grandies, žemesnio personalo, o mes darom jų darbą. <...> nusivili, kad mokeisi, mūsų išsilavinimas ir atlyginimas yra tam, kad darytume kitus darbus, kurie ypatingos kompetencijos reikalauja. Išties, Lymberly et al. (2007) pažymi, kad organizacija, kurioje kvalifikuotas personalas atlieka nekvalifikuotus darbus, švaisto lėšas ir sukuria aplinką, kurioje kvalifikuotas personalas jaučia frustraciją. Autoriai teigia, kad pirmiausiai reikia išsiaiškinti kokios funkcijos išties reikalauja socialinio darbuotojo kvalifikacijos, nes esant vaidmenų neaiškumui, socialiniai darbuotojai gali dirbti ne tik žemesnės kvalifikacijos darbus, bet ir kitų sričių specialistai gali prisiimti jų funkcijas arba tai gali imtis atlikti nekvalifikuotas personalas.

Taigi, tyrimo duomenys atskleidė neigiamas socialinių darbuotojų patirtis dirbant kompetencijos neatitinkantį darbą. Socialiniai darbuotojai, atlikdami niekam nepriskirtas funkcijas, dirbdami darbą, atsirandantį dėl darbuotojų funkcijų neatskyrimo, pavaduodami kitus specialistus jų atostogų, ligos metu, jaučia beviltiškumą, frustraciją, negali atlikti savo tiesioginio darbo. Kai kuriais atvejais socialiniai darbuotojai tai daro vadovaudamiesi pagalbos, humaniškumo siekiais, kitais atvejais – vertina kaip prievolę, neišvengiamumą.

Socialinių darbuotojų profesinio tobulėjimo įvairiapusiškumas

Žalimienė (2003) teigia, kad siekiant užtikrinti socialinių paslaugų kokybę, socialiniams darbuotojams būtina nuolat kelti profesinę kvalifikaciją, nes keičiasi paslaugų teikimo aplinka, klientai, nuolat didėja reikalavimai. Tačiau, anot Prakapo (2007), socialinio darbo profesionalumas priklauso ne vien tik nuo darbuotojų įgytos profesinės kvalifikacijos, bet ir nuo daugybės kitų veiksnių. Šiame tyrime socialiniai darbuotojai, kalbėdami apie savo požiūrį į esamą profesinio tobulėjimo situaciją, atskleidė įvairius vertinimus, daugiau turinčius problematikos bruožų. Anot jų, reikalavimai darbui, profesijai nuolat didėja, kvalifikacijos kėlimui nėra laiko, jis per brangus ar abejotinos kokybės. Vis dar vyraujantis žemas profesijos statusas žiniasklaidoje trukdo tobulėti. Taip pat paminėta ir žema pačių socialinių darbuotojų motyvacija.

Informantai minėjo nuolat didėjančius reikalavimus, kaip tobulėti skatinančius veiksniai, susijusius su įstaigos ir klientų reikalavimais, nuolatine įstatyminės bazės kaita, naujovėmis profesinėje srityje, dalyvavimu socialinių darbuotojų atestacijoje. Kalbėdami apie klientų keliamus reikalavimus, socialiniai darbuotojai pripažįsta, kad klientas nebėra pasyvus paslaugos gavėjas: *<...> tobulėjimui aktyviai. Seniau reikalavo viršininkas, dabar aktyviau gal net klientas mūsų (šypsosi)“*. Išties, naudojant patį terminą „socialinė globa“, anot Žalimienės, Lazutkos (2009), klientas yra netinkamai vertinamas, išryškinamas jo pasyvumas ir priklausomybė nuo globos teikėjų, todėl, anot autorių, socialinės globos paslaugos gali būti vadinamos socialinio darbo paslaugomis ar socialiniu darbu. Manytina, kad didėjant klientų aktyvumui ir užtikrinant aktyvų jų dalyvavimą paslaugų teikime, verta įtvirtinti šias sąvokas ir šalies teisės aktuose.

Informantai klientų išreiškiamus pastebėjimus taip pat vertina kaip socialinio darbo tobulinimo galimybę: *„<...> klientai mūsų tiek dažnai verčia mus pagalvoti ar tikrai gerai savo darbą atliekam, tiek visokių pastebėjimų pasako<...>“*. Taip pat reikalavimus socialiniam darbui, anot informantų, kelia naujovės profesinėje srityje, nuolatinė įstatyminės bazės kaita: *„<...> daug naujovių, tuo pačiu ir teisiniai aktai vis nauji ir nauji, keičiasi ir įstatymai ir poįstatyminiai aktai ir su tuo norint susipažinti, gilintis, reikia daug papildomo nuo darbo laiko paskirti <...>“*. Šiuo pasisakymu informantas išreiškia, kad siekiant tobulėti socialiniame darbe, reikia naudoti asmeninius resursus, pvz. skirti nemažai papildomo laiko ne darbo metu.

Informantai išreiškia nusivylimą, kad su profesiniu tobulėjimu susijęs kvalifikacijos kėlimas yra pernelyg brangus: *„Aišku, pati galiu eiti savarankiškai, bet daug kainuoja.“*; taip pat atrodo, kad jaučiama neteisybė dėl žemų socialinių darbuotojų atlyginimų: *„<...> socialinių darbuotojų atlyginimai yra ant tiek žemi, kad mokėt kažkokius pinigus kursam, kurie po keletą šimtų kainuoja, būtų pražūti. Kasmet vargstu, ieškau kur už dyką nueit <...>“*. Nors Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos apraše (Žin. 2006, Nr. 4-

112) numatoma, kad „socialinis darbuotojas privalo nuolat kelti savo profesinę kvalifikaciją“, tačiau šiame tyrime išryškėja tokių įstatymo nuostatų įvykdomumo problematika.

Taip pat informantai pažymi, kad kvalifikacijos kėlimui reikia papildomo laiko: „<...> reikia daug papildomo laiko skirt, nes kurio tu dažniausiai neturi<...>“; „<...> po kursų eini du vakarus papildomai į darbą, nes niekas tavo darbų nepadarys“. Išryškėja informantų nepasitenkinimas per dideliu darbo krūviu ir dėl to nepakankamomis galimybėmis kelti kvalifikaciją. Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos apraše (Žin. 2006, Nr. 4-112) numatoma, kad „Socialinio darbuotojo darbdavys privalo jam sudaryti sąlygas kelti savo profesinę kvalifikaciją <...> ne mažiau kaip 16 valandų per metus“, tačiau informantai pastebi, kad kvalifikacijos kėlimui yra naudojamas ne darbo laikas arba išnaudojus darbo laiką kvalifikacijos kėlimui, tą patį darbą vis vien reikia atlikti vėliau. Teigiama, kad planuojant karjerą, mokymasis bei kvalifikacijos kėlimas yra labai svarbus motyvacijai (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010), tačiau šio tyrimo rezultatai atskleidžia, kad socialiniai darbuotojai, dėl nepakankamai sudarytų sąlygų, jaučia nusivylimą kvalifikacijos kėlimo situacija, pasižymi žema motyvacija.

Kvalifikacijos kėlimo kokybė, gaunamos informacijos nauda, anot informantų, kelia abejones: „<...> kaip eit į kokią įstaigą, kur dar labai abejotina ar tu gausi gerą, reikalingą informaciją“. Vienas informantas išreiškia nusivylimą kvalifikacijos kėlimo mokymų formalumu, fiktyvumu: „Nebeinu į mokymus, kur organizuoja įstaigos, kad dėstymo valandų gautų, pagal tas patvirtintas programas. Jaučiasi, kad iš reikalo padaro, labai pastaruosius keletą kartų nuvylė <...>“. Augutienė (2013), išanalizavusi socialinį darbą dirbančiųjų kvalifikacijos kėlimo programų stipriąsias ir silpnąsias puses, taip pat pastebėjo panašius neigiamus aspektus, kuriuos minėjo informantai. Anot Augutienės (2013), neretai trūksta programų reikalingumo pagrindimo, pritaikymo socialiniame darbe, mokymų metodai labai standartiški, rezultatų pritaikomumas praktikoje ganėtinai abstraktus, programų turinys pernelyg platus ir akivaizdu, kad per trumpą mokymų laiką neįmanoma jo išpildyti. Vadinasi, informantų išreiškiamas nusivylimas kvalifikacijos kėlimo kokybe sutampa su mokymo programų kokybės analizės rezultatais ir leidžia teigti, kad siekiant socialinių darbuotojų pasitenkinimo, kvalifikacijos kėlimo kokybę reikėtų tobulinti siaurinant temas, išryškinant kvalifikacijos kėlimo rezultatų teikiamą naudą konkrečioje socialinio darbo veiklos srityje, naudojant inovatyvius, neformalius mokymų metodus.

Profesinis tobulėjimas, anot vieno informanto, yra apsunkintas dėl nepakankamo dėmesio socialinio darbo profesijai žiniasklaidoje ar netinkamo jos vaizdavimo: „O tobulėjimas, sakau, yra apsunkintas to, kad yra neįvertintas socialinis darbas. Per televiziją tu klausai <...> visi kalba apie pedagogus, gydytojus, teisininkus. Kas mini socialinius darbuotojus? <...> Taip vertinami darbuotojai, tai ką norėt iš jų. Arba dar daugiausiai blogai apsakomi - sako nepadare, nematė, apleido“. Informantas tarsi išreiškia dėmesio socialinio darbo profesijai trūkumą, neigiamą įvaizdį,

dėl kurio nėra motyvacijos tobulėti. Anot Valiukevičienės (2011), dėmesys išties išryškina kai kurias savybes profesinėje veikloje: savimone, apsisprendimą, tobulėjimą, kūrybinį potencialą, savo galimybių įprasminimą ir kt. Informantas tarsi pažymi, kad žiniasklaida turi neigiamos įtakos jo profesinės veiklos tobulėjimui, tačiau Valiukevičienės (2011) atliktame interviu su socialiniais darbuotojais paaiškėjo, kad straipsniai apie socialinį darbą neturi įtakos socialinių darbuotojų nuostatoms ir požiūriui į profesinę veiklą. Taigi, rezultatai atskleidžia nevienodus vertinimus.

Vienas informantas išreiškė susirūpinimą dėl žemos pačių socialinių darbuotojų motyvacijos, kuri, jo nuomone, prasideda jau renkantis profesiją: „*Bet kur tie žmonės, kurie gauna išsilavinimą? Kam jų tiek ruošti? Mūsų grupėj buvo – pakelkit rankas tie, kas dirbsit socialinį darbą? Dvi trys rankos gal pakilo iš visos grupės*“. Galima įžvelgti, kad informantas jaučia nelygiavertiškumą dėl nemotyvuotų socialinių darbuotojų, patiria sunkumų dirbant bendrą darbą: „*Tenka stebėti – jauni, nieko jie nenori, jie dirba ne žmogui, ne profesijai, o darbo valandoms, kad atbūti laiką. Sunku tarp tokių vienam darbe, pasakyk? Sunku*“. Seliutaitės (2008) vykdytos socialinių darbuotojų apklausos rezultatai parodė, kad net 26 proc. socialinių darbuotojų pasirinko šią profesiją kai neįstojo į norimą, 86 proc., kalbėdami apie motyvus ir veiksnius, įtakojusius profesinį pasirinkimą, teigė, kad rinkdamiesi socialinio darbo specialybę siekė aukštojo mokslo, kai tuo tarpu kiti veiksniai, pvz. noras padėti žmonėms, būti naudingam visuomenei turėjo mažesnę svarbą.

Taigi, socialinių darbuotojų pasisakymuose apie profesinį tobulėjimą įžvelgiami daugiausiai neigiamo pobūdžio vertinimai. Nors reikalavimai darbui ir profesijai, anot informantų, nuolat didėja, tačiau kai kurios sąlygos jų profesinio tobulėjimo atžvilgiu negerėja, t.y. jaučiamas nusivylimas kuomet dėl didelio darbo krūvio kvalifikacijos kėlimui trūksta laiko, jis per brangus dėl mažų socialinių darbuotojų atlyginimų ar yra abejotinos naudos. Jaučiamas nepakankamas ar netinkamas dėmesys socialinio darbo profesijai žiniasklaidoje. Dėl žemos kolegų socialinių darbuotojų motyvacijos jaučiamas nelygiavertis bendradarbiavimas.

Socialinių darbuotojų iniciatyvos ir pasiūlymai vaidmens prestižo gerinimui: viešinimas, atlygis, galios suteikimas.

Socialinio darbo profesijos prestižo gerinimas nuolat aptarinėjamas, gausu mokslininkų ir praktikų pastebėjimų kodėl jis vis dar pakankamai žemas ir pasiūlymų tobulėjimo linkme. Tačiau mažai tyrinėjama, kaip patys socialiniai darbuotojai jaučiasi ir kokių iniciatyvų imasi vykdydami jiems profesinės etikos kodekso numatytą pareigą ginti profesijos garbę, kilnumą. Šiame tyrime informantai atskleidė savitą požiūrį į vaidmens prestižo kūrimo klausimus.

Informantai pabrėžia profesinės veiklos viešinimo svarbą. Viešinant, anot informantų, svarbi asmeninė iniciatyva, jaučiama atsakomybė už profesijos įvaizdį: „*Darbais įrodau savo profesijos gerumą ar naudą, kaip čia pasakius. Kuo daugiau garsinuosi, tuo geriau apie mane galvoja – paprasta ir reikalinga*“; „*Rašau, visur dalyvauju, reiškiu nuomonę, planuoju ateity metodinę*

priemonę rengti, nes apie darbą su senyvais žmonėmis mažai gerų metodikų <...>“. Vourlekis et al. (2005) teigia, kad socialinis darbuotojas neturėtų apsiriboti tiesiogine praktika globos namuose - atstovavimas klientų poreikiams tarptautiniu, nacionaliniu, vietos lygmeniu yra būtinas, nes sprendimų priėmimas pagrįstas įstatymų leidėjų, paslaugų teikėjų ir gavėjų bendradarbiavimu.

Atlygio už darbą klausimas vertinamas kaip labai svarbus gerinant vaidmens prestižą. Socialiniai darbuotojai, gaudami išsilavinimo ir kompetencijos neatitinkantį atlyginimą, nesijaučia oriai: „Aišku, atlyginimas turėtų atitinkami būti, kad aš, pvz., dirbdama su aukštuoju ir alga tokia, jaučiuosi blogai, su aukštuoju išsilavinimu ir minimalia alga beveik“. Taip pat, atlyginimas, socialinių darbuotojų nuomone, sąlygoja ir jų išvaizdą, statusą visuomenėje bei leidžia pasijusti labiau kompetentingu: „Atitinkamai, išvaizda žmogaus po to, statusas kitoks visuomenėje. Kai tu algą normalią gauni, tada jautiesi stiprus ir kaip specialistas, o dabar jautiesi dauguma atvejų vargšas prieš savo klientą“. Išties, Lietuvoje socialinių paslaugų srityje dirbančių darbuotojų atlyginimas yra vienas mažiausių, dalis socialinį darbą dirbančių asmenų patys yra socialinės paramos gavėjai (Žalimienė ir kt., 2013). Vertinant informantų požiūrį, atrodo, kad atlyginimas neatitinka jų lūkesčių ir sukelia nusivylimą. Iškyla prielaida, kad atlygis tam tikra dalimi sąlygoja pasitenkinimą darbu. Palyginimui galima pasitelkti Abu – Bader (2005) tyrimą, kurio išvadose teigiama, kad nėra ryšio tarp gaunamo atlygio ir pasitenkinimo darbu; apklausus 218 Izraelio socialinių darbuotojų paaiškėjo, kad pasitenkinimą darbu statistiškai reikšmingai sąlygoja savarankiškumo darbe jausmas, paaukštinimo pareigose galimybės ir dalyvavimas supervizijoje. Herzberg (1987) aiškina, kad lūkesčius atitinkantis atlygis yra vienas veiksnių, kuris gali sumažinti esamą nepasitenkinimą darbu, bet nėra pakankamai reikšmingas veiksnys, kuris galėtų tiesiogiai įtakoti pasitenkinimą darbu. Taigi, prielaida apie atlyginimo ir pasitenkinimo darbu susietumą pasitvirtina iš dalies ir netiesiogiai.

Siekiant gerinti vaidmens prestižą, anot informantų, svarbu profesijai ir jos atstovams suteikti daugiau galių ir savarankiškumo: „<...> socialiniam darbuotojui šiais laikais yra dar per mažai įgaliojimų. <...> Jungtinėse Valstijose socialiniai darbuotojai sprendžia ar atimti vaiką iš tėvų. Jų žodis yra įstatymas, jie turi teisinę bazę. Mūsų socialiniai darbuotojai yra tokie, į juos nekreipia dėmesio“. Informantas, kalbėdamas apie dabartinę situaciją, išreiškia nusivylimą menkais socialinių darbuotojų turimais veiklos įgaliojimais. Toks informanto vertinimas ir palyginimas su situacija užsienyje sukuria tam tikrą nelygybės jausmą. 2010 m. Hong Konge vykusioje pasaulinėje konferencijoje, skirtoje socialinio darbo ir darnios plėtros vystymuisi šiame dešimtmetyje, buvo akcentuojamas būtent socialinių darbuotojų savarankiškumo ir galių suteikimo aspektas. Leung, Keung (2010) pranešime teigiama, kad profesinės autonomijos puoselėjimas bus pagrindinis ateities socialinio darbo plėtros klausimas, neatsiejamas nuo socialinio darbuotojo žinių ir kompetencijos tobulinimo. Vienas iš profesinės autonomijos bruožų, anot Leung, Keung (2010) - socialinio

darbuotojo profesinių pareigų, principų laikymasis, išorinio spaudimo ar manipuliacijų nepaisymas. Šiame tyrime vienas informantas pažymi, kad dėl pavaldumo skirtingos profesijos atstovui darbe, bijodamas netekti darbo, jautėsi apribotas: „*Kai aš poliklinikoje buvau pavaldus skyriaus vedėjui, gydytojui, tai atsiprašau, ką aš galiu, aš gi darbo neteksiu. O jo požiūris – medicininis, taip sakant. Paskui pats išėjau, nebegalėjau dirbti taip <...> koks ten gerumas dirbt kai tave kuruoja tas, kas nesupranta*“. Informantas pokalbio metu pabrėžia, kad nepasitenkinimą darbu jam kelia per didelė kontrolė, autonomijos trūkumas. Žalimienės ir kt. (2013) tyrimo rezultatuose taip pat atsispindi autonomijos darbuotojams suteikimo sąsajos su pasitenkinimu darbe: 77 proc. socialinį darbą dirbančiųjų, kuriems suteikiamos galimybės savarankiškai priimti sprendimus, pažymėjo esą patenkinti savo darbu, kai tuo tarpu tarp darbuotojų, kuriems, jų nuomone, nesuteikiama atsakomybė priimant sprendimus, savo darbu patenkinti tik 50 proc.

Kalbėdami apie vaidmens prestižo gerinimą, socialiniai darbuotojai minėjo kompetenciją su kai kuriais jai būdingais bruožais. Vienas iš jų susijęs su asmenine socialinio darbuotojo atsakomybe, t.y. kompetencija įsivertinama kaip didelių asmeninių pastangų rezultatas: „*<...> kaip tu save pateiki, kaip tu sprendi problemas, kaip tu elgiesi išorinėje aplinkoje*“; „*Aš pati kompetenciją stiprinu, čia mano užduotis svarbiausia, niekas kitas neįdės*“. Taip pat įvardijama, kad kompetencija, kuri gerina vaidmens prestižą, yra neatsiejama nuo asmeninių socialinio darbuotojo bruožų – drąsumo, atsakingumo, užtikrintumo, tikėjimo bei didžiavimosi savo veikla: „*Vaidmens prestižą galima būtų pagerinti profesionaliai atliekant savo darbą drąsiai, atsakingai ir užtikrintai. Kai darbuotojas tiki savo vykdoma veikla, tuomet ir kiti asmenys jį vertina. O, kad būtum užtikrintas savimi, reikia būti geru specialistu ir didžiuotis ką dirbi*“. Teoriškai pagrįsta, kad didžiavimasis profesija taip pat lemia jos statusą – žemą profesijos statusą lemia tai, kad dalis socialinių darbuotojų nepriskiria jos ekspertų sričiai (Varžinskienė, 2008).

Taigi, socialinio darbo vaidmens prestižas, informantų nuomone, efektyviai kuriamas asmenine socialinio darbuotojo iniciatyva, veiksmingai atstovaujant profesinę veiklą. Lūkesčius atitinkantis atlyginimas padėtų pasijusti oriai, lygiaverčiai, kompetentingai. Autonomiją bei didesnių įgaliojimų suteikimą socialiniams darbuotojams informantai pabrėžia kaip svarbų profesijos statuso ir paties darbuotojo savijautos gerinimo veiksnį. Kai nėra paisoma šių aspektų, jaučiamas nusivylimas, nelygiavertiškumas, kontrolė, susiduriama su veiklos apribojimais. Atskleidžiama, kad kompetencijos klausimas profesijos statuso formavime yra vertinamas kaip didelių asmeninių pastangų rezultatas, neatsiejamas nuo asmeninių socialinio darbuotojo bruožų – drąsumo, atsakingumo, užtikrintumo, tikėjimo bei didžiavimosi savo veikla.

4.2.3. Socialinių darbuotojų ir klientų sąveikos ypatumai, susiję su klientų gyvenimo kokybe

Jau seniai pastebimas vis didesnis teoretikų ir praktikų dėmesys gyvenimo kokybės užtikrinimui socialinės globos įstaigose bei išaugusi gyvenimo kokybės tyrimų svarba mokslininkų tarpe (Kerr et al., 2005; Vourlekis et al., 2005; Marin et al., 2009). Socialinių paslaugų kokybė turi tiesioginę įtaką ne tik pažeidžiamų grupių, bet ir visos visuomenės gyvenimo kokybei. (Kazlauskienė, Ostrauskienė, 2009). Socialinės paslaugos yra vertinamos pagal paslaugos teikėjo ir gavėjo santykių kokybę (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010). Tarptautiniame socialinių darbuotojų etikos kodekse (IFSW, 2004) pažymima, kad socialinis darbuotojas turėtų būti suinteresuotas visumine kliento gerove, pradedant ryšių su jo artimiausia aplinka (šeima, kaimynais, draugais) palaikymu, baigiant kliento vaidmens stiprinimu supančioje visuomeninėje aplinkoje ir suinteresuotumu kitais asmens gyvenimo aspektais. Siekiant išskirti subjektyvius socialinių darbuotojų ir jų klientų sąveikos ypatumus, susijusius su kliento gyvenimo kokybės užtikrinimu, išryškėjo tokios kategorijos: 1) socialinio darbuotojo ir kliento sąveika: tiesioginis, nuolatinis, ilgalaikis, profesionalus kontaktas; 2) socialinio darbuotojo įsivaizduojamas vaidmuo kliento gyvenimo kokybės užtikrinime: individualus požiūris ir plati atsakomybė; 3) socialinių darbuotojų naudojamos priemonės siekiant suderinti jų ir kliento požiūrį į paslaugos kokybę: autoritetingo darbuotojo įvaizdžio ir situacijos aiškumo sukūrimas, individualus darbas su klientu; 4) kliento lūkesčius atitinkantis socialinis darbuotojas - humaniškas, patyręs, kuriantis aiškumą.

Socialinio darbuotojo ir kliento sąveika: tiesioginis, nuolatinis, ilgalaikis, profesionalus kontaktas

Teigiama, kad siekiant aktualizuoti socialinio darbuotojo vaidmens reikšmę klientui, reikia aiškiai apibrėžti specialisto rolę, funkcijas, įsitraukimo laipsnį ir visa tai išryškinti kliento gyvenimo kokybės perspektyvoje (Vourlekis et al., 2005). Nustatyta, kad geri santykiai su personalu tiesiogiai įtakoja klientų gyvenimo kokybę globos namuose; taip pat tie klientai, kurie pasižymi gera gyvenimo kokybe, palaiko ir gerus santykius su personalu (Kerr et al., 2005). Informantai, kalbėdami apie socialinio darbuotojo ir kliento sąveiką užtikrinant gyvenimo kokybę, atskleidė tiesioginio, nuolatinio, ilgalaikio ir profesionalaus kontakto tarp darbuotojo ir kliento svarbą.

Informantai pastebi, kad santykių tarp kliento ir darbuotojo kokybė priklauso nuo gyvenimiškos socialinio darbuotojo patirties ir gebėjimų ja pasinaudoti: „<...> čia yra vėl gyvenimiška patirtis. Reikia labai matyt kaip su kuo bendraut“. Naujanienė (2008) teigia, kad dėl senyvo amžiaus žmonių sukauptos gyvenimo patirties padarinių gerontologiniame socialiniame darbe nuolat susiduriama su gyvenimiškomis situacijomis. Todėl, vertinant informanto išryškintą gyvenimiškos patirties svarbą, galima kelti prielaidą, kad panaši patirtis tai yra viena iš socialinio darbuotojo stiprybių. Taip pat svarbi ir darbinė patirtis, kuri suteikia tam tikrų gebėjimų, reikalingų pozityviai sąveikai: „Jau nebe naujokė esu šitoj srity, moku ryšį užmegzt, palaikyt, moku draugaut <...>. Ir klientas tą jaučia. Kai jaučia, kad aš nebe naujokė, tada elgiasi kitaip.“

Išryškėjo dar vienas bruožas, svarbus gerai kliento ir darbuotojo sąveikai - tai ilgalaikių kokybiškų santykių puoselėjimas. Vienas informantas pabrėžė, kad globos namuose labai svarbu kurti artimą aplinką, palaikyti gerus, prieinamus santykius tarp gyventojų ir personalo, nes gyventojai čia dažniausiai praleidžia visą likusį gyvenimą: „<...> globos namuose, ten, kur gyventojai – kuo jie skiriasi nuo ligoninės – jie čia būna visą laiką. Mes neturim teisės daryt dideles klaidas <...>. Tie kontaktai, sakyčiau, turi būt labai atidūs“. Kitas informantas pastebi, kad santykiai tarp darbuotojų ir klientų yra priklausomi ir labai svarbūs, kai klientas susiduria su vienišumu, nesavarankiškumu: „<...> žmogaus ir visa gyvenimo kokybė, visa savijauta priklauso didele dalim nuo personalo. Ypač kai tas žmogus yra mažai savarankiškas, kai priklausomas nuo personalo pagalbos. <...> Arba kai klientas neturi artimųjų <...>“. Dar vienas informantas pridėjo, kad socialinio darbuotojo profesinės klaidos gali būti sunkiai ištaisomos: „<...> svarbu stengtis palaikyt gerą ryšį, tą prisijaukinimą, nesugadint jo, nes vargiai atitaisysi <...>“.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad viena iš problemų, trukdanti puoselėti santykius tarp darbuotojo ir kliento, gali būti tiesiogiai dirbančio personalo kaita: „Užvis blogiausia kai klientas pripranta, o socialiniai darbuotojai keičiasi. Pas mus pastaruoju metu labai didelė darbuotojų kaita, tai pastebiu, kad sunkoka dirbti“. Paprastai darbas su pagyvenusio amžiaus asmenimis laikomas neprestigišku ir nuobodžiu (AFNOR, 2008), susijusiu su gyvenimo pabaigos situacijomis ir mirtimi (Marin et al., 2009). Manytina, kad dėl nepatrauklumo yra sudėtinga surasti aukštos kvalifikacijos specialistus, socialinės globos sektoriuje būdinga didelė darbuotojų kaita (Žalimienė ir kt., 2013). Paprastai dažniau mokslininkai analizuoja didelės darbuotojų kaitos priežastis, poveikį darbuotojams, tačiau mažai tyrimų, kuriuose atskleidžiamas darbuotojų kaitos pasekmės klientams.

Dar vienas aspektas, kuris neigiamai įtakoja santykius su klientu užtikrinant jo gyvenimo kokybę - kito personalo (ne socialinių darbuotojų) daromos santykių klaidos. Informantai teigia, kad personalas dėl kompetencijos stokos ir negebėjimo įvertinti pasekmes, neretai pasako ar padaro tai, kad sukelia neigiamą klientų reakciją: „Ir va čia yra didelė problema su mūsų žemesniuojų personalu, kurie <...> prišneka jam nesąmonių <...> nesuprasdami, kad kelia nežinomybę, sumaištį. Šiuo atveju viena iš socialinio darbuotojo funkcijų – tarpininkavimas ir pozityvių santykių stiprinimas: „<...> mūsų darbo dalis didelė yra kai stengiamės stiprint klientų santykius su kitu personalu – su socialinio darbuotojo padėjėja, su valytoja <...>. Socialiniai darbuotojai patys save įvardija geriausiais specialistais pozityvių santykių su klientais srityje: „Būna, kad reikia pakeisti aptarnaujančią personalą, nes klientas išreiškia, kad vieno ar kito darbuotojo nemėgsta<...>. Vat pvz. socialinio darbuotojo nei karto nereikėjo pakeisti <...>“.

Informantai pastebi, kad santykių kokybė prastėja kuomet socialinis darbuotojas daugiau įsitraukia į netiesioginį socialinį darbą. Manoma, kad dėl to nepatogumų patiria tiek darbuotojas, tiek klientas: „<...> paskutiniu metu neturėjau daug galimybių tiesioginiam darbui su klientais

<...>. Gyventojams trūksta bendravimo, susitikimų su manimi. <...> Man ir pačiai trūksta bendravimo su jais. <...>. Išties, Žalimienė ir kt. (2013) teigia, kad šiandien socialiniai darbuotojai teikia vis mažiau tiesioginių paslaugų, užsiimdami netiesiogine veikla, susijusia su technologiniais paslaugų reikalavimais, darbo standartizavimo procesais, atskaitomybės, efektyvumo reikalavimų išpildymu. Žalimienės ir kt. (2013) atliktas tyrimas taip pat parodė, kad, nors didesnę laiko dalį socialiniai darbuotojai dirba tiesiogiai (paprastai daugiau nei du trečdalius), tačiau nemaža dalis skiriama „popieriniam darbui“. Kalbant apie tokio reiškinio vertinimą, pastebima, kad paprastai socialiniai darbuotojai teigia pavargstantys nuo biurokratinio darbo: net 92 proc. Anglijos socialinių darbuotojų pastebi, kad jiems trūksta laiko tiesiogiai dirbti su paslaugų gavėjais (Social Work Task Force, 2009). Kitiškai vertinant šį reiškinį, galima kelti prielaidą, kad Lietuvoje vyrauja daugiau tradicinio socialinio darbo modelis, kuomet socialinio darbo pagrindu yra laikomas tiesioginis darbas su klientu. Užsienyje jau kurį laiką akcentuojama, kad socialiniai darbuotojai turėtų labiau įsitraukti į socialinės globos vadybą, rizikos valdymą, kokybės priežiūrą (Boddy, Statham, 2009).

Taigi, socialinio darbuotojo ir kliento sąveika siekiant jo gyvenimo kokybės yra susijusi su tiesioginiu, nuolatiniu, ilgalaikiu ir profesionaliu kontaktu. Socialinių darbuotojų požiūriu, gyvenimiška ir darbinė socialinio darbuotojo patirtis – viena iš stiprybių, reikalingų pozityviai sąveikai. Dėl globos namuose teikiamų paslaugų ilgalaikiškumo svarbu, kad darbuotojai ir klientai kurtų artimą aplinką, palaikytų gerus, prieinamus santykius, ypač klientams susiduriant su vienišumu, savarankiškumo praradimu. Dėl tiesiogiai dirbančio personalo kaitos tampa sudėtinga puoselėti pozityvius santykius, todėl pastovumas yra labai svarbus veiksnys. Taip pat santykiams neigiamą įtaką daro socialinių darbuotojų pastebimos kito personalo dėl kompetencijos stokos ir negebėjimo įvertinti pasekmes daromos santykių klaidos. Šiuo atveju socialiniai darbuotojai save laiko geriausiais tarpininkais stiprinant pozityvius santykius. Dėl mažėjančio tiesioginio darbo su klientais dalies, informantai abipusiai neigiamai vertina santykių su klientais puoselėjimą.

Socialinio darbuotojo įsivaizduojamas vaidmuo kliento gyvenimo kokybės užtikrinime: individualus požiūris ir plati atsakomybė

Teigiama, kad siekiant kokybiško socialinio darbo rezultatų vertinimo, kliento gyvenimo kokybės tyrimas turėtų būti vienas iš svarbiausių socialinių darbuotojų pasiekimų rodiklių (Kerr et al., 2005). Daugėjant gyvenimo kokybės vertinimų, standartizuotų paslaugų vertinimo įrankių, socialinių darbuotojų vaidmuo įgauna vis daugiau aiškumo (Vourlekis et al., 2005). Informantai šiame tyrime pateikia savitą požiūrį į socialinio darbuotojo vaidmenį ir kylančius pastebėjimus, susijusius su praktine veikla užtikrinant kliento gyvenimo kokybę.

Labiausiai informantai aktualizuoja socialinių darbuotojų vaidmenį, apimančią absoliučiai visas kliento gyvenimo sritis: „<...> nesakyčiau, kad dalyvaujam daugiau ar mažiau. Net nežinau, į viską mes kišamės. Paklausk ko apie klientą nežinau, viską žinau“. Šis informantas teigia, kad socialiniai

darbuotojai tarsi „kišasi“ į klientų gyvenimą, tačiau neatrodo, kad tai vertintų neigiamai. Jam antrina kitas informantas, išryškindamas socialinių darbuotojų veiklos skirtumą nuo kitų specialistų: „<...> pas psichologą ateina žmogus, kuris turi problemų, o socialinis darbuotojas pats ieško problemų <...>“. Kitas informantas pastebi, kad visapusiškas socialinio darbuotojo vaidmuo atsiranda dėl jo prieinamumo klientams, galbūt – specialistų funkcijų neatskyrimo: „Negalėčiau išskirti sričių, kuriose nedalyvauju. <...> Keliauja visi ne pas specialistus, kurie realiai atsakingi, o visi pas tave keliauja“. Dar vieno informanto pasisakymuose išryškėja socialinio darbuotojo suinteresuotumas visumine kliento gyvenimo kokybe: „Nėr to momento, kur nėr manęs. Viskas, kas žmogui svarbu adaptuojantis, pripratus čia, čia gyvenant – tai ir yra mūsų pagalba. <...> Kiti specialistai tik už savo darbą atsakingi, o mes jaučiamės už visų atsakingi“.

Interviu metu išryškėjo kitas svarbus su gyvenimo kokybės kūrimu susijęs socialinio darbuotojo vaidmens principas - individualus požiūris į klientą. Teigiama, kad dėl klientų nevienodumo, vaidmuo turi pasižymėti nuolatine kaita, lankstumu, įsigiliniu į kliento situaciją: „<...> mūsų vaidmuo labai įvairus, priklauso nuo asmens savarankiškumo lygio <...>. Turi labai įsigilinęs būt <...> suprasti, kokią gyvenimo kokybę tas klientas įsivaizduoja <...>“.

Socialiniai darbuotojai, kalbėdami apie savo vaidmenį, minėjo puoselėjantys objektyvią ir subjektyvią gyvenimo kokybę: „Tai objektyviąją pusę žiūriu - kad seneliam, tai kad kambarys patogus būtų, šilta būtų, kad kompensacinė technika pritaikyta ir jos užtektinai būtų <...>. O su subjektyvia kokybe tai čia jau sudėtingiau. Tai pasitenkinimas. <...> svarbu geras ryšys su aptarnaujančiais darbuotojais, geri, patinkantys ryšiai su kaimynais <...> nu iš viso – patinkantis gyvenimo būdas <...>. Informanto pasisakyme pastebimas aiškus objektyvios gyvenimo kokybės apibūdinimas ir mažiau aiškus subjektyvios gyvenimo kokybės suvokimas. Manytina, kad socialinio darbuotojo subjektyvios gyvenimo kokybės suvokimas svarbus kuriant socialinių paslaugų kokybės vertinimo įrankius. Plačiai paplitę vertinti ar paslaugos atitinka klientų lūkesčius.

Taigi, informantai išryškina socialinių darbuotojų vaidmenį, apimančią absoliučiai visas kliento gyvenimo sritis, objektyviąją ir subjektyviąją gyvenimo kokybės dimensijas. Šis vaidmuo išsiskiria iš kitų specialistų ir pasižymi aktyviu domėjimusi kliento gyvenimu, socialinio darbuotojo prieinamumu bei suinteresuotumu visumine kliento gyvenimo kokybe. Socialiniai darbuotojai supranta, kad dėl klientų nevienodumo, vaidmuo turi pasižymėti individualiu požiūriu: nuolatine kaita, lankstumu, įsigiliniu į kliento lūkesčius ir situaciją.

Socialinių darbuotojų naudojamos priemonės siekiant suderinti jų ir kliento požiūrį į paslaugos kokybę: autoritetingo darbuotojo įvaizdžio ir situacijos aiškumo sukūrimas, individualus darbas su klientu.

Teigiama, kad socialiniai darbuotojai, atlikdami savo profesinę veiklą, patiria dvigubą įtampą - priimdami didelę administracinę atsakomybę, vykdydami privalomus formalius reikalavimus ir

tuo pačiu metu siekdami patenkinti paslaugų gavėjų lūkesčius (Boddy, Statham, 2009). Paslaugų gavėjų ir teikėjų lūkesčių sutapimas ar nesutapimas daro svarbią įtaką paslaugos kokybei (Indrašienė, Katkonienė, 2011). Informantai, paklausti kas vyksta, kai nesutampa jų ir kliento požiūris į paslaugos kokybę ar jos teikimo ypatumus, apibūdino priemones, kurios, jų nuomone, tokiais atvejais reikšmingos siekiant suderinti abiejų pusių lūkesčius.

Viena iš informantų pateikiamų priemonių – socialinio darbuotojo gebėjimas įtikinti klientą: *„Jeigu tu, kaip socialinis darbuotojas esi iš vidaus stiprus, pasikaustęs žiniom, su savo gyvenimiška patirtim, tai tu nugali. Nes bet kurį senelį reikia įtikint savo teisumu ir jis išeis patenkintas“*. Šis gebėjimas, anot informanto, susijęs su specialisto vidine stiprybe, profesine kompetencija, gyvenimiška patirtimi, gebėjimu įteikti tam tikrą nuomonę. Šiuo atveju informantas pateikia požiūrį, kuriame atspindi socialinio darbuotojo viršenybė prieš klientą, kuri sukurama siekiant išpildyti vieną svarbiausių socialinių paslaugų kokybės sąlygų – suteikti klientui pasitenkinimą. Gali atrodyti, kad kliento įtikinimas prieštarauja esminiam socialinio darbo principui – įgalinimui. Anot Kerr et al. (2005), socialinis darbuotojas, dirbdamas su senyvo amžiaus asmenimis, turi atrasti pusiausvyrą suteikiant klientams savarankiškumą, priimant sprendimus ir tuo pačiu metu kuriant tinkamą aplinką, apsaugant. Įtikinti pagyvenusio amžiaus klientus gali būti sudėtingas iššūkis, nes jie dėl didelės gyvenimiškos patirties paprastai turi stipriai susiformavusias nuostatas, tvirtą požiūrį į tam tikrus dalykus. Tačiau, anot Kazlauskienės, Ostrauskienės (2009), viena iš paslaugų kokybės sąlygų - patenkinti dažnai jau iš anksto susiformavusius gavėjo lūkesčius dėl konkrečios paslaugos.

Dar viena tyrime informanto nurodoma priemonė siekiant suderinti paslaugų teikėjo ir gavėjo lūkesčius yra susijusi su individualiu specialisto požiūriu į klientą surandant tam tikras jo silpnybes: *„Žmogų priimt reikia <...> tokiu, koks jis yra. <...> Ir kai surandi tą silpną vietą, jis visas tavo. Tada tu juo gali biškį manipuluot <...>“*. Atrodo, kad informanto pasisakyme atsispindi socialinio darbuotojo intervencija į klientą naudojantis jo silpnybėmis. Kyla klausimas – ar šios priemonės nereikėtų gretinti su kita svarbia priemone, naudojama socialinio darbo intervencijos metu - orientacija į kliento stiprybes? Nors šiuo atveju informantas nurodo siekiantis tarpusavio sutarimo. Teorijoje pabrėžiama, kad kliento silpnybes reikia išryškinti, tačiau tuo pačiu metu reikia išryškinti ir tas jo stiprybes, kurios padės kovoti su silpnybėmis (Boehm, 2012). Taigi, informantas iš praktinės pusės pateikia kiek kitokį požiūrį, nei paprastai atspindi teorija.

Informantų buvo minima kita svarbi priemonė – bendradarbiaujant užtikrinamas kliento žinojimas ir kuriamas atvirumas. Tai reiškia, jog socialinis darbuotojas stengiasi užtikrinti, kad klientas nepajustų nežinomybės: *„Oj, klientas turi visada žinot <...> Mes išdiskutuojam ką jis suprato <...>“*. Manytina, kad tokiu būdu santykiai tarp darbuotojo ir kliento vystosi pasitikėjimo pagrindu. Kerr et al. (2005) teigia, kad ne socialinis darbuotojas irgi patiria nežinomybę, kuomet turi gebėti nuspėti kompleksinius, nepastovius klientų poreikius, planuoti socialines paslaugas.

Autoritetingo darbuotojo įvaizdis, anot informantų, svarbus siekiant paslaugų teikėjo ir gavėjo lūkesčių suderinimo: „*Kuo ilgiau dirbi su klientu, tuo labiau tai tampa lengva, jis tavim jau pasitiki ir požiūriai tie dažniau sutampa. Jis žino, kad tu patikimas <...> ir žinai jo poreikius*“. Autoritetingas įvaizdis, informanto teigimu, sukuriamas ilgai, nepertraukiamai dirbant su klientu, pasiekus tam tikrą pasitikėjimo lygį, tinkamai nuspėjant kliento poreikius.

Informantai atskleidė, kad, jų nuomone, pats socialinis darbuotojas turi pasitikėti savo kompetencija, nuomone, sprendimais, būti užtikrintas teisumu: „*<...> dabar gebu įtikinti save, kad radau gerą sprendimą ir kad klientui taip bus geriausia. Tada jį patį žymiai lengviau įtikinti <...>. Anksčiau buvo gaila, dėl to labai kentėjau, kol atsparumas atsirado*“. Analizuojant informanto pasisakymą, atrodo, jog kai kuriais atvejais kliento supratimas apie socialinių paslaugų kokybę gali priklausyti nuo socialinio darbuotojo pasitikėjimo savimi, gebėjimo pateikti situaciją. Atvirkščiai, Savukynaitė (2008) mano, kad nuo paslaugų kokybės priklauso pasitikėjimas socialiniu darbuotoju. Tačiau bet kuriuo atveju, profesinis socialinio darbuotojo pasitikėjimas palengvina visus socialinio darbo proceso etapus, efektyvina pokyčių procesus (Kiaunytė, 2008).

Taigi, socialiniai darbuotojai, siekdami paslaugų kokybės bei lūkesčių suderinimo su klientais, apibūdino pasitelkiantys tam tikras priemones. Socialinis darbuotojas, naudodamasis savo vidine stiprybe, profesine kompetencija, gyvenimiška patirtimi, klientui įteikia tam tikrą nuomonę arba suranda tam tikras jo silpnybes. Taip pat tokiais atvejais yra kuriamas situacijos aiškumas, kuris padeda klientui pasitikėti socialiniu darbuotoju. Pasiekus tam tikrą pasitikėjimo lygį, ilgai, nepertraukiamai dirbant su klientu, kuriamas autoritetingo, kliento poreikius išmanančio specialisto įvaizdis. Galiausiai, užtikrintas, savimi pasitikintis socialinis darbuotojas, anot informantų, gali palengvinti ir kliento pasitikėjimą paslaugų kokybe.

Kliento lūkesčius atitinkantis socialinis darbuotojas - humaniškas, patyręs, kuriantis aiškumą

Varžinskienė (2008) teigia, kad visuomenė, suteikdama daug lūkesčių ir galios socialiniam darbui, kaltina ir smerkia socialinius darbuotojus, jei jų įsivaizduojama galia nepanaudojama, lūkesčiai nepateisinami. Anot Vourlekis et al. (2005), kol nebus pakankamai daug tyrimų, įrodančių socialinio darbo rezultatus ir jų reikšmę, visuomenėje vyraus nevisiškai pagrįsti ir aiškūs lūkesčiai profesijai. Siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę, pastaruoju metu vis daugėja tyrimų, kuriuose lyginant, apibendrinant, ieškant ryšių, analizuojamas socialinių darbuotojų ir klientų supratimas apie tam tikrus socialinių paslaugų kokybės aspektus (Boehm, 2012). Šiame tyrime informantai socialiniai darbuotojai pateikė savitą požiūrį apie kliento lūkesčius atitinkantį socialinį darbą.

Anot informantų, kliento lūkesčius geriausiai gali atitikti socialinis darbuotojas, puoselėjantis humanišką požiūrį į klientą: „*Žmoniškumu, vienu žodžiu pasakysiu. Reikia į žmogų žiūrėti taip, kaip žiūri į save*“. Taip pat, anot informantų, svarbus bendradarbiavimas su klientu: „*<...> kad*

lygiavertis būtų kontaktas iš abiejų pusių. Nes tada atrodo, kad ne tu vienas kažką darai, o dviese lengviau“. Dowling (2008) mano, kad bendradarbiaujant klientui reikia suteikti galimybes išreikšti savo lūkesčius bei poreikius. Tačiau ši išraiška pagyvenusio amžiaus žmonėms gali būti sudėtinga dėl jaučiamos priklausomybės nuo darbuotojų ir baimės dėl jų atsakomųjų veiksmų, nenoro kritikuoti konkrečius darbuotojus, savęs, kaip pasyvaus paslaugų gavėjo suvokimo, žinių trūkumo, žemo pasitenkinimo gyvenimo kokybe, fizinės ar psichinės sveikatos (Kerr et al., 2005).

Skirtingai ne prieš tai pasisakę informantai, kurie akcentavo kliento lūkesčių paslaugos teikimo kokybei išaiškinimo svarbą, vienas informantas įvardijo, kad svarbu žinoti kliento svajones: *„Žinot reikia dieduko svajones, norus, kas jį laiko gyvent. Tai turi būti ypatingas įsiskverbimas į jo vidų ir aš, sakyčiau, ilgai to čia dirbdamas mokiausi“.* Manytina, kad tuomet socialinis darbuotojas per ypatingą santykį su klientu gali priartinti socialines paslaugas prie jo asmenybės. Tačiau informantas pabrėžia, kad tai įvykti gali tik mokymosi dėka, turint tinkamą profesinę patirtį.

Tvirtas žinojimas, anot vieno informanto, yra svarbiausia kliento lūkesčių patenkinimo sąlyga: *„<...> kas yra pagrindinė blogybė žmogui – nežinomybė. Geriau žinot atsakymą kažkokį, negu nieko nežinot.* Informantas pabrėžia, kad bet koks aiškus atsakymas – teigiamas ar neigiamas, padeda klientui jaustis užtikrintai. Taip pat informantas jaučia, kad socialinis darbuotojas yra tas subjektas, kuris gali ir turi išsklaidyti kliento nežinomybę: *„Jis su tavo pagalba turi viską žinoti“.*

Galiausiai, informantai pastebėjo, kad kliento lūkesčių atitikimas, pasitenkinimas yra labai sudėtingai pasiekiamas dalykas: *„<...> klientas retai kada bus visiškai patenkintas, su tuo jo pasitenkinimu tai slidus reikalas <...>.* Kliento pasitenkinimas apibūdinamas kaip ne visada adekvatus, kintantis – jo ypatumus tinkamai gali suprasti tik pakankamą profesinę patirtį turintis socialinis darbuotojas: *„Praktikos pradžioje labai dėl to pergyvenau, o paskui supranti, kad ne visad adekvatus tas pasitenkinimas, jis keičiasi minutėm. Tik geras specialistas tą supranta“.*

Taigi, socialinių darbuotojų požiūriu, kliento lūkesčius geriausiai atitinka specialistai, kurie savo darbe vadovaujasi humaniškais vertybėmis, efektyviai bendradarbiauja su klientu siekiant jo lūkesčių ir poreikių išraiškos. Taip pat itin efektyviai lūkesčius atitikti gali darbuotojai, kurie turi pakankamai profesinės patirties ir geba išsiaiškinti kliento svajones. Tvirtas tam tikrų dalykų žinojimas, kurį padeda sukurti socialinis darbuotojas, padeda klientui jaustis užtikrintai. Galiausiai, kliento lūkesčių patenkinimas dėl jų adekvatumo, kintamumo, yra sudėtingai pasiekiamas dalykas, tinkamai suprantamas tik pakankamą profesinę patirtį turinčio socialinio darbuotojo.

IŠVADOS

1. Mokslinės literatūros analizė parodė, kad teoriniu požiūriu, prekių ar paslaugų kokybės koncepcijos esmė yra standartų laikymasis ir vartotojo poreikių patenkinimas. Paslaugų kokybę apibrėžti sudėtinga dėl paslaugų savybių komplikuotumo, suvokimo ir vertinimo problemų (Parasuraman et al., 1985). Socialinės paslaugų kokybės reikšmė didėja dėl ypatingo paslaugų poveikio asmenimis, šeimoms, bendruomenėms, visuomenei, mažinant socialinę atskirtį ir didinant saugumą. Socialinių paslaugų kokybės koncepcija įgyvendinama tarpusavyje derinant struktūros, proceso ir rezultato lygmenis, vadovaujantis kriterijais – standartais, kurie turi būti įvertinti kokybiškai ir išmatuoti kokybiškai, orientuoti į rezultatą, pasižymintys bendro tinkamumo principais, išmatuojamumu, patikimumu, galimybe keisti ir tobulinti. Siekiant veiksmingai valdyti socialinių paslaugų teikimą, paslaugų kokybę efektyvu nuolat vertinti sistemos, paslaugų teikėjų ir paslaugų gavėjų lygmenimis.

2. Demografinio visuomenės senėjimo kontekste keičiasi daugumos Europos Sąjungos šalių politika, susijusi su socialinių paslaugų teikimu. Socialinės globos paslaugų pagyvenusiems asmenims kokybės užtikrinimas Europos Sąjungoje vyksta internacionaliniu, sistemos, organizaciniu, teikėjų ir gavėjų lygmenimis. Europos Sąjunga ir jos institucijos propaguoja sisteminių požiūrį pradedant nuo kokybės kūrimo individualiam vartotojui mikro lygmeniu ir baigiant visos Sąjungos kokybės sistemos kuravimu. Europos Sąjunga nustato valstybėms narėms pagrindinius principus ir nuostatas dėl paslaugų kokybės gerinimo, tačiau šalių nacionalinėse sistemose yra esminių skirtumų, kurie veikia paslaugų kokybę: skiriasi socialinių paslaugų formavimosi istorinės aplinkybės, samprata ir apimtis, finansavimo pobūdis, pasirinkimo laisvės užtikrinimo ypatumai, formalios ir neformalios globos, viešų ir privačių paslaugų teikėjų santykis. Stipriosios Lietuvos socialinių paslaugų kokybės pusės – didelė neformalios globos teikėjų dalis, paslaugų gavėjui teisės aktais numatyta paslaugų pasirinkimo laisvė ir jos užtikrinimas, pradėtas socialinės globos įstaigų licencijavimas. Atsakingos institucijos kuria socialinės gerovės modelį, besivadovaudamos Europos Sąjungos šalių patirtimi ir lygiuojasi į šiuolaikinius standartus, kurie išreiškia socialinių paslaugų prieinamumo, aukštos kokybės ir stabilumo principus.

3. Egzistuoja socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo institucinės socialinės globos įstaigose senyvo amžiaus žmonėms problema, siejama su apibrėžtos paslaugų teikime dalyvaujančių subjektų kokybės sampratos ir vieningos kokybės matavimo standartų sistemos nebuvimu. Esamuose socialinių paslaugų kokybės standartuose trūksta subjektyvios kokybės vertinimo kriterijų, apimančių individualiai darbuotojo ir kliento suvokiamą paslaugų kokybę, reikšmingą socialiniam darbui plėtoti. Socialinio darbuotojo vaidmuo praktikoje pasižymi neapibrėžtumu, kintamumu, neaiškiomis ribomis, yra itin platus dėl socialinio darbo įsitraukimo į daugelį su kliento gyvenimo

kokybe susijusių sričių. Didėjant socialinių paslaugų kokybės reikalavimams ir socialinio darbo sferos darbuotojų poreikiui, tampa svarbus žmogiškųjų išteklių plėtros klausimas, darbuotojų gerovės užtikrinimas. Socialinis darbuotojas gali veiksmingai prisidėti prie žmogiškųjų išteklių puoselėjimo tiek formaliaje, tiek neformaliajame sektoriuje. Siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę, būtina akcentuoti socialinio darbo profesijos prestižą, užtikrinti tinkamas darbuotojų darbo sąlygas, sudaryti galimybes nuolat mokytis ir tobulėti. Svarbu užtikrinti sveikatos priežiūros ir socialinio darbo specialistų teikiamų paslaugų integraciją ir papildomumą, lygiaverčiai pabrėžiant skirtingų specialistų funkcijų svarbą bei komandinio darbo reikšmę socialinių paslaugų kokybei.

4. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad ***socialinių paslaugų kokybė (įstaigos perspektyvoje)*** tyrimo dalyvių yra suprantama ne tik kaip atitinkanti reikalavimus ir kliento lūkesčius, bet ir kaip subjektyviai suvokiamas, pasitenkinimą keliantis, kūrybiškas, pagrįstas kvalifikacija ir profesine patirtimi, socialinis darbas. Asmeninės profesinės socialinio darbuotojo vizijos dirbant pagyvenusių asmenų socialinės globos įstaigoje bruožai informantams atrodo neapčiuopiami, kintami, subjektyvūs. Formalusis paslaugų kokybės vertinimas, kuomet įstaigos veikla vertinama iš išorės, suprantamas daugiau kaip būtinybė, kontrolė, o neformalusis, apimantis vidinį įstaigos veiklos vertinimą ir savęs įsivertinimą, priimamas kaip labiau naudingas. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas laikomas probleminiu veiklos aspektu, nes jam atlikti trūksta laiko, formalizuotų vertinimo įrankių, pasitaiko nevienodas vertinimo prasmės suvokimas tarp socialinių darbuotojų.

Tiriant ***socialinių darbuotojų veiklos suvokimą profesiniu lygmeniu***, išryškėjo tokie atliekamo vaidmens vertinimai: vaidmens sudėtingumas, neapibrėžtumas, plačios atsakomybės sritys, vaidmens nuvertinimas ar neįvertinimas sąveikoje su kitų sričių specialistais (pvz. medikais). Neigiamai socialiniai darbuotojai apibūdina savo patirtis dirbant kompetencijos neatitinkantį darbą dėl patiriamo beviltiškumo, frustracijos, tačiau tokią situaciją tyrimo dalyviai sieja su humaniška pagalba ir neišvengiama prievole. Pagrindiniais tobulėjimo barjeriais yra: laiko trūkumas kvalifikacijos kėlimui, mokymų brangumas ar abejotina jų kokybė, žemas profesijos statusas žiniasklaidoje, žema pačių socialinių darbuotojų motyvacija, tačiau pabrėžiama, kad tenka susidurti su didėjančiais profesiniais reikalavimais. Socialiniai darbuotojai mano, kad siekiant gerinti profesijos prestižą, jiems reikia pasitelkti daugiau asmeninės iniciatyvos ir veiksmingai atstovauti veiklą. Svarbus ir tinkamas atlyginimas, kuris leidžia pasijusti oriai, kompetentingai. Siekti profesinėje veikloje autonomijos ir didesnių įgaliavimų svarbu ne tik dėl geresnio profesijos statuso, bet ir dėl paties darbuotojo pasitenkinimo. Siekiant profesijos prestižo, kompetencija vertinama kaip asmeninių pastangų rezultatas, glaudžiai susijusi su asmeniniais socialinio darbuotojo bruožais – drąsa, atsakingumu, užtikrintumu, tikėjimu bei didžiavimusi savo veikla.

Atskleidžiant ***socialinių darbuotojų ir jų klientų sąveikos bruožus, reikšmingus kliento gyvenimo kokybei***, išryškėjo tiesioginio, nuolatinio, ilgalaikio ir profesionalaus kontakto svarba,

gyvenimiškos ir darbinės socialinio darbuotojo patirties stiprybė. Artimos aplinkos sukūrimas, darbuotojų pastovumas, kokybiški santykiai su personalu, informantų nuomone, gerina klientų gyvenimo kokybę. Socialinių darbuotojų veikla pasižymi kaita, lankstumu, įsigiliniu, išsiskiria iš kitų specialistų ir apima visas kliento gyvenimo sritis. Socialiniai darbuotojai, siekdami paslaugų kokybės bei lūkesčių suderinimo su klientais, naudojami savo vidine stiprybe, profesine kompetencija, gyvenimiška patirtimi, klientui įteikia tam tikrą nuomonę. Klientas, anot informantų, geriau pasitiki paslaugų kokybe kai susiduria su autoritetingu, humanišku, jo poreikius nuspėjančiu, sukuriančiu situacijos aiškumą, socialiniu darbuotoju.

REKOMENDACIJOS

Vadovaujantis tyrimo rezultatais, pateikiamos rekomendacijos politikos, socialinių paslaugų įstaigos ir socialinių darbuotojų lygmeniu, kuriose numatomos priemonės, galinčios pagerinti socialinių paslaugų kokybę ir jos vertinimą socialinės globos įstaigose pagyvenusiems žmonėms.

Politikos lygmuo

- Teisės aktų tobulinimas:
 - įtvirtinti socialinio darbo kokybės apibrėžimą, paslaugų kokybės vertinimo tikslus ir principus;
 - formalizuoti socialinių paslaugų kokybės vertinimą, sukurti metodinius įrankius ir numatyti kaip socialinių paslaugų teikėjai jais naudosis;
 - mažinti socialinių darbuotojų darbo krūvį sumažinant jų etatų normatyvus ir padidinant kvalifikuotų socialinių darbuotojų padėjėjų skaičių. Socialiniai darbuotojai turėtų būti daugiau orientuojami į socialinės globos vadybą, prevenciją, rizikos valdymą, kokybės priežiūrą, mažiau – į tiesioginį darbą su klientu.
- Kvalifikacijos kėlimo sistemos tobulinimas:
 - parengti ir patvirtinti socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo programas, kuriose socialiniai darbuotojai būtų mokomi apibrėžti savo profesinę viziją, veiklos tikslus, uždavinius;
 - socialinių paslaugų įstaigų vadovų ir personalo valdymo specialistų kvalifikacijos kėlimo programose įtraukti temas apie socialinių darbuotojų autonomijos ir savarankiškumo puoselėjimą, pasitenkinimo darbu kūrimą.
- Vykdamas socialinės globos įstaigų licencijavimą, įtraukti subjektyvius, kokybinius socialinių paslaugų kokybės vertinimo kriterijus, apimančius individualiai teikėjo ir gavėjo suvokiamą paslaugų kokybę.

Įstaigos lygmuo

- Detalizuoti socialinių darbuotojų pareigybinės instrukcijas, darbo tvarką, tiksliai ir konkrečiai apibrėžiant: socialinių darbuotojų veiklos turinį, teises ir pareigas, tarpusavio santykius su įvairiais subjektais vidinėje darbo ir išorinėje aplinkoje, darbo problemas, įgaliojimų lygį, atsakomybės sritis ir ribas, darbo organizavimą ir reglamentavimą.

Socialinių darbuotojų lygmuo

- Ryšių su akademine bendruomene stiprinimas:
 - atliekant tyrimus, pabrėžiančius išorinio formalaus ir vidinio neformalaus socialinių paslaugų kokybės vertinimo stiprybes ir silpnybes bei naudą paslaugų kokybei.
 - rengiant projektus dėl bendros šalies socialinių paslaugų kokybės vertinimo sistemos kūrimo;
- Viešinti savo veiklą, pristatyti jos vertinimo rezultatus, laikytis profesinių pareigų, principų, nepaisyti išorinio spaudimo ir manipuliacijų, didžiuotis profesija.

SANTRAUKA

Darbe nagrinėjama socialinio darbo kokybė ir jos vertinimas institucinės socialinės globos įstaigose senyvo amžiaus asmenims. Darbo tikslas - vadovaujantis socialinių darbuotojų vertinimais, išryškinti socialinių paslaugų kokybės charakteristikas institucinės socialinės globos įstaigose senyvo amžiaus žmonėms. Siekiant atskleisti socialinių darbuotojų paslaugų kokybės sampratos charakteristikas ir užtikrinimo praktikoje bruožus, atliktas kokybinis tyrimas. Duomenys surinkti interviu metodu. Jame dalyvavo 5 institucinės socialinės globos įstaigose senyvo amžiaus dirbantys socialiniai darbuotojai.

Tyrimu atskleista, kad *socialinių paslaugų kokybė (įstaigos perspektyva)* yra suprantama kaip subjektyvus, pasitenkinimą keliantis, kūrybiškas, pagrįstas kvalifikacija ir profesine patirtimi, socialinis darbas. Formalusis išorinis paslaugų kokybės vertinimas suprantamas kaip privalomas, neformalusis – kaip naudingas dėl galimybės vertinti kitų darbą ir įsivertinti save. Kokybės vertinimas laikomas probleminiu veiklos aspektu, nes atlikti trūksta laiko, vertinimo įrankių, vienodo vertinimo prasmės suvokimo. *Socialinių darbuotojų veiklos suvokime profesiniu lygmeniu* išryškėjo atliekamo vaidmens sudėtingumas, neapibrėžtumas, plačios atsakomybės sritys, vaidmens nuvertinimas ar neįvertinimas sąveikoje su kitų sričių specialistais, neigiamos patirtys dirbant kompetencijos neatitinkantį darbą. Atskleidžiant *socialinių darbuotojų ir jų klientų sąveikos bruožus, reikšmingus kliento gyvenimo kokybei*, išryškėjo ilgalaikio ir profesionalaus kontakto svarba, socialinio darbuotojo patirties stiprybė. Klientas labiau pasitiki paslaugų kokybe, kai susiduria su autoritetingu, humanišku, jo poreikius nuspėjančiu, situacijos aiškumą sukuriančiu socialiniu darbuotoju.

Raktiniai žodžiai: socialinio darbo kokybė, socialinio darbo kokybės vertinimas, ilgalaikė socialinė globa, pagyvenusio amžiaus žmonės.

SUMMARY

The paper examines the quality of social work and its assessment in the residential care homes for the elderly. The goal of the paper is to stress the main aspects of quality social services in the residential care homes for the elderly from social workers point of view. Qualitative study was conducted in order to reveal the social worker service quality concept, its characteristics and features of the assurance. Data collected using the interview method. Five individual interviews were carried out with social workers, working at residential care homes for the elderly.

The results of the study revealed that the quality of social services is understood as a social work: subjective, gratifying, creative, based on qualifications and professional experience. Social workers understand that formal external assessment of quality of social services is mandatory. Non-formal they perceive as useful. The key challenge of the quality assurance is the lack of time, quality assessment tools and equal understanding. Social workers are aware of their professional role as a complex, uncertain, covering broad areas of responsibility, impaired or lost, when there are interactions with other specialists. Social workers feel frustrated when working on an inappropriate job. From social workers point of view, the client's quality of life associated with long-term and professional contact with an experienced social worker. Customer confidence in the quality of services when faced with a social worker, who is authoritative, humane, attentive to his needs.

Keywords: quality of social work, quality assessment of social work, long-term care, the elderly.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Abramavičienė R. Senyvo amžiaus žmonių socialinės problemos Šiaulių apskrities ilgalaikės socialinės globos įstaigose: magistro baigiamasis darbas. Šiauliai: Šiaulių universitetas, 2008.
2. Abu-Bader S.H. Gender, Ethnicity, and Job Satisfaction Among Social Workers in Israel. // *Administration in Social Work*. 2005, Vol. 29 (3), p. 7-21.
3. AFNOR. Feasibility and opportunity to develop a standardisation work programme concerning residential homes for older people. // Final report, 2008. <<http://www.cen.eu/cen/Services/Business/Value/Documents/Project4HomeServices.pdf>> [žiūrėta 2012-05-06]
4. Arah, O. A. et al. A conceptual framework for the OECD Health Care Quality Indicators Project // *International Journal of Health Care Quality*. 2006, Vol. 18, p. 5-13.
5. Augutienė R. Pranešimas „Socialinį darbą dirbančiųjų kvalifikacijos kėlimo programų stipriosios ir silpnosios pusės“. Socialinio darbo metodinių centrų atstovų pasitarimo medžiaga, 2013. <<http://www.sppd.lt/lt/informacija/informacija-socialini-darba-dirbantiesiems/socialinio-darbo-metodiniai-centrai/>> [žiūrėta 2013-10-09]
6. Birkmeyer J. D et al. Performance Measurement: Accelerating Improvement (Pathways to Quality Health Care Series). Washington: The National Academies Press, 2006. <http://www.nap.edu/catalog.php?record_id=11517#toc> [žiūrėta 2012-11-19]
7. Bitinas B. ir kt. Kokybinių tyrimų metodologija. Vilnius: Socialinių mokslų kolegija, 2008.
8. Blom B., Moren S. The evaluation of quality in social-work practice // *Nordic Journal of Social Research*. 2012, Nr. 2. <<https://boap.uib.no/index.php/njsr/article/viewFile/205/312>> [žiūrėta 2013-10-29]
9. Boddy J, Statham J. European Perspectives on Social Work: Models of Education and Professional Roles. <http://eprints.ioe.ac.uk/717/1/European_Social_Work_Briefing_Paper_final_version_for_print.pdf> [žiūrėta 2013-10-09]
10. Boehm A. Clients and Social Workers' Perceptions of Social Work: An Israeli Case Study. // *British Journal of Social Work*. 2012, p. 1–23.
11. Bubnys R. Anusaitė D. Socialinio darbo specialistų pasitenkinimo profesine veikla tendencijos. // *Profesinės studijos: teorija ir praktika*. 2013, Nr. 12, p. 52-57.
12. Bukeikaitė D. Socialiniame darbe patirto perdegimo sindromo įveikos strategijos: magistro baigiamasis darbas. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2011.

13. Common quality services of general interest, 2010.
<http://cms.horus.be/files/99931/Newsletter/3-CEN-WSA-51-Common-Quality-Framework-SSGI.pdf> [žiūrėta 2012-06-01]
14. Dandi J. et al. Long-term care policy assurance policies in European countries // ENEPRI research report. 2012, Nr. 111. <<http://www.ancien-longtermcare.eu/>> [žiūrėta 2012-05-06]
15. Dirgėlienė I. Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva // Visuomenės sveikata. 2013, Nr.1, p. 31-36.
16. Dirgėlienė I. Teorijos ir praktikos ryšio plėtotė socialinio darbuotojo profesinėje veikloje // Acta Paedagogica Vilnensia. 2008, Nr. 20, p. 90-101.
17. Donabedian A. Explorations on Quality Assessment and Monitoring. The definition of quality and approaches to its assessment. Michigan: Health Administration Press, 1980.
18. Driest O. F. Long-term care in Europe // Farming for Health. 2006, p. 101-106.
<http://library.wur.nl/frontis/farming_for_health/08_driest.pdf> [žiūrėta 2012-02-19]
19. Erber J.T. Aging and Older Adulthood. Florida: Wiley-Blackwell, 2013.
20. Eurobarometer survey. Health and long-term care in the European Union, 2009.
<http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_283_en.pdf> [žiūrėta 2012-04-19]
21. European Centre for Social Welfare Policy and Research. Measuring progress: indicators for care homes, 2010. <http://www.euro.centre.org/data/progress/PROGRESS_ENGLISH.pdf> [žiūrėta 2012-05-02]
22. European Commission. Ageing Report: Economic and Budgetary Projections for the EU-27 Member States (2008-2060) // Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2009. <http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/publication14992_en.pdf> [žiūrėta 2013-06-01]
23. European Commission. Common Quality Framework for Social Services of General Interest, 2010. < <http://cms.horus.be/files/99931/Newsletter/3-CEN-WSA-51-Common-Quality-Framework-SSGI.pdf>> [žiūrėta 2012-08-17]
24. European Commission. Long-term care in the European union, 2008.
<<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=792&langId=en>> [žiūrėta 2012-05-11]
25. European Commission. Review of Preliminary National Policy Statements on Health Care and Long-term Care, 2005.
<http://ec.europa.eu/employment_social/social_protection/docs/spc_ltc_2005_en.pdf> [žiūrėta 2012-05-03]
26. European Commission. The quality standard of social services. Activity 3, 2007.
<http://www.donau-quality.at/DMDOCUME/Activity%203_final%20document_EN.pdf> [žiūrėta 2013-01-22]

27. European social network. Perspectives from practice. Review of the National Reports on Strategies for Social Protection and Social Inclusion, 2009. <www.esn-eu.org/get-document/index.htm?id=217> [žiūrėta 2012-05-09]
28. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija. <<http://eur-lex.europa.eu/lt/treaties/dat/32007X1214/htm/C2007303LT.01000101.htm>> [žiūrėta 2012-05-06]
29. Eurostat. Expenditure on care for elderly (% of GDP), 2011. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Social_protection_statistics>
30. Eurostat. Public and total spending on LTC in OECD countries, share of GDP, 2008. www.oecd.org/health/health-systems/46458681.xls+&cd=3&hl=lt&ct=clnk&gl=lt [žiūrėta 2012-09-07]
31. Farmer D. Increasing Job Satisfaction among Social Workers. // International Journal of Humanities and Social Science. 2011, Vol. 1, No. 18, p. 1-8. <http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_1_No_18_Special_Issue/1.pdf> [žiūrėta 2013-10-11]
32. Fermon B., Joel M-E. Quality assurance policies and indicators for long-term care in the European Union, 2012. <http://aei.pitt.edu/34481/1/RR_No_107__ANCIEN__Fermon_%26_Joel_Quality_Policies_France-1.pdf> [žiūrėta 2012-12-09]
33. Garjonienė L.D., Indrašienė V. Socialinių darbuotojų kompetencijų vertinimas atestacijos metu // *Socialinis ugdymas*. 2007, Nr. 15, p. 67–83.
34. Glaser B.G., Strauss A.L. The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research. New Jersey: Seventh Paperback Printing, 2012.
35. Greene, R. R. Social Work with the Aged and Their Families. New York: Aldine De Gruyter, 2000.
36. Guogis, A., Gudelis, D. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. // *Viešojo politika ir administravimas*. 2005, Nr. 12(1), p. 77–85.
37. Herzberg F. One more time: how do you motivate employees? // *Harvard Business Review*. 1987, September-October, p. 5-16.
38. IFSW. Statement of ethical principles. <<http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>> [žiūrėta 2013-11-03]
39. Imison C., Bohmer R. NHS and social care workforce: meeting our needs now and in the future? London: The Kings Fund, 2013. <http://www.kingsfund.org.uk/sites/files/kf/field/field_publication_file/perspectives-nhs-social-care-workforce-jul13.pdf> [žiūrėta 2013-08-09]

40. Inclusion Europe. The quality standard of social services, 2007. <http://www.sfs-research.at/projekte/P47-EQUAL%20Donau-Quality/Activity%203_final%20document_EN.pdf> [žiūrėta 2012-04-28]
41. Indrašienė V. Socialinių paslaugų teikimo Lazdijų rajono savivaldybėje vertinimas. // Socialinis darbas. 2009, Nr. 8(2), p. 142-152.
42. Indrašienė V., Katkonienė A. Pagalbos namuose paslaugų teikimo vertinimas // Socialinis darbas, 2011, 10 (2), p. 262-278.
43. Indrašienė, V., Margelienė L. Socialinių paslaugų teikimo Lazdijų rajono savivaldybėje vertinimas, Socialinis darbas: mokslo darbai, 2009, Nr. 8 (2), p. 142 – 153.
44. IOM. Geriatric Workforce Needs <<http://www.cswe.org/File.aspx?id=39052>> [žiūrėta 2013-01-05]
45. Išoraitė, M. Socialinių paslaugų administravimas. Vilnius: Saulelė, 2007.
46. Johnson L. C. Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
47. Kaziliūnas, A. Kokybės analizė, planavimas ir auditas. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras, 2006.
48. Kazlauskienė, A. Ostrauskienė, I. Meeting of User's Expectations, Ensuring Quality of Social Services. // Socialiniai tyrimai. 2010, Nr. 2 (19), p. 20 – 26.
49. Kerr F. et al. Effective social work with older people // Scottish Executive Social Research, 2005. <<http://scotland.gov.uk/Resource/Doc/47121/0020809.pdf>> [žiūrėta 2012-04-12]
50. Kiaunytė A. ir kt. Socialinių darbuotojų poreikis taikyti superviziją: empirinis pagrindimas ir modeliavimas // Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. 2010, Nr. 6 (2), 39-58.
51. Kiaunytė A. Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės // Socialinis darbas. 2008, Nr. 7 (2), p. 119 - 130.
52. Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centras. Profesinio standarto rengimo metodika. <<http://www.kpmc.lt/Projektai/Profesinio%20standarto%20rengimo%20metodika.pdf>> [žiūrėta 2013-01-08]
53. Ladienė G. Atestacija socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo procese: magistro baigiamasis darbas. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2010.
54. Leichsenring K. Health systems and long-term care for older people in Europe. <<http://www.integratedcare.org/Portals/0/uploads/congresses/Leichsenring%20Wagner%20Health%20systems%20and%20long%20term%20care.pdf>> [žiūrėta 2012-12-05]
55. Lenkevič J. Socialinio darbuotojo veiklos sąlygos kaimo bendruomenėje: magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas, 2007.

56. Leung C., Keung C.C. Social work professional autonomy and personal commitment. // 2010 Joint World Conference Towards a “Local Agenda for Social Work and Social Development for the next decade”.
<http://www.swsd2010.org/ch/local_agenda/pdf_en/11_Autonomy_and_Commitment_en.pdf>
[žiūrėta 2013-11-02]
57. Lietuvos statistikos departamentas. Gyventojai globos įstaigose seniems žmonėms metų pabaigoje. Požymiai: įstaigos tipas, amžius, lytis, 2012. <<http://db1.stat.gov.lt/statbank/selectvarval/saveelections.asp?MainTable=M3161105&PLanguage=0&TableStyle=&Buttons=&PXSID=6565&IQY=&TC=&ST=ST&rvar0=&rvar1=&rvar2=&rvar3=&rvar4=&rvar5=&rvar6=&rvar7=&rvar8=&rvar9=&rvar10=&rvar11=&rvar12=&rvar13=&rvar14>>=> [žiūrėta 2013-09-02]
58. Lietuvos statistikos departamentas. Gyventojų skaičius metų pradžioje. <<http://osp.stat.gov.lt/web/guest/statistiniu-rodikliu-analize?portletFormName=visualization&hash=97fa7b5d-7ba4-4f88-8e93-2ad28a9e7e2b>> [žiūrėta 2013-10-02]
59. Lietuvos statistikos departamentas. Vidutinė tikėtina gyvenimo trukmė. <<http://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?id=1769&status=A>> [žiūrėta 2013-10-02]
60. Lymberly et al. The social work role with older people. // Practice. British association of social workers. 2007, Vol. 19, Nr. 2, p. 97 - 113.
61. Malley J., Fernandez J-L. Measuring quality in social care services: theory and practice. // Annals of Public and Cooperative Economics. 2010, Vol. 81, Issue 4, p. 559 – 582.
62. Marcinkowska I. The Lithuanian long-term care system, 2010. <http://www.case-research.eu/upload/publikacija_plik/31396313_CNSA%20414%20final.pdf> [žiūrėta 2012-12-13]
63. Marin B. et al. Who Cares? Care Coordination and Cooperation to Enhance Quality in Elderly Care in the European Union, 2009. <http://www.euro.centre.org/data/1253632621_9637.pdf> [žiūrėta 2012-11-28]
64. Ministry of Labour and Social Affairs, Czech Republic. Standards for quality of social services, 2002. <http://www.mpsv.cz/files/clanky/2057/standards.pdf> [žiūrėta 2012-06-06]
65. Morkūnienė J. Stresas darbe ir jo įveika: socialinių darbuotojų patirtys: magistro baigiamasis darbas. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2012.
66. NASW. A broader vision for the social work profession. <<http://www.naswdc.org/nasw/VisionSpeech0809.pdf>> [žiūrėta 2013-05-08]
67. Naujanienė R. Kliento problemų ypatumai gerontologinio socialinio darbo tyrimuose. // Socialinis darbas. 2008, Nr. 7 (1), p. 36 - 40.

68. Netten A. et al. Measuring and monitoring the value of social services, 2008. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/conferences/documents/34th_ceies_seminar_documents/34th%20CEIES%20Seminar/5.2%20%20ANN%20NETTEN%20REFORMATTED%20EN.PDF> [žiūrėta 2012-07-19]
69. Netten A. et al. Provider and care workforce influences in quality of home care services in England // Journal of Aging and Social Policy. 2007, Nr. 19, p. 81 - 97.
70. Nies et al. Quality Management and Quality Assurance in Long-Term Care // European Overview Paper, 2010. <http://www.euro.centre.org/data/1278594919_52528.pdf> [žiūrėta 2012-05-11]
71. NISCC. Induction Standards NI: A workbook to record your progress towards completing the NISCC Induction Standards. <http://www.niscc.info/content/uploads/downloads/publications/2007_Ind_stds_wkbook.pdf> [žiūrėta 2013-02-01]
72. Norway Grants. Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje adaptavimo, perkėlimo ir įdiegimo Lietuvoje galimybių studija. Vilnius, 2010. <http://www.lsa.lt/failai/spprojektas/SP_GS_NorvegijosPatirtis.pdf> [žiūrėta 2012-10-19]
73. OECD. Health at a glance, 2010. <<http://www.oecdilibrary.org/docserver/download/fulltext/8111101ec069.pdf?expires=133673862&id=id&accname=guest&checksum=E7336CE0099B5D9A619446EFB7E87D3>> [žiūrėta 2012-05-09]
74. OECD. Long-term care for older people. Paris: OECD Publishing, 2005.
75. Ostrauskienė I. Socialinių paslaugų kokybės valdymas Lietuvoje: magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009. <http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2009~D_20090828_131228-09525/DS.005.0.01.ETD> [žiūrėta 2012-12-21]
76. Parasuraman et al. A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future Research. // Journal of Marketing. 1985, Vol. 49, p. 41-50.
77. Patton, M. Qualitative evaluation and research methods. Beverly Hills, CA: Sage, 1990.
78. Paulsen J., Gjerberg E. Autonomy and Dignity in Nursing Homes, 2007. <<http://www.gleube.eu/papers/autonomy-and-dignity-in-nursing-homes.htm>> [žiūrėta 2012-05-10]
79. Petrauskienė A., Zabėlienė V. Socialinis darbas pirminėje psichikos sveikatos priežiūros institucijoje: paslaugų kokybės aspektas // Socialinis darbas, 2011, Nr. 10 (2), p. 279-288.
80. Prakapas R. Socialinių darbuotojų veiklos Lazdijų rajono savivaldybėje ypatumai. // Socialinis darbas. 2007, Nr. 6 (2), p. 14 - 20.

81. Profesinio mokymo metodikos centras. Socialinio darbuotojo rengimo standartas. <<http://www.kpmc.lt/Skelbimai/31%20standartas/Socialinio%20darbuotojo.pdf>> [žiūrėta 2012-09-29]
82. Raymer M., Reese D.J. Relationships between social work involvement and hospice outcomes: results of the National Hospice Social Work Survey // Social Work, 2004, Nr. 49(3), p. 415–422.
83. Reese D.J. Interdisciplinary perceptions of the social work role in hospice: A replication of the classic Kulys and Davis study. Journal of Social Work in End-of-life and Palliative Care, Nr. 7, p. 1 - 24.
84. Riedel M., Kraus M. The organisation of formal long-term care for the elderly: results from 21 European country studies in the Ancien project. 2011, Enepri research report No. 95. <http://aei.pitt.edu/32969/1/RR_No_95__ANCIEN__Organisation_of_Formal_LTC.pdf> [žiūrėta 2012-05-06]
85. Savukynaitė G. Socialinių darbuotojų požiūris į komandinį darbą: magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas, 2008.
86. Seliutaitė J. Socialinio darbuotojo profesijos rinkimosi motyvai ir veiksniai: magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas, 2008.
87. Social Care Council's Induction Standards, 2007. <<http://www.niscc.info/inductionstandards-109.aspx>> [žiūrėta 2013-01-13]
88. Social platform steering group. Quality of social and health services social NGO's recommendations to EU decision makers, 2008. <http://cms.horus.be/files/99907/MediaArchive/Policies/Services_of_General_Interest/08-06-26%20Final%20common%20position%20on%20quality%20social%20and%20health%20services.pdf> [žiūrėta 2012-06-18]
89. Social Work Task Force. Facing up to the task: the interim report of the Social Work Task Force, 2009. http://www.swap.ac.uk/docs/taskforceinterim_rpt.pdf [žiūrėta 2013-11-03]
90. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Socialinės globos atitikties licencijuojamai veiklai sąlygų analizė, 2008. <<http://www.socmin.lt/index.php?-1440690131>> [žiūrėta 2013-02-09]
91. Socialinis pranešimas 2007-2008 m. Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, <<http://www.socmin.lt/index.php?590329723>> [žiūrėta 2012-09-06]
92. Staniulytė I. Darbuotojų pasitenkinimo darbu sąsajos su kūrybiškumu ir saviveiksmingumu: magistro baigiamasis darbas. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2011.
93. Steel N. et al. Developing quality indicators for older adults: transfer from the USA to the UK is feasible // Quality and Safety in Health Care. 2004, Vol. 13, p. 260 - 264.

94. Studijų kokybės vertinimo centras. Socialinio darbo studijų krypties aprašas, 2012. <<http://www.skvc.lt/files/SKAR/SDSKA.pdf>> [žiūrėta 2013-02-09]
95. Šinkūnienė J. R. Kūrybiškumo aspektai socialiniame darbe. // Socialinis darbas. 2011, Nr. 10 (1), p. 63 - 70.
96. Šinkūnienė J. R., Katkonienė A. Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. // Socialinis darbas. 2010, Nr. 9 (1), p. 64 - 73.
97. Švedaitė B. Socialinio darbo kokybės dilema. // Socialinė teorija, politika ir praktika. 2007, Nr. 4, p. 60 - 66.
98. The Health and Social Care Act, 2012: fact sheets. <<https://www.gov.uk/government/publications/health-and-social-care-act-2012-fact-sheets>> [žiūrėta 2013-01-09]
99. Tidikis R. Socialinių mokslų tyrimų metodologija. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003.
100. Valiukevičienė L. Socialinio darbuotojo požiūris į savo profesijos stereotipą ir įvaizdį Lietuvos žiniasklaidoje: magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas, 2011.
101. Vareikytė A. ir kt. Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Atviros Lietuvos fondo 2004 metais remto tyrimo ataskaita. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras, 2006.
102. Varžinskienė L. Socialinio darbo profesijos statuso ypatumai socialinių darbuotojų ir jų partnerių požiūriu. // Socialinis darbas. 2008, Nr. 7(1), p. 100-107.
103. Vitkauskaitė D. Teoriniai socialinio darbo modeliai. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, 2001.
104. Vourlekis B. et al. Evaluating Social Work Services in Nursing Homes: Toward Quality Psychosocial Care and Its Measurement. Washington: Institute for the Advancement of Social Work Research, 2005. <<http://www.socialworkpolicy.org/documents/IASWRNursingHome.pdf>> [žiūrėta 2012-05-19]
105. WHO. Home care in Europe. The solid facts. Edited by Rosanna Tarricone & Agis D. Tsouros. Milan, 2008 < http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0005/96467/E91884.pdf> [žiūrėta 2013-01-05]
106. WHO. Key policy issues in long- term care. Switzerland: Creative Publications, 2003. <<http://whqlibdoc.who.int/publications/2003/9241562250.pdf>> [žiūrėta 2013-01-08]
107. Zozulienė A. Savivaldybėje teikiamų socialinių paslaugų vertinimas: magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas, 2011.

108. Žalimienė L. ir kt. Profesinė gerovė socialinio darbo paslaugų sektoriuje Lietuvoje. Vilnius: Lietuvos socialinių tyrimų centras, 2013.
109. Žalimienė L. Socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybė ir jos vertinimas. Vilnius: Efrata, 2005.
110. Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Mokomoji knyga. Vilnius: Vilniaus universitetas, 2003.
111. 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.
112. Žalimienė L., Lazutka R. Socialinės globos paslaugos Lietuvoje: nuo hierarchinio prie mišrios globos ekonomikos modelio. // Ekonomikos teorija ir praktika. 2009, Nr. 2.
113. Žalimienė L., Šerpatauskas A. Socialinio darbo studijų krypties aprašas. <<http://www.skvc.lt/files/SKAR/SDSKA.pdf>> [žiūrėta 2013-02-18]

Teisės aktai

1. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-94 „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr. 43-1571; 2007, Nr. 32-1162, Nr. 81-3351, Nr. 140-5765; 2008, Nr. 142-5666; 2009, Nr. 18-736; 2010, Nr. 79-4099; 2012, Nr. 89-4664, Nr. 130-6593)
2. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. lapkričio 30 d. įsakymas Nr. A1-317 „Dėl socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvų patvirtinimo“ (Žin. 2006, Nr. 132-5011; 2007 Nr. 33-1202; 2011, Nr. 43-2057; 2013 Nr. 60-3013)
3. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ (Žin. 2006, Nr. 43-1570; 2008, Nr.2-72; 2009, Nr.83-3450; 2010, Nr.83-4393; 2013, Nr.74-3719)
4. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A-92 „Dėl Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr. 43-1569, Nr.79-3123, Nr.86-3375, Nr.91-3586; 2007, Nr.53-2065; 2008, Nr.55-2104, Nr.134-5219; 2009, Nr.12-472, Nr.75-3082, Nr.149-6684; 2011, Nr.2-79, Nr.94-4449; 2012, Nr.135-6910)

5. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymas Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 24-931; 2012, Nr. 148-7602)

6. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006 m. sausio 19 d., Nr. X-493 (Žin. 2006, Nr. 17-589; 2008, Nr. 71-2702; 2010, Nr. 53-2598; 2012, Nr. 83-4345; Nr. 132-6669)

7. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. gegužės 16 d. nutarimas Nr. 528 “Dėl socialinės globos įstaigų licencijavimo taisyklių patvirtinimo” (Žin., 2012, Nr.: 57 - 2864).

PRIEDAI

1 priedas

Kokybės apibrėžimų skirstymas pagal esmę

Kokybės apibrėžimas	Esminis teiginys
Atitiktis poreikiams (Crosby, 1979); Tinkamumas naudojimui (Juran, 1988); Vartotojo pasitenkinimas gaminio parametrais ir ypatybėmis (Barczyk Casimir, 1999); Poreikių ir lūkesčių patenkinimas (ISO 9000:2000, SERVQUAL); Visuma gaminio savybių, visiškai tenkinančių vartotojo poreikius duotame visuomenės vystymosi etape (Stoškus, Dikanavičius, 2003); Savybių visuma, leidžianti tenkinti išreikštus ir numanomas klientų norus (Žalimienė, 2003); Atitikimas vartotojo reikalavimams, poreikiams, troškimams (Harvey, 2005); Pagrįstų kliento reikalavimų tenkinimas (Laurinavičius, 2010).	Poreikių tenkinimas
Turimų charakteristikų visumos atitikties reikalavimams laipsnis (ISO 9000:2000); Tikslus ir objektyviai išmatuojamas dydis (Vilkelis, 2000); Numatomas pastovumo ir patikimumo laipsnis, esant žemiems kaštams ir tinkantis rinkai (Deming, 2003); Turimų charakteristikų visumos atitikties reikalavimams laipsnis (Lietuvos standartizacijos departamentas, 2007); Pasiekimas arba siekimas aukščiausio standarto (Kriauzaitė, 2010); Atitikimas visuotinai priimtiems standartams (CHEA, 2011).	Atitikimas standartams

Paslaugų savybių komplikuotumas

Paslaugos savybė	Probleminiai aspektai	
	Vartotojui	Teikėjui
Neapčiuopiamumas	- Sunku priimti sprendimą, nes neįmanoma iširti prieš vartojant, ne visada aišku kas siūloma (Kindurys, 1998). - Perkant paslaugą jaučiama rizika dėl informacijos apie ją trūkumo (Bebko, 2000).	- Sudėtinga apibrėžti paslaugos rezultatus kol vartotojas jos neišbandė (Kindurys, 1998). - Sudėtinga kokybės kontrolė, mažai kiekybinių vertinimo parametrų (Bebko, 2000) - Kyla klausimas kokiomis priemonėmis pristatyti savo veiklą (Levitt, 1981). - Paslaugų negalima apsaugoti patentuojant (Zeithaml et al., 1985). - Sudėtinga nustatyti paslaugos kainą (Lovelock, 1981). - Teikėjas pirmiausia turi įgauti patikimumą, tik tada vartotojai patirs mažesnę riziką renkantis paslaugas (Bebko, 2000).
Neatskiriamumas	Teikėjo ir vartotojo dalyvavimas paslaugos teikimo procese yra lemiami rezultato veiksniai (Zeithaml et al., 1985).	- Efektivumui ir vertei pasiekti reikalingas pozityvus vartotojo įsitraukimas (Wolak et al., 1998). - Teikėjui sudėtinga užtikrinti paslaugų nuoseklumą, pastovumą, nes rezultatas ypač priklauso nuo vartotojo (Zeithaml et al., 1985).
Heterogeniškumas	- Sudėtinga iš anksto žinoti kokie bus paslaugos rezultatai (Wolak et al., 1998). - Teikėjų paslaugos skiriasi (Malley, Fernandez, 2010).	- Sudėtinga informuoti apie paslaugos teikimo rezultatus, nes tai priklauso nuo daugelio veiksnių (Wolak et al., 1998). - Sudėtinga standartizuoti kokybės vertinimą ir kontrolę (Berry, 1980). - Siekiant didžiausio vartotojo pasitenkinimo, paslaugos turi būti kuo mažiau standartizuotos, daugiau pritaikytos individualiam vartotojui (Vargo, Lusch, 2004)
Nekaupiamumas	Ne visada įmanoma gauti paslaugą patogiausiu metu (Wolak et al., 1998).	Sudėtinga suteikti paslaugą vartotojui patogiausiu metu (Wolak et al., 1998).

Paslaugų kokybės lygmenų palyginimas

Apibūdinimas	Kokybės lygmenys		
	Struktūros	Proceso	Rezultato
Sąsajos tarpusavyje	Įtakoja proceso ir rezultato kokybę.	Įtakoja rezultato kokybę.	Neįtakoja jokio lygmens.
Poveikis visuminei kokybei	Netiesioginis	Tiesioginis	Tiesioginis
Matavimo pranašumai	Praktiškas, paprastas, racionalus, efektyvus, tikslus, nebrangus būdas.	Atspindi paslaugą, kurią klientas iš tikrųjų gauna; įmanomos intervencijos proceso metu.	Pats tyrimas gali pagerinti rezultatus (Hawthorno efektas); itin tinka palyginimams.
Matavimo trūkumai	Tinka tik fizinių, objektyvių požymių matavimui; riboti kintamieji.	Įvertinti galima tik proceso metu; įvertinimas neretai priklauso nuo gavėjo nusiteikimo.	Pasitaiko daug išimtinių, individualių atvejų.

Šaltinis: sudaryta pagal Birkmeyer et al. (2006); Kunkel, Rosenqvist, Westerling (2007), Malley, Fernandez (2010).

Socialinių paslaugų vertinimo lygmenų palyginimas

Vertinimo lygmenys	Vertinimo sritys	Vertintini kokybės principai	Veiksmai vertinimo atlikimui
Sistemos	Paslaugų teikimo kontekstas; Numatyta strategija, teisės aktai; Sistemos stiprybių/silpnybių analizė; Finansuojančios organizacijos veiksmai.	<i>Sistemos:</i> veiksmingumo, socialinio dialogo, bendradarbiavimo. <i>Darbuotojams:</i> kompetentingumo. <i>Gavėjui:</i> visapusiškumo, socialinio teisingumo, tinkamumo, prieinamumo, saugumo.	Kokybės rodiklių nustatymas; Procedūrų standartizavimas; Kokybės priežiūra, kontrolė, vertinimas ir išvados.
Paslaugų teikėjų	Paslaugų teikėjų charakteristika; Teikiant paslaugas naudojami būdai ir metodai.	Efektyvumo, komunikabilumo, orientacijos į vartotoją, patikimumo, reagavimo, vartotojo pažinimo, holizmo, paslaugumo, partnerystės, bendradarbiavimo, atsakingumo (atskaitomybės).	Procedūrų standartizavimas; Paslaugų teikimo ir vertinimo tvarkos nustatymas; Klientų poreikių tyrimai; Klientų skundų tyrimų procedūrų nustatymas; Reagavimas į vertinimų išvadas; Veiklos ataskaitų ruošimas.
Paslaugų gavėjų	Lūkesčių patenkinimas.	Apčiuopiamumo, poreikių patenkinimo, subjektyvaus pasitenkinimo, dalyvavimo.	Paslaugų kokybės atitikimo poreikiams ir standartams vertinimas; Padėkų, nusiskundimų, skundų pateikimas paslaugų organizatoriams; Dalyvavimas priemonėse, kuriose prašoma išreikšti savo nuomonę apie paslaugas.

Šaltinis: sudaryta pagal Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985), Kriauzaitė (2006); Socialinių paslaugų įstatymas (2006), Klaipėdos miesto socialinės paramos centras (2008); European Commission (2010).

Pusiau struktūruoto interviu klausimynas

<i>Įstaigos (organizacijos) perspektyva</i>	<i>Profesinė perspektyva</i>	<i>Kliento perspektyva</i>
<u>Vertinimo sritys:</u> požiūris į įstaigos viziją, politiką, strategiją; asmeninė vizija; veiklos standartų suvokimas ir taikymas; socialinių paslaugų kokybės suvokimas; savo darbo įvertinimas; atsakomybė darbe.	<u>Vertinimo sritys:</u> atliekamo vaidmens vertinimas; motyvacija; pasitenkinimas; tobulėjimo galimybės; profesijos prestižo klausimai.	<u>Vertinimo sritys:</u> kliento gyvenimo kokybės suvokimas; dalyvavimas gyvenimo kokybės užtikrinime ; santykis su klientu.
Galimi klausimai: - o Kaip suprantama socialinio darbo kokybė Jūsų įstaigoje? - o Kokiais bruožais pasižymi kokybiškas socialinis darbas Jūsų įstaigoje? - o Kaip taikote socialinio darbo veiklos standartus? - o Kaip suprantate savo atsakomybę už įstaigos socialinio darbo kokybę? - o Kaip matote savo asmeninę profesinės veiklos viziją įstaigoje, kurioje dirbate? - o Kaip atliekate savo darbo įvertinimą/vertinimą? Kokių problemų kyla? Kokios veiklos vertinimo tradicijos?	Galimi klausimai: - o Kaip matote savo vaidmenį tarp visų kitų įstaigos darbuotojų? - o Kokiais atvejais dirbote darbą, kuris neatitiko jūsų kompetencijos? T.y. viršijo, arba reikalavo visiškai žemos kompetencijos? Kaip tuomet jautėtės? - o Kaip vertinate savo profesinio tobulėjimo galimybes? - o Kokie veiksniai didina (didintų) jūsų motyvaciją darbui? - o Kokiomis priemonėmis galima būtų gerinti socialinio darbuotojo vaidmens prestižą?	Galimi klausimai: - o Kaip galėtumėte apibūdinti jūsų ir klientų santykius? Kaip jūs tai vertinate? - o Kaip, jūsų nuomone, prisidedate prie kliento gyvenimo kokybės? - o Koks jūsų vaidmuo kliento gyvenimo kokybės užtikrinimo procese? - o Kas vyksta, kai nesutampa Jūsų ir kliento požiūris į Jūsų suteiktą paslaugą, jos kokybę? - o Kokiais bruožais turėtų pasižymėti jūsų darbas, kad klientas būtų patenkintas?

Kategorijų lentelės

Kategorija	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių paslaugų kokybė kaip subjektyviai suvokiamas, pasitenkinimą keliantis, kūrybiškas, pagrįstas kvalifikacija ir profesine patirtimi socialinis darbas	Atitikimas formaliems reikalavimams	<i>Kokybė <...> tai reikalavimai, kuriuos reikia įvykdyti, kad iš viso būtų galima teikti paslaugą.</i>
		<i><...> kad būtų laikomasi taisyklių, kad būtų laikomasi pareiginių nuostatų, įstatymų visokių, reikalavimų <...>.</i>
		<i><...> žiūrime, kad viskas būtų laiku, tvarkingai, pagal taisyklės padaryta, kad saugumas užtikrintas būtų, kad viskas pažymėta ir užrašyta būtų.</i>
		<i>Kokybė tai yra <...> pagal taisykles, nuostatus, dokumentus, įsakymus, darbinės funkcijas ką turim atlikti.</i>
		<i><...> pagal visus reikalavimus, tas, kas tikėtų žmogui ir kas būtų pritaikyta, kad tikėtų kiekvienam, kokybiška.</i>
		<i>Kokybė turi būti teisiškai labai aiškiai reglamentuota, paskirstyta, punktais padėliota, nebūtų nukrypimų kažkokių tai ten, dviprasmybių ir panašiai. Parašyta, kad jei paslaugos, tai kokios ir kaip jos turėtų būti įgyvendinamos, kas jas turi teikti, koku dažnumu, kiek kartų. Daleiskim, kokie specialistai turi būti dalyvauti ir panašiai.</i>
		<i><...> tai turi susidėti pirmiausiai iš laikymosi teisės akto, tam tikrų valstybėje visuotinai nustatytų taisyklių ir visko, kas nustato tą kokybę, kas yra visuotinai priimtina.</i>
		<i><...> na, dar laikomės tų bendrųjų principų, etikos kodekso reikalavimų.</i>
	Orientacija į klientų poreikius	<i><...> kaip Maslow piramidė – pradedant nuo elementarių fiziologinių kliento poreikių patenkinimo ir pereinama laipsniškai prie vis kitaip svarbių dalykų – saugumo, meilės, saviraiškos, tų paskutinių laiptelių, kuriuos įgyvendinus jau galima sakyti, kad pasiektas aukščiausias tavo darbo kokybės lygis.</i>
		<i><...> labai daug su individu dirbti reikia, kad jis patenkintas būtų, visai jo poreikius ir norus atspindėti.</i>
		<i><...> visos paslaugos turėtų būti orientuotos žmogui <...></i>
		<i><...> svarbu, kad žmogus džiaugtųsi, vertintų tai, ką gauna. Jo pasitenkinimas, jo šypsena, manau, rodo, ar jis patenkintas kokybe.</i>
		<i>Tas kokybiškas darbas pasižymi žmogaus padėka, šypsena, džiaugsmu, gera nuotaika, padėkos žodžiais, užrašytais rankas, raštu ar ant atviruko arba artimųjų skambutis.</i>
		<i><...> tai turi būti paslauga, kuri yra, visų pirma, reikalinga. Klientui, jo aplinkai, valstybei, visuomenei <...>.</i>
		<i><...> paslauga turi būti maksimaliai pritaikyta prie kliento ir jo aplinkos.</i>
		<i>Kokybiška ir kai klientas patenkintas. Aišku tai pasakyti sunkiausia, bet mes daugiau mažiau žinom kada klientai patenkinti.</i>
	Socialinio darbuotojo pasitenkinimas	<i><...> kad darbuotojas jaustų malonumą darbui, teigiamus tokius jausmus, savo darbu pasitenkinimą.</i>
		<i><..> jeigu socialinis darbuotojas nepatenkintas darbo kokybe, tai ir klientui būtinai tai pasireikš. Taiva, todėl aš stengiuosi asmeniškai visada pati savęs paklausti ar tikrai gerai padariau.</i>
	Asmeninis socialinio darbuotojo suvokimas	<i><...> kokybė prasideda nuo elementariausių dalykų ir baigiasi belekokia mūsų išmone! (juokiasi).</i>
		<i><...> kaip ilgametis praktikas ir jau su gyvenimiška patirtimi, tikrai galiu pasakyti – bėgant metams vis labiau jaučiu kada kokybė ir kada ne, reikia keisti.</i>
	Socialinio darbuotojo kvalifikacija	<i>Kokybiškas socialinis darbas įstaigoje...mmm.. Tai visų pirma kvalifikuotas pats socialinis darbuotojas, kuris savo veikloje vadovaujasi žiniomis, vertybėmis ir įgūdžiais.</i>
		<i><...> kai pas mus kolektyvas pasikeitė, atėjo universitetus baigę socialiniai darbuotojai, visai geriau darbas vyksta. <...> jie jau supranta kaip visa įstaiga turi veikti, ne tik savo skyriaus žiūri. <...> jo, čia kai tas įstatymas keitėsi dėl išsilavinimo.</i>

Kategorija	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Formalus, neformalus ar neaiškus socialinio darbo standartų suvokimo pobūdis	Formalus reikalavimai	<...> standartai yra nu tam tikri nuostatai, tam tikros taisyklės, tam tikros normos, kurios yra (mmm) na, kažkur nusakytos. <...> Kai (mmm..) tai pavyzdžiui nusakytos – tai ten įstatymai, tvarkos kažkokios, kažkas, kas jau yra rašytinai, oficialiai, kaip sakyt, užfiksuotos <...>
		<...> tai dokumentacija patvirtinta.
		Standartai apskritai aprašo, nurodo, kas ir kaip turėtų atlikti veiklą. Taigi, norint dirbti socialiniu darbuotoju, turi turėti reikiamą išsilavinimą, pasižymėti tam tikromis asmeninėmis savybėmis ir būti įgijęs tam tikrų įgūdžių. Šiais kriterijais vadovaujamės priimdami naujus darbuotojus į darbą. O kaip veikti nurodo socialinės globos normos, o konkrečiai kiekvienam darbuotojui - jo pareiginiai nuostatai.
		Na, tai vadovaujiesi teisės aktais, kuri įstaigos vidinius, laikaisi.
		Tas, kas yra išreikšta objektyviai, išmatuojamai, tai visiems aišku, pvz. kokia nors socialinė paslauga, tos paslaugos teikimo tvarka, apmokėjimas ir panašiai.
	Subjektyviai suvokiami sistemos dalyvių reikalavimai	<...> turbūt ir nenusakyti standartai gali būti. O (mmm..) tas, kas yra neužfiksuota oficialiai, tai tada, turbūt, priklauso nuo kiekvieno žmogaus susikūrimo, pavyzdžiui darbuotojo ar to gyventoj, kliento, kliento susikurti įvairūs, vaizdai – kaip turi atrodyti, pavyzdžiui, gyvenimas senelių namuose (mm..) tada vertinam ir iš darbuotojo, ar iš gyventoj pusės. Tai čia, nu kaip, kaip ir ne standartai, nes kiekvienas turi labai savitą įsivaizdavimą, bet čia, nu, kaip tokios nerašytos taisyklės, taip, kaip kažkas individualiai įsivaizduoja, subjektyviai, kaip čia pasakyt, subjektyvūs gal tokie standartai ar kaip norus juos galima įvardinti, panašiai.
		<...> daugiau nuo paties suvokimo, negu nuo standarto tikslaus priklauso, nuo asmeninio suvokimo daugiau.
		<...> gali kūrybiškai interpretuoti iš savo pusės, kitas iš savo, teisybės nerasi niekada.
		Taip, tai išvis tada kas tas yra – standartas. Vienam standartas užtenka, kad socialinis darbuotojas pas jį užimtų vieną kartą į savaitę, kitam reikia kasdien po kelis kartus. Tada prasideda aiškinimasis – kas ir kiek.
		Nuolat turi mokytis, nes standartai kinta, keičiasi ir tavo požiūris su ilgamete patirtimi, išsūkiu. Turi ir galvoj savo standartus – kaip tu elgiesi susidūręs su konkrečiomis darbinėmis situacijomis. Ir tada nors atrodo, kad teisės aktai vienodai turėtų nušviesti elgseną, bet yra pas kiekvieną labai skirtingų elgsenų, mąstymų, metodų.
		Kiekvienas tą vertina pagal savo patirtį, pagal savo įgūdžius, gebėjimus nu ir pagal konkrečią situaciją, nes, tarkim, mūsų klientai yra labai įvairūs, ir vienam tas mano minėtas konfidencialumas nėra taip labai svarbu, kaip kitam.
		Duok 50 socialinių darbuotojų parašyt apie tai, kaip jie supranta socialinio paslaugų įstatymo ten kokį tai skyrių, tai tiek gausi atsakymų, visi jie bus iš esmės panašūs, bet ir skirtingi. O jei duosi jiems dar ir padiskutuot krūvoj, tai tikrai įdomybių bus – bus suprantančių labai panašiai, labai plačiai, labai siaurai, visko bus.
	Sudėtingai apibūdinamas reiškiny	<...> tie standartai, tie dokumentai yra kartais sunkiai suprantami.
		Labai neapibrėžta, labai neaišku, labai, abstraktu. Gali interpretuoti ar visai nesuprast, gali taikyti, gali netaikyti, jeigu tu supranti.
		<...> jokių tu standartų socialiniam darbe niekad iki galo nesuprasi, nes apie kiekvieną gali prirašyti tiek beletristikos, kad, vėl, pats nepatikėsi.
		Išgirdus tokį klausimą, kyla kitas klausimas - kas yra tie standartai?

Kategorija	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Asmeninės profesinės socialinio darbuotojo vizijos neapčiuopiamumas, kintamumas, subjektyvus suvokimas	Neapčiuopiama	<i>Negaliu punktais išdėliot vizijos ar vienu sakiniu pasakyti. Pats socialinis darbas sunkiai suvokiamas, tai kokia vizija belieka – dirbti gerai. Labai keistai atrodytų, jei pradėčiau sakyti, kad vizija yra dirbti gerai ir vis geriau ir kad klientui patiktų. Ne (juokiasi).</i> <...> patys darbuotojai jos nesugeba pasakyti. Jeigu aš savo kolegų paklausčiau, tai gal vienas koks pasakytų, o kiti kalbėtų apie viską ir apie nieką kartu.
	Kintanti	<...> vizija labai kinta, kartais pati nesuprantu kur link kreipti savo darbą ir organizuoti kitų. Atėjus vienaip atrodė, dabar kitaip atrodo. Kuo daugiau patirties, naujų gebėjimų, tai galiu pasakyti kad ir ta pati vizija apsiverčia.
	Subjektyviai suvokiama	Tuos dalykus, kaip vizija, misija, įstaigos politika...jie išplaukia mano minčių, veiksmų, bet to konkrečiai negaliu pasakyti – dirbdama jaučiu. <...> aš jos neanalizuoju gal, tiesiog dirbu įsikalus į galvą, kad reikia dirbti gerai, kad reikia viskuo domėtis, kad stengtis kasdien vis labiau ir savo sugebėjimus išnaudoti. <...> įstaigos viziją aš jaučiu. Jei nejausčiau ar tai nesutaptų su manąja, nu, tada ir turėčiau išeiti iš darbo.

Kategorija	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių darbuotojų formalių ir neformalių patirčių, su kuriomis susiduriama vertinant socialinių paslaugų kokybę, suvokimas	Išorinis įstaigos veiklos vertinimas	<...> labai pasitempti verčia vertinimas iš kitur – komisijos, auditai, kontrolės. Bet čia yra labiau formalumų įvertinimas – ar veikla tinkamai atsispindi popieriuose. Aišku, tai svarbu.
	Vidinis veiklos vertinimas įstaigoje	Rašom vidines ataskaitas, rezultatų apžvalgas – tada ir pagalvoji ar tikrai daug padarėm per laikotarpį, ar yra ką parašyti?
		<...> kasmet patys vertinam veiklos atitikimą globos normoms <...>.
		Skyrius vertina skyriaus darbą – vis dažniau pas mus taip. Labai naudinga kai kažkas pažiūri į tavo darbą iš šalies, bet ne komisija ir ne tu pats savikontrolė užsiimi.
		Kiekvieną dieną aptariam planuojamą, įvykdytą veiklą per pasitarimus <...>.
	Asmeninis įsivertinimas	<...> grupiniai aptarimai, refleksijos vadinamos, būna specialistų komandos, susirinkimai su kolektyvu, su direktorium <...>.
		Dar reikia nepamiršti, kad kiekvienas vertina savo supratimu. Kaip tu parėjęs namo pvz. įvertini savo dienos darbą, tai čia jau vienas iš metodų. Kas 5 metai vertinu savo veiklą atestacijos metu.
Daliijimasis gerąja patirtimi		Apsilankymas kitose panašaus pobūdžio įstaigose ar bendravimas su pagyvenusiais žmonėmis dirbančiais kolegomis.
		Aišku, idealiausia yra profesionalios supervizijos. Manau, kad tai efektyviausias būdas vertinti savo darbą.

Kategorija	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių paslaugų kokybės vertinimas kaip probleminis socialinio darbuotojo veiklos aspektas	Laiko stoka	Na, vertinimas tai kartais yra užleistas, čia silpnoka grandis, nes, na, ne visada lieka laiko tam įvertinimui, mes pirmiausiai skubam darbą padaryti ir gal kartais neįsigilinam, kad vertinimas ir yra tam, kad dar geriau darbą darytum.
		Na, vertinimas tai kartais yra užleistas, čia silpnoka grandis, nes, na, ne visada lieka laiko tam įvertinimui, mes pirmiausiai skubam darbą padaryti ir gal kartais neįsigilinam, kad vertinimas ir yra tam, kad dar geriau darbą darytum.
	Neformalizuoti vertinimo procesai	Girdėjau, kad licencijavimas globos įstaigų kai bus, tada reiks susiimt, anketas pasitvirtint, įvertinimo procesą aiškiai formalizuot, o ne šiaip sau kokia pasiūnekėjimo forma tik. Pagal tai turėsim periodiškai vertinti tą reikalą, ko iki šiol nebuvo.
		<...> nėra labai nustatyta šablonų pagal ką vertinti <...> mum geriau, kad nuleistų kažkokius bendrus vertinimo šablonus, kad geriau suprastume, kam teikiama pirmenybė, į ką labiau atsižvelgt.
	Nevienodas vertinimo prasmės suvokimas	<...> kai kurie darbuotojai nesupranta vertinimo esmės, ypač vyresni darbuotojai. Jei savo supratimu apie darbą vadovaujasi ir nelankstūs yra. Su jais sunkiai eina diskusijos, jei tų vertinimo kriterijų išskyrimo ar aptarimo naudos nelabai gal mato, kad kam reikia atskirai kalbėti apie tą, ką jau padarei.
Nėra su kuo vertinti veiklą		<...> esu viena socialinė darbuotoja, tai realiai nei vienos refleksijos, kaip ir, nei supervizijos, nieko, nėra su kuo daryti ir kam daryti.

Kategorija	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių darbuotojų įsivaizduojamas vaidmuo tarp kitų įstaigos darbuotojų	Svarbus dėl gyvenimiškos patirties	<...> save matau kaip stipresnį, nes turiu daug gyvenimiškos patirties.
		<...> gerai jaučiuosi, galiu savo patirtį perduoti kitiems, nes manau, kad žmonės, kurie to nedaro, daro nusikaltimą.
	Sunkiai apibūrinamas	<...> vaidmuo yra labai sudėtingas, sunkiai nusakomas.
		<...> vaidmuo neaiškus. Kiti specialistai nežino – kas tu, kodėl tu ir ką tu turi daryti. Tada viskas susimaišo ir tu pats nebežinai – kas tau prioriteti ir kaip tai pavadinti, kaip tai išaiškinti, nes visiems ta socialinė sritis ant tiek dar nauja <...>
	Apimantis per daug atsakomybės sričių	Mes net patys kartais dvejojame – čia mūsų darbas, ką darome, ar ne mūsų? Žinokit net kartais savo pareiginę pasinagrinėjame, nu gi žiūrime, kad nėra panašaus darbo ar ten funkcijų, o mes darome darome darome – viską.
		Nežinau, man atrodo, kad mes įstaigoje tokie jautriausi, net seneliai ir artimieji kartais taip sako. Jei kas ko, pirmiausia mūsų klausia, mūsų ieško, nors akivaizdu, kad čia ne mūsų sritis. Mums ir savaitgaliais jie paskambina, ir vakarais būna.. o kiti specialistai moka aiškiai pasakyti, kad laiko neturi, kad jiems nepriklauso kažkas daryti ir pan. O mums viskas priklauso. Arba jei nepriklauso, tada turi žūt būtinai surasti tą, kam priklauso ir priversti daryti.
		<...> į mane kreipiasi tiek dėl psichologinių, tiek dėl medicininių, tiek dėl visų ir socialinių, kultūrinių, dvasinių, net mechaniko problemų, ūkiškų. Kodėl nesikreipia kur reikia? Būtų mums daug lengviau. Ir tai kur tai baigiasi tas socialinis darbas – niekas negali pasakyti.
		Aš kai atėjau dirbti, vyr. gydytojas uždavė tokį klausimą: „Tai jūs būsit socialinis darbuotojas?“ Sakau „Taip“, sako „Tai kokios jūsų čia funkcijos bus, ką čia, antis nešiosit, ar ką?“.
	Neteisingai vertinamas kitų specialistų	Iš vienos pusės, gerai socialiniam darbe, iš kitos pusės matau priešiška nusiteikusių jėgų mūsų įstaigoje, kurios niekaip negali suvokti kuo skiriasi socialinės globos namai nuo slaugos namų.
		Kiti darbe galvoja, kad mes nieko neveikiame, tiesiog kalbamės, vaikštinėjame, šį bei tą suorganizuojame, tokius vienkartinis darbus atliekame.. Dar būna net taip, kad visi mus moko kaip reikia dirbti. Tada vos ne atrodo, kad mūsų darbas yra toks paprastas, kad visi gali jį daryti.

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Neigiamos socialinių darbuotojų patirtys dirbant kompetencijos neatitinkantį darbą	Darbas kitų specialistų atostogų, laikino nedarbingumo metu	<...> dirbi kai kas atostogauja ir nieks nepavadoja <...>
		<...> kai nebūna darbe tam tikrų specialistų, juos paskiria pavaduoti soc. darbuotojai. Atseit dėl to, aš manau, kad dėl to, kad galvoja, kad pats soc. darbuotojas mažiausiai darbo turi, tai gali dirbti visus kitus.
		Yra tekę pavaduoti kelias dienas sekretorę jos ligos metu. Jaučiausi tikrai prastai, nes tuomet galvojau apie savo tiesioginį darbą, kurio negalėjau tuo metu atlikti.
	Niekam nepriskirtų funkcijų atlikimas	Tai tokie atvejai dažniausiai atsitinka, kai kitiems darbuotojams nebūna paskirstyti darbai atitinkamai <...>.
		Būna ir kad vadovybė sugalvoja tokius darbus, kurių nežino kam pavesti, tai paveda mums, nes atrodo, kad mes turime daugiausiai laisvo laiko ir mūsų darbas nėra toks neatidėliotinas, kaip kitų.
	Dėl darbuotojų funkcijų neatskyrimo atsirandantis darbas	Žinoma, kai į tave kreipiasi kaip į slaugytoją, padėjėją, prašydami pagirdyti, pakelti, pasodinti, pastatyti ir ir.. jeigu kažkiek realiai ir fiziškai suvoki, kad gali padėti, tai taip ir padarysi, nežiūrėsi ir neaiškinsi visiems, kad čia ne tavo darbas, jei jį gali padaryti iš esmės bet koks žmogus.
		<...> iki neseno laiko mes vykdėme ritualines paslaugas, t.y. laidojom žmones. Man pačiam teko nešiot karstus <...>.
		<...> dokumentacija – kur turėtų rengti teisininkai ir visokie kiti specialistai. Tas irgi, galima traktuoti, į mano pareigas neįeina, bet darau, nėra kam, o padaryti reikia.
		<...> trūksta žemesnės grandies, žemesnio personalo, o mes darome jų darbą. Nemanau, kad pvz. socialinis darbuotojas, turintis aukštąjį išsilavinimą, turi maitinti žmogų. Žinoma, nesakau, kad tai blogai, mums nesunku, bet mūsų išsilavinimas ir atlyginimas yra tam, kad darytume kitus darbus, kurie ypatingos kompetencijos reikalauja.

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Įvairiapusis socialinių darbuotojų profesinio tobulėjimo situacijos vertinimas	Nuolat didėjantys reikalavimai	<...> kasdien pas mus darbe reikalavimai didėja, tai niekur tu nesidėsi netobulėdamas. Turi žinot, mokėt viską, kas naujausia arba viso gero, nu (juokiasi).
		Dabar gi tos ir atestacijos būtinos. Tai aišku, gerai, nes esi priverstas nepamiršt ką moki.
		<...> tobulėjam aktyviai. Seniau reikalavo viršininkas, dabar aktyviau gal net klientas mūsų.
		<...> daug ko reikia, tokia sritis, daug naujovių, tuo pačiu ir teisiniai aktai vis nauji ir nauji, keičiasi ir įstatymai ir poįstatyminiai aktai ir su tuo norint susipažinti, gilintis, reikia daug papildomo nuo darbo laiko paskirt <...>
		<...> klientai mūsų tiek dažnai verčia mus pagalvot ar tikrai gerai savo darbą atliekam, tiek visokių pastebėjimų pasako, kad net susimąstai – ar tikrai gerai dirbi, ar tikrai gerai pasielgei? Mūsų klientų artimieji tokie gana pastabūs, kartais mums ir papriekaištauja dėl naudojamų metodų, ir padiskutuojam.
	Per brangus kvalifikacijos kėlimas	Aišku, pati galiu eiti savarankiškai, bet daug kainuoja. Jie turėtų būt neapmokami, tie kursai, nes kai mokami, įstaiga neranda pinigų. <...> socialinių darbuotojų atlyginimai yra ant tiek žemi, kad mokėt kažkokius pinigus kursam, kurie po keletą šimtų kainuoja, būtų pražūtis. Kasmet vargstu, ieškau kur už dyką nueit <...>
	Reikia papildomo kvalifikacijos kėlimui	<...> reikia daug papildomo laiko skirt, nes kurio tu dažniausiai neturi – vos spėji prabėgom, paviršutiniškai padaryt neatidėliotinus darbus. <...> iš po kursų eini du vakarus papildomai į darbą, nes niekas tavo darbų nepadarys.
	Abejotina kvalifikacijos kėlimo kokybė	<...> kaip eit į kokią įstaigą, kur dar labai abejotina ar tu gausi gerą, reikalingą informaciją.
		Nebeinu į mokymus, kur organizuoja įstaigos, kad dėstymo valandų gautų, pagal tas patvirtintas programas. Jaučiasi, kad iš reikalo padaro, labai pastarusius keletą kartų nuvylė <...>.
	Nepakankamas žiniasklaidos dėmesys socialinio darbo profesijai ar netinkamas jos vaizdavimas	O tobulėjimas, sakau, yra apsunkintas to, kad yra neįvertintas socialinis darbas. Per televiziją tu klausai, kalba aukščiausio rango mūsų politikai, visi kalba apie pedagogus, gydytojus, teisininkus. Kas mini socialinius darbuotojus? Net per socialinių darbuotojų dieną sveikinimo per televizorių neužgirsi. Taip vertinami darbuotojai, tai ką norėt iš jų. Arba dar daugiausiai blogai apsakomi - sako nepadare, nematė, apleido.
	Žema socialinių darbuotojų motyvacija	Bet kur tie žmonės, kurie gauna išsilavinimą? Kam jų tiek ruoš? Mūsų grupėj buvo – pakelkit rankas tie, kas dirbsit socialinį darbą? Dvi trys rankos gal pakilo iš visos grupės. Žodžiu, blogai vertinu tobulėjimą, kai tokie specialistai ruošiami. <...> Tenka stebėti – jauni, nieko jie nenori, jie dirba ne žmogui, ne profesijai, o darbo valandoms, kad atbūti laiką. Sunku tarp tokių vienam darbe, pasakyk? Sunku.

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių darbuotojų iniciatyvų raiška ir pasiūlymai vaidmens prestižo gerinimui: viešinimo, atlygio, kompetencijos, įgaliojimų suteikimo aspektai	Socialinio darbo viešinimas paties socialinio darbuotojo iniciatyva	Darbais įrodau savo profesijos gerumą ar naudą, kaip čia pasakius. Kuo daugiau garsinuosi, tuo geriau apie mane galvoja – paprasta ir reikalinga.
		Rašau, visur dalyvauju, reiškiu nuomonę, planuoju ateity metodinę priemonę rengti, nes apie darbą su senyvais žmonėmis mažai reikalingų metodikų, atrodo, kad niekas su jais nedirba.
	Didėsnis socialinių darbuotojų atlyginimas	Aišku, atlyginimas turėtų atitinkami būti, kad aš, pvz., dirbdama su aukščiau ir alga tokia, jaučiuosi blogai, su aukščiau išsilavinimu ir minimalia alga beveik. Atitinkamai, išvaizda žmogaus po to, statusas kitoks visuomenėje. Kai tu algą normalią gauni, tada jautiesi stiprus ir kaip specialistas, o dabar jautiesi dauguma atvejų vargšas prieš savo klientą.
		<...> didesni atlyginimai, taip išreiškiant profesijos svarbą.
	Profesijos ir jos atstovų savarankiškumo didinimas, galių suteikimas	Dar vienas dalykas – pavaldumai. Kai aš poliklinikoje buvau pavaldus skyriaus vedėjui, gydytojui, tai atsiprašau, ką aš galiu, aš gi darbo neteksiu. O jo požiūris – medicininis, taip sakant. Paskui pats išėjau, nebegalėjau dirbti taip <...> koks ten gerumas dirbt kai tave kuruoja tas, kas nesupranta.

		<...> socialiniam darbuotojui šiais laikais yra dar per mažai įgaliojimų. Čia turi būti asmenybė. Jungtinėse Valstijose socialiniai darbuotojai sprendžia ar atimti vaiką iš tėvų. Jų žodis yra įstatymas, jie turi teisinę bazę. Mūsų socialiniai darbuotojai yra tokie, į juos nekreipia dėmesio. Tu gali teisme kalbėt ką nori, kas į tave kreips dėmesį.
	Socialinio darbuotojo kompetencijos didinimas	<...> socialinio darbuotojo vaidmens prestižas priklauso nuo pačio to darbuotojo, ar ne, jo kompetencijos? Na, kaip tu save pateiki, kaip tu sprendi problemas, kaip tu elgiesi išorinėje aplinkoje. Aš pati kompetenciją stiprinu, čia mano užduotis svarbiausia, niekas kitas neįdės - tobulintis, šviestis, mokytis toliau ir pan. Vaidmens prestižą galima būtų pagerinti profesionaliai atliekant savo darbą drąsiai, atsakingai ir užtikrintai. Kai darbuotojas tiki savo vykdoma veikla, tuomet ir kiti asmenys jį vertina. O, kad būtum užtikrintas savimi, reikia būti geru specialistu.

Kategorija	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinio darbuotojo ir kliento sąveika: tiesioginis, nuolatinis, ilgalaikis, profesionalus kontaktas	Santykių kokybės priklausomybė nuo socialinio darbuotojo patirties	<...> čia yra vėl gyvenimiška patirtis. Reikia labai matyt kaip su kuo bendraut. Mūsų jaunutėms darbuotojoms to dar toli gražu kaip stinga. Vienas priima humorą, kitas visai nepriima. Vienai iš jų galima pasakyti „Ej, Elena“, kita sakys „Kokia aš Elena, aš ponio Elena“.
		Jau nebe naujokė esu šitoj srity, moku ryšį užmegzt, palaikyt, moku draugaut su piktu klientu, su laimingu, su visokiu klientu. Ir klientas tą jaučia. Kai jaučia, kad aš nebe naujokė, tada elgiasi kitaip.
	Ilgalaikių kokybiškų santykių puoselėjimas	Aš manau, kad globos namuose, ten, kur gyventojai – kuo jie skirias nuo ligoninės – jie čia būna visą laiką. Mes neturim teisės daryt dideles klaidas, kurios įgalintų nutraukt santykius, tai neįmanoma. Ir čia dar vienas apibūdinimas, kuris tinka globos įstaigų dirbant. Ligoninė 10 dienų ir namo, o čia reikia su žmogum bendrauti iki mirties dažniausiai. Tie kontaktai, sakyčiau, turi būt labai atidūs. Čia neturi būt subordinacijos didelės, jie turi suprast, kad jeigu tu eini pas direktorių ar pas pavaduotoją, tu būtinai pakliūsi, nes čia yra tavo namai, čia yra tie žmonės, kurie tau gali padėt. Ir jei tu negali ateit pas juos, jie ateis pas tave.
		<...> svarbu stengtis palaikyt gerą ryšį, tą prisijaukinimą, nesugadint jo, nes vargiai atitaisysi <...>
		<...> žmogaus ir visa gyvenimo kokybė, visa savijauta priklauso didele dalim nuo personalo. Ypač kai tas žmogus yra mažai savarankiškas, kai priklausomas nuo personalo pagalbos. Tada santykiai turi būt labai geri. Arba kai klientas neturi artimųjų, tada jam gyvenime lieka jo draugai globos namuose, kaimynas ir personalas.
		Užvis blogiausia kai klientas pripranta, o socialiniai darbuotojai keičiasi. Pas mus pastaruoju metu labai didelė darbuotojų kaita, tai pastebiu, kad sunkoka dirbti. Senesniame žmogui tai daugiau pastovumo reikia.
	Kito personalo santykių klaidos	Ir va čia yra didelė problema su mūsų žemesniuoju personalu, kurie, norėdami parodyt savo lojalumą diedukui, prišneka jam nesąmonių apie jo sveikatos eigą, apie kompensacinę techniką, nesuprasdami, kad kelia nežinomybę, sumaištį.
		<...> mūsų darbo dalis didelė yra kai stengiamės stiprint klientų santykius su kitu personalu – su socialinio darbuotojo padėjėja, su valytoja. O tie kiti darbuotojai nelabai turi tų įgūdžių kaip palaikyti itin gerus santykius <...>.
		Būna, kad reikia pakeisti aptarnaujančią personalą, nes klientas išreiškia, kad vieno ar kito darbuotojo nemėgsta ar pats darbuotojas mato, kad santykis nesimezga. Vat pvz. socialinio darbuotojo nei karto nereikėjo pakeisti <...>.
	Santykių kokybė prastėja daugėjant netiesioginio socialinio darbo	<...> paskutiniu metu neturėjau daug galimybių tiesioginiam darbui su klientais dėl pasikeitusio darbo pobūdžio ir dėl to šiek tiek suprastėjo santykiai su jais. Gyventojams trūksta bendravimo, susitikimų su manimi. Jiems nelengva suprasti, kad keičiasi mano veiklos pobūdis. Man ir pačiai trūksta bendravimo su jais. <...> dabar tas darbas popierinis darbas vis daugiau.

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Socialinio darbuotojo įsivaizduojamas vaidmuo kliento gyvenimo kokybės užtikrinime: individualus požiūris ir plati atsakomybė	Objektyvios ir subjektyvios kliento gyvenimo kokybės kūrimas	<i>Tai objektyviąją pusę žiūriu – kad seneliui, tai kad kambarys patogus būtų, šilta būtų, kad kompensacinė technika pritaikyta ir jos užtektinai būtų, kad maistas būtų šiltas ir laiku, kad padėjėjas užeitų kada reikia, kad paslauga nepertraukiama būtų, kad sveikatos paslaugos būtų užtikrintos ir t.t. O su subjektyvia kokybe tai čia jau sudėtingiau. Tai pasitenkinimas. <...> svarbu geras ryšys su aptarnaujančiais darbuotojais, geri, patinkantys ryšiai su kaimynais, jeigu, aišku, žmogus gali juos palaikyti, nu iš viso – patinkantis gyvenimo būdas <...>.</i>
	Atsakomybė už visas kliento gyvenimo kokybės sritis	<i>Negalėčiau išskirti sričių, kuriose nedalyvauju. Viską išklausai, išgirsti, sudalyvauji, viską tu žinai. Keliauja visi ne pas specialistus, kurie realiai atsakingi, o visi pas tave keliauja.</i>
		<i><...> nesakyčiau, kad dalyvaujam daugiau ar mažiau. Net nežinau, į viską mes kišamės. Paklausk ko apie klientą nežinau, viską žinau.</i>
		<i>Viską aš darau – advokatauju, tarpininkauju, gaunu, kaunuosi, aš ir kurjeris. Nėr to momento, kur nėr manęs. Viskas, kas žmogui svarbu adaptuojantis, pripratus čia, čia gyvenant – tai ir yra mūsų pagalba. Ar koncertai, ar stendus keičiam, ar lovas gaunam, ar žiūrim, kad patalai jau nešvarūs ir nenori kažkas tai laiku jų pakeist – tai kur tavęs nėra? Jeigu tave atveža į globos įstaigą, tu nežinai – kas tu, kodėl tu. Tik ateina kažkokia slaugutė, kuri sako – aš nieko nežinau, mano reikalas tau sriubą paduoti ir pampersą pakeist. Kiti specialistai tik už savo darbą atsakingi, o mes jaučiamės už visų atsakingi.</i>
		<i><...> pas psichologą ateina žmogus, kuris turi problemų, o socialinis darbuotojas pats ieško problemų <...>.</i>
		<i><...> netgi nebūtų per drastiška teigti, esame atsakingi už visą kliento gyvenimą.</i>
	Individualus požiūris į klientą kuriant gyvenimo kokybę	<i><...> mūsų vaidmuo labai įvairus, priklauso nuo asmens savarankiškumo lygio <...>. Turi labai įsigilinęs būt, kad žinotum kaip, ko ir kam reikia. <...> turi turėti labai gerą akį ir pritaikyti savo vaidmenį prie kliento individualiai, prie jo patiriamos situacijos ir suprasti, kokią gyvenimo kokybę tas klientas įsivaizduoja, kiek jam reikia tam tikrų dalykų. Turi labai gerai įsigilinti į žmogų ir gerai jį pažinti, kad tinkamą vaidmenį savo parinktum ir kad abi pusės liktų patenkintos.</i>

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių darbuotojų naudojamos priemonės siekiant suderinti jų ir kliento požiūrį į paslaugos kokybę	Gebėjimas įtikinti klientą	<i>Jeigu tu, kaip socialinis darbuotojas esi iš vidaus stiprus, pasikaustęs žiniom, su savo gyvenimiška patirtim, tai tu nugali Nes bet kurį senelį reikia įtikinti savo teisumu ir jis išeis patenkintas.</i>
	Individualus požiūris į klientą	<i>Žmogų priimt reikia, dešimtis kartų sakiau, tokiu, koks jis yra. Jo pakeist negalime. Bet surast silpną vietą jame – čia yra menas, sugebėjimai. Ir kai surandi tą silpną vietą, jis visas tavo. Tada tu juo gali biškį manipuluoti <...>.</i>
	Atvirumo ir žinojimo sukūrimas	<i>Oj, klientas turi visada žinoti – kodėl socialinis darbuotojas taip pasielgė, kodėl kas nors kitas taip pasielgė. Mes išdiskutuojam ką jis suprato, ką aš supratau ir kodėl taip yra. Mes bandom išskoti kažkokio tai kompromiso.</i>
		<i><...> laikomės požiūrio, kad klientas visada teisingas, priimam jį tokį, koks jis yra ir stengiamės situaciją tą sušvelninti, kad baigtųsi kliento žinojimu, mūsų diskusija ir kažkokiu sutarimu, sprendimo priėmimu, kuris būtų kompromisas, kad tai būtų atvira.</i>
	Autoritetingo darbuotojo įvaizdžio sukūrimas	<i>Kuo ilgiau dirbi su klientu, tuo labiau tai tampa lengva, jis tavim jau pasitiki ir požiūriai tie dažniau sutampa. Jis žino, kad tu patikimas, kad neapvils, kad padarysi viską, ko reikia, kad bus teisingai, nes jau ne kartą tai padarei, kad jau jį pažįsti ir žinai jo poreikius.</i>
	Darbuotojo užtikrintumas savo teisumu	<i><...> dabar gebu įtikinti save, kad radau gerą sprendimą ir kad klientui taip bus geriausia. Tada jį patį žymiai lengviau įtikinti dėl geros paslaugos kokybės. Ankščiau buvo gaila, dėl to labai kentėjau, kol atsparumas atsirado. Klientas tai labai jaučia.</i>

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Kliento lūkesčius atitinkantis socialinis darbuotojas	Humaniškas, bendradarbiaujantis, puoselėjantis lygiavertiškumą	<i>Žmoniškumu, vienu žodžiu pasakysiu. Reikia į žmogų žiūrėti tai, kaip žiūri į save. Siūlyčiau kiekvienam pastatyt save į jo vietą, suskaičiuot iki 10 ir pasakyt ką jauti. Siūlyčiau identifikuot tą žmogų taip, kaip tu norėtum, kad elgtųsi su tavo mama, tėvu ar dar kažkuo tai.</i>
		<i><...> kad lygiavertis būtų kontaktas iš abiejų pusių. Nes tada atrodo, kad ne tu vienas kažką darai, o dviese lengviau. Aišku, labai sunkiai senelis gali pasakyt ko jis nori, ko jam reikia. Kartais tiesiog spėlioji ir iki galo nežinai ar atspėjai.</i>
	Žinantis kliento svajones	<i>Žinot reikia dieduko svajones, norus, kas jį laiko gyvent. Tai turi būti ypatingas įsiskverbimas į jo vidų ir aš, sakyčiau, ilgai to čia dirbdamas mokiausi.</i>
	Kuriantis žinojimo aplinką	<i><...> kas yra pagrindinė blogybė žmogui – nežinomybė. Geriau žinot atsakymą kažkokį, negu nieko nežinot. Jis su tavo pagalba turi viską žinoti.</i>
	Žinantis, kad pasitenkinimas pasiekiamas sudėtingai	<i><...> klientas retai kada bus visiškai patenkintas, su tuo jo pasitenkinimu tai slidus reikalas <...>. Praktikos pradžioje labai dėl to pergyvenau, o paskui supranti, kad ne visad adekvatus tas pasitenkinimas, jis keičiasi minutėm. Tik geras specialistas tą supranta.</i>
		<i><...> kad ir ką bedarytum, klientas labai retai lieka maksimaliai patenkintas, kad ir kaip besistengtum.</i>