

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS**

ASTA BUGINIENĖ
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS
IŠTĚSTINĖS STUDIJOS

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS STACIONARIOJE
SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOJE UŽTIKRINIMAS:
SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRTYS**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė prof. dr. Valdonė Indrašienė

Vilnius, 2020

TURINYS

SĄVOKŲ ŽODYNAS	3
1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMO TEORINIAI ASPEKTAI.....	7
1.1. Socialinių paslaugų kokybės samprata.....	7
1.2. Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ypatumai.....	9
1.2.1. Kokybės reglamentavimas.....	9
1.2.2. Kokybės problemos ir iššūkiai	12
1.2.3. EQUASS kokybės sistemos taikymas Lietuvoje ir Europoje.....	14
2. STACIONARIŲ SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGŲ TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ORGANIZAVIMAS	17
2.1. Socialinių paslaugų vyresnio amžiaus žmonėms kokybės užtikrinimo veiksniai..	17
2.2. Stacionarių socialinės globos įstaigų teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas	19
2.3. Socialinių darbuotojų funkcijos užtikrinant socialinių paslaugų kokybę stacionariose socialinės globos įstaigose.....	22
3. STACIONARIOSE SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE DIRBANČIŲ SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRČIŲ UŽTIKRINANT SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ ANALIZĖ.....	26
3.1. Tyrimo metodologija.....	26
3.2. Tyrimo rezultatų pristatymas ir aptarimas	30
3.2.1. Socialinių darbuotojų paslaugų kokybės užtikrinimo patirtys individualiuoju lygmeniu	30
3.2.2. Socialinių darbuotojų paslaugų kokybės užtikrinimo patirtys organizaciniu lygmeniu	45
3.2.3. Socialinių darbuotojų lūkesčiai paslaugų kokybės tobulinimui	51
DISKUSIJA	57
IŠVADOS.....	60
REKOMENDACIJOS	62
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	64
SANTRAUKA	72
SUMMARY	73
PRIEDAI	74

SAVOKŲ ŽODYNAS

Senyvo amžiaus asmuo – sulaukęs 65 metų arba vyresnis asmuo (Gudžinskienė ir Gečienė, 2018).

Socialinė globa – tai pagalba asmeniui, kuris turi fizinio ar psichosocialinio funkcionavimo sutrikimų (Lukamskienė ir Budėjienė, 2013).

Socialinė paslauga – tai visuomenės įgaliotų subjektų nustatyta tvarka atrinktiems visuomenės nariams teikiama nauda, kuria siekiama pagerinti jų gyvenimo, veiklos, savijautos kokybę (Andrijauskaitė, 2015).

Socialinio darbo kokybė – socialinių paslaugų teikėjo ir kliento susitarimas dėl pagalbos tam tikram asmeniui, grupei, bendruomenei bei šios pagalbos teikimo metu naudojamų profesinių metodų, procesų, veikėjų bei jų sąveikos, rezultato pasiekimo (Adomaitytė – Subačienė, 2019).

Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas - procesas, kuomet organizacija stebi ir tobulina savo veiklą, siekia teikti tokias socialinio darbo paslaugas, kurios užtikrintų visų suinteresuotų pusių poreikius (Adomaitytė – Subačienė, 2019).

Socialinių paslaugų kokybės vadyba – tai procesas, paremtas įstaigos valdymo strategija, kuria siekiama visų įstaigos narių dalyvavimo ir teikiamų paslaugų kokybės gerinimo (Gudžinskienė ir Gečienė, 2018).

Socialinių paslaugų standartai – tai būtinieji socialinių paslaugų kokybės reikalavimai (Žalimienė, 2001).

Socialinių paslaugų teikimo subjektas – fizinis arba juridinis asmuo, kuris yra formaliai įgalintas teikti socialines paslaugas (Andrijauskaitė, 2015).

IVADAS

Temos aktualumas. Ilgalaikis gimstamumo mažėjimas ir ilgėjanti gyvenimo trukmė lemia visuomenės senėjimą. 2019 m. pradžioje 20 proc. Europos Sąjungos gyventojų buvo sulaukę 65 metų, o 2050-aisiais jie sudarys daugiau nei ketvirtadalį populiacijos (Eurostat, 2019). Darbingo amžiaus žmonėms bus vis sunkiau išlaikyti ir rūpintis vyresnio amžiaus žmonėmis. Vis mažiau jaunų žmonių galės senjorams suteikti formalią ar neformalią pagalbą.

Visuomenės demografinio senėjimo kontekste didėja poreikis socialinėms paslaugoms vyresnio amžiaus asmens namuose arba institucijose (dienos, ilgalaikiai, trumpalaikiai socialinei globai). Didėjant paslaugų poreikiui ir paslaugų gavėjų skaičiui, didelis dėmesys skiriamas socialinių paslaugų kokybei.

Ypatingas dėmesys skiriamas paslaugų senjorams kokybės užtikrinimui. Pasaulio sveikatos organizacija pažymi, kad svarbu kurti senjorams draugišką aplinką, kuri skatintų geresnę fizinę ir psichikos sveikatą, didintų socialinę įtrauktį, aktyvų dalyvavimą, parentų ir palaikytų autonomiškumą (The Global Network for Age-friendly Cities and Communities: Looking back over the last decade, looking forward to the next, 2018). Todėl viena iš Lietuvos Respublikos Vyriausybės numatytų socialinės politikos priemonių - gerinti sveikatos priežiūros ir socialinės globos paslaugų kokybę ir prieinamumą (Demografijos, migracijos ir integracijos politikos 2018-2030 m. strategijos planas, 2018).

Socialinės globos įstaigos – viena iš socialinių paslaugų teikimo aplinkų. Ši aplinka ypatinga tuo, kad asmuo joje dažniausiai praleidžia visą likusį savo gyvenimą. Paslaugos tokio pobūdžio įstaigose asmeniui pradedamos teikti tuomet, kai jis įvertinamas kaip visiškai nesavarankiškas, jam nustatomas kompleksinės, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujančios pagalbos poreikis (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų katalogas, 2006).

Socialinės globos įstaigos Europos Sąjungos teisės aktuose įvardijamos kaip laisvės apribojimo vietos (Lietuvos Respublikos Seimo kontrolė, 2019). Dėl šių priežasčių (paslaugas gaunančių asmenų visiško nesavarankiškumo, tam tikro jų laisvės apribojimo) paslaugų kokybės užtikrinimas socialinės globos įstaigose turi sulaukti ypatingo socialinės gerovės valstybės, visuomenės, bendruomenių dėmesio.

Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės 2015 m. atlikto audito duomenimis, Socialinių paslaugų priežiūros departamentas vykdo nepakankamą socialines paslaugas teikiančių įstaigų kontrolę, o savivaldybės nekontroliuoja jų teritorijoje teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybės. 2018 m. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolės atliktų globos įstaigų patikrinimų metu taip pat atskleista daug paslaugų kokybės neužtikrinimo atvejų (Lietuvos Respublikos

Seimo kontrolė, 2019). Šie rezultatai rodo, kad socialinių paslaugų kokybės kontrolė Lietuvos globos įstaigose vis dar nepakankama.

Temos iširtumas. Nors mokslininkai (Adomaitytė – Subačienė, 2019; Uzdilaitė, 2018) teigia, kad akademiniam lygmenyje mažai analizuojama socialinių paslaugų kokybės problema, tačiau atskiri jos aspektai yra analizuojami. Žalimienė (2001, 2005, 2007) viena pirmųjų išsamiai aprašė socialinės globos kokybę lemiančius veiksnius, kokybės vertinimo įrankius, pateikė Lietuvos ir užsienio šalių patirtį standartizuojant socialinės globos paslaugas pagyvenusiems asmenims. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybes Lietuvoje tyrinėjo Guogis ir Gudelis (2005). Adomaitytė – Subačienė (2015) išsamiai analizavo socialinių paslaugų kokybės standartizavimą Lietuvoje. Gečienė ir Gudžinskienė (2018) tyrė socialinės globos įstaigų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, teikiamų paslaugų kokybės vertinimą pasitelkiant EQUASS metodiką. Tyrinėdami paslaugų kokybę, vieni mokslininkai daugiau dėmesio skiria socialinių paslaugų gavėjų nuomonei, vertinimui, patyrimui (Uzdilaitė, 2018; Dūdėnienė, 2012), kiti – personalo (Žemaitaitytė, Petrauskienė ir Maniušytė, 2016; Maniušytė, 2014), tretį – tiek paslaugų gavėjų, tiek personalo patyrimui (Gečienė ir Gudžinskienė (2018), Tatorytė (2014), Zozulienė (2011)). Užsienio mokslininkai Blom ir Moren (2012) teoriniu požiūriu plačiai analizavo kokybės vertinimą socialinio darbo praktikoje. Plačią mokslinę studiją sujungiant daugybę kokybinių tyrimų atliko Sadler, Potterton, Anderson, Khadjesari, Sheehan, Butt, Sevdalis ir Sandall (2019), kurie analizavo integruotų socialinių paslaugų kokybę iš paslaugų gavėjų, darbuotojų ir paslaugas teikiančių organizacijų perspektyvos. From, Wilde-Larsson, Nordstrom ir Johansson (2015) tyrinėjo faktorius, kurie sudaro formalių globos teikėjų suvokimą apie paslaugos kokybę. Kajonius ir Kazemi (2015), išanalizavę platų Švedijoje atliktą socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis tyrimą, aprašė svarbius vyresnio amžiaus žmonių pasitenkinimo socialine globa veiksnius, teikiamų paslaugų struktūros ir proceso kokybę.

Darbo naujumas. Stokojama tyrimų, kurie būtų skirti socialinių darbuotojų kaip paslaugų teikėjų stacionarioje globos įstaigoje patirtims atskleisti (Adomavičienė, 2015). Todėl šiame darbe atskleidžiamos socialinių darbuotojų patirtys užtikrinant socialinių paslaugų kokybę stacionarioje socialinės globos įstaigoje individualiuoju ir organizaciniu kokybės lygmenimis.

Mokslinė problema siejama su žinių apie socialinių paslaugų kokybės užtikrinimą stacionariose socialinės globos įstaigose stoka. Visuomenei senstant, didėja globos poreikis, o socialinė globa tampa vis labiau reikšminga socialinės politikos dalimi (Gečienė ir Gudžinskienė, 2018). Didėjantys reikalavimai ir lūkesčiai socialinių paslaugų kokybei kelia iššūkius socialinių paslaugų teikėjams, tarp kurių – stacionarios socialinės globos įstaigos ir

jose paslaugas teikiantys socialiniai darbuotojai. Stokojant mokslinių tyrinėjimų socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo tematika, svarbu atlikti išsamią teorinę socialinių paslaugų kokybės veiksnių analizę, apibrėžti socialinės globos įstaigų teikiamas socialines paslaugas įvertinant jų kokybės užtikrinimo veiksmus. Vadovaujantis teoriniais socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo lygmenimis – atskleisti socialinių darbuotojų patirtis, kylančias užtikrinant socialinių paslaugų kokybę stacionariose socialinės globos įstaigose.

Tyrimo klausimai:

1. Kaip socialiniai darbuotojai supranta savo teikiamų paslaugų kokybę, jos rodiklius?
2. Kaip socialiniai darbuotojai vertina savo indėlį paslaugų kokybės užtikrinimo procese bei iššūkius, kylančius užtikrinant kokybę?
3. Kaip socialiniai darbuotojai supranta organizacinio lygmens socialinių paslaugų kokybę, komandinį darbą kokybės užtikrinimo procese?
4. Kokias socialinių paslaugų kokybės gerinimo priemones identifikuoja socialiniai darbuotojai?

Tyrimo objektas – socialinių paslaugų kokybės stacionarioje socialinės globos įstaigoje veiksniai.

Darbo tikslas – atskleisti socialinių paslaugų kokybės stacionarioje socialinės globos įstaigoje veiksmus.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ypatumus Lietuvoje.
2. Išnagrinėti stacionarių socialinės globos įstaigų teikiamų socialinių paslaugų organizavimą.
3. Atskleisti socialinės globos įstaigose dirbančių socialinių darbuotojų patirtis užtikrinant socialinių paslaugų kokybę.

Darbo metodai – teoriniai (mokslinės literatūros ir dokumentų analizė) ir empiriniai (kokybinis tyrimas). Tyrimo metodas – pusiau struktūruotas interviu su socialiniais darbuotojais.

1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMO TEORINIAI ASPEKTAI

Šiame skyriuje analizuojamos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo prielaidos ir organizavimo aspektai. Socialinių paslaugų kokybės samprata nagrinėjama aptariant jos kintamumą, paslaugų kokybės bruožus, subjektus, sudėtį. Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo teoriniai aspektai atskleidžiami analizuojant kokybės reglamentavimą, priežiūrą, identifikuojant kokybės užtikrinimo problemas ir iššūkius. Aptariama kaip Lietuvoje ir Europoje įgyvendinami savanoriškos Europos socialinių paslaugų kokybės sistemos reikalavimai taikant EQUASS kokybės sistemą.

1.1. Socialinių paslaugų kokybės samprata

Prekių ir paslaugų kokybę būtų galima apibūdinti išskiriant dvi kokybės dimensijas: vartotojų poreikių patenkinimą ir atitikimą standartams (Maniušytė, 2014). Kitaip tariant, prekių ir paslaugų kokybės samprata susideda iš objektyviosios ir subjektyviosios. Objektyvioji nurodo kaip prekė ar paslauga atitinka standartus (pavyzdžiui, teisės aktus, reikalavimus ir pan.), subjektyvioji nurodo į vartotoją ir jo subjektyvų pasitenkinimą. Objektyvi paslaugos kokybė – tai apčiuopiami, praktiškai, faktais išmatuojami dalykai, o transcendentinis, orientuotas į vartotoją ir vertę požiūriai atspindi subjektyvų kokybės vertinimą (Indrašienė ir Katkonienė, 2011). Uzdilaitė (2018) nurodo, kad paslaugos kokybė turėtų būti suprantama kaip šios paslaugos gavėjo ir teikėjo bendradarbiavimas, išmatuojant teikėjo veiksmų naudą vartotojui. Pabrėžiama, kad paslaugų gavėjas gali vienaip suprasti kokybę, o teikėjas – kitaip (Tatorytė, 2014; Uzdilaitė, 2018). Dėl to manytina, kad paslaugų teikėjas ir gavėjas kartu turi glaudžiai bendradarbiauti paslaugos teikime. Anot Indrašienės ir Katkonienės (2011), paslaugos kokybė priklauso nuo teikėjų ir gavėjų lūkesčių sutapimo ar nesutapimo. Kliento dalyvavimas ir bendradarbiavimas, anot Andrijauskaitės (2015), rodo viešojo valdymo modernumą, demokratiją skaidrumą, efektyvumą.

Žalimienė (2003), vadovaudamasi G. Baecker, aprašo tris pagrindinius lygmenis, pagal kuriuos suprantama paslaugų kokybė: struktūros (sąlygos, pagal kurias teikiama paslauga), proceso (paslaugų teikimo būdai, apimtys) ir rezultato (laipsnis, kuriuo pasiekiamas paslaugos tikslas, atsižvelgiant į paslaugos dalyvių pasitenkinimą). Vadinasi, paslaugos kokybė turi kelias svarbiausias sudėtines dalis ir turi būti suprantama bei vertinama kompleksiskai. Taip pat svarbu suprasti, kad visi kokybės elementai tiesiogiai arba netiesiogiai įtakoja vienas kitą. Pavyzdžiui, struktūros kokybė įtakoja proceso ir rezultato kokybę (nuo paslaugų teikimo sąlygų priklauso paslaugos teikimas ir rezultatas), proceso kokybė įtakoja rezultato kokybę (rezultatas

priklauso nuo paslaugų teikimo būdų), o rezultato kokybė pati neįtakoja kitų lygmenų, nes yra jų veikiama (Kajonius ir Kazemi, 2015; Maniušytė, 2014).

Socialinės paslaugos Lietuvoje įteisintos 1994 metais (Guogis ir Gudelis, 2005), kai buvo patvirtinta socialinės paramos koncepcija, kurioje numatyta socialinę paramą teikti pašalpomis ir pinigais, daiktais, socialinėmis paslaugomis ir globa. Socialinių paslaugų apibrėžimas įtvirtintas Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (1996). Įstatymas socialines paslaugas apibūdina kaip pagalbą asmeniui (šeimai), kuris dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturi, neįgijo arba prarado gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Taigi, esminė socialinių paslaugų paskirtis – pagalbos suteikimas tam tikrus kriterijus atitinkantiems subjektams. Todėl socialinių paslaugų kokybė, neatsiejama nuo pagalbos suteikimo kokybės.

Socialinių paslaugų apibrėžimas taip pat rodo jautrią socialinių paslaugų prigimtį. Vadinasi, lygiai taip pat jautriai turėtume suprasti ir priimti jų kokybės užtikrinimą. Socialinės paslaugos yra teikiamos ne visiems visuomenės nariams, o tik tiems, kurie negali patys savarankiškai rūpintis savo ar šėimos gyvenimu, dalyvauti visuomeniniame gyvenime, t.y. pažeidžiamiesiems. Šis apibrėžimas atitinka siaurąją socialinių paslaugų sampratą. Anot Žalimienės (2003) plačioji socialinių paslaugų samprata apima visuomenei teikiamas švietimo, sveikatos, socialinės apsaugos ir kt. paslaugas, o siauroji – tai kuomet paslaugos apima tik pažeidžiamas visuomenės grupes.

Socialinių paslaugų kokybės samprata bėgant metams sparčiai keitėsi. Ankšėiau buvo manoma, kad šių paslaugų kokybės standartizuoti neįmanoma, taėiau kokybės sąvoka vis plaėiau įsitvirtino socialinių paslaugų teikimo sferoje (Adomaitytė-Subaėienė, 2014). Nuo kiekybinių kokybės matmenų (kuomet, pavyzdžiui, matuojama kiek paslaugų buvo suteikta, kiek žmonių gavo paslaugas) pereinama prie kokybinių: decentralizuojamos paslaugos, nustatomi plėtros prioritetai, skatinami žmonių pokyėiai, atvirumas bendruomenei, teisingumas ir tikslumas nustatant paslaugų poreikius ir kt. (Guogis ir Gudelis, 2005).

Ypatingas socialinių paslaugų kokybės pobūdis – tai orientacija į procesą, ne tik į rezultatą. Socialinių paslaugų kokybė, anot Geėienės ir Gudžinskienės (2018) atsiskleidžia nebūtinai galutiniame rezultate, taėiau teikiant socialines paslaugas, patenkinant paslaugų gavėjų poreikius, vadovaujantis holistiniu požiūriu, nuolat tobulinant teikėjo (įstaigos) veiklą ir paslaugų kokybę. Tai reiškia, kad socialinių paslaugų kokybė neturėtų būti suprantama kaip orientuota tik į galutinį rezultatą, o labiau – būtent į paslaugos teikimo procesą. Pats socialinis darbas ypatingas tuo, kad labai dažnai socialinių darbuotojų veiklos rezultatai būna nepastebimi, juos sunku išmatuoti, prognozuoti (ėiurlevičiūtė, 2013; Veėkienė, Bruneviėiūtė ir Eidukeviėiūtė, 2018).

Taigi, socialinių paslaugų kokybės samprata nuolat keitėsi, pradedant nuo kiekybinių kriterijų užtikrinimo, vėliau – nuolat siekiant kokybinių kriterijų išpildymo. Socialinių paslaugų kokybė gali būti suprantama kaip objektyvi ir subjektyvi, t.y. atitinkanti tam tikrus reikalavimus, standartus ir kliento lūkesčius, pageidavimus, taip pat suprantama ir vertinama kompleksiskai, vadovaujantis struktūros, proceso ir rezultato lygmenimis. Socialinių paslaugų kokybė pasižymi orientacija ne tik į rezultatą, bet ir į procesą.

1.2. Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ypatumai

1.2.1. Kokybės reglamentavimas

Socialinių paslaugų teikimas priklauso nuo viešojo sektoriaus subjektų priimamų sprendimų, politinių jėgų pasiskirstymo, norminio reglamentavimo ir institucinės infrastruktūros, kuri užtikrina, kad sprendimai būtų vykdomi, sprendžiamos socialinės problemos, mažinamos socialinės rizikos (Andrijauskaitė, 2015).

Socialinių paslaugų įstatyme (2006) numatoma, kad socialinių paslaugų valdymas - tai socialinių paslaugų planavimas, organizavimas, kompetencijos pasiskirstymas ir socialinių paslaugų kokybės vertinimas, priežiūra bei kontrolė valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis. Šis socialinių paslaugų valdymo apibrėžimas numato socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą ir kontrolę, tačiau tiesiogiai nenumato aukštesnių kokybės dimensijų – inicijavimo, planavimo, kūrimo, modeliavimo ir pan. Vadinasi, Socialinių paslaugų įstatymas nereglementuoja socialinių paslaugų kokybės standartų, nenumato konkrečių priemonių, kuriomis skatintų socialinių paslaugų kokybę. Anot Adomaitytės-Subačienės (2015), siekdamas teikti kokybiškesnes socialines paslaugas, valstybės turėtų rengti įvairius standartus, reglamentuoti socialinio darbo veiklos lauką.

Analizuojant Socialinių paslaugų įstatyme (2006) numatytiems socialinių paslaugų valdymo subjektams (Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, savivaldybėms, Socialinių paslaugų priežiūros departamentui) priskiriamas socialinių paslaugų valdymo funkcijas, galima pastebėti, kad Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai nenurodoma kurti socialinių paslaugų kokybės. Savivaldybėms priskiriamos tik socialinių paslaugų kokybės kontrolės funkcijos, bet vėlgi – ne kokybės planavimo ir kūrimo. Adomaitytė-Subačienė (2019) pažymi, kad vienas socialinių paslaugų kokybės lygmenų – valstybės arba politinis lygmuo, kuomet turi būti kuriamos prielaidos kokybei užtikrinti, profesionalumui augti. Anot Andrijauskaitės (2015), centrinės valdžios institucijos turėtų kurti pagrindinius teisės aktus, politiką, o savivaldybės – ją įgyvendinti. Tačiau dėl ribotų konsultavimosi ir bendradarbiavimo mechanizmų, daugelis

centrinės valdžios institucijų idėjų ir sprendimų įgyvendinami formaliai, užtikrinant minimalius reikalavimus, neinicijuojant pokyčių visos sistemos atžvilgiu, apsiribojant savo funkcijų įgyvendinimu priskirtoje teritorijoje. Pavyzdžiui, savivalda turėtų vertinti socialinių paslaugų kokybę, tačiau šios funkcijos praktiškai nerealizuoja, nes nėra bendrų rekomendacijų kaip tai daryti. Socialinių paslaugų priežiūros departamentui Socialinių paslaugų įstatyme (2006) numatytos funkcijos yra vertinimas, priežiūra ir kontrolė.

Savivaldybės, vertindamos socialines paslaugas, turėtų vadovautis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 12 d. įsakymu Nr. A1-104 patvirtinta Socialinių paslaugų plano forma ir Socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo kriterijais. Išanalizavus šiuos teisės aktus, pastebima, kad socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo kriterijai – daugiausiai kiekybiniai: išlaidos socialinėms paslaugoms, valstybės dotacijų santykis su savivaldybės lėšomis, vietų skaičius įstaigose, gavėjų santykis su kitais gyventojais, darbuotojų skaičius ir pan. Reikėtų atkreipti dėmesį, kad šis teisės aktas nesikeitė nuo 2007 m., nors socialinių paslaugų sektorius, anot Adomaitytės-Subačienės (2019) – vienas sparčiausiai augančių ekonomikos sektorių Europoje.

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu IV-339 patvirtinta ir šiuo metu galioja Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodika. Rekomenduojama ja vadovautis savivaldybėms tiriant vartotojų pasitenkinimą viešųjų institucijų teikiamomis paslaugomis. Tarp rekomenduojamų tyrimo objektų – ir socialinės paslaugos, kur tikslinė tiriamųjų grupė – tik gyventojai. Tuo tarpu tiriant pasitenkinimą kitomis paslaugomis galima rinktis ir daugiau tiriamųjų, pavyzdžiui, tiriant švietimo paslaugas tiriamaisiais gali būti ne tik jas gaunantys asmenys (mokiniai, studentai), bet ir kiti paslaugų dalyviai – jų tėvai, mokytojai, dėstytojai. Kyla klausimas – ar tinkamai ištiriamas pasitenkinimas socialinėmis paslaugomis apklausus tik tiesioginius paslaugų gavėjus? Mokslininkai (Indrašienė ir Katkonienė, 2011; Maniušytė, 2014) pripažįsta, kad socialinių paslaugų kokybę turėtų vertinti įvairūs paslaugų teikime dalyvaujantys subjektai.

Socialinės globos normų aprašas (2007) – vienas iš išsamesnių dokumentų, kuris teisiškai reglamentuoja socialinės globos vaikams, suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims, priklausomiems nuo psichoaktyviųjų medžiagų vartojimo asmenims, principus, charakteristikas, taip pat – privalomus kokybės reikalavimus ilgalaikiai, trumpalaikiai bei dienos socialinei globai. Išanalizavus socialinės globos normų aprašą (2007), galima būtų teigti, kad jis gana plačiai apima struktūros, proceso ir rezultato kokybines dimensijas. Paslaugų gavėjų skaičiaus ribojimai, aplinkos sąlygų, personalo kvalifikacijos reikalavimai, privalomų dokumentų sąrašai ir pan. – orientuoja į struktūros kokybę. Individualių socialinės globos planų sudarymo principai ir reikalavimai, tvarkų ir procedūrų užtikrinimas, veiklų planavimas, paslaugų gavėjų ir

teikėjų įtraukimo procesai – tai proceso kokybė. Galiausiai, gausu nuorodų į rezultato kokybę – kas ir kaip turi būti pasiekta, kaip įvertintas veiklų poveikis, įsivertinimo procedūros, klientų savarankiškumo pasiekimas ir t.t.

Socialinės globos normų apraše (2007) numatomi ir objektyviosios bei subjektyviosios socialinių paslaugų kokybės kriterijai. Pavyzdžiui, nurodoma, kad atliekant socialinės globos atitikties socialinės globos normoms vertinimą ir įsivertinimą, gali būti taikomi įvairūs metodai - socialinės globos gavėjų, socialinės globos įstaigos personalo, šeimynos dalyvių grupinės ir individualios apklausos, interviu, stebėjimas, anketavimas, socialinės globos įstaigos dokumentų analizė ir kt. Vadinasi, vertinimas atliekamas vadovaujantis tiek objektyviaisiais (dokumentų analizė), tiek subjektyviaisiais kriterijais (apklausos, interviu).

Visgi, Socialinės globos normų aprašas (2007) sulaukia kritikos. Adomaitytė-Subačienė (2019) pažymi, kad įstaigoms siekiant įsivertinti savo teikiamų paslaugų kokybę pagal tam tikras normų sritis, kyla sunkumų, nes kai kurie makro lygmenyje sukurti kriterijai (pvz. artimos šeimai namų aplinkos sukūrimas) apibrėžia mikro lygmens rezultatus taip, tarsi būtų nuspėjami visi įmanomi rezultatų pasireiškimo būdai.

Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas (2006) pabrėžia socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo sąsajas su kokybės užtikrinimu socialinių paslaugų įstaigoje, organizacijoje. Kompetencijos tobulinimas siejamas su visos įstaigos, organizacijos paslaugų kokybės tobulinimu. Rekomenduojama socialines paslaugas teikiantiems subjektams atlikti vidinius veiklos ir kokybės įsivertinimus vadovaujantis Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ir kokybės sertifikavimo sistema (toliau – EQUASS). Šios sistemos pagalba galima būtų įvertinti įstaigos veiklos efektyvumą, rezultatus, nusimatyti tikslus veiklos tobulinimui, tokiu būdu užtikrinant darbuotojų profesinę kompetenciją teikti kokybiškas socialines paslaugas ir tuo pačiu - klientų pasitenkinimą paslaugomis.

Gebėjimas organizuoti kokybišką socialinių paslaugų teikimą – tai viena iš Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos apraše (2006) numatytų socialinių paslaugų įstaigos vadovo kompetencijų. Taigi, šiame apraše yra daug tiesioginių nuorodų į socialinių paslaugų kokybės planavimą, tikslų nustatymą, efektyvumo didinimą, įsivertinimą, paslaugų teikėjų kompetenciją ir kitus kokybinius dalykus. Nors EQUASS padeda pasiekti daugybę kokybinių paslaugos teikimo aspektų, tačiau naudojimasis šia sistema išlieka tik rekomendacinio pobūdžio.

Taigi, apžvelgus pagrindinius socialinių paslaugų kokybę reglamentuojančius teisės aktus, galima pastebėti, kad socialinių paslaugų kokybės reglamentavimas Lietuvoje nepakankamas. Teisės aktais dažniau nurodomas privalomumas kontroliuoti ir prižiūrėti

socialinių paslaugų kokybę, tačiau ne ją kurti, formuoti, inicijuoti ir tirti. Savivaldybių socialinių paslaugų planai ir paslaugų efektyvumo vertinimo kriterijai – daugiausiai kiekybiniai. Lietuvoje nėra vieno bendrai taikomo socialinių paslaugų kokybės standarto. Plačiai Europoje įsitvirtinusi EQUASS socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ir kokybės sertifikavimo sistema – tik rekomendacinio pobūdžio. Socialinės globos normų aprašas (2007) – vienintelis plačios apimties dokumentas, įtraukiantis struktūros, proceso ir rezultato kokybės dimensijas, objektyvųjį ir subjektyvųjį kokybės vertinimą, tačiau numatantis reikalavimus tik socialinės globos paslaugų kokybei.

1.2.2. Kokybės problemos ir iššūkiai

Socialinių paslaugų sistemos ir jos procesų kokybės įgyvendinimas Lietuvoje kelia įvairių problemų ir iššūkių, kurie pasireiškia tiek praktiniame lauke, tiek akademiname lygmenyje.

Lietuvos socialinių paslaugų sistema ir jos procesai akademiname diskurse nagrinėti neišsamiai, fragmentiškai – tiriama socialinių paslaugų kokybė, nagrinėjamas socialinių paslaugų turinys bei finansavimo modeliai, tačiau socialinių paslaugų sistemos kokybinis vertinimas nepakankamai nagrinėtas – trūksta mokslinių tyrimų, nagrinėjančių socialinių paslaugų sistemos optimizavimą, veiksmingumo didinimą (Andrijauskaitė, 2015). Trūksta mokslinių tyrimų, kuriuose būtų detalai, plačiai vertinama Lietuvoje teikiamų socialinių paslaugų kokybė (Uzdilaitė, 2018; Melao et al., 2019). Dabartinėje socialinių paslaugų kokybės vertinimo sistemoje per daug akcentuojami objektyviosios (technologinės) vertinimo skalės rodikliai ir nepakankamai, neužtektinai vertinamas subjektyviosios skalės taikymas (Gečienė ir Gudžinskienė, 2018).

Socialinių paslaugų paklausa nuolat didėja, tačiau kartu su ja didėja ir reikalavimai bei lūkesčiai socialinių paslaugų kokybei (Čiurlevičiūtė, 2013). Kaip pažymi tyrėjai (Žalimienė ir Junevičienė, 2018) dėl rinkos santykių įsitvirtinimo globos paslaugų sektoriuje pastaruoju dešimtmečiu itin akcentuojamas poreikis standartizuoti socialinės globos paslaugų kokybę. Kokybės reikalavimus stiprina augantys socialinių paslaugų kaštai, socialinių paslaugų ekonomizavimas (Adomaitytė-Subačienė, 2015). Socialinės globos paslaugų teikimas rinkos sąlygomis aktualizuoja problemą užtikrinti kad būtų tinkamai patenkinami pažeistų socialinių grupių poreikiai, ypač jei paslaugos teikiamos privačiame sektoriuje, kuris siekia didinti pelną ir dėl to gali teikti nekokybiškas paslaugas (Žalimienė ir Junevičienė, 2018).

Problemas nusako nepakankamas dėmesys socialinės globos įstaigų teikiamų paslaugų kokybei bei paslaugų kokybės vertinimo rodikliams (Gečienė ir Gudžinskienė, 2018). Vietinė valdžia atsakinga už socialinių paslaugų teikimą ir jų kokybę, nacionalinių institucijų tinklas –

už vietinių kokybės standartų išgryninimą ir stebėjimą, kokybės indikatorių nustatymą (Andrijauskaitė, 2015). Tačiau nustatyta, kad savivaldybės nekontroliuoja jų teritorijoje teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybės, nėra sukurtos bendros tvarkos kaip vertinti paslaugų kokybę (Lietuvos Respublikos valstybės kontrolė, 2015). Pažymima, kad Socialinių paslaugų priežiūros departamentas (kuriam pavesta prižiūrėti, vertinti ir kontroliuoti socialinių paslaugų kokybę) iki 2019 metų nevykdė planinių globos įstaigų patikrinimų, o atlikdavo tik neplaninius (pagal gautus skundus, pranešimus), taigi, daugelio socialinės globos įstaigų teikiama socialinės globos kokybė iki šiol nebuvo niekada tikrinama (Specialiųjų tyrimų tarnyba, 2019). Atlikto audito duomenimis, Socialinių paslaugų priežiūros departamentas neužtikrina socialinės globos įstaigų kontrolės periodiškumo, nepakankamai stebi nustatytų neatitikimų pašalinimą, nevykdo gerosios praktikos sklaidos (Lietuvos Respublikos valstybės kontrolė, 2015).

Dar viena kokybės užtikrinimo problema susijusi su neformaliame sektoriuje suteikiamomis paslaugomis. Socialinės globos paslaugų sektorius susiduria su sparčiai augančiu klientų skaičiumi, darbuotojų išlaikymo ir pritraukimo problema, todėl vis aktualesniu veiksmu tampa integruoti formalią ir neformalią globą (Žalimienė ir Junevičienė, 2018). Lietuvoje nėra pateikiamos oficialios statistikos kiek procentų socialinių paslaugų suteikiama neformaliajame sektoriuje (giminaičių, šeimos, bendruomenės), tačiau manytina, kad jis užima nemažą socialinių paslaugų dalį. Pasak Maniūšytės (2014), viena iš stipriųjų Lietuvos socialinių paslaugų kokybės pusių – didelė neformalios globos teikėjų dalis. Tačiau socialinių paslaugų kokybės standartizavimas susiduria su tam tikra problema, kuomet formalus socialinių paslaugų sektorius krypta link didesnio kokybės standartizavimo, o neformalaus sektoriaus paslaugų kokybė lieka tarsi asmeninio susitarimo reikalas (Žalimienė ir Junevičienė, 2018).

Adomaitytės-Subačienės (2019) nuomone, valdžios institucijoms socialinių paslaugų kokybės kontekste reikėtų skirti mažiau dėmesio - jos nebėra vadovaujančios, po truputį pereinama prie bendradarbiavimo su kitais sektoriais, skatinama partnerystė. Prie to prisideda socialinių paslaugų decentralizacijos procesai, paslaugų teikimas įtraukiant bendruomenes, savipagalba. Nors, anot Andrijauskaitės (2015), decentralizavimas gali atnešti ir neigiamų padarinių - kuomet socialinės paslaugos nebėra valstybinės reikšmės veikla, valstybė gali mažiau įtakoti ir kontroliuoti socialinių paslaugų kokybę. Taigi, egzistuoja viena nuomonė, išryškinanti valstybės veiklos svarbą socialinių paslaugų kokybei, o kita – mažinanti valstybės įsikišimą ir didinanti kitų subjektų įtaką – teikėjų, klientų, bendruomenių ir pan.

Visgi, nepaisant kokybės užtikrinimo spragų ir trūkumų, socialinių paslaugų kokybės gerinimui Lietuvoje ir Europoje skiriama vis daugiau dėmesio. Lietuvoje 2013 m. pradėtas privalomas socialinės globos įstaigų licencijavimas, tačiau jis paremtas tik objektyviaisiais,

atitikimo teisės aktų reikalavimams, kriterijais. Savanoriškas socialinių paslaugų kokybės gerinimas Lietuvoje vyksta nuo 2017-ųjų metų, kuomet pradėtas vykdyti Europos Sąjungos struktūrinių fondų finansuojamas projektas „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“. Ne tik į objektyvius socialinių paslaugų kokybės kriterijus, bet ir į subjektyvius orientuota sertifikavimo sistema EQUASS padeda įgyvendinti Savanoriškos Europos socialinių paslaugų kokybės sistemos reikalavimus.

Taigi, Lietuvos socialinių paslaugų kokybės problemos pasireiškia akademiniam ir praktiniam lygmenyje. Akademiniam lygmenyje trūksta socialinių paslaugų kokybės vertinimo tyrimų, paslaugų sistemos efektyvumo, veiksmingumo didinimo analizių. Praktiniam lygmenyje išryškėjusios problemos - priežiūros ir kontrolės subjektų neveiklumas (savivaldybių, Socialinių paslaugų priežiūros departamento), privalomų vieningų kokybės standartų nebuvimas, didesnis dėmesys objektyviai socialinių paslaugų kokybei nei subjektyviai. Šių problemų kontekste kyla įvairių iššūkių. Vieningo socialinių paslaugų kokybės supratimo trūkumas kelia iššūkį įtvirtinti socialinių paslaugų kokybės standartus (EQUASS sistema galėtų būti pavyzdžiu). Iššūkius taip kelia didėjanti socialinių paslaugų paklausa. Siekiant ją patenkinti, svarbu integruoti formalų ir neformalų socialinių paslaugų sektorius. Dar keli svarbūs iššūkiai - tinkamai valdyti decentralizacijos procesus ir padidinti asmenų ir bendruomenių vaidmenį socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo procese.

1.2.3. EQUASS kokybės sistemos taikymas Lietuvoje ir Europoje

EQUASS – laikomas vieninteliu Europoje specializuotu socialinių paslaugų kokybės standartu (Adomaitytė-Subačienė, 2019). Šią kokybės sistemą praeitame dešimtmetyje sukūrė ir ją adaptavo socialinių paslaugų sektoriuje teikiamų paslaugų kokybei vertinti Olandijos ir Belgijos specialistai (Uzdilaitė, 2018).

Europos Sąjungos šalys pripažįsta EQUASS kokybės sistemą kaip labiausiai tinkančią socialiniam sektoriui, nes jos kokybės principai geriausiai atspindi reabilitacijos, profesinio mokymo bei socialinių paslaugų gavėjų lūkesčius (Gečienė ir Gudžinskienė, 2018). Marimon, Melao ir Bastida (2019) teigia, kad svarbu akademiniam lygmenyje tyrinėti socialinių paslaugų kokybės standartus, tarp jų ir EQUASS, nes mažai žinoma apie jų poveikį kokybei.

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija rekomenduoja socialinių paslaugų įstaigoms atlikti vidinius veiklos ir paslaugų kokybės įsivertinimus pagal EQUASS sistemą (Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas, 2006). Tačiau tai yra tik rekomendacija, nes valstybė neskiria lėšų ar kitomis priemonėmis neskatina diegti kokybės vertinimo sistemų.

Europos Sąjungos struktūrinių paramos fondų lėšomis finansuojamo projekto „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“ dėka, Lietuvoje 2017 m. pradėta diegti EQUASS sistema. Planuojama, kad iki 2022-ųjų metų net 120 Lietuvos socialinių paslaugų įstaigų įgys kokybės sistemos sertifikatą, patobulins paslaugų kokybę ir darbuotojų kvalifikaciją. 2020-ųjų pradžioje Lietuvoje šį sertifikatą yra įgijusios 19 organizacijų, kurios vienija 684 specialistus ir 2921 paslaugų gavėją (EQUASS Lietuva, 2020).

Guus van Beek (2019) tyrimas parodė, kad EQUASS sistemos diegimas 19-oje pilotinių įstaigų Lietuvoje, buvo sėkmingas, nes sustiprino gebėjimą valdyti ir vertinti socialinių paslaugų teikėjus pagal EQUASS sertifikavimo kriterijus. Pasak autoriaus, visi proceso dalyviai įgavo vertingos mokymosi patirties (ypač – dėl informacijos apie EQUASS sistemą adaptavimo ir pritaikymo Lietuvos socialinių paslaugų sektoriaus naudai). Vadinasi, EQUASS socialinių paslaugų kokybės sistemos diegimą Lietuvoje galima vertinti teigiamai. Tikėtina, kad teigiamas vertinimas prisidės prie spartesnės ir kokybiškesnės tolesnės EQUASS sistemos plėtros, paskatins kitas institucijas siekti ir gauti paslaugų kokybės sertifikatą. Nors Guus van Beek (2019) pažymi, kad ganėtinai sėkmingas sistemos diegimas negarantuoja sėkmingo tęsinio, nes projekto kokybė priklauso nuo daug faktorių, tarp kurių esminės – vykdytojų, auditorių ir dalyvių kompetencijos, veiklos rezultatai.

EQUASS sistema jungia 10 kokybės principų, kurie buvo įtvirtinti socialiniame sektoriuje bendradarbiaujant ir konsultuojantis su suinteresuotosiomis šalimis, taip pat yra pagrįsti Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistema: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas (EQUASS, 2017). Anot Adomaitytės-Subačienės (2019), šiais kokybės principais siekiama įkūnyti bendrai pripažįstamas vertybes, suvienodinti socialinių paslaugų kokybės supratimą, skleisti gerąją praktiką. EQUASS kokybės sistemos privalumus pabrėžia tai, kad kokybės principai sutampa su visuotinės svarbos socialinių paslaugų principais, atitinka savanoriškos Europos socialinių paslaugų sistemos, Bendrojo visuotinės svarbos socialinių paslaugų kokybės modelio, Europos kokybės užtikrinimo sistemos profesinio mokymo sistemos principus, yra plačiai orientuotas į paslaugos subjektų lūkesčių ir poreikių patenkinimą (Gečienė ir Gudžinskienė, 2018).

Melao et. al (2019) ištyrė 32 įvairias Europos socialinių paslaugų organizacijas, kurios 2012-2015 metais buvo įgijusios EQUASS sertifikatus. Tyrimas parodė išskirtinį EQUASS kokybės vadybos principų pritaikymo efektyvumą mažiems ir vidutiniams socialinių paslaugų teikėjams, kurie būtent ir reprezentuoja didžiausią socialinių paslaugų teikėjų dalį. Marimon et al. (2019) ištyrė 196 Europos socialinių paslaugų organizacijas siekiant išsiaiškinti EQUASS

standarto taikymo naudą. Rezultatai parodė, kad sertifikato taikymo nauda yra multidimensinė ir priklauso nuo daugelio kriterijų – visuomenės, kliento, darbdavio, ekonomikos. Pozityvi standarto diegėjų motyvacija ir geras diegimo proceso vertinimas – esminiai kriterijai, kuriems esant organizacijos geriau vertina sertifikato turėjimo naudą. Taigi, motyvacija diegti paslaugų kokybės standartą – vienas esminių ir tiesioginių sėkmės kriterijų.

Taigi, apibendrinant EQUASS sistemos taikymą Lietuvoje ir Europoje, būtų galima teigti, kad jis yra spartus ir sėkmingas. Nors reikalingi papildomi, ilgalaikiai standarto efektyvumo tyrimai ir stebėjimai, tačiau pirminiai, pilotiniai tyrimai rodo teigiamus efektus. Lietuvos socialinių paslaugų institucijos, diegdamos EQUASS standartus, žengia į naują, kokybinį Europos socialinių paslaugų lygmenį.

2. STACIONARIŲ SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGŲ TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ORGANIZAVIMAS

Šiame skyriuje atskleidžiami socialinių paslaugų vyresnio amžiaus žmonėms kokybės užtikrinimo veiksniai. Analizuojama ir vertinama stacionarių socialinės globos įstaigų teikiamų socialinių paslaugų kokybė. Aptariamos socialinių darbuotojų funkcijos užtikrinant socialinių paslaugų kokybę stacionariose socialinės globos įstaigose.

2.1. Socialinių paslaugų vyresnio amžiaus žmonėms kokybės užtikrinimo veiksniai

Spartus Lietuvos visuomenės senėjimas kelia didelius iššūkius tvariai ekonomikai, socialinės apsaugos sąrangai, senatvės pensijų sistemai (Matonytė, Kazlauskaitė ir Poškutė, 2019). Dėl šeimos globos funkcijų silpnėjimo, susijusio su didėjančiu nepilnų šeimų skaičiumi, mažiau stabilia šeimos struktūra, šeimos narių mobilumu, migracija, giminystės ryšių tinklai tampa fragmentiški, mažėja šeimos narių galimybės rūpintis vyresnio amžiaus artimaisiais (Charenkova, 2019). Mokslininkai teigia, kad senėjant visuomenei ir vykstant šeimos, kaip socialinės globos instituto, pokyčiams, tikėtina, jog ateityje vyresnio amžiaus žmonės nebus globojami šeimos erdvėje – jiems daugiau bus organizuojama socialinė pagalba stacionariose ar nestacionariose socialinių paslaugų įstaigose (Lukamskienė ir Budėjienė, 2013; Gečienė ir Gudžinskienė, 2018).

Vyresnio amžiaus žmonėms teikiamas socialines paslaugas Lietuvoje reglamentuoja Socialinių paslaugų katalogas (2006). Bendrosios socialinės paslaugos – tai informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, maitinimo organizavimas ir t.t. Socialinės priežiūros paslaugos – tai pagalba į namus, apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose, laikinas apnakvindinimas, krizių įveikimo pagalba ir t.t. Socialinės globos paslaugos – tai dienos, trumpalaikė ar ilgalaikė socialinė globa.

Dėl visuomenės senėjimo ir kitų demografinių pokyčių nuolat auga socialinių paslaugų gavėjų skaičius (Andrijauskaitė, 2015, Uzdilaitė, 2018). Siekiant geresnės vyresnio amžiaus asmenų integracijos į visuomenę, tampa vis svarbiau užtikrinti jiems teikiamų socialinių paslaugų prieinamumą ir kokybę. Svarbu kad socialinės paslaugos palaikytų vyresnio amžiaus asmenų savarankiškumą, socialinį, fizinį aktyvumą, būtų atliepiami socialinės globos ir slaugos poreikiai (Lukamskienė ir Budėjienė, 2013).

Lietuvoje dėl mažėjančio gyventojų skaičiaus mažėja vidaus paklausa, todėl tampa sunkiau prieinamos viešosios paslaugos, sunkiau užtikrinama jų kokybė (Demografijos, migracijos ir integracijos politikos 2018-2030 m. strategijos planas, 2018). Viena iš Lietuvos

Respublikos Vyriausybės numatytų socialinės politikos priemonių - gerinti sveikatos priežiūros ir socialinės globos paslaugų kokybę ir prieinamumą. Svarbus atsakingas požiūris į socialinių paslaugų sistemos efektyvaus veikimo užtikrinimą, nes itin sunkius padarinius gali sukelti neefektyvi, nerezultatyvi socialinių paslaugų politika, sistemos valdymas (Andrijauskaitė, 2015).

Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo galimybės – itin plačios. 2014-aisiais prasidėjo socialinės globos įstaigų pertvarkos procesas, kuriuo siekiama pereiti nuo stacionarios prie bendruomenėje ir šeimoje teikiamos globos. Šiame etape atsiranda galimybės kalbėti apie kokybiškesnes socialines paslaugas, į kurių teikimą įtraukiamas asmuo ir jo artima aplinka, nevyriausybines organizacijas, bendruomenės (Šumskienė ir Genienė, 2016). Sparčiai plėtojasi bendruomeninės paslaugos, kurios skatina kliento įgalinimą ir autonomiją, inovatyvių socialinių paslaugų teikimo ir valdymo modelių atsiradimą (Adomaitytė – Subačienė, 2019).

Socialinių paslaugų kokybę gerina pasirinkimo laisvės plėtojimas, kuomet paslaugų gavėjas gali rinktis tarp viešo ir privataus sektoriaus teikiamų paslaugų (Maniušytė, 2014). Lietuvoje nuolat daugėja visuomeninių organizacijų, parapijų ir privačių globos įstaigų, kuriose teikiamos socialinės paslaugos vyresnio amžiaus žmonėms. 2017 metais, lyginant su 2016 metais, tokių įstaigų skaičius padidėjo 20 proc., o juose paslaugas gaunančių asmenų padaugėjo dešimtadaliu (Lietuvos statistikos departamentas, 2018). Vadinasi, paslaugų gavėjui atsiranda vis daugiau galimybių rinktis.

Privačių socialinių paslaugų teikėjų gausėjimas prisideda ir prie kokybiškesnių socialinių paslaugų vyresnio amžiaus žmonėms. Anot Adomaitytės – Subačienės (2019), viena iš kokybės kultūros formavimosi prielaidų – išorinis spaudimas. Privačių paslaugų teikimo atvejais šį spaudimą konstruoja klientai ir dėl jų kylanti konkurencija.

Dar viena galimybė kurti ir įgyvendinti kokybiškas socialines paslaugas vyresnio amžiaus asmenims siekiant kuo ilgiau išlaikyti jų savarankiškumą namuose – integrali pagalba. Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2015 m. liepos 14 d. įsakymu Nr. A1-435 patvirtintas Integralios pagalbos plėtros veiksmų planas, kurio siekiama didinti socialinės globos asmens namuose teikimo kokybę, integralios pagalbos prieinamumą, kurti konsultavimo dėl vyresnio amžiaus asmenų priežiūros pagalbos šeimai sistemą, skatinti neformalią pagalbą, specialistų, savanorių, bendruomenės bendradarbiavimą teikiant integralią pagalbą. Lietuvoje integralios pagalbos paslaugos teikiamos visose savivaldybėse, išskyrus Neringą. Integralią pagalbą gauna 3177, konsultacinę pagalbą – 1827 asmenys, o savivaldybių eilėse gauti šią paslaugą laukia 150 asmenų (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 5 d. nutarimas Nr. 1216 „Dėl demografijos, migracijos ir integracijos politikos 2018–2030 metų strategijos įgyvendinimo 2019–2021 metų tarpinstitucinio veiklos plano“ patvirtinimo). Atsižvelgiant į šį didelį eilėje

laukiančių asmenų skaičių, svarbu plėtoti šias paslaugas. Šiuo metu Lietuvoje valstybiniu lygmeniu vykdoma reforma, kurios tikslas – sujungti socialinės apsaugos ir sveikatos sritis, užtikrinti prieinamas paslaugas vyresnio amžiaus žmonėms, įdiegti bendrą, ilgalaikį integralios slaugos ir globos sistemos finansavimo modelį (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 5 d. nutarimas Nr. 1216 „Dėl demografijos, migracijos ir integracijos politikos 2018–2030 metų strategijos įgyvendinimo 2019–2021 metų tarpinstitucinio veiklos plano“ patvirtinimo). Esamos ilgalaikės senyvo amžiaus asmenų globos ir slaugos sistemos tobulinimas – svarbi tema akademinio, politinio, praktinio požiūriu, kuomet svarbu kurti ekonomiškai efektyvią, kokybišką ir prieinamą paslaugas užtikrinančią sistemą, derančią su žmonių lūkesčiais, suinteresuotų šalių, paslaugų teikėjų požiūriais (Matonytė, Kazlauskaitė ir Poškutė, 2019).

Prie kokybiškų socialinių paslaugų vyresnio amžiaus žmonėms prisideda 2014–2020 metais įgyvendinamas Socialinių paslaugų įstaigų infrastruktūros modernizavimo ir plėtros veiksmų planas. Siekiama modernizuoti esamus ir kurti naujus globos namus, savarankiško ar grupinio gyvenimo namus vyresnio amžiaus žmonėms, kurti inovatyvias socialines paslaugas teikiančias įstaigas.

Taigi, dėl spartaus demografinio visuomenės senėjimo, šeimos instituto pokyčių, migracijos ir kitų veiksnių didėja vyresnio amžiaus žmonių socialinių paslaugų poreikiai. Tampa vis sunkiau užtikrinti prieinamas ir kokybiškas viešąsias paslaugas. Siekiant geresnės vyresnio amžiaus žmonių integracijos į visuomenę, savarankiškumo, aktyvumo, svarbu užtikrinti jiems kokybiškas ir prieinamas bendrąsias socialines paslaugas, socialinę priežiūrą, socialinę globą. Kokybiškų socialinių paslaugų vyresnio amžiaus žmonėms užtikrinimo veiksniai - tai socialinės globos įstaigų pertvarkos procesas, bendruomeninių paslaugų plėtra, privataus sektoriaus teikiamų paslaugų gausėjimas, integralios pagalbos asmens namuose teikimas, socialinės globos ir slaugos reforma, socialinių paslaugų įstaigų infrastruktūros modernizavimo procesas.

2.2. Stacionarių socialinės globos įstaigų teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas

Lietuvoje 2014 m. pabaigoje globos įstaigose seniems žmonėms paslaugas gavo 4829 asmenys, tuo tarpu 2018 m. pabaigoje – 6071 asmenys, globos įstaigų seniems žmonėms skaičius padidėjo nuo 216 iki 252 (Lietuvos statistikos departamentas, 2020). Vadinasi, stacionarių socialinės globos įstaigų paslaugų gavėjų skaičius 2014-2018 m. padidėjo 20 proc. Reikšmingai augant paslaugų gavėjų skaičiui stacionariose socialinės globos įstaigose, vis

labiau aktualus yra paslaugų kokybės užtikrinimo klausimas. Socialinių paslaugų gavėjų poreikiai didėja, teikiant socialinės globos paslaugas svarbu orientuotis į jų poreikius ir lūkesčius, didinti teikiamų paslaugų kokybę atsižvelgiant į asmenų fizinę ir socialinę aplinką (Gečienė ir Gudžinskienė, 2018).

Stacionarios socialinės globos įstaigos ir jose teikiamų paslaugų kokybę vertinama nevienareikšmiškai. Globos įstaigos neretai apibūdinamos kaip uždaros, ribojančios asmeninę laisvę, siejamos su socialine izoliacija (Orlova ir Gruževskis, 2014). Viena iš galimų tokio vertinimo priežasčių - ribojanti globos įstaigos aplinka. Persikėlęs į globos įstaigą vyresnio amžiaus žmogus gali būti priverstas nutraukti kai kuriuos ilgalaikius socialinius ryšius, praranda galimybę veikti su juo susijusius kasdienio gyvenimo sprendimus, turi įprasti prie naujų reikalavimų, dienotvarkės, personalo elgesio (Charenkova, 2019). Uzdilaitės (2018) tyrimo rezultatai parodė, kad ilgalaikės globos įstaigose skiriamas nepakankamas dėmesys vyresnio amžiaus žmonių savijautai, psichologinei būsenai. Dažnai ypač ryški depersonalizacija, griežta tvarka, vyraujantis socialinis atstumas (Gečienė ir Gudžinskienė, 2018).

Neretai iškeliami dar viena globos įstaigų paslaugų kokybės problema - institucionalizuoti kliento ir darbuotojo santykiai (Adomaitytė – Subačienė, 2019). Charenkova (2019) pažymi, kad globos namų darbuotojai neretai vaidina dominuojantį vaidmenį kuomet priimami sprendimais, susiję su vyresnio amžiaus asmens socialine globa. Globos įstaigų darbuotojai, anot Genienės ir Šumskienės (2016), neretai darbe naudoja paternalistinės globos metodus, yra prisitaikę prie esamos sistemos, nesigilina į veiklos ir teikiamų paslaugų efektyvumą, tiesiog veikia pagal nustatytas taisykles, normas, vertybes. Globos kokybę reikšmingai padidintų geresni darbuotojų ir klientų santykiai, didesnis dėmesys prasmingai veiklai (Gečienė ir Gudžinskienė, 2018).

Lietuvos Respublikos Seimo kontrolė (2019) nustatė, kad socialinės globos įstaigose vyresnio amžiaus žmonėms neužtikrinamas privatumas, ribojamos jų teisės susipažinti su informacija, yra nepakankamas darbuotojų skaičius, neužtikrinamas tinkamas higienos paslaugų organizavimas, ribojama laisvo judėjimo galimybė ir kt. Globos įstaigos taip pat kritikuojamos dėl pernelyg globėjiško personalo elgesio ir požiūrio, savarankiškumą ir iniciatyvas ribojančios aplinkos, tačiau tuo pačiu pripažįstama, kad šios įstaigos dažnai būna vienintelė galimybė gauti kokybiškas slaugos ir globos paslaugas (Genienė ir Šumskienė, 2016; Uzdilaitė, 2018; Charenkova, 2019).

Globos įstaigų teikiamų paslaugų kokybę sulaukia nemažai teigiamų vertinimų. Stacionarios socialinės globos įstaigos užtikrina vyresnio amžiaus žmonių gyvenimo kokybę, kai išnaudoti visi ištekliai – savarankiškumo, artimųjų pagalbos (Orlova ir Gruževskis, 2014).

Globos įstaigų privalumai, labai svarbūs vyresnio amžiaus žmonėms – tai stabili, palaikanti aplinka, galimybės kompensuoti sumažėjusį funkcinį pajėgumą, padidinti nepriklausomybę, išplėsti susiaurėjusį socialinį tinklą (Charenkova, 2019).

Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo galimybes stacionariose globos įstaigose pagrindžia ir moksliniai tyrimai. Gečienės ir Gudžinskienės (2018) atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad senyvo amžiaus asmenų socialinės globos įstaigose paslaugų kokybę vertinama aukštai, bendras kokybės lygmuo aukštas. Tyrimai rodo, kad socialinės globos įstaigų vyresnio amžiaus gyventojai socialinių paslaugų kokybę vertina teigiamai: išsako pozityvias asmenines patirtis gyvenant socialinės globos įstaigoje (Orlova ir Gruževskis, 2014), pažymi pagerėjusią gyvenimo kokybę apsigyvenus socialinės globos įstaigoje, kuri pasireiškė buities, sveikatos priežiūros, sociokultūrinės aplinkos, gyvenamosios aplinkos srityse (Sakalauskaitė, 2015). Nustatytas daugumos slaugos namuose paslaugas gaunančių asmenų pasitenkinimas: gyvenimo sąlygomis, savo esama situacija (Xing, Fu, Wang ir Chang, 2016), maitinimu, gyvenamąja aplinka, aptarnavimu, higienos paslaugomis, santykiais su personalu (Sangar, Karem, Alireza ir Muaf, 2015).

Poey, Hermer, Cornelison ir Kaup (2017) tyrimas parodė itin aukštą pasitenkinimą gyvenimo kokybe ir teikiamų paslaugų kokybe tose Kanzaso globos įstaigose, kuriose buvo įdiegtas į asmenį orientuotas požiūris.

Tatorytės (2014) tyrimo rezultatai atskleidžia iš esmės teigiamą stacionarių socialinės globos paslaugų kokybės vertinimą tiek iš paslaugų teikėjų, tiek iš gavėjų pusės. Maniūšytės (2014) tyrime dalyvavę socialinės globos įstaigų socialiniai darbuotojai taip pat teigiamai vertina savo teikiamų paslaugų kokybę, apibūdina savo darbą kaip kūrybišką, pagrįstą kvalifikacija ir profesine patirtimi.

Taigi, socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas stacionariose socialinės globos įstaigose yra vertinamas nevienareikšmiškai. Kai kuriais atvejais pažymimos šių įstaigų paslaugų kokybės užtikrinimo silpnybės – ribojanti globos namų aplinka, asmens teisių pažeidimai, privatumo stoka, griežti reikalavimai ir dienotvarkė, socialinė izoliacija. Globėjiškas ar dominuojantis darbuotojų elgesys, institucionalizuoti kliento ir darbuotojo santykiai taip pat neretai yra silpnosios globos įstaigų paslaugų kokybės pusės. Vis dėlto stacionarios socialinės globos įstaigos sukuria ir kokybiškų socialinių paslaugų galimybes. Neretai išnaudojus visus pagalbos išteklius jos gali tapti išeitimi gauti kokybiškas globos ir slaugos paslaugas, gyventi palaikančioje ir saugioje aplinkoje, plėsti socialinį ratą, didinti asmens savarankiškumą. Nemažai mokslinių tyrimų taip pat atskleidžia socialinės globos įstaigų galimybes teikti kokybiškas paslaugas. Paslaugų gavėjai ir teikėjai paslaugų kokybę vertina gerai, dalijasi pozityviomis patirtimis.

2.3. Socialinių darbuotojų funkcijos užtikrinant socialinių paslaugų kokybę stacionariose socialinės globos įstaigose

Socialinės globos įstaigų darbuotojai yra socialinių paslaugų teikėjai, svarbūs subjektai, nuo kurio priklauso socialinių paslaugų kokybė (Adomaitytė – Subačienė, 2019). Lietuvoje 2018 m. globos įstaigose seniems žmonėms buvo 3969 darbuotojai (Lietuvos statistikos departamentas, 2020). Nors nėra pateikiama statistika kiek socialinių darbuotojų dirba stacionariose socialinės globos įstaigose seniems žmonėms, tačiau manytina, kad jų dalis yra gana didelė. Socialinių paslaugų srities darbuotojai, ypač socialiniai darbuotojai, susidurdami su vis didesnius lūkesčius ir reikalavimus keliančiais klientais, turėtų būti suinteresuoti socialinių paslaugų teikimo kokybės gerinimu, tuo pačiu metu ir didinant stacionarių socialinės globos įstaigų darbo efektyvumą (Maniušytė, 2014).

Socialinių darbuotojų funkcijas stacionariose socialinės globos įstaigose reglamentuoja konkrečių darbuotojų pareigybių aprašymai, kurie kiekvienoje įstaigoje gali būti skirtingi. Nors darbuotojų funkcijos nėra tiesiogiai apibrėžiamos teisės aktuose, jas galima išgryninti. Socialinio darbo apibrėžimas nurodo, kad socialinis darbuotojas įgalina asmenis, šeimas, bendruomenes ir visuomenę spręsti tarpusavio santykių, socialines problemas, skatinant socialinę kaitą, gerinant gyvenimo kokybę, stiprinant solidarumą ir socialinį teisingumą (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Taigi, socialinės globos įstaigos socialinio darbuotojo funkcijos gali apimti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimą, socialinių problemų sprendimą, tarpusavio santykių gerinimą ir pan. Kita socialinių darbuotojų funkcija – profesinės kompetencijos tobulinimas. Jis siejasi su įstaigos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimu ir tobulinimu (Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas, 2016). Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017) apibrėžia socialinių darbuotojų asmeninių savybių ir socialinių kompetencijų tobulinimo funkciją, kaip turinčią įtakos socialinių paslaugų kokybei, efektyvumui, gerai organizacijos atmosferai ir profesijos įvaizdžiui visuomenėje. Specialiosios socialinės paslaugos yra skirtos grąžinti asmens (šeimos) gebėjimus rūpintis savimi, integruotis į visuomenę, tenkinti asmens gyvybinius poreikius (Socialinių paslaugų katalogas, 2006). Taigi, socialinio darbuotojo funkcijos globos įstaigoje – integracijos skatinimas, gebėjimų rūpintis savimi didinimas.

Dėl didėjančio globojamų vyresnio amžiaus žmonių skaičiaus socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas turi atliepti šių asmenų poreikius, sudaryti aktyvaus, sveiko senėjimo sąlygas (Gudžinskienė ir Gečienė, 2018). Socialiniams darbuotojams kyla nemažai iššūkių užtikrinant socialinių paslaugų kokybę stacionariose socialinės globos įstaigose.

Socialinės globos įstaigų socialiniai darbuotojai socialinės globos paslaugų kokybę sieja su kliento pasitenkinimu, todėl siekdami patenkinti jo lūkesčius, neretai vykdo pareigybei nepriskirtas funkcijas, atlieka kai kuriuos darbus už kitus specialistus (Petrauskienė, Žemaitaitytė ir Maniušytė, 2016). Taigi, socialinės globos kokybės iššūkis - užtikrinti įvairių suinteresuotų šalių bendradarbiavimą (Matonytė, Kazlauskaitė ir Poškutė, 2019).

Taip pat globos įstaigų socialiniai darbuotojai neigiamai apibūdina savo patirtį dirbant jų kompetencijos neatitinkantį darbą ir dėl to teigia patiriantys beviltiškumą, frustraciją (Maniušytė, 2014). Socialiniai darbuotojai globos įstaigose neretai yra bejėgiai ir negali veikti be kitų specialistų pritarimo, nors būtent jie gali labai gerai įvertinti kliento poreikius ir rasti būdų juos patenkinti, taigi, dėl to labai aktualu, kad šie specialistai turėtų galimybę kontroliuoti savo darbo praktiką (Charenkova, 2019). Socialiniai darbuotojai taip pat išsakė patiriantys sunkumų siekiant paslaugų kokybę reglamentuojančių dokumentų reikalavimus pritaikyti konkrečiai situacijai, individualiam asmeniui (Petrauskienė, Žemaitaitytė ir Maniušytė, 2016). Įveikti šį sunkumą galėtų padėti globos paslaugų standartizacija. Ji įvardijama kaip vienas iš kokybės užtikrinimo būdų, kuomet tam tikroje srityje įvedama optimali tvarka, pateikiamos bendrosios nuostatos ir reikalavimai (Adomaitytė – Subačienė, 2015).

Uzdilaitė (2018) rekomenduoja socialiniams darbuotojams siekti paslaugų kokybės skatinant globos įstaigų senjorų aktyvumą, ryšių palaikymą su jų buvusia aplinka, dalyvavimą socialinės pagalbos procesuose. Vyresnio amžiaus žmonių nuomone, jiems yra svarbios šios socialinio darbuotojo savybės – spartus, tinkamas, sąžiningas darbų atlikimas, rūpestis, punctualumas, kurios taip pat formuoja atitikmenis su suteiktų paslaugų kokybe (Savickienė, 2013). Socialinės globos įstaigose dirbančių socialinių darbuotojų nuomone, klientas geriau pasitiki paslaugų kokybe susidūręs su autoritetingu, humanišku, jo poreikiams jautriu, konkrečiu socialiniu darbuotoju (Maniušytė, 2014).

Taigi, socialiniai darbuotojai, dirbantys globos įstaigose – svarbūs paslaugų kokybę kuriantys subjektai. Šių darbuotojų funkcijos susijusios su paslaugų kokybės globos įstaigose užtikrinimu – senjorų gyvenimo kokybės gerinimas, integracijos didinimas, socialinių problemų sprendimas, gebėjimų pasirūpinti savimi stiprinimas, tarpusavio santykių gerinimas, profesinis tobulėjimas, asmeninių savybių ir socialinių kompetencijų tobulinimas. Iššūkius socialiniams darbuotojams užtikrinant paslaugų kokybę globos įstaigose kelia pareigybei nepriskirtų funkcijų vykdymas, kompetencijos neatitinkančių funkcijų atlikimas, negalėjimas veikti savarankiškai, sudėtingas kokybės reikalavimų pritaikymas konkrečiai klientų situacijai. Dėl to tampa svarbu užtikrinti visų suinteresuotų šalių bendradarbiavimą, diegti aiškius veiklos standartus, suteikti galimybę socialiniams darbuotojams kontroliuoti savo darbo praktiką.

Dalinės teorinės dalies išvados

Socialinių paslaugų samprata nuolat keitėsi, kiekybinius paslaugų rodiklius keitė kokybiniai. Socialinių paslaugų kokybė suprantama ir vertinama įvairiai - objektyviai ir subjektyviai, kompleksiskai, vadovaujantis struktūros, proceso ir rezultato lygmenimis, yra orientuota ne tik į rezultatą, bet ir į procesą.

Teisės aktai Lietuvoje nepakankamai reglamentuoja kokybę, daugiau nurodo į kiekybinius kriterijus, privalomumą kontroliuoti ir prižiūrėti socialinių paslaugų kokybę, tačiau ne ją kurti, formuoti, inicijuoti, tirti.

Lietuvoje nėra vieno bendrai taikomo privalomo socialinių paslaugų kokybės standarto. Vienintelis sparčiai diegiamas EQUASS standartas – savanoriškas. Šios sistemos taikymas Lietuvoje ir Europoje - spartus ir sėkmingas. Nors reikalingi papildomi, ilgalaikiai standarto efektyvumo tyrimai ir stebėjimai, tačiau pirminiai, pilotiniai tyrimai rodo teigiamus efektus.

Lietuvos socialinių paslaugų kokybės problemos pasireiškia akademiniam ir praktiniam lygmenyje. Akademiniam lygmenyje trūksta socialinių paslaugų kokybės vertinimo, paslaugų sistemos veiksmingumo didinimo tyrimų, analizių. Praktinio lygmens problemos - priežiūros ir kontrolės subjektų neveiklumas, vieningo kokybės standarto nebuvimas, didesnis dėmesys objektyviai socialinių paslaugų kokybei nei subjektyviai. Iššūkiai, kylantys šių problemų kontekste – įtvirtinti vieningus socialinių paslaugų kokybės standartus, integruoti formalų ir neformalų socialinių paslaugų sektorių, tinkamai valdyti decentralizacijos procesą, didinti asmenų ir bendruomenių vaidmenį socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo procese.

Socialinių paslaugų vyresnio amžiaus žmonėms kokybės užtikrinimo veiksniai Lietuvoje - socialinės globos įstaigų pertvarkos procesas, bendruomeninių paslaugų plėtra, privataus sektoriaus teikiamų paslaugų gausėjimas, integralios pagalbos asmens namuose teikimas, socialinės globos ir slaugos reforma, socialinių paslaugų įstaigų infrastruktūros modernizavimo procesas.

Stacionarių socialinės globos paslaugų poreikis nuolat auga, tačiau šiose įstaigose teikiamų paslaugų kokybė vertinama nevienareikšmiškai. Įstaigų teikiamos paslaugos kai kurias atvejais sulaukia kritikos dėl ribojančios aplinkos, pažeidžiamų asmenų teisių, privatumo stokos, griežtų reikalavimų, pernelyg institucionalizuotų gyventojų ir darbuotojų santykių. Teigiamos socialinės globos įstaigų pusės – kokybiškos, saugios, įgalinančios globos ir slaugos paslaugos nesavarankiškiems asmenims, patenkinančios asmenų gyvenimo kokybės, socializacijos lūkesčius.

Socialinių darbuotojų funkcijos globos įstaigose apima senjorų gyvenimo kokybės gerinimą, integracijos didinimą, socialinių problemų sprendimą, asmenų gebėjimų pasirūpinti savimi stiprinimą, tarpusavio santykių gerinimą, profesinį tobulėjimą, asmeninių savybių ir socialinių kompetencijų tobulinimą.

Kokybišką socialinių darbuotojų funkcijų atlikimą gali apsunkinti pareigybei nepriskirtų funkcijų vykdymas, kompetencijos neatitinkančių funkcijų atlikimas, negalėjimas veikti savarankiškai, sudėtingas kokybės reikalavimų pritaikymas konkrečiai klientų situacijai. Svarbu užtikrinti visų suinteresuotų šalių bendradarbiavimą, diegti aiškius veiklos standartus, suteikti galimybę socialiniams darbuotojams veikti ir kontroliuoti savo darbo praktiką.

3. STACIONARIOSE SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE DIRBANČIŲ SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRČIŲ UŽTIKRINANT SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ ANALIZĖ

Socialinių darbuotojų, dirbančių stacionariose socialinės globos įstaigose, patirčių užtikrinant socialinių paslaugų kokybę tyrimas leidžia atskleisti kaip socialiniai darbuotojai supranta ir užtikrina socialinių paslaugų kokybę, kokios patirtys, mintys, pasiūlymai ir idėjos kyla teikiant paslaugas ir siekiant jų kokybės.

Individualaus ir organizacinio paslaugų kokybės lygmens išskyrimas tyrime leidžia įsigilinti į kokybės užtikrinimo kontekstą socialiniam darbuotojui dirbant stacionariose socialinės globos įstaigose.

3.1. Tyrimo metodologija

Šiuo tyrimu siekiama atskleisti gilumines, asmenines socialinių darbuotojų patirtis užtikrinant socialinių paslaugų kokybę stacionariose socialinės globos įstaigose. Viena iš šios siekiamybės priežasčių – socialinis darbuotojas yra svarbus subjektas, nuo kurio priklauso socialinių paslaugų kokybė. Didelė dalis socialines paslaugas globos įstaigose teikiančio personalo – socialiniai darbuotojai. Paslaugų kokybė reikšmingai priklauso nuo šių darbuotojų kokybės suvokimo, sampratos, atliekamų funkcijų efektyvumo (Maniušytė, 2014). Kokybiškam paslaugų teikimui socialinės globos įstaigose yra svarbūs žmogiškieji veiksniai, tokie kaip vertybinės nuostatos ir paslaugų teikėjų elgsena (Matonytė, Kazlauskaitė ir Poškutė, 2019).

Antroji priežastis – svarbu įsiklausyti ir išanalizuoti socialinių darbuotojų patirtis. Šiandienos viešajame sektoriuje labiausiai trūksta pedagogų, slaugytojų ir socialinių darbuotojų, taip pat prognozuojama, kad jų trūks ateityje (Užimtumo tarnyba, 2019). Pastaruoju metu viešojoje erdvėje garsiai kalbama apie rizikingą, nepatrauklų, nesuteikiantį tobulėjimo galimybių, mažai apmokamą socialinį darbą. Manytina, kad paslaugų kokybės gerinimas prisidėtų prie patrauklaus socialinio darbo profesijos įvaizdžio formavimo, motyvuotų į darbo rinką ateiti jaunos, perspektyvius specialistus. Tarptautinė visuomenės senėjimo federacija (angl. The International Federation on Ageing) akcentuoja būtinybę taikyti inovatyvius socialinių paslaugų kokybės sprendimus, mokyti socialines paslaugas teikiančią personalą naujų kokybiškų darbo metodų ir požiūrio (IFA, 2018).

Tyrimo metodas. Kokybinis tyrimas pasirinktas atsižvelgiant į nagrinėjamos temos naujumą, dinamiškumą, siekiant įgyvendinti tyrimo tikslą - atskleisti gilumines subjektyvias

tiriamųjų socialinių darbuotojų patirtis užtikrinant socialinių paslaugų kokybę stacionariose socialinės globos įstaigose. Pažymima, kad kokybiniai tyrimo metodai tinka kuomet siekiama atspindėti situacijas, įvykių dalyvių požiūrius, atskleisti patirties atvejų prasmę, interpretacijas, suformuluoti žmogiškuosius fenomenus nusakančias sąvokas, daugiau dėmesio skirti duomenų interpretavimo kokybei (Bitinas, 2013). Kokybinio tyrimu siekiama plėtoti empiriniais faktais pagrįstas teorijas, kurios kuriamos iš gautų duomenų (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016).

Tyrimo dalyvių charakteristika. Tyrimo dalyvių atranka – tikslinė. Dėl informantų dalyvavimo tyrime buvo tartasi su jų vadovais. Vadovaujantis Gaižauskaitės ir Valavičienės (2016) rekomendacijomis, socialinių darbuotojų vadovams buvo pateiktas tyrimo tikslas ir klausimai, kartu aptarta kokie socialiniai darbuotojai galėtų tinkamiausiai ir informatyviausiai atsakyti į klausimus, kas galės suteikti daugiausiai reikalingos, esminės informacijos apie tiriamąjį reiškinį. Pavyzdžiui, tyrėjas, antrajame interviu pabendraavęs su socialiniu darbuotoju, dirbančiu vien tik su Alzheimerio liga sergančiais asmenimis, tardamasis dėl kito interviu atlikimo prašė socialinių darbuotojų vadovo sudaryti galimybę pabendrauti su socialiniais darbuotojais, kurie dirba ne vien tik su Alzheimerio liga sergančiais senjorais. Taip daryta siekiant platesnio tiriamojo reiškinio supratimo.

Tyrimo dalyvavo 5 informantai. Informantams buvo taikomi tokie atrankos kriterijai:

- Turi aukštąjį socialinio darbo išsilavinimą;
- Dirba socialinį darbą tiesiogiai su paslaugų gavėjais – vyresnio amžiaus žmonėmis stacionarioje socialinės globos įstaigoje;
- Turi ne mažesnę kaip 3 metų socialinio darbo patirtį.

Profesinės patirties kriterijus pasirinktas siekiant į tyrimą įtraukti ilgesnę profesinę patirtį turinčius socialinius darbuotojus. Tikėtina, kad jie galėtų papasakoti daugiau situacijų, istorijų, turi platesnę socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo patirtį, apie kurią ir siekiama išgirsti bei išanalizuoti šiame tyrime.

Interviu atlikti įvairaus pavaldumo socialinės globos įstaigose.

Tyrimo imtis. Tyrimo imčiai sudaryti taikytas netikimybinis tikslinis būdas, patogioji atranka. Dėl visoje Lietuvoje paskelbto karantino globos įstaigos nebuvo linkusios dalyvauti tyrime, todėl į tyrimo imtį buvo įtraukiami lengviausiai prieinami generalinės aibės vienetai – tyrėjui pažįstami asmenys, sutikusių dalyvauti tyrime įstaigų darbuotojai.

Imties dydis nebuvo iš anksto numatytas, duomenys renkami tol, kol pradėjo kartotis ir akivaizdžiai sumažėjo jų informatyvumas (Rupšienė, 2007). Atlikti 5 interviu su skirtingose socialinės globos įstaigose dirbančiais socialiniais darbuotojais. Informantų charakteristika pateikiama 1 lentelėje.

1 lentelė. Tyrimo dalyvių charakteristika

Informanto numeris	identifikacinis	Darbo patirtis	Įstaigos statusas
1		13 metų	Biudžetinė įstaiga
2		14 metų	Viešoji įstaiga
3		9 metai	Viešoji įstaiga
4		6 metai	Viešoji įstaiga
5		10 metų	Biudžetinė įstaiga

Duomenų rinkimo metodas. Kokybinių duomenų rinkimui pasitelktas pusiau struktūruotas interviu. Šiuo duomenų rinkimo metodu siekiama suvokti tiriamųjų patirtį, sužinoti jų savais žodžiais išsakomas nuomones tiriamu klausimu, atskleisti netikėtus, nenumatytus iš anksto tiriamos problemos elementus (Rupšienė, 2007).

Interviu vyko pagal iš anksto parengtą klausimyną (1 priedas), vadinamąsias interviu gaires. Sudaryto klausimyno struktūra lanksti, nestatiška, suteikianti galimybę reaguoti, užduoti papildomus klausimus, keisti klausimų eilę interviu metu. Griežtai struktūruoti interviu klausimai suponuoti tam tikras išankstines hipotezes, o tai trukdytų kurti teoriją (Bagdonaitė – Stelmokienė ir Žydžiūnaitė, 2016). Taip pat nesudarytų palankių galimybių temos plėtojimui, unikalioms informantų įžvalgoms atsiskleisti.

Klausimynas suskirstytas į tris pagrindinius klausimų blokus:

1. *Socialinių darbuotojų paslaugų kokybės užtikrinimo patirtys individualiuoju lygmeniu* (gali būti atskleidžiama socialinių paslaugų samprata, socialinių darbuotojų patirtis ir supratimas apie jų teikiamų paslaugų kokybės kriterijus, asmeninių savybių ir vertybių įtaką paslaugų kokybei, paslaugų kokybės iššūkiai, kokybės sutapimas ir nesutapimas iš darbuotojo ir kliento perspektyvos);
2. *Socialinių darbuotojų paslaugų kokybės užtikrinimo patirtys organizaciniu lygmeniu* (gali būti atskleidžiama socialinių darbuotojų patirtis ir nuomonė apie įstaigos teikiamų paslaugų kokybę ir ją įtakojančius veiksnius, komandinio darbo reikšmę ir vadovo vaidmenį užtikrinant paslaugų kokybę, kokybės vertinimo ir įsivertinimo procesus);
3. *Socialinių darbuotojų pasiūlymai paslaugų kokybės tobulinimui* (gali būti atskleidžiamos socialinių darbuotojų kokybiškos veiklos patirtys, kylančios idėjos, mintys ir pasiūlymai kaip tobulinti socialinių paslaugų kokybę tiek individualiuoju, tiek platesniu – organizaciniu kokybės lygmeniu).

Interviu vykdytas telefonu. 2020 m. kovo mėnesį visose Lietuvos socialinės globos įstaigose buvo paskelbtas karantinas, draudžiamas lankymas, todėl tiriamieji socialiniai darbuotojai sutiko bendrauti tik telefonu. Nors buvo galvojama apie galimybes taikyti ir kitus galimus duomenų rinkimo metodus, tačiau neeilinė situacija apribojo tyrėją. Iš pradžių nebuvo planuojama tyrimą atlikti bendraujant su informantais telefonu, tačiau vėliau paaiškėjo, kad toks būdas buvo palankus ir patogus abiem pusėms – tiek tiriamajam, tiek tyrėjui. Tiriamieji pastebėjo, kad ateityje galbūt bus labiau linkę dalyvauti telefoniniuose interviu, nei organizuojant susitikimus. Interviu telefonu neretai nepelnytai nustelbiami tradicinio tiesioginio interviu, tačiau esant tam tikram kontekstui, interviu telefonu netgi geriau išpildo tyrimo tikslus, atliepia dalyvių savybes, teigiamai veikia gaunamų duomenų kokybę (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016).

Interviu metu buvo susitelkiama į informantų pasakojimus, jų struktūras, patirtis. Interviu klausimais siekiama išgirsti kuo daugiau konkrečių istorijų iš kasdienės praktikos, pasakojimų apie socialinių darbuotojų praktikos metu kylančias patirtis. Vadovaujantis Bitino (2013) interviu atlikimo rekomendacijomis, tiriamųjų buvo prašoma papasakoti konkrečias situacijas, nusakyti savo elgesį, reakcijas, veiksmus, vėliau teiraujamosi kokie buvo reikšmingiausi šios patirties aspektai, kaip paveikė emociškai, kas pasikeitė informanto gyvenime, praktikoje.

Vidutinė vieno interviu trukmė – 37 minutės. Įrašyti telefoniniai pokalbiai buvo tiksliai iššifruoti teksto pavidalu.

Kokybinės duomenų analizės procesas buvo vykdomas vadovaujantis Gaižauskaitės ir Valavičienės (2016) (pagal Hennink, 2012) analitiniu keturių procedūrų ciklu: kuriami, aprašomi ir palyginami kodai, sudaromos ir konceptualiai aprašomos kategorijos, kuriama teorija.

Tyrimo etika. Atliekant tyrimą buvo laikomasi pagrindinių etikos principų. Tariantis dėl interviu, vadovų buvo prašoma, kad tyrime dalyvautų tik tie darbuotojai, kurie sutiktų tai daryti savanoriškai. Tiriamiesiems buvo atskleista tyrimo esmė, tikslai ir uždaviniai, paaiškinti etiniai principai, asmens duomenų apsauga, konfidencialumo užtikrinimas (Rupšienė, 2007). Su kiekvienu tiriamuoju aptarta, kad jų garso įrašas nebus saugomas ir ištrinamas iškart po transkribavimo. Nebus atskleidžiama asmens darbo vieta, vardas, telefono numeris ar bet kokie kiti asmens duomenys. Anonimiškumas ir konfidencialumas garantuojamas visais atvejais. Tiriamiesiems paaiškinta, kad jie gali nurodyti nenaudoti tyrime tam tikrų jų pasisakymų. Interviu metu buvo vadovaujamosi Gaižauskaitės ir Valavičienės (2016) etinėmis rekomendacijomis: išlaikomas neutralumas, tyrimo dalyvis nevertinamas, neįsiveliama į diskusijas, vengiama galimai traumuojančių klausimų, išlaikoma refleksija, reakcija, interviu valdomas ir skatinamas. Prieš interviu informantams buvo išsiųsti klausimai, kad jie galėtų

susipažinti. Informantams buvo pasiūlyta vėliau susipažinti su transkribuotu tekstu, tačiau jie visi to nepageidavo.

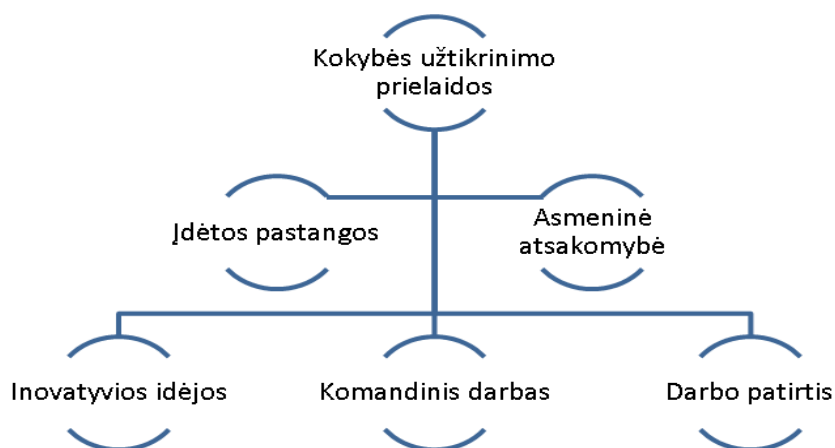
Tyrimo rezultatų ribotumas susijęs su gana siaura tiriamųjų grupe. Giluminis socialinių paslaugų kokybės atskleidimas reikalautų įvairiapusio požiūrio – paslaugų teikėjų, gavėjų, jų šeimos narių, organizacijų vadovų, politikos atstovų ir t.t. Įtraukus šias grupes, socialinių paslaugų kokybė atsiskleistų platesnėmis perspektyvomis.

3.2. Tyrimo rezultatų pristatymas ir aptarimas

3.2.1. Socialinių darbuotojų paslaugų kokybės užtikrinimo patirtys individualiuoju lygmeniu

Analizuojant informantų patyrimus teikiant socialines paslaugas individualiuoju lygmeniu, išryškėjo kaip socialiniai darbuotojai supranta socialinių paslaugų kokybę. Šią sampratą konkretina dvi kategorijos– „**Kokybės prielaidos**“ ir „**Kokybės raiška**“.

Kategoriją „Kokybės užtikrinimo prielaidos“ atskleidžia išskirtos penkios subkategorijos – tai *įdėtos pastangos*, *asmeninė atsakomybė*, *inovatyvios idėjos*, *komandinis darbas*, *darbo patirtis* (1 pav.).



1 pav. Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo prielaidos

Viena iš aiškiai informantų išsakytų socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo prielaidų – *įdėtos pastangos*. Kalbėdami apie situacijas, kurių metu suvokiama, kad suteiktos socialinės paslaugos buvo kokybiškos, informantai mini įdėtas dideles pastangas ir išnaudotas visas galimybes:

„*Tai reikia labai daug irgi įdėt pastangų, mokėt taip motyvuot, mokėt surast tokį rodiklį, dėl ko jisai sutinka maudytis.*“ (2);

„*Tai tas rezultatas, tos geros paslaugos – jos ne iškart sukuriamos, tai didelis įdirbis.*“ (3);

„*Visada reikia pasistengt, taip iš nieko nepasidaro <...> Suki galvą, suki ir kaip geriau vėl padaryt.*“ (4).

Paslaugų teikėjo dedamos paslaugos ir orientacija į socialinių paslaugų kokybę – glaudžiai susiję reiškiniai (Uzdilaitė, 2018). Tačiau informantų pasisakymai atskleidžia, kad dideles pastangas turi lydėti socialinio darbuotojo žinojimas, kad išnaudotos visos galimybės, pasitelkti visi įmanomi resursai.

Dar vienas tarp informantų pastebimų kokybės užtikrinimo prielaidų – *asmeninė atsakomybė*, kuri atsiranda turint galimybę socialiniam darbuotojui veikti savarankiškai, jaučiant galią, turint aiškias atsakomybes:

„*Kad ir tu kai padarai kažką, kas tik nuo tavęs priklauso. Gal taip. Ne kad tu kitų darbą nedadarytą. O kad pats nuo savęs padarai <..>.*“ (4);

„*Ir tau jau labiau svarbu ką darai, nes čia tavo stendas, čia tavo žmogus, čia tavo. Ir dar dėl to mes nesirotuojam, sakysim per skyrius, nes vienas turi būt skyriaus šeimininkas, iš jo ir paklaust galima.*“ (5).

Anot Charenkovos (2019), darbuotojai, jaučiantys, kad turi galią, įdeda daugiau pastangų įstaigos labui, tiki jos tikslu ir vertybėmis, yra lojalūs, skirtingai nei darbuotojai, kurie mano, kad turi ribotą įtaką priimti sprendimus. Šiuo atveju informantų pasisakymai patvirtina šią teoriją ir papildo ją tuo, kad socialiniai darbuotojai, jaučiantys turį galią ir savarankiškumą, tuo pačiu metu už tai jaučia ir aiškia atsakomybę, atskaitomybę už tam tikrus darbus, kuriuos vykdant jais yra pasitikima, suteikiamas savarankiškumas. Stacionarios socialinės globos įstaigos neretai yra kritikuojamos dėl tėviško etiško klimato, kuomet siekiama veikti teisingai, tačiau vengiama suteikti darbuotojams galimybes savarankiškai priimti sprendimus (Rimkus, 2015). Taigi, savarankiškas darbuotojų sprendimų priėmimas – labai svarbus socialinių paslaugų kokybės kriterijus.

Informantai supranta, kad suteikė kokybiškas socialines paslaugas tuomet, kai sėkmingai siekdami rezultatų, *įgyvendina inovatyvias idėjas*. Pabrėžtina, kad informantai šiuo atveju nekalba vien tik apie aiškius ir apčiuopiamus paslaugų rezultatus. Rezultatai socialiniame darbe yra sunkiai pastebimi ir išmatuojami (Čiurlevičiūtė, 2013), todėl naujoji viešoji vadyba labiau akcentuoja proceso kokybę, kuri priklauso nuo to, kaip paslaugų teikėjai teikia ir tobulina paslaugas, įtraukia klientus (Adomaitytė-Subačienė, 2019). Viena informantė pasakoja apie jos iniciatyva suorganizuotą, neįprastą, tačiau itin sėkmingą paslaugų teikėjų komandos ir gavėjo bei jo atstovo susitikimą, kuris paskatino pokyčius, padėjo kartu priimti ankščiau nerastus sprendimus:

„<...> Nu ir matom, kad iš tikrųjų, taip paprastai neišspręsim, nes kažkoks kreipimasis individualus į tam tikrus specialistus netikslingas ir nedavė pokyčių ankščiau. Išėitį tokią sugalvojau – organizuoti komandinį pasitarimą, kurio metu, pasikvietus tą dukrą ir jos motiną, subūrus visus specialistus, kurie galėtų atsakyti į iškart kylančius visus įvairius klausimus.“ (1).

Kita informantė pasakoja apie savo iniciatyviai, nuoširdžiai, nuosekliai įgyvendinamą idėją, dėl kurios ji visuomet jautė prasmę, tačiau nesitikėjo ir nelaukė apčiuopiamų rezultatų. Visgi rezultatai pasirodė po kurio laiko:

„Nu kad ir aš pavyzdžiui po renginių kokie tai pas mus vyksta, aš visada visus svečius pavedžioju, aprodau mūsų namus, kaip mes gyvenam papasakoju. <...> paskui po kurio laiko sužinau, kad tie patys žmonės, nu kuriuos aš vedžiojau, sugrįžta į mūsų namus su mintim, su idėjom, ar tai su gerais darbais, kad ir daleiskim savanoriai.“ (3).

Taigi, informantų įžvalgos atitinka naujosios viešosios vadybos teoriją, kuomet didesnis dėmesys yra skiriamas ne rezultatai, o procesui, jo tobulinimui, paslaugų gavėjų įtraukimui. Teoriją būtų galima papildyti informantų įžvalgomis apie socialinių paslaugų kokybės užtikrinimą sėkmingai įgyvendinant paslaugų teikimo idėjas, kurių efektyvumas priklauso nuo paslaugų teikėjų iniciatyvų, pokyčių siekimo, problemų sprendimų paieškų, lankstumo.

Informantų patirtis rodo, kad kokybiškos socialinės paslaugos didele dalimi priklauso nuo multidisciplininės **komandos darbo**. Komandinis darbas – svarbi ir neišvengiamas socialinių paslaugų kokybės kultūros dedamoji (Adomaitytė – Subačienė, 2019). Pirmoji informantė, pasakodama apie situaciją, kuomet sėkmingai išsprendė įsisenėjusį klausimą, sako, kad tai pavyko padaryti tik efektyvaus komandinio darbo dėka:

„Subūrus visus specialistus, kurie galėtų atsakyti į iškart kylančius visus įvairius klausimus. Ir iškart susitikę viską išsprendėm, dukra liko patenkinta.“ (1).

Informantai akcentuoja, kad komandinis darbas suteikia naudą bei paslaugų kokybę ne tik klientui, bet ir palengvina tarpusavio komunikaciją, efektyvina paslaugų teikėjų darbą:

„Visą informaciją gavo ir mums vieni kitiems nereikėjo tos informacijos dar atskirai perdavinėti.“ (1);

„Aš visad ateinu, išsivedu žmogų, kad kiti darbuotojai pailsėtų, sutvarko kambarį ramiai.“ (5).

Informantai pažymi, kad ne viskas priklauso nuo jų pastangų, o kokybiška socialinė paslauga – bendro komandos darbo rezultatas:

„O, skaitykim taip, ne nuo manęs vienos priklauso. Kokia komanda dirba, toks ir tas vaizdelis lauke.“ (5).

Svarbu pastebėti, kad informantai, pasakodami apie kokybiškų socialinių paslaugų teikimo patirtis ir akcentuodami gerą komandinį darbą, dažnai pabrėždavo savo pačių iniciatyvą buriant komandą, gerinant jos darbą:

„Išeitį tokią sugalvojau – organizuoti komandinį pasitarimą.“ (1).

Maniušytė (2014) pastebi, kad socialiniam darbuotojui įsitraukus į multidisciplininės komandos darbą, jis tampa efektyvesnis, komanda geriau funkcionuoja. Manytina, kad taip yra todėl, kad socialinis darbuotojas turi daug žinių ir įgūdžių kaip dirbti komandoje, kaip ją palaikyti, skatinti.

Informantų pasisakymai rodo, kad **praktinė darbo patirtis** – svarbi socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo prielaida. Šiuo atveju informantė, pasakodama istoriją apie tai, kaip sėkmingai pavyksta įkalbėti išsimaudyti Alzheimerio liga sergantį asmenį, atskleidžia socialinio darbo žinių poreikį:

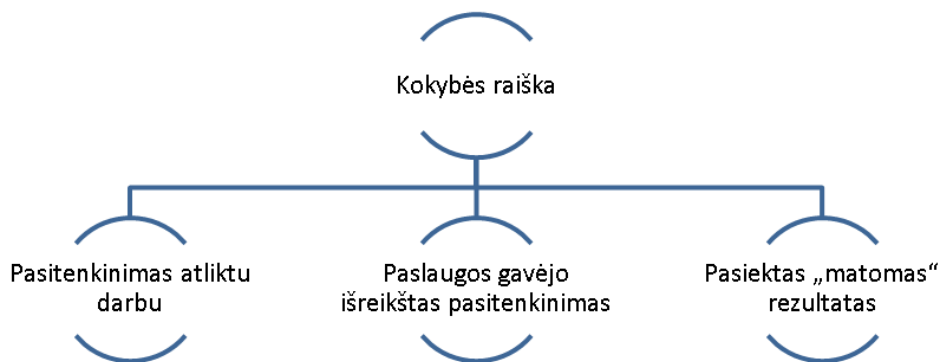
„Tas Alzheimeris, reikia žinot kaip su juo kalbėt.“ (2).

Praktinė patirtis sudaro sąlygas pasitenkinimui nuveiktu darbu, užtikrintumui, vidiniam žinojimui kaip suteikti kokybišką paslaugą:

„Čia kaip sakyti, čia nu kaip toks vidinis tarsi žinojimas. Ir tas auga po biškį. Nu aš jau devinti metai kaip dirbu. Ir nėra ką lygint – kaip aš pradžioj nieko nesuprasdavau, kaip aš dabar suprantu.“ (3).

Neabejojama, kad socialinio darbuotojo profesinės žinios ir įgūdžiai lemia gerą socialinių paslaugų kokybę (Andrijauskaitė, 2015). Šią teoriją būtų galima papildyti tuo, kad svarbu turimas žinias pritaikyti konkrečiam, individualiam atvejui. Praktinę patirtį lydintis vidinis žinojimas, užtikrintumas sąlygoja ne tik kokybiškas socialines paslaugas, bet ir pasitenkinimą savo atliekamu darbu.

Informantų socialinių paslaugų kokybės samprata atsiskleidžia kalbant apie **paslaugų kokybės raišką**. Šią kategoriją tikslina išskirtos subkategorijos: **pasitenkinimas atliktu darbu**, **paslaugos gavėjo išreikštas pasitenkinimas**, **pasiektas „matomas“ rezultatas** (2 pav.).



2 pav. Socialinių paslaugų kokybės raiška

Informantų patirtys atskleidžia, kad socialinių paslaugų kokybė pasireiškia esant paslaugų teikėjo **pasitenkinimui atliktu darbu** - sužinojus apie gerus kitų vertinimus, atsiliepinimus, pajutus savo profesinės veiklos pasirinkimo prasmę, gavus patvirtinimą:

„Išspręsti klausimai ir toks pasitenkinimas savo darbu <...> Tikrai labai gera išgirst kaip tavo darbą vertina.“ (1);

„Nu jaučiuosi pakylėta <...>. Ir svarbiausia, kad tu tą reikalą sutvarkai <...>“ (2);

„Didžiuojiesi savim, pagauni kad esi „savo ratuose“. O tai malonu, be abejonės.“ (4).

Vadinasi, gera paslaugų teikėjo, o ne tik gavėjo savijauta – labai svarbus kokybiškų socialinių paslaugų kriterijus. Kaip teigia Rimkus (2015), šiuolaikiniam socialiniam darbuotojui labai svarbu apie savo profesiją mąstyti kompleksiskai, t.y. aprėpti ne tik žinias, įgūdžius, vertybes, bet ir mintis, jausmus.

Informantų nuomone, socialinių paslaugų kokybė atsiskleidžia **paslaugų gavėjui aiškiai išreiškus pasitenkinimą**:

„Ir su tuo artimuoju, ji buvo sužavėta, kad tokių dalykų vyksta <...> „Asmeniškai padėkojo, ačiū, sako, jaučiau tokį dėmesį, bendrą nusiteikimą“ (1).

Išties, kalbant apie paslaugų kokybę, paprastai dažniausiai minima siekiamybė yra vartotojo (kliento) pasitenkinimas (Indrašienė ir Katkonienė, 2011; Andrijauskaitė, 2015; Uzdilaitė, 2018). Informantų pasisakymai papildė šį supratimą ypatingu požymiu – tiek paslaugų gavėjo, tiek teikėjo pasitenkinimas gali įvykti tokiu pačiu arba panašiu metu ir yra glaudžiai susiję:

„Tai smagu ir jai, ir mum labai.“ (1).

Taigi, kalbant apie paslaugų gavėjo pasitenkinimą, akcentuojama ir paslaugų teikėjo pasitenkinimo svarba paslaugos kokybei. Taip pat, anot informantų, paslaugų kokybę reiškia paslaugų gavėjo pasitenkinimas viršijus jo lūkesčius:

„Kai žmonės, kurie turėjo daug skundų, buvo sužavėti“ (1).

Anot Žalimienės (2003), neišpildyti paslaugų gavėjų lūkesčiai rodo blogą paslaugų kokybę, išpildyti – patenkinamą, o viršyti – idealią (Žalimienė, 2003). Tačiau viena informantė pasakoja istoriją, kuri šią teoriją daro komplikuoja:

„Būna, kad nesutampa, pavyzdžiui, tos gyventojos ir jos dukros norai. Va tada tai bėda. „Mamytė nori gyvent viena“. Tu mamytės klausai, nei tai ji nori, nei tai ne. Sako – jei dukra labai nori, tegul. Tu bandai dar su dukra pakalbėt, dar paderint, bet jai tik taip atrodo ir ne kitaip. Nu ir gauna ta mamytė vienvietį kambarį ir ką jūs galvojat – liūdi ji ten, ištisai koridoriuj sėdi, nori su kuo nors pašnekėt. Va taip. Tai dabar nežinau ar čia galima pavadint kokybiška paslauga? Kaip ir stengiamės suderint norus, aptart, bet ne visada pavyksta. Žmogus turi pats savo kailiu išbandyt.“ (3).

Šiuo konkrečiu atveju galima sakyti, kad įvairias būdais buvo siekiama suteikti kokybišką socialinę paslaugą, suderinti ir išpildyti paslaugų gavėjo (mamos) ir jo artimųjų (dukros) lūkesčius, tačiau patys paslaugų gavėjai jų nesuderino ir galutinis paslaugos suteikimo rezultatas neatitiko lūkesčių, neatnešė laukiamo rezultato. Taigi, tiriamosios patirtis rodo, kad paslaugų gavėjo lūkesčių išpildymas (ar jų viršijimas) tampa komplikuoju jei šie lūkesčiai yra dviprasmiški, veikiami aplinkos subjektų. Dar vienas svarbus aspektas, dėl kurio neretai kritikuojamos stacionarios socialinės globos įstaigos – nepriklausomo asmens pasirinkimo neužtikrinimas. Charenkovos (2019) teigimu, vietoj nepriklausomo asmens pasirinkimo, globos įstaigoje jis įtraukiamas į rutiną, kai nebegali spręsti savo dienos tvarkės, laisvalaikio veiklų, negali pasirinkti kambario kaimyno ir pan. Šiuo atveju informanto patirta situacija rodo, kad asmens pasirinkimus riboja (keitė) ne stacionarios globos įstaigos darbuotojai, o paties asmens artimieji. Todėl gali būti keliami prielaidai, kad nepriklausomo asmens pasirinkimo neužtikrinimas nėra vien tik stacionarių socialinės globos įstaigų problema. Apskritai, nepriklausomybę gali riboti bet kokie senyvo amžiaus asmenį globojantys subjektai – šeima, artimieji, draugai, globos įstaigos darbuotojai ir kt. Taigi, informantai paslaugų gavėjo išreikštą pasitenkinimą ir viršytus lūkesčius supranta kaip gerą socialinių paslaugų kokybę, tačiau pateikia ir atvejų, kuomet pasitenkinimo pasiekimas yra komplikuoju dėl nesuderintų paslaugų gavėjų ir jų artimųjų lūkesčių.

Galiausiai, tiriamieji, kalbėdami apie socialinių paslaugų kokybės supratimą, išreiškė **pasiiekto „matomo“ rezultato** svarbą:

„Ir rezultatas kokybiškas – žmogus perrengtas, švarus. Vėlgi, viską vizualiai pamatai.“ (2);

„Arba nukrenta kaip iš dangaus kokie žmonės, kažką dovanoja, mes klausiam – iš kur apie mus sužinojot? O jie sako – mano ten draugės ofisas visas buvo, ekskursiją turėjom, tai visi pasakojo – kokie faini darbuotojai, kokie faini senučiukai, kaip ten jie gražiai gyvena. Ir va, štai, aš tada matau, kad mano darbas nenuėjo veltui.“ (3).

Informantai pastebi, kad siekiant pamatyti rezultatų, reikalingos jų pačių pastangos, ieškojimai:

„Kai tą rezultatą kažkokį tai pasieki <..> Visada reikia pasistengt, paieškot to tai kažko apčiuopiamo, kad tu matytum savo darbą.“ (4).

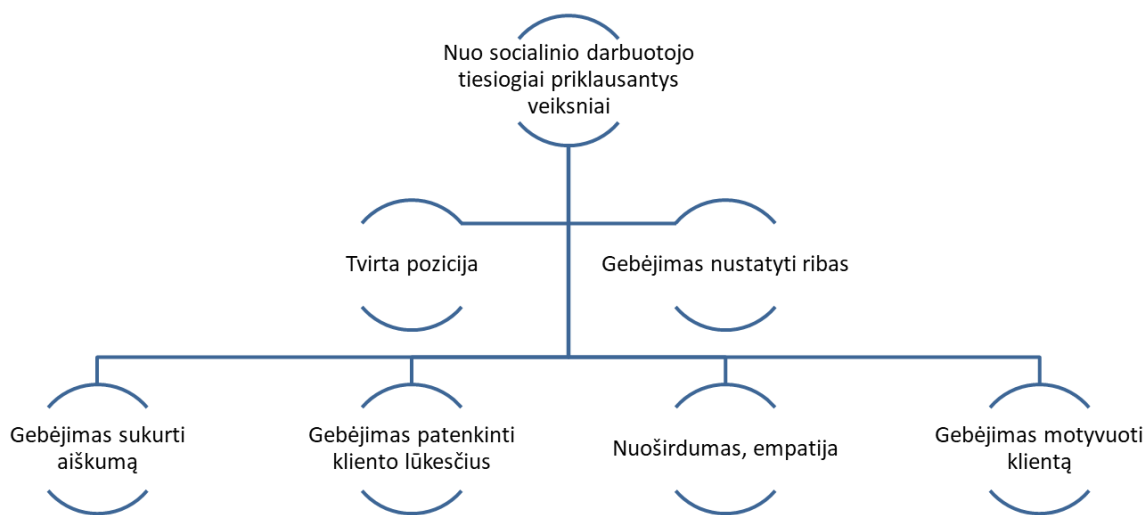
Šiuose informantų pasisakymuose išryškėja socialinių darbuotojų pastangos pastebėti savo veiklos rezultatus, nors tai socialiniame darbe yra pakankamai komplikuoju. Galima sakyti, kad tai pabrėžia socialinio darbuotojo santykį su savo profesija. Anot Čiurlevičiūtės (2013), vienas iš būdų, kuriuo socialinis darbuotojas gali užtikrinti ir plėtoti savo kompetenciją – savo veiklos rezultatų ir veiksmingumo vertinimas. Pažymėtina, kad šiuo atveju informantai

kalba tik apie subjektyvųjų rezultatų pastebėjimą. Gečienė ir Gudžinskienė (2018) pažymi, kad siekiant socialinės globos įstaigų paslaugų kokybės, visiems teikėjams labai svarbu orientuotis į paslaugų rezultatus, juos objektyviai fiksuoti, stebėti nuolatinio gerinimo procesą, naudą paslaugų gavėjui, informuoti darbuotojus ir paslaugų gavėjus apie paslaugų efektyvumo pasiekimus.

Taigi, socialinių paslaugų kokybė subjektyviai pasireiškia socialiniams darbuotojams pasiekus „matomų“ rezultatų, tačiau jų pastebėjimui reikalingos paties specialisto pastangos.

Bendraujant su informantais išryškėjo socialinių paslaugų kokybės veiksnių supratimas. Kadangi socialinių darbuotojų iš pradžių buvo prašoma pasakoti tik apie save ir savo patirtis, informantų suprantami ir patiriami socialinių paslaugų kokybės veiksniai atsiskleidė kaip tiesiogiai nuo jų priklausantys bei tiesiogiai nepriklausantys, tačiau jaučiami. Taigi, socialinių paslaugų kokybės veiksnių supratimą konkretina dvi kategorijos – „**Tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo priklausantys nuo socialinių paslaugų kokybės veiksniai**“ ir „**Tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo nepriklausantys socialinių paslaugų kokybės veiksniai**“.

Kategoriją „Tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo priklausantys socialinių paslaugų kokybės veiksniai“ atskleidžia šešios išskirtos subkategorijos: *ribų nustatymas, gebėjimas sukurti aiškumą, gebėjimas patenkinti kliento lūkesčius, motyvuoti jį, taip pat – nuoširdumas ir empatija* (3 pav.).



3 pav. Nuo socialinio darbuotojo tiesiogiai priklausantys veiksniai

Socialiniai darbuotojai pažymi, kad *gebėjimas nustatyti ribas* savo profesinėje veikloje ir nebandymas išspręsti „viso pasaulio problemų“ – viena iš jų profesinių savybių, kuri padeda pasiekti socialinių paslaugų kokybės ir nepervargti:

„Metams bėgant tu keiti požiūrį. <...> Tu dirbi savo darbą ir žiūri, kad žmogui būtų geriausiai. Tu to viso pasaulio ir nepakeisi. <...> save į profesionalumą kreipi – žiūri ką tau reikia padaryt, kas nuo tavęs priklauso. Kas nuo tavęs nepriklauso nežiūri.“ (3).

Rimkus (2015) pastebi, jog socialiniai darbuotojai kiekvieną dieną susiduria su neapibrėžtumu, jų profesinėje veikloje gausu situacijų, kurioms sudėtinga rasti aiškų sprendimą, o suteiktos pagalbos kokybės vertinimas neretai priklauso nuo kiekvienos atskiros situacijos, konteksto. Analizuojant informantų pasisakymus, galima kelti prielaidą, kad socialiniai darbuotojai, nusistatydami aiškias ribas bei savo kompetencijos galimybes tam tikru būdu mėgina išvengti neapibrėžtumo keliamų sunkumų, nusivylimo. Tai įrodo ir dar vieno informanto pasisakymas:

„Kai nepavyksta, tai jautiesi normaliai. Tu žinai, kad yra ir neįmanomų dalykų.“ (5).

Tačiau pripažįstama, kad ne visuomet pavyksta laikytis aiškių nustatytų ribų:

„Tas negalėjimas kartais pasakyt „ne“, jis išlenda ir netikėčiausiais momentais. Nešiojuos aš telefoną po kaklu ir savaitgaliais, neslėpsiu, esu ir į darbą ne kartą važiavus, paskui gailėjausi“ (5).

Tuomet gali grėsti ir perdegimas:

„Žmonės labai skirtingi, ypač senatvėj. Tu turi tą suprast, ir gintis, kad neperdegtum“ (3).

Taigi, informantų pasisakymai tarsi atspindi Rimkaus (2015) teiginius apie būtinybę šiuolaikiniam socialiniam darbuotojui lanksčiai, dinamiškai, kritiškai mąstyti, ieškoti alternatyvių sprendimų, greitai orientuotis besikeičiančioje visuomenėje. Tačiau tuo pačiu metu informantai pažymi, kad kuriant socialinių paslaugų kokybę tokiam kontekste labai svarbu gebėti nusistatyti aiškias ribas, neperdegti.

Dar vienas išryškėjęs tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo priklausantis socialinių paslaugų kokybės veiksnys – tvirta socialinio darbuotojo pozicija, kuri pasireiškia socialiniam darbuotojui demonstruojant kovingumą, atkaklumą, drąsą, principingumą, atskaitomybę, atsakingą veiklos planavimą:

„Jau pripranti, kad reikia nueit pas ir pas skyriaus vedėją, kad reikia ir pagėdint, kad reikia ir pasarmatint, ir gražiai pašnekėt, ir pasibart. Ir tą savo atkaklumą parodyt. Kad jau mes čia, tai mes neišeisim.“ (3);

„Tas principingumas man padeda siekti kokybiškų paslaugų <...> Svarbiausia ištisai tą patį daryti.“ (1);

„Pas mane viskas sudėliota, viskas pagal eilę. Ir jei man pasako, kad kažko reikia, tai žino, kad bus padaryta ir nereiks kartot. <...> Savo darbą žinai ir padarai, o ne vilkini.“ (4).

Večkienės, Brunevičiūtės ir Eidukevičiūtės (2018) tyrimas atskleidė, kad tarpdisciplininėje komandoje socialinio darbuotojo pozicija nėra tvirta. Šiuo atveju informantai

pastebi, kad tvirtą poziciją reikia susikurti ir nuolat jos laikytis. Anot Večkienės, Brunevičiūtės ir Eidukevičiūtės (2018), susikalbėjimo tarp skirtingų specialistų barjerus gali efektyviai įveikti socialinio darbuotojo pastangos ieškoti susikalbėjimo galimybių ir didėjantis sveikatos priežiūros darbuotojų supratimas apie socialinio darbuotojo vaidmenį. Informantų pasisakymai papildo šią teoriją prielaida, kad didėjantį sveikatos priežiūros darbuotojų supratimą apie socialinio darbuotojo vaidmenį didelėmis pastangomis būtent ir kuria pats socialinis darbuotojas. Vienas informantas pasakoja kaip jam, siekiant socialinių paslaugų kokybės, pavyksta įveikti slaugytojų padėjėjų pasipriešinimą. Informanto teigimu, svarbu sistemingai ir nuosekliai laikytis savo pozicijos, būti atkakliam ir kitų akivaizdoje nuosekliai, tvirtai, nepertraukiamai siekti socialinių paslaugų kokybės tikslų:

„Bet darbuotojams, kaip pavyzdžiui, padėjėjams, tas principingumas, tai aišku, joms nepatinka. Bet kai įpranta, tai įpranta, žino, kad taip bus. Yra buvę tokių frazių, kaip „ko čia stovi, ką čia žiūri, ar savo darbo nežinai, koks tavo darbas?“ <...> Paburba, bet ilginiui, kažkokia tvarka atsiranda.“ (1).

Gebėjimas sukurti aiškumą (tiek santykiuose su klientais, tiek su bendradarbiais) – svarbus informantų išsakytas, nuo jų tiesiogiai priklausantis socialinių paslaugų kokybės veiksnys:

„Tada ir joms užduotys aiškiau, ir tau.“ (1).

Adomaitytė – Subačienė (2019) pažymi, kad taisykles kuriantis socialinis darbuotojas sukuria formalią bendravimo aplinką, apsaugo save nustatydamas aiškius barjerus, tačiau klientai neretai į taisykles atsako nuolankumu, jausdami santykio ribas stengiasi jų neperžengti. Šiame tyrime dalyvavę informantai taisyklių kūrimą laiko tiek paslaugų gavėjui, tiek jiems patiems naudingu dalyku siekiant aiškesnės komunikacijos, geresnės klientų savijautos. Žinojimą ir aiškumą apibūdina kaip labai svarbius socialinių paslaugų kokybės veiksnius teikiant paslaugas vyresnio amžiaus žmonėms:

„Tu jam viską paaiškini, pastiprini, jis tada visai kitaip jaučiasi. <...> jis žino kada aplankysi, laukia jau susiruošęs sąrašą ką iš krautuvės atnešt. Tu tokias taisykles su tuo žmogum susikuri, kaip jūs bendrausit, kaip ką. Ir jis tada ramiai, jis žino, kad ateisi, kad nepaliksi, kad paskambinsi, kad aprūpinsi. Ir guli ramiai sau – ar ligoninėj, ar kur. Senam žmogui svarbus žinojimas.“ (3).

Manytina, kad tokiu būdu socialinis darbuotojas, mažindamas kliento nežinomybę, užtikrindamas saugumą, kuria įgalinančius, pasitikėjimu grįstus santykius. Pabrėžiama, kad būtent įgalinimas yra vienas iš svarbių įrankių, globos įstaigose padedantis užtikrinti kliento saugumą ir kokybiškas socialinės globos paslaugas (Charenkova, 2019). Maniušytės (2014) tyrime bendraujant su senyvo amžiaus žmonių globos įstaigose dirbančiais socialiniais

darbuotojais taip pat atskleista, kad vyresnio amžiaus žmonės negali pakelti nežinomybės, jiems labai svarbus aiškus atsakymas, nesvarbu ar jis teigiamas, ar neigiamas. Taigi, teikiant socialines paslaugas vyresnio amžiaus žmonės, labai svarbu jiems suteikti aiškią informaciją, atsakyti į klausimus.

Socialiniai darbuotojai interviu metu kaip svarbų paslaugų kokybės kriterijų atskleidė ir ***gebėjimą patenkinti kliento lūkesčius***. Šis patenkinimas sėkmingai įvyksta kuomet socialinis darbuotojas siekia, kad globos įstaigoje esantis asmuo čia jaustųsi gerai, kaip namie, kuria jam įprastą, pažįstamą aplinką:

„Žmogus irgi būna atvažiuoja su savo dienotvarke, su savo tvarka ir tu taikai prie jo. Taikai kitus, taikai save. Žiūri kaip jam reikia, kas patinka, prie ko įpratęs.“ (5).

Socialinės globos normų aprašas (2007) – tai teisės aktas, nustatantis privalomumą globos įstaigose kurti asmens gyvenamąją aplinką, kuri būtų kiek galima artimesnė namų aplinkai, siekti asmens pasitenkinimo šia aplinka. Šio informanto pasisakyme jaučiamos ne tik pastangos sukurti namų jaukumą, bet ir siekis tokiu būdu sudaryti asmeniui pasirinkimo galimybes, visapusiškai palaikyti jį išsakant savo pageidavimus, lūkesčius. Anot Večkienės, Brunevičiūtės ir Eidukevičiūtės (2018), užtikrinant kliento palaikymą, skatinamas pasitikėjimas savo galimybėmis, kuris įgalina geriau veikti sudėtingose situacijose, valdyti jų kaitą. Patekimas į globos įstaigos aplinką bei kiti senėjimą lydintys pokyčiai veikia asmens tapatumą, todėl galimybė tęsti laisvalaikio ar kitas prieš tai mėgstamas veiklas yra labai svarbi (Charenkova, 2019). Informantas taip pat papildo teoriją tuo, kad kliento lūkesčių aplinkai patenkinimas ir galimybių jam tvarkyti savo dienotvarkę suteikimas yra labai naudingas ne tik pačiam asmeniui, bet tampa lengviau ir paprasčiau su juo dirbančiam personalui:

„Ir tu kai atrandi, tada būna lengva visiems.“ (5).

Anot Charenkovos (2019), gyventojų įgalinimas sukuria augančią jų ir personalo galią, sudaro sąlygas geresnės kokybės paslaugų teikimui, gerina vyresnio amžiaus žmonių gyvenimo kokybę, didina personalo pasitenkinimą darbu.

Dar vienas informanto, dirbančio tik su asmenimis, sergančiais demencija, pasisakymas, atskleidžia kiek kitokius socialinio darbuotojo metodus kliento lūkesčių patenkinimui pasiekti. Kadangi demencija sergantis asmuo, tikėtina, negali pats išsakyti savo norų, lūkesčių, savijautos, socialinis darbuotojas turi juos atspėti, atrasti, pasiekti asmens pasitenkinimą. Socialinis darbuotojas šias savo pastangas ir metodus apibūdina kaip „įvyniojimą į gražų popieriuką“:

„Kad jis priimtų tą pagalbą, tai reikia įvyniot į gražų popieriuką visą tą savo pagalbą, kad tikrai priimtų kaip pagalbą. O ne kad sakytų: ne, aš tai nevalgysiu, aš tai jau ne... Kokios

čia tabletės? Norit mane nunuodyt? O aš sakau – va, atnešiau – kokie vitaminai. Ir aš užsisakiau. Čia tai jūsų dukra atsiuntė, labai brangūs. O, tikrai, sako – labai brangūs?“ (2).

Taigi, galima teigti, kad demencija sergančių asmenų lūkesčių išraiška ir patenkinimas itin skiriasi nuo kitų socialinio darbo klientų globos įstaigose. Tai gali būti tolesnių socialinių tyrinėjimų objektas.

Toliau analizuojant informantų pasakojimus krypsta dėmesys į dar vieną ryškų socialinių paslaugų kokybės veiksnį, priklausantį nuo socialinio darbuotojo – tai **gebėjimas motyvuoti klientą**. Teigiama, kad kuomet vyksta įgalinimo procesas, asmenims sukuriama galimybė daryti įtaką sprendimams, veikiantiems jų gyvenimą, tačiau globos namuose stokojama šių kontrolės ir dalyvavimo priimant sprendimus (Charenkova, 2019). Tačiau informantai socialiniai darbuotojai pabrėžia savo pastangas ir jų sėkmę motyvuojant klientus:

„Kad jis pats priimtų tą sprendimą, atsakingas būtų, kad jis irgi suprastų, jis irgi prieitų, kad abu prieitume tą sprendimą, to geresnio tikslo link“ (1).

Socialinis darbuotojas įgalina, motyvuoja klientus dalyvauti sprendimų priėmimo procesuose, siekti pokyčių, priimti sprendimus, būti už juos atsakingais. Orlovos ir Gruževskio (2014) tyrime dalyvavę globos įstaigose gyvenantys vyresnio amžiaus žmonės kaip pagrindinį ir svarbiausią gyvenimo kokybės veiksnį išskyrė savarankišką sprendimų priėmimą. Vien tapimas globos įstaigos gyventoju, globojamu asmeniu, daugeliui Orlovos ir Gruževskio (2014) tyrimo dalyvių jau reiškė jų savarankiškumo ir sprendimų priėmimo galios mažėjimą, tad galėjimas išlikti savarankiškam globos įstaigoje tapo ypač svarbiu. Šatkauskienės (2014) tyrime dalyvavę stacionariose psichikos sveikatos įstaigose dirbantys socialiniai darbuotojai atskleidė, kad jie inicijuoja veikimą kartu su klientu priimant sprendimus ir tai naudoja kaip intervencinę sąveikos strategiją, kuri suteikia klientui galimybę maksimaliai dalyvauti pagalbos procese, didina savarankiškumą, socialinius įgūdžius. Nors būtina kliento dalyvavimą sprendimų priėmimo taip pat reglamentuoja Socialinės globos normų aprašas (2007), tačiau šiame tyrime dalyvavusio informanto pasisakyme jaučiamas tikras, nuoširdus noras, o ne teisės aktais primestas privalomumas įtraukti klientą į sprendimų priėmimo procesą. Kito informanto, dirbančio su demencija sergančiais asmenimis pasisakymas apie klientų motyvaciją atskleidžia kiek kitokius socialinio darbo kokybės veiksnius. Gebėjimas sėkmingai motyvuoti asmenį, sergantį demencija – tai kitoks procesas. Galima teigti, kad dėl klientų kognityvinių sunkumų, čia socialinis darbuotojas užima svarbų, galbūt netgi dominuojantį vaidmenį. Kurdamas patrauklias klientams situacijas ir istorijas, gerą nuotaiką, socialinis darbuotojas juos motyvuoja aktyviai leisti laiką, valgyti, eiti į lauką:

„Tą motyvaciją jiems suteikt. Arba ateinu, sakau, oj, šiandien toks oras geras, saulutė vat šviečia, eisim pasisveikint su saulute. Prieš tai viską skaniai suvalgysim, išgersim vaistukus, ir eisim ruoštis.“ (2).

Tikėtina, kad tokios aktyvios socialinio darbuotojo pastangos padeda demencija sergantiems asmenims gyventi aktyvų, visavertį gyvenimą. Globos įstaigose gali būti atveriamos naujos žmogaus galimybės – dėl personalo buvimo šalia sukuriamas saugumo jausmas, atsiranda galimybės susipažinti su naujais žmonėmis, sudalyvauti naujose laisvalaikio veiklose (Charenkova, 2019). Taigi, kliento motyvavimas – svarbus socialinių paslaugų kokybės veiksnys, priklausantis tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo gebėjimų, nuoširdžių pastangų.

Nuoširdumas ir empatija informantų darbe užima svarbų vaidmenį. Tai – dar vienas tiesiogiai nuo jų priklausantis socialinių paslaugų kokybės veiksnys. Informantai pažymi vertinantys savo suteiktas paslaugas per savo, savo artimųjų prizmę:

„Bet aš pirmiausia žiūriu kad sau atsakyt – ar aš gerai darau?“ (5).

Atsakymas į klausimą – ar man pačiam (mano artimiesiems) būtų priimtinos tokios paslaugos padeda įvertinti savo paslaugų kokybę:

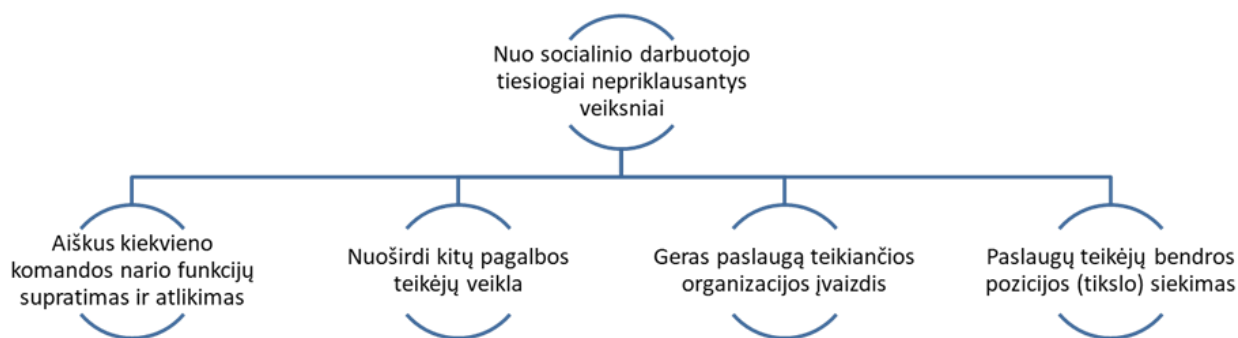
„Pagalvoju – kaip aš norėčiau kad man darytų. Tada labai paprasta dirbti ir gyventi.“ (3).

Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017) pabrėžia žmogiškosios moralės principų įgyvendinimo svarbą socialinių paslaugų teikimo srityje, tačiau šie informantų pasisakymai atskleidžia itin aukštą socialinių darbuotojų moralinę atsakomybę ne tik prieš savo klientą ir profesiją, bet ir prieš save patį. Šatkauskienės (2014) tyrime dalyvavę stacionariose psichikos sveikatos įstaigose dirbantys socialiniai darbuotojai atskleidė panašų požiūrį, jog kuriant pagalbos santykius tarp socialinio darbuotojo ir kliento labai svarbi bendražmogiškoji socialinio darbuotojo laikysena – rūpestis, empatija, priėmimas, neteisimas, geranoriškas nusiteikimas.

Kalbant su informantais, išryškėjo ir tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo nepriklausantys socialinių paslaugų kokybės veiksniai. Kalbėdami apie šiuos veiksnius, socialiniai darbuotojai su jais tapatinasi, jaučia ir jų kontekste išgyvena savo vaidmenį. Tai daugiausiai susiję su kitų specialistų, išorės institucijų atliekamomis funkcijomis, esamais požiūriais, nuo kurių, informantų nuomone, taip pat priklauso ir socialinių darbuotojų atliekamo darbo kokybė, ir visų teikiamų socialinių paslaugų kokybė.

Kategoriją „Tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo nepriklausantys socialinių paslaugų kokybės veiksniai“ atskleidžia keturios išskirtos subkategorijos: **aiškus kiekvieno komandos nario funkcijų supratimas ir atlikimas, nuoširdi kitų pagalbos teikėjų veikla, paslaugų teikėjų**

bendros pozicijos (tiksl) nusistatymas ir siekimas bei geras paslaugą teikiančios organizacijos įvaizdis (4 pav.).



4 pav. Nuo socialinio darbuotojo tiesiogiai nepriklausantys veiksniai

Socialiniai darbuotojai, kalbėdami apie socialinių paslaugų kokybės veiksnius, pabrėžė, jog svarbus *aiškus kiekvieno komandos nario funkcijų supratimas ir atlikimas*, tačiau atskleidė išgyvenantys neigiamus jausmus kuomet tokio aiškaus supratimo komandoje nėra ir socialiniam darbuotojui tenka kontroliuoti bei sekti kitų kolegų darbą:

„<...> kai kolegos nevienodai supranta, kai nesuvokia savo atliekamų pareigų. <...> nu aš neatsakinga už tą kiekvieną žmogų – kaip jis suvokia, bet ir to reikia siekti. Atrodo kvailai skamba – kad kiekvienas suvoktų ir darytų savo darbą.“ (1).

Galima kelti prielaidą, kad socialinis darbuotojas jaučiasi įpratęs prie tokių situacijų ir jų kontekste siekia geriausio kliento intereso patenkinimo, savo profesinių užduočių išpildymo:

„<...> bet čia ir yra mano darbas – pasiekti, kad kiekvienas darytų savo darbą.“ (1).

Taip pat informantų pasisakymuose atsispindėjo neigiamos patirtys kuomet tenka tiesiogiai vykdyti kitų sričių specialistų funkcijas (ūkio, slaugos, buhalterinės apskaitos). Tai vyksta kuomet nėra tiksliai apibrėžta kas turi vykdyti vieną ar kitą funkciją ir būtent socialiniam darbuotojui skiriama padaryti neapibrėžtus darbus:

„Jei nors kiek neaišku kas čia turi daryt – socialinis darys. Mums skambina dėl buhalterijos, dėl slaugos, dėl ūkio – dėl visko. Man patiko, vieną kart sako, neminėsiu kas: aj, ten su buhalterija neis susitart, kol ten jiems paaiškinsi, tu padaryk, bus greičiau.“ (1).

Ši informantų patirtis sutampa su Švedaitės-Sakalausės, Gvaldaitės ir Buzaitytės-Kašalynienės (2014) tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų patyrimu, kuomet jiems skiriamos su socialiniu darbu nesusijusios užduotys. Maniušytės (2014) tyrime dalyvavę globos įstaigų socialiniai darbuotojai taip pat pažymėjo kartais vykstantys jų išsilavinimo neatitinkančius, aukštos profesinės kvalifikacijos nereikalaujančius, ne socialinio darbuotojo darbus. Anot jų, tai įvyksta dėl nesugebėjimo atskirti darbuotojų funkcijų. Tačiau galima kelti

ir prielaidą, kad socialinis darbuotojas kitų specialistų tarpe išsiskiria lankstumu, operatyvumu, greita reakcija, gerais problemų sprendimų gebėjimais – todėl jam skiriamos funkcijos, dėl kurių atlikimo kitiems darbuotojams gali kilti daugiau problemų. Socialinis darbuotojas šias situacijas išgyvena. Neigiami jausmai lydi specialisto kasdienę praktiką, jais dalinamasi bendraujant su kolegomis, juos gali pajauti paslaugų gavėjai:

„<...> tu jau piktas tą darbą darai. O kai piktas, tai tas pyktis, jis neišvengiamas, tu jį nešiesi su savimi, eini pas žmogų tą patį. Jau neigiamos emocijos, jau su kolege kalbi ne apie kad padaryt ką gero, o kad davė darbą, visai tau nepriklausantį.“ (5).

Anot Švedaitės-Sakalauskės, Gvaldaitės ir Buzaitytės-Kašalynienės (2014), socialiniai darbuotojai patiria „nepaisomo profesionalumo“ fenomeną, kuomet susiduria su nepagrįstais, neadekvačiais, profesinės veiklos esmės neatitinkančiais reikalavimais. Teigiama, kad dėl socialinio darbo profesijos jaunumo visuomenė iki šiol gana nepalankiai žiūri į šią profesiją ir jos atstovus, jiems taikoma perteklinė išorinė kontrolė, atskaitomybės reikalavimai, nuolat kvestionuojamos kompetencijos ir gebėjimai (Charenkova, 2019). Tačiau gali būti, kad informantų patiriamos situacijos įstaigos viduje atskleidžia kiek kitokį požiūrį į socialinį darbuotoją. Jis matomas kaip kompetentingas, lankstus, operatyvus, gebantis greit įsisavinti informaciją ir vykdyti užduotis. Vis dėlto pačiam specialistui ne savo funkcijų vykdymas kelia neigiamus išgyvenimus. Nors socialinio darbo ribos plečiasi ir jis tampa itin kompleksiškas (Rimkus, 2015), tačiau tai nereiškia, kad socialinis darbuotojas turėtų tiesiog plačiau veikti perimdamas kitų specialistų funkcijas. Atvirkščiai – įvairūs specialistai turėtų įsitraukti į socialinių problemų sprendimą, o socialinis darbuotojas galėtų efektyviai organizuoti ir koordinuoti šiuos procesus.

Bendraujant su socialiniais darbuotojais taip pat išryškėjo kitas tiesiogiai nuo jų nepriklausantis, bet patiriamas socialinių paslaugų kokybės veiksnys – **nuoširdi kitų pagalbos teikėjų veikla**. Informantai giliai išgyvena situacijas, kuomet pastebi, kad kiti globos įstaigos komandos nariai nėra nuoširdžiai suinteresuoti paslaugų kokybės gerinimu. Socialiniai darbuotojai siekia pakeisti kolegų nusiteikimą ir motyvuoti juos siekti paslaugų kokybės, kurią patys vadina meile žmogui:

„Ateina naujas darbuotojas, ir tu matai, kad jis nelabai myli tą žmogų, nelabai. Ir tau toks kyla noras jį užverbuot, įpūst tos meilės seneliam.“ (2).

Socialinis darbuotojas globos įstaigoje save laiko tarsi tarpininku tarp paslaugų gavėjų ir pagalbos teikėjų (savanorių, išorės asmenų, organizacijų), kuris žino paslaugų gavėjų poreikius, lūkesčius ir siekia, kad kiti juos išpildytų, nuoširdžiai ir kokybiškai teikdami socialines paslaugas ar atlikdami kitą su senjorų gerove susijusią veiklą. Išryškėja ne tik tarpininko, bet ir asmens advokato, atstovo vaidmuo:

„Užtat tu ir esi „savas žmogus“, kad kas jam tam senam žmogui daugiau padės, tu kaip toks tarpininkas tarp to gyventojų ir naujų darbuotojų, tarp tų kad ir savanorių, svečių. Kad jie pajauštų, kaip reikia įsimylėt seną žmogų, kad jis nėra kažkoks nemalonus.“ (2).

Taip pat atskleidžiamas asmens gynėjo vaidmuo:

„<...> aš žmogų lydžiu į polikliniką, o ten daktarai, seselės, nu neslėpsim, su tokiu požiūriu – kam jūs čia važiuojat, kam čia mus trukdot? Mes dėl to žmogaus tiek turim pakovot, kad Dieve tu mano, jei papasakočiau.“ (3).

Anot Šatkauskienės (2014), socialinis darbuotojas, kaip tarpininkas turi susieti klientus su paslaugomis ir resursais, įvertinti ir žinoti asmens pagalbos poreikius atitinkančius aplinkos šaltinius. Vertinant informantų išsakytas patirtis, galima teigti, kad socialinio darbuotojo, kaip tarpininko, vaidmuo globos įstaigose ir už jų ribų neretai eina kartu su advokato, atstovo, gynėjo vaidmenimis. Tarpininkaudamas ir susiedamas klientus su aplinkos resursais socialinis darbuotojas turi juos atstovauti, ginti, skatinti kitus pagalbos teikėjus nuoširdžiai teikti pagalbą, socialines paslaugas.

Geras paslaugas teikiančios organizacijos įvaizdis – tai dar vienas išryškėjęs tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo nepriklausantis, tačiau jo patiriamas socialinių paslaugų kokybės veiksnys. Informantas pasakojo situaciją, kuomet į globos įstaigą atvykę kitų organizacijų darbuotojai elgėsi netinkamai ir sukėlė kliento susijaudinimą, sudarė sąlygas neigiamai socialinių paslaugų kokybės patirčiai ir pablogino globos įstaigos įvaizdį:

„Tai būna tokių, kad sugadina visą mūsų įvaizdį, kažką ne taip padaro, pasako. <...> Ten nauja jų darbuotoja buvo, ir sugadino visą mūsų įdirbį. Kiek reikėjo laiko tam žmogui nuraminti.“ (4).

Informantas šiuo atveju išgyvena dėl kitų pagalbos teikėjų nekompetencijos sukeltų problemų ir prilygina jas sau, savo įstaigai. Galima manyti, kad klientas vertina visuminę paslaugos kokybę ir gali neskirti kas įvairiose situacijose jam sukėlė neigiamą patirtį, todėl neigiamai įvertinama visos įstaigos veikla. Taigi, socialinis darbuotojas gerą organizacijos įvaizdį laiko svarbiu socialinių paslaugų kokybės veiksniu.

Dar vienas atskleistas nuo socialinio darbuotojo tiesiogiai nepriklausantis, bet jo patiriamas paslaugų kokybės veiksnys - ***bendra paslaugų teikėjų pozicija ir bendro tikslo siekimas***. Vienas informantas džiaugiasi, jog globos įstaigoje ši bendra pozicija nėra tik formaliai deklaruojama, o realiai diegiama ir įgyvendinama, atnaujinama, su ja supažindinami naujai pradėję dirbti darbuotojai:

„<...> kad ir pas mus vykdomi mokymai tiems naujiems darbuotojams, kad ištransliuot grynai – koks yra lūkestis tiems naujiems darbuotojams. Toks – koks mūsų bendras tikslas. Tai irgi, manau, labai teisingas požiūris. Kad yra tie apmokymai, tos pamokėlės, kad ir tie patys

apkalbų buvo neseniai mokymai, kad nereikia gاندais vadovautis, tokia bendra mūsų įstaigos pozicija.“ (1).

Informantas jaučia, kad ši priemonė padeda išgryninti įstaigos poziciją tam tikrais klausimais ir suvienija, motyvuoja darbuotojus siekti bendro tikslo. Kitas informantas identifikuoja save stiprios komandos dalimi:

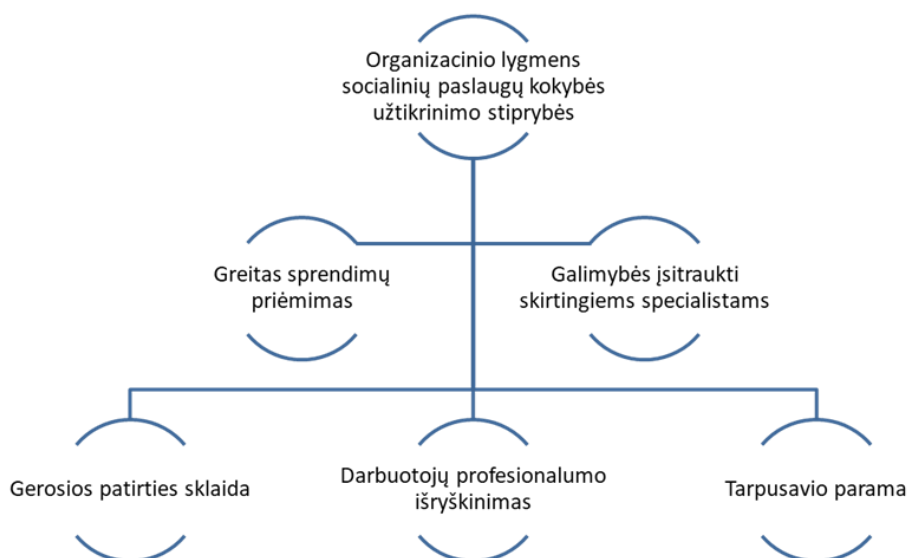
„<...> mes stiprūs kad darom viską dėl to žmogaus.“ (2).

Genienės ir Šumskienės (2016) tyrimo rezultatai rodo, kad globos įstaigų darbuotojai yra susitapatinę su įstaigų sistema, priima taisykles, normas nesigilindami į veiklos efektyvumą. Tačiau šiame tyrime dalyvavę informantai atskleidžia kitokį požiūrį, palaiko bendro tikslo ir pozicijos siekimą bei jaučia tame savo stiprybę, įžvelgia teikiamų paslaugų kokybę.

3.2.2 Socialinių darbuotojų paslaugų kokybės užtikrinimo patirtys organizaciniu lygmeniu

Analizuojant informantų patyrimus teikiant socialines paslaugas organizaciniu lygmeniu, išryškėjo kaip socialiniai darbuotojai supranta organizacinio lygmens socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo stiprybes ir silpnybes. Šią sampratą konkretina dvi kategorijos – „Organizacinio lygmens socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo stiprybės“ ir „Organizacinio lygmens socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo silpnybės“.

Kategoriją „Organizacinio lygmens socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo stiprybės“ atskleidžia išskirtos penkios subkategorijos – *tai darbuotojų profesionalumo išryškimas, tarpusavio parama, gerosios patirties sklaida, galimybės greitai priimti sprendimus, galimybės įsitraukti skirtingiems specialistams* (5 pav.).



5 pav. Organizacinio lygmens socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo stiprybės

Greitas sprendimų priėmimas, anot informantų – socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo stiprybė organizacijoje. Operatyvaus pasitarimo galimybė vertinama kaip itin palanki sąlyga siekiant išspręsti kylančius klausimus:

„Ar tai kokių klausimų iškyla, tai išsisprendžiam tuoj pat, nes visi vietoj, toli atsakymo ieškot nereikia.“ (1).

Kitas informantas pabrėžia, kad ypač gerai, kuomet iškilus klausimams, situacijoms, galima nedelsiant, neformaliai kreiptis tiesiai į vadovą:

„Vėl ta ir komunikacija – greit susiskambinam, paskambini vadovui, pasitari, ir tą žinutę atrašo, nėra problemos.“ (2).

Nors socialinio darbo profesija reikalauja ypač lankstaus mąstymo ir lengvo prisitaikymo prie įvairių situacijų, neretai viešasis sektorius laikomas nelanksčiu, lėtai besiadaptuojančiu prie aplinkos (Adomaitytė – Subačienė, 2019). Šiuo atveju informantų pasisakymuose atsispindi net tik paties socialinio darbuotojo lankstumas, bet ir besikeičianti viešojo sektoriaus organizacijų situacija – bendravimas su vadovu neformalus, vyksta greiti sprendimų priėmimai reaguojant į kylančias situacijas. Neabejotina, kad tai skatina socialinių paslaugų kokybę.

Kita organizacijų stiprybė, kurią išryškina informantai – veiklų, pasitarimų organizavimas kuomet sudaromos **galimybės įsitraukti skirtingiems specialistams**. Pavyzdžiui, informantas pasakoja apie komandinį pasitarimą, kuriame įvairių sričių specialistai susirenka klausimų sprendimui:

„<...> daug klausimų iškyla. Tas komandinis pasitarimas, tai slaugytojos, padėjėjos <....> tikrai visapusiškai aptaria.“ (1).

Tačiau tuo pačiu metu sudaromos sąlygos tobulėjimui, socialinių paslaugų kokybės kūrimui ir puoselėjimui:

„<...> net ir kitų sričių specialistai – visi pastebi kažką ir savo pusės, visi prideda ko nors gero.“ (1).

Kitos globos įstaigos socialinė darbuotoja irgi, panašu, įžvelgdama naudą, kalba apie panašius organizacijoje vykstančius susirinkimus:

„<...> tuose susirinkimuose – ten 11 žmonių kalba apie vieną atvejį, 11 žmonių, tai 11 protingų galvų. Visi nuo savęs kažką <...> Aš atsimenu dar tuos nesenus laikus, kai visi dirbdavo kas sau.“ (3).

Večkienė, Brunevičiūtė ir Eidukevičiūtė (2018) pažymi, kad šiuolaikinėje socialinių paslaugų teikimo aplinkoje socialinių darbuotojų ir kitų pagalbos žmogui sričių specialistų bendradarbiavimas būtinas kuriant asmenį palaikančią socialinę aplinką, kuri turi būti vienijanti. Manytina, kad tokioje komandinių pasitarimų atmosferoje, apie kurią pasakoja informantai, būtent ir vyksta vienijančios aplinkos kūrimas. Visų sričių specialistai, kalbėdami

ir vėliau veikdami konkretaus asmens (kliento) naudai, tuo pačiu metu tobulina organizacijos teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Anot informantų, organizacijos socialinių paslaugų kokybę gerina ir **galimybė joje skleisti, dalintis gerąja patirtimi**:

„Aš daleiskim pasiūlau – vat, savo aukšte aš darau taip ir taip <...>. Kolegės susidomi, joms irgi priimtina. <...> kažkas ir perima tą gerą patirtį. Kitos net nežino, kad taip galima.“ (2).

Laisvesne kultūra pasižyminčios organizacijos skatina vidinius mokymus, patirties dalijimąsi su kolegomis (Adomaitytė – Subačienė, 2019). Šio informanto istorija rodo, kad pats socialinis darbuotojas inicijuoja dalijimąsi gerąja patirtimi. Vadinasi, vidinė organizacijos kultūra pakankamai laisva ir dalijimasis patirtimi yra normalus, priimtinas, tobulėjimą skatinantis reiškinys. Kitoje organizacijoje šia patirtimi dalintis skatina vadovas:

„Va, pažiūrėkit kaip kolegė užpildė dokumentus, paimit jos pavyzdį, taip konkrečiai, aiškiai, suprantamai.“ (1).

Tai gali reikšti, kad galbūt patys darbuotojai dar nėra įpratę inicijuoti dalijimosi patirtimi, tačiau tai daro ir skatina vadovas. Dar vienas informantas mini jam patinkančias ir vertingas gerosios patirties išvykas į kitus globos namus:

„Dažnai į ekskursijas važiuojam, į kitus globos namus“ (5).

Manytina, kad tai rodo organizacijų atvirumą, bendradarbiavimą su išore, profesine bendruomene.

Darbuotojų profesionalumo išryškėjimas – dar viena organizacinio lygmens socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo stiprybė. Informantas pasakoja situaciją, kuomet vadovas kreipiasi į jį pasitarti:

„<...> tik kartais taip įdomu – mes geriau žinom kaip turi būti kokybė. Jie mum skambina ir klausia, ir tariasi. <...> Aš net kartais jaučiu vadovo palengvėjimą, aš matau, kai jam lengviau kai su manim pakalba <...> mes visi esam savo srities, savo lauko kariai, savo... Tie specialistai.“ (3).

Pasakodamas šią istoriją, informantas išreiškia tarsi nustebimą, kad jis tam tikrose srityse jaučiasi geriau išmanantis, labiau profesionalus už savo vadovą, vadovas su juo tariasi. Anot Rimkaus (2015), neretai viešose institucijose dėl vyraujančio biurokratinio klimato yra aiškiai apibrėžiamas komunikavimas, atskaitomybė, profesinė veikla, sprendimo priėmimo galių ribos. Galima kelti prielaidą, kad informantas nustemba, nes turi įsivaizdavimų ar darbo patirties biurokratiniame klimate, hierarchiniuose santykiuose. Šis informanto patyrimas skiriasi nuo Švedaitės-Sakalauškės, Gvaldaitės ir Buzaitytės-Kašalynienės (2014) tyrime dalyvavusių informantų patirčių, kurie pasakojo, kad jų, kaip savo srities profesionalų neretai buvo ar yra

nepaisoma. Kitas informantas, kalbėdamas apie savo organizacijos privalumus, taip pat pastebi ir vertina vadovo nusiteikimą įvairias klausimais tartis su darbuotojais:

„Man labai patinka, kai vadovė skambina pasitart. Jie svarsto kokį klausimą ir prieš tai greit mus sukviečia, apsitariam visi, išsigryninam ir savo balsą pasakom.“ (4).

Taigi, manytina, kad organizacijoje, kuri įvairiais būdais išryškina savo darbuotojų profesionalumą, yra sudaroma palanki aplinka kokybiškų socialinių paslaugų teikimui. Darbuotojai tokiose organizacijose jaučiasi įvertinti, pastebėti, įtraukti į sprendimų priėmimą ir turintys galią. Šiuolaikinė personalo vadyba turi būti grindžiama vadovų ir darbuotojų bendradarbiavimu, partneryste, darbuotojai skatinami prisiiimti dalį atsakomybės (Šinkūnienė ir Katkonienė, 2010).

Anot informantų, *tarpusavio parama* taip pat yra svarbi organizacijoje. Informantų pasisakymuose atsispindi, kad ji būna dalykinė:

„Būna ir aš pati tingiu galvot, tai kolegos pastiprina ir palaiko.“ (5);

„Sako, jei ką, rašykit, jei negalėsime, vėliau pribėgsime. Lanksčiai kažkaip, žmoniškai, paprastai sakysim.“ (2).

Taip pat parama būna emocinė:

„Anąkart po komandinio mane psichologė pasigavo, sako: „Užeik, papasakosi“. Ir mes supratom iškart abi, kad užėisiu, ir sakysim, papasakosiu. Nes tikrai pamatė žmogus, kad tą dien nekaip man buvo.“ (5).

Socialiniai darbuotojai dirba su kompleksinėmis sistemomis, sudėtingais žmonių santykiais, konfliktais, todėl tampa labai svarbūs jų pačių santykiai su kolegomis ir kitų profesijų atstovais, įgalinanti parama (Večkienė, Brunevičiūtė ir Eidukevičiūtė, 2018). Emocinė savijauta, savo jausmų atpažinimas, įveikos būdai yra paslaugos kokybės dalis (Adomaitytė – Subačienė, 2019). Geri, draugiški tarpusavio santykiai kolektyve didina pasitenkinimą darbu (Šinkūnienė ir Katkonienė, 2010). Informantai pabrėžia, kad kolegų parama reikalinga, paprastai ir lengvai prieinama. Vienam informantui ją suteikė įstaigos psichologas – tai yra profesionali parama. Šis informantas atskleidė, kad nors jautėsi blogai, paramos pats neieškojo, tačiau įstaigos psichologas pats jį paskatino ateiti pasikalbėti. Anot Večkienės, Brunevičiūtės ir Eidukevičiūtės (2018), silpnai išreiškiamas poreikis gauti pastiprinančią paramą gali byloti apie socialinio darbuotojo profesionalumo stoką. Taigi, manytina, kad gera socialinių paslaugų kokybė gali būti užtikrinta organizacijose, kuriose darbuotojai ieško dalykinės, profesionalios, emocinės paramos bei ją gauna.

Informantai atskleidė ne tik jų patiriamas organizacijos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo stiprybes, bet išryškėjo ir egzistuojančios silpnybės. Kategoriją „Organizacinio lygmens socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo silpnybės“ atskleidžia keturios išskirtos

subkategorijos: *vadovų galios demonstravimas, palaikymo iš vadovų trūkumas, skirtingas to paties reiškinio supratimas ir pernelyg formalių, visiems vienodų reikalavimų vykdymas* (6 pav.). Informantų nuomone, šios organizacijose esančios silpnybės neprideda ir trukdo socialinių paslaugų kokybės užtikrinimui.



6 pav. Organizacinio lygmens socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo silpnybės

Vadovų galios demonstravimas, anot informantų, pasireiškia nepripažįstant savo klaidų ir nebendradarbiaujant, permetant visą atsakomybę darbuotojams:

„<...> vadovas yra žmogus, jis turi irgi savo klaidas pripažinti. Yra pas mus vadovų, kurie ne visada pripažįsta.“ (4);

„<...> vadovas sako: „Vat, sulaukiau ten neigiamo skambučio iš tokio tai tokio artimo žmonos, skundžiasi tuo tai tuo, tai aš pasišnekejau, viską išaiškinau, o dabar tu eik, laukia jau kambarį, dabar jau tu aiškinkis. Nežinau ką tu ten pasiaiškinsi, bet aiškinkis.“ <...> eik į ugnį, atsikalbėk.“ (1).

Šinkūnienė ir Katkonienė (2010) teigia, kad neretai vadovams sunku keistis ir atvirai pripažinti darant klaidų. Tačiau informantas teigia visiškai suprantantis, jog („vadovas yra žmogus“ (4)). Iš šio informanto pasisakymo galima manyti, kad darbuotojai akivaizdžiai mato ir jaučia vadovo klaidas, o jam pripažinus darbuotojai sureaguotų žmogiškai, teigiamai. Kito informanto papasakotoje istorijoje išryškėjo atsakomybės neprisiimantis, nebendradarbiaujantis vadovas, kuris, sulaukęs paslaugų gavėjų nusiskundimų, jų tik išklaušė, o sprendimą visapusiškai permetė socialiniam darbuotojui. Šiuo atveju įvyko reiškinys, kuomet vadovas, turėdamas galią, neprisiėmė atsakomybės. Šią galią jis panaudojo perkeldamas atsakomybę darbuotojui. Socialinis darbuotojas šią situaciją vadina „ėjimu į ugnį“, jis jaučiasi pasimetęs ir apleistas, paliktas nežinioje, neturintis vadovo palaikymo. Tikėtina, kad tokie išgyvenimai trukdo socialiniam darbuotojui darbe su klientu taikyti profesionalias intervencijas, demonstruoti efektyvius problemų sprendimo įgūdžius. Situacijos aptarimas su

vadovu, bendros pozicijos nusistatymas galėtų sumažinti tokius darbuotojo jausmus ir prisidėtų prie socialinių paslaugų kokybės.

Dar vienas informantų pasisakymuose išryškėjęs organizacinio lygmens trūkumas – ***palaikymo iš vadovų stoka***:

„Tai norisi tokio palaikymo. <...> Norisi apgynimo to tokio“ (1).

Indrašienės ir Katkonienės (2011) tyrime dalyvavę lankomosios priežiūros darbuotojai, teikiantys pagalbą klientams jų namuose, focus grupės interviu metu taip pat išsakė tiesioginio vadovybės palaikymo trūkumą. Anot Adomaitytės – Subačienės (2019), palaikymas organizacijoje – itin aktualus kokybės kriterijus socialinio darbo praktikoje, kuomet socialinis darbuotojas skatinamas nebijoti kalbėti ir pranešti apie problemas, reflektuoti patirtis. Tačiau šiuo atveju informantas, kalbėdamas apie palaikymą, prideda ir lūkestį, kad vadovo bus ginamas. Vadinasi, socialinis darbuotojas organizacijoje jaučiasi nesaugus. Manytina, kad jei vadovas palaikytų ir gintų, nesaugumas vis vien išliktų, nes nėra aiškinamasi kodėl ir iš kur jis kyla bei kaip jį panaikinti. Šiuo atveju tarsi išreiškiamas lūkestis vienyti ir gintis priešakyje su vadovu.

Skirtingas tokio paties reiškinio supratimas informantų pasisakymuose išryškėjo kaip organizacinio lygmens socialinių paslaugų kokybę silpninantis veiksnys. Skirtingas tų pačių reiškinų suvokimas įvairių specialistų tarpe informantams kelia sumaištį, nežinomybę, beprasmybės jausmus:

„Per susirinkimą aš sakau - reikia žmogų perkelti, reikia atlaisvinti kambarį. Kiti sako – ten blogai, ten blogai, ten blogai. O ką darom, klausiu? <...> vietoj to gal pagalvojam kur mažiau blogai, ką mes galima padaryt? Ir man kartais rankos nusvyra. <...> Atrodo tau vienai reikia.“ (3).

Anot Večkienės, Brunevičiūtės, ir Eidukevičiūtės (2018), esminis trukdis susikalbėti tarpdisciplininėje komandoje – skirtingi socialinio darbo ir sveikatos priežiūros specialistų požiūriai, kurie neleidžia atrasti bendrų vertybinių, veiklą vienijančių pozicijų. Kitas informantas pasakoja jaučiantis paslaugų teikimo komandos narių abejingumą, neįsigilinimą į svarbius klausimus:

„Ir atrodo – apie tą patį dalyką kalbi, o jau kitaip supranta. Ir kartais užsigalvoja, užsisvajoja <...> toks jausmas, kad kažkaip tai iš kažkur vat iš grybų parėjo.“ (2).

Taigi, manytina, kad skirtingas to paties reiškinio supratimas atsiranda ne tik dėl skirtingų specialistų požiūrių, bet priklauso ir nuo jų motyvacijos, įsitraukimo, dalyvavimo organizacijos, komandos veikloje. Tikėtina, kad motyvuotas, neabejingas darbuotojų įsitraukimas į organizacijos procesus padėtų kokybiškai atrasti bendras vertybines pozicijas. Maniūšytės (2014) tyrimo rezultatai parodė, kad svarbu užtikrinti asmens sveikatos priežiūros ir socialinio

darbo komandoje esančių skirtingų specialistų teikiamų paslaugų integralumą, papildomumą, pabrėžti visų profesionalų vykdomų funkcijų svarbą socialinių paslaugų kokybei tobulinti.

Vienas informantas pastebi, kad *visiems vienodų, formalių reikalavimų nustatymas* yra tam tikra kliūtis kokybiškam, individualizuotam socialinių paslaugų teikimui. Socialinis darbuotojas šiuo atveju jaučiasi tarsi tarpininku tarp privalomų nustatytų reikalavimų vykdymo ir individualių kliento poreikių, lūkesčių, unikalios jo situacijos:

„<...> administracija nustato kokią bendrą tvarką visiem, o tu paskui laviruoji – lyg tai ir tvarkos laikytis reikia, lyg tai ir kiekvienas žmogus gi skirtingas <...> Ir tada eini, derini, klausinėji – ar galima pakeisti, kad tam žmogui geriau. Darai kažką, išsigąsti, skambini, klausi vėl, kad nepažeist tvarkos.“ (5).

Tokiose situacijose atlikdamas tarpininko, kliento gynėjo vaidmenį, informantas jaučiasi neigiamai, dviprasmiškai, nes turi ir patenkinti individualius asmens poreikius, ir vykdyti formalius nurodymus. Nors šie nurodymai gali būti pakeičiami, socialinis darbuotojas patiria stresą kiekvieną kartą turėdamas klausti ir derinti, negalėdamas pats priimti sprendimo atsižvelgdamas į kliento poreikius, unikalumą. Tokiame kontekste kyla individualaus asmens (kliento) pajėgumų ir gebėjimų sumenkinimo rizika (Charenkova, 2019). Jei socialinis darbuotojas nesijaučia galintis priimti sprendimus, tikėtina, kad jis negalės to suteikti ir klientui. Manytina, kad formalūs reikalavimai turėtų būti nustatomi po diskusijų su praktinį darbą dirbančiais darbuotojais, kurių metu praktikai galėtų išsakyti savo pastebėjimus dėl realių įvykdymo galimybių bei kartu priimti sprendimus, susijusius su įgyvendinimu. Taigi, labai svarbu, kad organizacijoje socialinis darbuotojas galėtų priimti sprendimus atsižvelgdamas į konkretaus kliento situaciją. Tai suteiktų galią darbuotojui, kuris turėtų palankias sąlygas šią galią perkelti asmeniui. Įgalinimas – svarbi socialinių paslaugų kokybės sąlyga (Adomaitytė – Subačienė, 2019).

3.2.3 Socialinių darbuotojų lūkesčiai paslaugų kokybės tobulinimui

Analizuojant informantų patirtis, atsiskleidė jų lūkesčiai socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ateičiai, kokybės tobulinimui. Tai konkretizuoja kategorija „**Socialinių darbuotojų lūkesčiai paslaugų kokybės tobulinimui**“.

Kategoriją atskleidžia šešios išskirtos subkategorijos: *profesionalaus socialinio darbuotojo įvaizdžio puoselėjimas, kvalifikuoto paslaugų teikimo personalo atranka, mažesni darbo krūviai, nuolatinis kvalifikacijos kėlimas, didesnis darbo užmokestis, organizacijos mikroklimato gerinimas* (7 pav.). Daugiausiai informantai kalbėjo apie savo lūkesčius organizaciniam ir profesiniam socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo lygmeniui.



9 pav. Socialinių darbuotojų lūkesčiai paslaugų kokybės tobulinimui

Informantai socialiniai darbuotojai tiek pasakodami įvairias savo patirtis, tiek atsakydami į tiesioginius klausimus apie savo lūkesčius socialinių paslaugų kokybės gerinimui, daug kalbėjo apie *profesionalų socialinio darbuotojo įvaizdžio puoselėjimą*, profesinio įvaizdžio gerinimą. Adomaitytės – Subačienės (2019) tyrime dalyvavę informantai taip pat mąstydami apie socialinių paslaugų kokybę, mintimis nukrypavo į situacijas, apmąstymus apie socialinio darbuotojo profesijos prestižą, jo statusą. Anot Švedaitės, Gvaldaitės ir Buzaitytės-Kašalynienės (2014), Lietuvoje socialiniai darbuotojai jaučia jų, kaip profesionalų, ignoravimą, ir gali būti, kad nemaža dalis socialinio darbo vyksta tobulėjimo, profesionalumo neskatinančiose aplinkose. Tačiau vienas informantas pažymi, kad, nors jaučia nepakankamai gerą savo profesijos įvaizdį kitų specialistų tarpe, tačiau mano, kad už įvaizdžio kūrimą atsakingas kiekvienas socialinis darbuotojas:

„<...> tai tokio profesionalo įvaizdžio reikia. Tada ir kiti į mus žiūri rimčiau – o ne ką jie čia daro, ką jie čia daro – plepa. Kad rimtą darbą daro. <...> Iš kitos pusės, jei mes netransliuojam, tai ką norim kad tie kiti kolegos suvoktų.“ (1).

Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017) numato kiekvieno socialinio darbuotojo etinę atsakomybę savo profesijai – gerinti įvaizdį ir didinti reikšmingumą visuomenėje. Kitas informantas taip pat mano, kad gerą profesijos įvaizdį pirmiausiai kuria pats specialistas:

„<...> dar ir kad požiūris į tą irgi socialinį darbuotoją keistųsi. <...> iš pradžių į tave niekas nekreipia dėmesio, o paskui, kai tu pabendrauji, kai pamato, kad turi galių, kad darai, kad nuoširdžiai. Tada tu vertingas.“ (3).

Tai rodo informanto patirtis, jog iš pradžių socialinis darbuotojas gali susidurti su priešišku, neigiamu nusiteikimu jo profesijos atžvilgiu, tačiau tai įmanoma pakeisti

aktyviomis pastangomis ir savo profesionalumą įrodyti konkrečiais darbais. Kaip teigia Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė (2014), socialinis darbas kaip profesija, ypač sveikatos priežiūros srityje dar nėra spėjusi pelnyti savo pripažinimo, todėl veikiant organizaciniu lygmeniu neretai reikia įrodinėti jos reikšmę. Taigi, socialiniai darbuotojai ne tik išreiškia pasyvų lūkestį, kad jų profesijos įvaizdis gerės, bet ir supranta, kad tai didele dalimi priklausys nuo jų pačių įsitraukimo.

Adomaitytė – Subačienė (2019) teigia, kad siekiant pritraukti į socialinių paslaugų sektorių kūrybingus, inovatyvius, socialinių sprendimų ieškančius darbuotojus, būtina didinti šio sektoriaus patrauklumą. Socialiniai darbuotojai, kalbėdami apie globos įstaigos socialinių paslaugų kokybės gerinimą, išsakė lūkestį, kad vyktų **kvalifikuoto paslaugų teikimo personalo atranka**, t.y. į globos įstaigos personalą būtų įtraukiami tik kvalifikuoti, nuoširdūs, motyvuoti darbuotojai:

„Tai iš tikrųjų labiausiai norisi to tokio – nuoširdaus. Suprantu, sunku pritraukt tą gerą žmogų <...> Kaip surast tokių žmonių, kurie dirbdami galvotų kaip geriausiai atlikt tą darbą, kurį gali.“ (1).

Kitas informantas taip pat pagrindžia žmogiškųjų išteklių (prieš materialiuosius) svarbą ir išreiškia lūkesčius humaniškiems globos įstaigos personalo bruožams – paslaugumui, mandagumui, sąžiningumui, etiškam elgesiui:

„<...> o seneliui – tik personalas. Tu jam gali fiestų nedaryt, bet būk malonus, būk mandagus, atlik savo darbą teisingai, atlik etiškai ir bus gerai.“ (3).

Tai tarsi prieštarauja Genienės ir Šumskienės (2016) tyrimo rezultatams, kurie parodė, kad globos įstaigų darbuotojai neretai išsako nuomonę, kad jų fizinė aplinka yra tvarkinga, suremontuota, o tai kuria jaukumą ir prisideda prie kokybiško neįgaliųjų gyvenimo. Informantų pasisakymuose pirmiausiai atsispindi orientacija ne į aplinką, o į žmogiškuosius išteklius, personalo kvalifikaciją, motyvaciją.

Kalbėdami apie darbo sąlygas, informantai išsakė lūkesčius **darbo užmokesčio didėjimui**. Anot vieno iš informantų, adekvatus darbo užmokestis, kuomet įvertinamos pavojingos, emociškai sekinančios socialinio darbuotojo darbo sąlygos būtų svarbus motyvacinis veiksnys:

„Ir su socialiniais kartais – tie maži atlyginimai ir, ne kiekvienas čia save atranda, ne kiekvienas iškęst gali kai tave ir iškeikia, ir apspjaudo.“ (5).

Šis informantas kalbėdamas garsiau ironiškai pabrėžia tarsi jau įprastą savo nusivylimą dėl mažo darbo užmokesčio, su kuriuo jis susitaikė:

„Už mažą atlyginimą dideli darbai“ (5).

Išties, informanto pasisakyme jaučiamas nusivylimas esama situacija. Darbuotojas bus patenkintas darbu jei gaus, jo nuomone, teisingą, gebėjimus atitinkantį atlygį, o jei priešingai,

jis jaus nuoskaudą, dėl kurios mažės motyvacija, atsiras apatija (Šinkūnienė ir Katkonienė, 2010). Kitas informantas bando paneigti nuomonę, esą darbo užmokestis nemotyvuoja:

„Nors sako – ne ne, nemotyvuoja jis, bet aš sakau – motyvuoja. Jeigu būtų dar už rezultatus. Tada tu pats stengtumeis tuos savo rezultatus ir pastebėt, ir pabrėžt.“ (3).

Informantas išreiškia ne tik pasyvius lūkesčius darbo užmokesčio didėjimui, tačiau ir galvoja apie motyvacijos galimybes, kurias suteiktų darbo užmokesčio priklausymas nuo veiklos rezultatų. Anot Rimkaus (2015), ateities socialinės paslaugos privalės būti stipriai orientuotos į pasekmes ir rezultatus, nes rinkos dėsniai akcentuoja, kad lėšos socialinei apsaugai turi būti leidžiamos efektyviai, pamatuojant. Manytina, kad aiškiai orientuotas į rezultatus socialinių darbuotojų darbo užmokestis galėtų efektyviai paspartinti šiuos pokyčius. Tačiau orientuojantis į rezultatus svarbu suderinti abu požiūrius. Kokybė, ypač socialiniame darbe, negali būti išmatuojama tik kiekybiškai, svarbi abiejų dimensijų, kiekybės ir kokybės dermė (Adomaitytė – Subačienė, 2019).

Dar vienas svarbus darbo sąlygų, tačiau tuo pačiu ir socialinių paslaugų kokybės gerinimo aspektas, anot informantų – **mažesni darbo krūviai**:

„Neužtenka to laiko, kad tikrai vat, visiem padalint. 40 žmonių, kaip pas mane dabar yra, tai yra daug. Fiziškai nespėji.“ (2).

Didelį socialinių darbuotojų darbo krūvį ir dėl to patiriamas problemas rodo ir kiti tyrimai. Raudeliūnaitės ir Buškevičiūtės (2014) tyrime dalyvavę sveikatos priežiūros įstaigų socialiniai darbuotojai dalijosi patirtimis, kad dėl didelio darbo krūvio dažnai nepabaigia darbų, kenčia darbo kokybė, mažėja paslaugų prieinamumas. Maniušytės (2014) tyrime dalyvavę socialinės globos įstaigose dirbantys socialiniai darbuotojai pastebėjo, kad dėl didelio darbo krūvio paslaugos teikiamos „gaisrų gesinimo“ principu, trūksta laiko paslaugų teikimo vertinimui, kvalifikacijos kėlimui, asmeniniam tobulėjimui. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolė (2019) 2018 metais atlikusi patikrinimus Lietuvos globos ir slaugos įstaigose, kaip vieną iš pagrindinių trūkumų nustatė didelius personalo darbo krūvius. Anot šiame tyrime dalyvavusių informantų, dideli darbo krūviai trukdo daugiau laiko skirti tiesioginiam, gilesniam socialiniam darbui su paslaugų gavėjais:

„Man reikia laiko, laiko, kad galėčiau daugiau su žmogum ir jo aplinka padirbti.“ (4).

Kartais socialiniai darbuotojai dėl to net patys jaučia kaltę:

„<...> kartais griaužiesi ne iki galo padarius, kad laiko pritrūko.“ (4).

Informantai pastebi per didelių darbo krūvių problemą ir kito globos įstaigos personalo atžvilgiu, todėl išreiškia lūkestį, kad ateityje personalo trūkumo nebūtų ir krūviai mažėtų:

„Elementariai – kad žmonių bent užtektų, nes dabar liūdna situacija su slaugytojais ir slaugytojų padėjėjais.“ (5).

Tikėtina, kad visgi ateityje personalo trūkumo ir darbo krūvių problema globos, slaugos paslaugų teikimo sferoje išliks ir netgi didės (Europos darbuotojų saugos ir sveikatos agentūra, 2014).

Dar vienas išryškėjęs informantų lūkestis socialinių paslaugų kokybės tobulinimui – **galimybė nuolat kelti kvalifikaciją:**

„Mokymai, be abejo, jie svarbūs, kad klientui suteikt kuo geresnį. Viskas nestovi vietoj. O ir mūsų tie gyventojai tik sudėtingesni, tikrai niekas su tavim tango čia nešoka“. (2).

Nors informantas kalba tik apie mokymus, tikėtina, kad jis turi mintyje ir kitas kvalifikacijos tobulinimo formas. Gali būti, kad vaizdžiai iliustruodamas savo pasisakymą žodžiais „*niekas su tavim tango čia nešoka*“ informantas išsako savo pojūtį, jog socialinio darbo atvejai vis sudėtingėja, tampa kompleksiški, išeina iš specialisto turimų kompetencijų ribų. Iš tiesų, anot Rimkaus (2015), pasaulis pateikia mus vis daugiau naujų, sudėtingų, precedento neturinčių socialinių situacijų.

Galiausiai, vienas informantas pažymėjo savo lūkesčius **įstaigos mikroklimato gerėjimui:**

„Dar klimatą gerint reikia. <...> Labai daug pas mus apkalbų tokių <...> į širdį viską labai paimi.“ (3).

Organizacijose gerą klimatą kuria pagarbūs santykiai, supratimas, palaikymas, teigiamas bendravimas, savarankiškumo skatinimas, o paslaugų kokybė priklauso nuo komandos darbo (Šinkūnienė ir Katkonienė, 2010). Informantas, pridurdamas „*mes ne draugaut susirinkom, o dirbt*“ šiuo atveju išreiškia suprantantis tikrąją, profesionaliąją mikroklimato reikšmę darbo kokybės gerinimui. Labai svarbu, kad komanda netaptų draugų būreliu, kurie guodžiasi prie kavos puodelio, dalijasi vargais ir džiaugsmiais (Adomaitytė – Subačienė, 2019), tačiau tuo pačiu metu būtų patenkintas personalo susietumo poreikis, kurio pagrindu tarp kolegų yra kuriami pasitikėjimu, pagarba grįsti kolegialūs santykiai (Charenkova, 2019).

Taigi, empirinis tyrimas leido atskleisti stacionariose socialinės globos įstaigose dirbančių socialinių darbuotojų patirtis užtikrinant socialinių paslaugų kokybę.

Socialinių darbuotojų paslaugų **kokybės užtikrinimo patirtys individualiuoju lygmeniu** atsiskleidė informantų pasisakymuose išryškėjus:

- socialinių paslaugų kokybės sampratai, kuri sudeda iš paslaugų kokybės užtikrinimo prielaidų (įdėtos pastangos, asmeninė atsakomybė, inovatyvios idėjos, komandinis darbas,

darbo patirtis) bei kokybės raiškos (pasitenkinimas atliktu darbu, paslaugų gavėjo išreikštas pasitenkinimas, pasiektas „matomas“ rezultatas);

- socialinių paslaugų kokybės veiksniams, kurie priklauso tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo bei jo asmeninių, profesinių savybių (ribų nustatymas, gebėjimas sukurti aiškumą, patenkinti kliento lūkesčius, motyvuoti jį, nuoširdžiai ir empatiškai teikti paslaugas) ir kurie nepriklauso tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo, tačiau jis tapatinasi ir jų kontekste išgyvena savo vaidmenį (aiškus kiekvieno komandos nario funkcijų supratimas ir atlikimas, nuoširdi kitų pagalbos teikėjų veikla, paslaugų teikėjų bendros pozicijos (tikslų) nusistatymas ir siekimas bei geras paslaugą teikiančios organizacijos įvaizdis).

Socialinių darbuotojų paslaugų **kokybės užtikrinimo patirtys organizaciniame lygmenyje** atsiskleidė informantų pasisakymuose išryškėjus jų supratimui apie organizacijos socialinių paslaugų kokybę stiprinančius ir silpninančius veiksnius. Šių veiksnių kontekste plėtojama socialinių paslaugų kokybė. Stiprybės, padedančios organizacijoje užtikrinti socialinių paslaugų kokybę – tai darbuotojų profesionalumo išryškinimas, tarpusavio parama, gerosios patirties sklaida, galimybės greitai priimti sprendimus, įsitraukti skirtingiems specialistams. Silpnybės, kurios trukdo socialinių paslaugų kokybės užtikrinimui - vadovų galios demonstravimas, palaikymo iš vadovų trūkumas, skirtingas to paties reiškinio supratimas ir būtinybė laikytis pernelyg formalių reikalavimų.

Analizuojant tyrime dalyvavusių informantų patirtis, atsiskleidė jų **lūkesčiai socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ateičiai, kokybės tobulinimui**. Daugiausiai informantai kalbėjo apie savo lūkesčius organizaciniam ir profesiniam socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo lygmeniui. Jų nuomone, svarbus profesionalaus socialinio darbuotojo įvaizdžio puoselėjimas, kvalifikuoto paslaugų teikimo personalo atranka, mažesni darbo krūviai, nuolatinis kvalifikacijos kėlimas, didesnis darbo užmokestis, organizacijos mikroklimato gerinimas.

DISKUSIJA

Atliktas tyrimas leido betarpiškai atskleisti stacionariose socialinės globos įstaigose dirbančių socialinių darbuotojų patirtis, kurios kyla užtikrinant socialinių paslaugų kokybę. Duomenų analizė leido papildyti mokslines žinias apie socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo raišką, veiksnius, prielaidas, organizacinio lygmens silpnybes ir stiprybes.

Tyrimo rezultatai dažnai atvejais nepatvirtino esamų žinių apie globos įstaigų socialinių darbuotojų susitapatinimą su įstaigų sistema, besąlygišką taisyklių priėmimą, nesigilinimą į veiklos efektyvumą (Genienė ir Šumskienė, 2016), neturėjimą sprendimų priėmimo laisvės (Rimkus, 2015), kliento dienotvarkės, pasirinkimų nepaisymą (Charenkova, 2019), formalizuotus darbuotojo ir kliento santykius (Adomaitytė – Subačienė, 2019), socialiai izoliuojančios aplinkos palaikymą (Orlova ir Gruževskis, 2014).

Gauti tyrimo rezultatai atskleidžia kiek kitokią socialinės globos įstaigų aplinką. Vienas iš didžiausių teigiamų atradimų – kuomet per socialinių darbuotojų patyrimą atskleista, jog jie globos įstaigose vis labiau jaučia viešosios vadybos principų taikymą ir jų kontekste vykdo savo veiklą, tobulina teikiamų paslaugų kokybę (darbuotojams suteikiama iniciatyvos, sprendimų priėmimo laisvė, skatinamas ir palaikomas efektyvus komandinis darbas, orientuojamasi ne tik į rezultatus, bet ir į procesą bei jo tobulinimą). Taip pat taikomas šiuolaikinis kliento įgalinimo modelis (darbuotojams ir klientams suteikiama galia, skatinamas kliento dalyvavimas sprendimų priėmime, pagalbos procese, kuriami pasitikėjimu ir parama grįsti santykiai). Informantų pasakojimuose atsispindi socialinių darbuotojų orientacija ne į materialiuosius paslaugų kokybę užtikrinančius išteklius (gyvenamosios aplinkos sąlygas, patogumus), o į žmogiškuosius – personalo kvalifikaciją, motyvaciją, įsitraukimą, dalyvavimą įstaigos veikloje, bendražmogiškąsias vertybes, santykių su klientais kūrimą. Tai iš dalies prieštarauja Genienės ir Šumskienės (2016) atlikto tyrimo rezultatams, kurie rodo, kad globos įstaigų atstovai dažnai teigia, jog jų vykdoma veikla pasižymi kokybe, gerai atitinka paslaugų gavėjų poreikius, tačiau nepagrindžia veiklos ar teikiamų paslaugų kokybės, o labiau pabrėžia išorines problemas, dėl kurių globos įstaigos laikomos geriausiais paslaugų teikėjais.

Tyrimo dalyvavusių socialinių darbuotojų patiriamos situacijos rodo, kad vyksta teigiami institucinių globos namų pokyčiai. Svarbu ir toliau nuosekliai plėtoti deinstitutionalizacijos procesus, diegti modernų socialinių paslaugų kokybės supratimą ir standartus. Anot Rimkaus (2015), ateities socialinių paslaugų kokybės plėtotei išlieka svarbus socialinių darbuotojų gebėjimas atsispirti globos įstaigų rutinai, nusistovėjusiems darbo metodams ir pasirinkimas studijų metu įgytomis moksliniais duomenimis pagrįstomis žiniomis, kritiškais vertinimais ir palyginimais.

Dar vienas atsiskleidęs atradimas – didėjanti socialinių darbuotojų profesionalizacijos raida (pastebi ir vertina profesinių žinių svarbą, dalijasi gerą patirtimi, orientuojasi į rezultatus, siekia geros savijautos darbe, pasižymi aukšta moraline atsakomybe, analizuoja ir stiprina savo vaidmenį, įvaizdį kitų specialistų tarpe), vykstanti lyderystės sklaida (siekia pokyčių, inicijuoja komandinį darbą, įgyvendina savo idėjas, motyvuoja kitus darbuotojus, intensyviai apmąsto savo veiklos įtaką visos įstaigos paslaugų kokybei). Keli informantai pokalbių metu stabelėjo pagyvoti apie tai, ką pasakė. Šiuos pokalbių metu kilusius atradimus jie apibūdino kaip vertingus ir sakė, kad analizuos vėliau. Tai leidžia manyti, jog tyrimo klausimai buvo aktualūs, o socialiniams darbuotojams tampa vis svarbesnė savirefleksija, savo profesinės veiklos apmąstymas, aptarimas, didėja poreikis profesiniam tobulėjimui, supervizijoms.

Visgi tyrimo rezultatai rodo, kad išlieka Švedaitės, Gvaldaitės ir Buzaitytės-Kašalynienės (2014) aprašytas socialinių darbuotojų patiriamas „nepaisomo profesionalumo“ fenomenas, kuomet socialiniai darbuotojai susiduria su nepagrįstais, neadekvačiais, profesinės veiklos esmės neatitinkančiais reikalavimais. Taip pat socialiniai darbuotojai susiduria su netinkamų darbo sąlygų problema – neadekvačiu darbo užmokesčiu, dideliais darbo krūviais. Šiais problemomis praktinėje srityje daug metų pabrėžia socialinio darbo praktikai, nuolat akcentuoja Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija, profesinės sąjungos. Didelių socialinių darbuotojų darbo krūvių problemą savo tyrimuose jau seniai atskleidė Šinkūnienė ir Katkonienė (2010), Maniušytė (2014), Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė (2014).

Gauti tyrimo rezultatai kokybiškai papildo turimas žinias apie socialinių paslaugų kokybės užtikrinimą. Turimos žinios apie svarbą suteikti socialiniams darbuotojams sprendimų priėmimo teisę papildomos tuo, kad socialiniai darbuotojai, turintys šią galią, jaučia stiprią atsakomybę už socialinių paslaugų kokybę. Taip pat tyrimas atskleidė, kad paslaugų gavėjo pasitenkinimas suteikta paslauga yra neatsiejamas nuo paslaugų teikėjo geros savijautos ir pasitenkinimo jo paties teikiamų paslaugų kokybe. Labai svarbu didinti ne tik socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimą paslaugų kokybe, bet ir socialinių paslaugų teikėjų pasitenkinimą savo darbu, nes ateitis kelia iššūkių dėl kvalifikuotų, motyvuotų socialinio sektoriaus darbuotojų trūkumo. Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo teoriją būtų galima papildyti informantų įžvalgomis apie sėkmingai įgyvendinamas paslaugų teikimo idėjas, kurių efektyvumas priklauso nuo socialinių darbuotojų iniciatyvų, pokyčių siekimo, problemų sprendimų paieškų, lankstumo.

Atskiras tyrinėjimų objektas galėtų būti paslaugų kokybės užtikrinimas demencija sergantiems globos įstaigų gyventojams. Tyrimo metu informantas, kuris dirba tik su sergančiais demencija, atskleidė kiek kitokius socialinių paslaugų kokybės veiksnius, jų

užtikrinimo būdus. Dėl ribotų kognityvinių gebėjimų demencija sergantis asmuo visiškai kitaip išreiškia lūkesčius, dalyvauja paslaugos teikime ir įvertina suteiktų paslaugų kokybę. Vadinasi, paslaugų kokybės užtikrinimo, vertinimo priemonės gali reikšmingai skirtis. Nepavyko rasti tyrimų, tiesiogiai analizuojančių socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ypatumus būtent šiai socialinio darbo klientų grupei.

Taip pat atskirus tyrinėjimo objektas ateityje galėtų būti socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ypatumų palyginimas organizacijose, kuriose jau įdiegta EQUASS socialinių paslaugų sistema ir organizacijose, kurios šios sistemos netaiko. Šiame tyrime į tai nebuvo atsižvelgiama, nes itin susiaurėtų tyrimo auditorija. Šiuo metu kokybės sertifikatą Lietuvoje turi 19 organizacijų, iš kurių tik 4 socialinės globos įstaigos vyresnio amžiaus žmonėms (EQUASS Lietuva, 2020). Manytina, kad kokybės standartų sistemų diegimas turės didelę reikšmę tobulinant ateities socialinių paslaugų kokybę, todėl tai neišvengiamai bus svarbi akademinė kokybės tyrinėjimų sritis.

IŠVADOS

1. Socialinių paslaugų samprata nuolat keitėsi, kiekybinius paslaugų rodiklius keitė kokybiniai. Socialinių paslaugų kokybė suprantama objektyviai ir subjektyviai, kompleksiskai, vadovaujantis struktūros, proceso ir rezultato lygmenimis, yra orientuota ne tik į rezultatą, bet ir į procesą.

Teisės aktai Lietuvoje nepakankamai reglamentuoja kokybę, daugiau nurodo į kiekybinius kriterijus, privalomumą kontroliuoti ir prižiūrėti socialinių paslaugų kokybę, tačiau ne ją kurti, formuoti, inicijuoti, tirti. Lietuvoje nėra vieno bendrai taikomo privalomo socialinių paslaugų kokybės standarto. Vienintelis sparčiai ir sėkmingai diegiamas EQUASS standartas – savanoriškas.

Lietuvos socialinių paslaugų kokybės problemos pasireiškia akademiniam ir praktiniam lygmenyje. Akademiniam lygmenyje trūksta socialinių paslaugų kokybės vertinimo, paslaugų sistemos veiksmingumo didinimo tyrimų, analizių. Praktinio lygmens problemos - priežiūros ir kontrolės subjektų neveiklumas, vieningo kokybės standarto nebuvimas, didesnis dėmesys objektyviai socialinių paslaugų kokybei nei subjektyviai. Iššūkiai, kylantys šių problemų kontekste – įtvirtinti vieningus socialinių paslaugų kokybės standartus, integruoti formalų ir neformalų socialinių paslaugų sektorių, tinkamai valdyti decentralizacijos procesą, didinti asmenų ir bendruomenių vaidmenį socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo procese.

2. Stacionarių socialinės globos paslaugų poreikis nuolat auga, tačiau šiose įstaigose teikiamų paslaugų kokybė vertinama nevienareikšmiškai. Įstaigų teikiamos paslaugos kai kurias atvejais sulaukia kritikos dėl ribojančios aplinkos, pažeidžiamų asmenų teisių, privatumo stokos, griežtų reikalavimų, pernelyg institucionalizuotų gyventojų ir darbuotojų santykių. Teigiamos socialinės globos įstaigų pusės – kokybiškos, saugios, įgalinančios globos ir slaugos paslaugos nesavarankiškiems asmenims, patenkinančios asmenų gyvenimo kokybės, socializacijos lūkesčius.

Socialinių darbuotojų funkcijos globos įstaigose apima senjorų gyvenimo kokybės gerinimą, integracijos didinimą, socialinių problemų sprendimą, asmenų gebėjimų pasirūpinti savimi stiprinimą, tarpusavio santykių gerinimą, profesinį tobulėjimą, asmeninių savybių ir socialinių kompetencijų tobulinimą. Kokybišką šių funkcijų atlikimą gali apsunkinti pareigybei nepriskirtų funkcijų vykdymas, kompetencijos neatitinkančių funkcijų atlikimas, negalėjimas veikti savarankiškai, sudėtingas kokybės reikalavimų pritaikymas konkrečiai klientų situacijai. Taigi, svarbu užtikrinti visų suinteresuotų šalių bendradarbiavimą, diegti aiškius veiklos

standartus, suteikti galimybę socialiniams darbuotojams veikti ir kontroliuoti savo darbo praktiką.

Socialinių paslaugų vyresnio amžiaus žmonėms kokybės užtikrinimo veiksniai Lietuvoje - socialinės globos įstaigų pertvarkos procesas, bendruomeninių paslaugų plėtra, privataus sektoriaus teikiamų paslaugų gausėjimas, integralios pagalbos asmens namuose teikimas, socialinės globos ir slaugos reforma, socialinių paslaugų įstaigų infrastruktūros modernizavimo procesas.

3. Empiriniu tyrimu nustatyta, kad socialinės globos įstaigose dirbantys socialiniai darbuotojai:

- socialinių paslaugų kokybę supranta kaip tam tikrų prielaidų (įdėtos pastangos, asmeninė atsakomybė, inovatyvios idėjos, komandinis darbas, darbo patirtis) ir gauto rezultato arba raiškos (pasitenkinimas atliktu darbu, paslaugų gavėjo išreikštas pasitenkinimas, pasiektas „matomas“ rezultatas) derinį;

- išskiria socialinių paslaugų kokybės veiksnius, kurie priklauso tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo (ribų nustatymas, gebėjimas sukurti aiškumą, patenkinti kliento lūkesčius, motyvuoti jį, nuoširdžiai ir empatiškai teikti paslaugas) ir kurie nepriklauso tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo (aiškus kiekvieno komandos nario funkcijų supratimas ir atlikimas, nuoširdi kitų pagalbos teikėjų veikla, paslaugų teikėjų bendros pozicijos (tikslų) nusistatymas ir siekimas bei geras paslaugą teikiančios organizacijos įvaizdis);

- išryškina organizacijos socialinių paslaugų kokybę stiprinančius (darbuotojų profesionalumo išryškinimas, tarpusavio parama, gerosios patirties sklaida, galimybės greitai priimti sprendimus, įsitraukti skirtingiems specialistams) ir silpninančius (vadovų galios demonstravimas, palaikymo iš vadovų trūkumas, skirtingas to paties reiškinio supratimas ir būtinybė laikytis pernelyg formalių reikalavimų) veiksnius;

- atskleidžia lūkesčius socialinių paslaugų kokybės užtikrinimui ateityje - profesionalaus socialinio darbuotojo įvaizdžio puoselėjimas, kvalifikuoto paslaugų teikimo personalo atranka, mažesni darbo krūviai, nuolatinis kvalifikacijos kėlimas, didesnis darbo užmokestis, organizacijos mikroklimato gerinimas.

REKOMENDACIJOS

Vadovaujantis tyrimo rezultatais, pateikiamos rekomendacijos kaip užtikrinti ir tobulinti socialinių paslaugų kokybę stacionariose socialinės globos įstaigose vyresnio amžiaus žmonėms.

Akademinės bendruomenės lygmuo

1. Inicijuoti socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo dirbant su vyresnio amžiaus, demencija sergančiais žmonėmis tyrimus.
2. Socialinių darbuotojų rengimo procese akcentuoti, jog praktiniame darbe socialinės globos įstaigose labai svarbu neįsitraukti ir nepriprasti prie institucijų rutinos, o vadovautis studijų metu įgytomis profesinėmis žiniomis, tobulinti savo įgūdžius, taikyti aukštus etikos standartus, tvirtai ir nuosekliai siekti socialinių paslaugų kokybės tikslų.
3. Mokliškai analizuoti didelių socialinių darbuotojų darbo krūvių problemą, ieškoti tai įtakojančių veiksnių, kurti rekomendacijas darbo laiko efektyvinimui.

Socialinės politikos lygmuo

1. Teisės aktais nustatyti socialinių darbuotojų darbo užmokesčio didinimo sistemą vadovaujantis konkrečiais pasiektais rezultatais, socialinių darbuotojų turimu darbo krūviu ir atsižvelgiant į pavojingas darbo sąlygas, emocinio perdegimo riziką.
2. Valstybiniu lygmeniu įtvirtinti aprašus ar rekomendacijas, kuriose būtų konkretizuotos socialinio darbuotojo funkcijos, nustatytos atitinkamos kompetencijų ribos įvairiose socialinių paslaugų teikimo aplinkose.

Socialinės globos įstaigų lygmuo

1. Skatinti socialinę globą institucijose teikiančius socialinius darbuotojus dalyvauti įvairių lygių sprendimų priėmimo procesuose įstaigos viduje. Šią galią jiems būtų galima suteikti įtvirtinant sprendimų priėmimo procedūras, tvarkų aprašus, kuriuose būtų aiškiai ir plačiai reglamentuotas socialinio darbuotojo dalyvavimas, šiame procese jam suteikiamos teisės ir pareigos.
2. Sukurti socialinių darbuotojų motyvavimo sistemą, kurioje būtų aiškiai numatytas paskatinimas už veiklos rezultatus, pasiūlymų teikimą, inovatyvių idėjų įgyvendinimą.
3. Orientotis ne į materialiuosius, o į žmogiškuosius socialinių paslaugų kokybės gerinimo resursus. Viena iš galimų priemonių – nuolat ir nuosekliai vykdyti įstaigų

psichologinio mikroklimato tyrimus, kurių metu tiriamas darbuotojų pasitenkinimas darbo sąlygomis ir įgyvendinamos mikroklimatą gerinančios priemonės.

4. Tirti ir analizuoti socialinių darbuotojų darbo krūvio problematiką, aiškintis per didelio krūvio priežastis, numatyti darbo laiko panaudojimą efektyvinančias priemones.

Socialinių darbuotojų lygmuo

1. Fiksuoti, kurti ir aprašinėti savo teikiamų paslaugų kokybės vertinimo kriterijus, veikloje ieškoti apčiuopiamų rezultatų. Nesant reglamentuotų procedūrų įstaigos viduje, tai galima daryti savirefleksijos, dienoraščio forma.

2. Siūlyti, inicijuoti ir įgyvendinti inovatyvias socialinių paslaugų kokybės tobulinimo idėjas. Socialinis darbuotojas savo iniciatyva galėtų domėtis ir skleisti gerą socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo patirtį. Tai galima daryti per socialinius tinklus, dalinantis ja su profesine bendruomene per įvairias asociacijas, profesines sąjungas.

3. Demonstruoti lyderystę vienijant įvairių specialistų komandą. Socialinis darbuotojas galėtų realiai įrodyti savo turimas žinias apie komandos formavimą, jos tikslus, iššūkius, pasisiūlyti inicijuoti ir koordinuoti specialistų komandos darbą.

4. Esant darbdavio nurodymams vykdyti socialinio darbuotojo pareigybei nepriskirtas funkcijas, diskutuoti ir kelti klausimus dėl nurodymų pagrįstumo, kreiptis konsultacijų ir išaiškinimų į darbo teisės specialistus, socialinių darbuotojų interesus atstovaujančias profesines bendruomenes.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Adomaitytė-Subačienė, I. (2015). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 11, 54-65. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2015.11.8375>
2. Adomaitytė-Subačienė, I. (2019). Socialinio darbo kokybės konstravimas kliento įgalinimo perspektyvoje: Daktaro disertacija. Vilnius: Vilniaus universitetas. Prieiga per internetą: <http://epublications.vu.lt/object/elaba:36479377/index.html>
3. Adomavičienė, J. (2016). Socialinių darbuotojų patirtys, teikiant stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia: Magistro darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. Prieiga per internetą: <https://vb.mruni.eu/object/elaba:15056786/index.html>
4. Andrijauskaitė, L. (2015). Socialinių paslaugų sistema Lietuvoje viešojo valdymo modernizavimo kontekste: Daktaro disertacija. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. Prieiga per internetą: https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/14401/24966_disertacija_Andrijauskaite_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Bagdonaitė – Stelmokienė, R., Žydžiūnaitė, V. Grindžiamosios teorijos tyrimo priemonių sudarymas: procesas, parametrai ir rezultatai. *Pedagogika*. 124. 80-91. 10.15823/p.2016.53. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/311649836_Grindziamosios_teorijos_tyrimo_priemoniu_sudarymas_procesas_parametrai_ir_rezultatai/link/585246b008ae95fd8e1ccf8c/download
6. Bagdonienė, L. ir Hopenienė, R. (2009). Paslaugų marketingas ir vadyba. Kaunas: Technologija.
7. Bitinas, B. (2013). Rinktiniai edukologiniai raštai. II tomas. Edukologinis tyrimas: sistema ir procesas. Ugdymo tyrimų idėjos ir problemos. Prieiga per internetą: <http://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:4354227/datastreams/MAIN/content>
8. Blom, B. & Morén, S. (2012). Evaluation of quality in social-work practice. *Nordic Journal of Social Research*, 3. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.7577/njsr.2062>
9. Charenkova, J. (2019). Socialiai globojamų vyresnio amžiaus žmonių įgalinimo aspektai. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 2019 23 (1). Prieiga per internetą: https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/100781/1/ISSN2029-5820_2019_N_23_1.PG_95-120.pdf

10. Čiurlevičiūtė, D. (2013). Socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertinimas ir įsivertinimas. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. Prieiga per internetą: <https://vb.mruni.eu/object/elaba:1900986/1900986.pdf>
11. Dūdėnienė, D. (2012). Globos namų gyventojams teikiamų socialinių ir medicininių paslaugų kokybė. Magistro baigiamasis darbas. Kaunas: Lietuvos sveikatos mokslų universitetas. Prieiga per internetą: <https://publications.lsmuni.lt/object/elaba:2205732/2205732.pdf> html
12. EQUASS (2017). EQUASS Assurance ženklų pripažinimo principai, kriterijai ir rodikliai. Prieiga per internetą: <http://www.equass.lt/wp-content/uploads/EQUASS-Assurance-2018-Principai-Kriterijai-and-Rodikliai-LT-1.pdf>
13. EQUASS Lietuva (2020). EQUASS sertifikuotos įstaigos Lietuvoje. Prieiga per internetą <http://www.equass.lt/>
14. European Commission (2011). Communication From The Commission To The European Parliament, The Council, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Region. A Quality Framework for Services of General Interest in Europe. Prieiga per internetą: https://ec.europa.eu/archives/commission_2010-2014/president/news/speeches-statements/pdf/20111220_1_en.pdf
15. Europos darbuotojų saugos ir sveikatos agentūra (2014). Dabartiniai ir kylantys sveikatos priežiūros sektoriaus klausimai, įskaitant slaugą namuose ir bendruomenėje. Prieiga per internetą: <https://osha.europa.eu/lt/publications/executive-summary-current-and-emerging-occupational-safety-and-health-osh-issues>
16. Ageing Europe Eurostat (2019). Ageing Europe. Looking at the lives of older people in the EU. Digital publication. Prieiga per internetą: https://ec.europa.eu/eurostat/cache/digpub/ageing/?fbclid=IwAR2QaK-dcBN9tqY5nzk3ys48hG8Sscu_-5OwHxpdRnB2K5hY3YaMS_d4iLo
17. From, I., Wilde-Larsson, B., Nordström, G.& Johansson, I. (2015) Formal caregivers' perceptions of quality of care for older people: associating factors. BMC Research Notes, 8(1): 623. Prieiga per internetą: <http://dx.doi.org/10.1186/s13104-015-1597-7>
18. Gaižauskaitė, I. ir Valavičienė N. (2016). Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu. Prieiga per internetą: <https://ebooks.mruni.eu/pdfreader/socialini-tyrim-metodai-kokybinis-interviu/251>
19. Gečienė J. ir Gudžinskienė, V. (2018). Socialinės globos paslaugas teikiančių įstaigų vadovų požiūris į teikiamų paslaugų kokybę. Socialinis darbas : mokslo darbai, 16(2), 165-189. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/15361/4906-11012-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Gečienė, J. ir Gudžinskienė, V. (2018). Socialinės globos įstaigų, teikiančių paslaugas senyvo amžiaus asmenims, darbuotojų požiūris į teikiamų paslaugų kokybę. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 17, 37-56. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/15646/34613036.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Genienė, R. ir Šumskienė, E. (2016). Stacionarios globos pertvarka Lietuvoje institucionalizmo teorijos požiūriu. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. 12. 74. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/291955261_Stacionarios_globos_pertvarka_Lietuvoje_institucionalizmo_teorijos_poziru
22. Guogis, A. ir Gudelis, D. (2005). Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*. 12., 77-85.
23. Guus van Beek (2019). Projekto „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“ EQUASS diegimo priemonių įgyvendinimo stebėsenos ir įvertinimo tyrimo galutinė ataskaita. Prieiga per internetą: http://www.euro.lt/media/force_download/?url=/uploads/main/esproducts/docs/109592_d42f9ef2d769efb2bd92162f9104d519.pdf
24. IFA (2018). Age – friendly environments. The IFA’s 14th global conference on ageing. Abstract book. Prieiga per internetą: <https://www.ifa-abstracts.com/age-friendly-environments/>
25. Indrašienė, V. ir Katkonienė, A. Pagalbos namuose paslaugų teikimo vertinimas. *Socialinis darbas*. 2011, 10 (2), p. 267–278. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/d44/10_indrasiene_katkoniene.pdf
26. Kajonius, P.J. ir Kazemi, A. (2016), Structure and process quality as predictors of satisfaction with elderly care. *Health Soc Care Community*, 24: 699-707. Prieiga per internetą: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/hsc.12230>
27. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolė (2019). Nacionalinės kankinimų prevencijos vykdymo 2018 m. ataskaita. Prieiga per internetą: <http://www.lrski.lt/en/nacionaline-kankinimu-prevencija-nkp/nkp-vykdyma-reglamentuojantys-teises-aktai-3.html>
28. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 12 d. įsakymas Nr. A1-104 „Dėl socialinių paslaugų plano formos ir socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo kriterijų patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2007-04-14, Nr. 42-1608.

29. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymas Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2007-02-24, Nr. 24-931
30. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2006). Valstybės žinios, 17-589.
31. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų katalogas (2006). Valstybės žinios, 43-1570.
32. Lietuvos Respublikos valstybės kontrolė (2015). Ar teikiamos socialinės paslaugos tenkina didėjančius senyvo amžiaus asmenų poreikius. Audito ataskaita. Prieiga per internetą: https://www.vkontrolė.lt/pranesimas_spaudai.aspx?id=18504
33. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 5 d. nutarimas Nr. 1216 „Dėl demografijos, migracijos ir integracijos politikos 2018–2030 metų strategijos įgyvendinimo 2019–2021 metų tarpinstitucinio veiklos plano“ patvirtinimo.
34. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017). Prieiga per internetą: <http://www.lsda.lt/files/lsdalt/Lietuvos%20socialini%C5%B3%20darbuotoj%C5%B3%20etikos%20kodeksas.pdf>
35. Lietuvos statistikos departamentas (2018). Socialinės paslaugos 2017 m. Prieiga per internetą: <https://osp.stat.gov.lt/informaciniai-pranesimai?articleId=5756111>
36. Lietuvos statistikos departamentas (2020). Gyventojų skaičius globos įstaigose seniems žmonėms metų pabaigoje. Globos įstaigų seniems žmonėms skaičius metų pabaigoje. Prieiga per internetą: <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/>
37. Lukamskienė, V. ir Budėjienė, A. (2013). Socialinės paslaugos vyresnio amžiaus asmenims: Savipagalbos ir socialinės globos aspektai. Gerontologija, 14(4), 228-234. Prieiga per internetą: http://www.gerontologija.lt/files/edit_files/File/pdf/2013/nr_4/2013_228_234.pdf
38. Maniūšytė, M. (2014). Socialinio darbo kokybė ir jos vertinimas institucinės socialinės globos įstaigose senyvo amžiaus asmenims: Magistro darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. Prieiga per internetą: <https://vb.mruni.eu/object/elaba:2118460/2118460.pdf>
39. Marimon, F., Melão, N., & Bastida, R. (2019), Motivations and benefits of quality management systems in social services: mediation of the implementation process, Total Quality Management & Business Excellence. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1626707>
40. Matonytė, I., Kazlauskaitė, R. ir Poškutė, V. Ilgalaikė senyvo amžiaus asmenų globa Lietuvoje: visuomenės nuostatos ir paslaugų teikėjų požiūriai. Socialinė teorija, empirija,

politika ir praktika. 18. 74-95. 10.15388/STEPP.2019.5. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/331500206_Ilgalaike_senyvo_amziaus_asmenu_globa_Lietuvoje_visuomenes_nuostatos_ir_paslaugu_teikeju_poziuriai/link/5c7d843692851c695054bfd0/download

41. Melão, N., Bastida, R. & Marimon, F. (2019) Assessing a quality model for the social sector: an empirical study of the EQUASS model, *Total Quality Management & Business Excellence*. 30 (1-2), 221-243. Prieiga per internetą: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2017.1401459?scroll=top&needAccess=true>

42. Orlova U.I., Gruževskis, B. Savarankiškumas – socialinės globos įstaigoje gyvenančių vyresnio amžiaus asmenų gyvenimo kokybės veiksnys. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 2014 (13) 1. Prieiga per internetą: https://www.fsf.vu.lt/dokumentai/B_Gruzevskis_ir_U_L_Orlova.pdf

43. Pavasarytė, G. (2013). Socialinio darbuotojo veikla, kuriant palaikančią aplinką globos įstaigų klientams (Kaišiadorių rajono globos namų atvejis): Magistro darbas. Vilnius: Lietuvos edukologijos universitetas. Prieiga per internetą: <https://vb.vdu.lt/object/elaba:2041742/2041742.pdf>

44. Poey, J.L., Hermer, L., Cornelison, L. ir Kaup, M. Does Person-Centered Care Improve Residents' Satisfaction With Nursing Home Quality? *Journal of the American Medical Directors Association*. 18. 10.1016/j.jamda.2017.06.007. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/318702886_Does_Person-Centered_Care_Improve_Residents'_Satisfaction_With_Nursing_Home_Quality

45. Raudeliūnaitė, R. ir Buškevičiūtė, E. (2014). Socialinių darbuotojų veiklos ypatumai teikiant socialines paslaugas sveikatos priežiūros įstaigose: Socialinių darbuotojų patirties analizė. *Socialinis Darbas : Mokslo Darbai = Social Work : Research Papers*, 13(2), 204-220. Prieiga per internetą: https://elaba.lvb.lt/prim-explore/fulldisplay?docid=ELABAPDB3301805&context=L&vid=ELABA&lang=lt_LT&search_scope=eLABa&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=default_tab&query=any,contains,BU%C5%A0KEVI%C4%8CI%C5%AAT%C4%96%20RAUDELI%C5%AANAIT%C4%96&offset=0

46. Rimkus, V. Neapibrėžtumo aspektai socialiniame darbe. *Tiltai*, 2015, 1, p. 99–113. Prieiga per internetą: <http://journals.ku.lt/index.php/tiltai/article/download/1053/pdf>

47. Rupšienė, L. (2007). *Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija*. Prieiga per internetą:

https://www.researchgate.net/publication/323497804_Kokybiniu_tyrimu_duomenu_rinkimo_metodologija

48. Sadler E., Potterton V., Anderson R., Khadjesari Z, Sheehan K, Butt F. (2019). Service user, carer and provider perspectives on integrated care for older people with frailty, and factors perceived to facilitate and hinder implementation: A systematic review and narrative synthesis. *PloS ONE* 14(5): e0216488. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0216488>

49. Sakalauskaitė, S. Senyvo amžiaus asmenų gyvenimo kokybės pokyčiai patekus į socialinės globos namus. *Verslas, technologijos, biomedicina: inovacijų išvalgos : respublikinė mokslinė-praktinė studentų konferencija : straipsnių rinkinys [elektroninis išteklius]*. Klaipėda: Klaipėdos valstybinė kolegija. 2018, Nr. 1(9), p. 441-447. Prieiga per internetą: <https://vb.kvk.lt/object/elaba:29802180/index.html>

50. Sangar, MA, Karem, FA., Alireza, NN. ir Muaf AK. (2015). Old age satisfaction regarding geriatric home services in Erbil city. *Journal of medicine and life*. 8. 195-198. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/315545848_Old_age_satisfaction_regarding_geriatric_home_services_in_Erbil_city/citation/download

51. Savickienė, E. (2013). Pagyvenusių žmonių požiūris į gaunamas socialines paslaugas: Karoliniškių seniūnijos atvejis: Magistro darbas. Vilnius: Lietuvos edukologijos universitetas. Prieiga per internetą: <http://gs.elaba.lt/object/elaba:1739284/1739284.pdf>

52. Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašas (2006). *Valstybės žinios*, 43-1569.

53. Socialinių paslaugų planavimo metodika (2006). *Valstybės žinios*, Nr. 124-4705.

54. Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas (2006). *Valstybės žinios*, Nr. 43-1569.

55. Specialiųjų tyrimų tarnyba (2019). Išvada dėl korupcijos rizikos analizės Socialinių paslaugų priežiūros departamento ir Neįgaliųjų reikalų departamento veiklos srityse. Prieiga per internetą: <https://www.stt.lt/naujienos/7464/pasigendama-skaidrumo-socialines-globos-istaigu-veikloje:2706>

56. Šatkauskienė, S. (2014). Socialinio darbuotojo ir kliento sąveika vykstant pagalbos procesui: „Pasitikėjimą pirmiausia reikia įgyti“. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 2014 14 (2), p. 99-119. Prieiga per internetą: <http://dx.doi.org/10.7220/2029-5820.14.2.6>

57. Šinkūnienė, J. R. ir Katkonienė, A. (2010). Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. *Socialinis Darbas : Mokslo Darbai = Social Work : Academic Papers*, 9(1), 64-73. Prieiga per internetą: <https://elaba.lvb.lt/primom>

explore/search?query=any,contains,SOCIALINI%C5%B2%20DARBUOTOJ%C5%B2%20PROFESIN%C4%96S%20VEIKLOS%20%20MOTYVACIJOS%20VEIKSNIA&tab=default_tab&search_scope=eLABa&vid=ELABA&lang=lt_LT&offset=0

58. Švedaitė, B., Gvaldaitė, L. ir Buzaitytė-Kašalynienė, J. (2014). „Nepaisomi profesionalai“: socialiniai darbuotojai ir jų galia. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. 9. 21-36. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/330706317_Nepaisomi_profesionalai_socialiniai_darbuotojai_ir_ju_galia/citation/download

59. Tatorytė, J. (2014). Socialinių paslaugų kokybės vertinimas ir tobulinimas senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose: Magistro darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. Prieiga per internetą: <https://vb.mruni.eu/object/elaba:2194805/2194805.pdf>

60. The Global Network for Age-Friendly Cities and Communities : Looking back over the last decade, looking forward to the next. (2018). Prieiga per internetą: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/278979/WHO-FWC-ALC-18.4-eng.pdf?sequence=1>

61. Uzdilaitė I. (2018). Lietuvoje teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas (Magistro baigiamasis darbas). Prieiga per internetą: <http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2014/02/Uzdilait%C4%97-J.-Lietuvoje-teikiam%C5%B3-socialini%C5%B3-paslaug%C5%B3-kokyb%C4%97s-vertinimas.pdf>

62. Užimtumo tarnyba (2019). Viešojo sektoriaus tendencijos. <https://uzt.lt/wp-content/uploads/2019/05/Vie%C5%A1ojo-sektoriaus-tendencij%C5%B3-ap%C5%BEvalga-2019-04-2.pdf>

63. Večkienė, N., Brunevičiūtė, R., ir Eidukevičiūtė, J. (2018). Tarpdisciplininis bendradarbiavimas kuriant vienijančią aplinką. Tiltai = Bridges, (1), 95-114. Prieiga per internetą: <http://journals.ku.lt/index.php/tiltai/article/view/1759/pdf>

64. Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (2009). Valstybės žinios, 2009-07-09, Nr. 81-3391.

65. Xing, W., Fu, R., Wang, D. ir Chang, H. (2016). Investigation on nursing service satisfaction of the elderly living in nursing home and influencing factors--Taking Zhengzhou City as an example. SHS Web of Conferences. 24. 01009. 10.1051/shsconf/20162401009. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/293192953_Investigation_on_nursing_service_satisfaction_of_the_elderly_living_in_nursing_home_and_influencing_factors--Taking_Zhengzhou_City_as_an_example

66. Zozulienė, A. (2011). Savivaldybėje teikiamų socialinių paslaugų prieinamumas. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Lietuvos edukologijos universitetas. Prieiga per internetą: https://elaba.lvb.lt/prim-explore/fulldisplay?vid=ELABA&docid=ELABAETD1953879&context=L&lang=en_US
67. Žalimienė L. (2005). Socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybė ir jos vertinimas. Vilnius: Efrata.
68. Žalimienė L. (2007). Socialinės globos paslaugų pagyvenusiems žmonėms standartizavimas: Lietuvos praktika ir užsienio šalių patirtis. *Gerontologija* 2007; 8(1): 44–54. Prieiga per internetą: http://www.gerontologija.lt/files/edit_files/File/pdf/2007/nr_1/2007_44_54.pdf
69. Žalimienė L. ir Junevičienė J. (2018). Formalios ir neformalios globos pagyvenusiems bei suaugusiems neįgaliems asmenims integravimas paslaugų kokybės standartizavimo kontekste. Lietuvos socialinių tyrimų institutas. Socialinės įtraukties politikos Lietuvoje įgyvendinimas. Prieiga per internetą: https://www.lstc.lt/wp-content/uploads/2019/04/Lietuvos_socialine_raida_2018_visas.pdf
70. Žalimienė, L. (2001). Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai. STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. Vilnius. Nr. 1., 99-102. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2001.0.8504>
71. Žalimienė, L. (2003). Socialinės paslaugos. Mokomoji knyga. Vilnius: Vilniaus universitetas.
72. Žemaitaitytė, I., Petrauskienė, A., ir Maniušytė, M. (2016). Experience of social workers in assurance of quality service for older adults in care institutions (Lithuanian context). SHS Web of Conferences: 5th International Interdisciplinary Scientific Conference „Society. Health. Welfare“: November 26–28, 2014, Rīga Stradiņš University. Vol. 30, 1-9. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/308126170_Experience_of_social_workers_in_assurance_of_quality_service_for_older_adults_in_care_institutions_Lithuanian_context

SANTRAUKA

Magistro baigiamojo darbo tema – socialinių paslaugų kokybės stacionarioje socialinės globos įstaigoje užtikrinimas: socialinių darbuotojų patirtys.

Tyrimo tikslas – atskleisti socialinės globos įstaigose dirbančių socialinių darbuotojų patirtis užtikrinant socialinių paslaugų kokybę. Atliktas kokybinis tyrimas, kuriame dalyvavo 5 stacionariose socialinės globos įstaigose dirbantys socialiniai darbuotojai. Duomenys surinkti pusiau struktūruoto interviu metu.

Empirinis tyrimas atskleidė, kad socialinių darbuotojų socialinių paslaugų kokybės samprata susideda iš paslaugų kokybės užtikrinimo prielaidų (įdėtos pastangos, asmeninė atsakomybė, inovatyvios idėjos, komandinis darbas, darbo patirtis) bei kokybės raiškos (pasitenkinimas atliktu darbu, paslaugų gavėjo pasitenkinimas, pasiektas „matomas“ rezultatas).

Socialinių paslaugų kokybės veiksniai, priklausantys tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo - ribų nustatymas, gebėjimas sukurti aiškumą, patenkinti kliento lūkesčius, motyvuoti jį, nuoširdžiai ir empatiškai teikti paslaugas. Nepriklausantys tiesiogiai nuo socialinio darbuotojo - aiškus komandos narių funkcijų supratimas, nuoširdi kitų pagalbos teikėjų veikla, paslaugų teikėjų bendros pozicijos siekimas bei geras organizacijos įvaizdis

Stiprybės, padedančios organizacijoje užtikrinti socialinių paslaugų kokybę – tai darbuotojų profesionalumo išryškėjimas, tarpusavio parama, gerosios patirties sklaida, galimybės greitai priimti sprendimus, įsitraukti skirtingiems specialistams. Silpnybės - vadovų galios demonstravimas, palaikymo iš vadovų trūkumas, skirtingas to paties reiškinio supratimas ir būtinybė laikytis pernelyg formalių reikalavimų.

Socialinių darbuotojų lūkesčiai socialinių paslaugų kokybės užtikrinimui ateityje - profesionalaus socialinio darbuotojo įvaizdžio puoselėjimas, kvalifikuoto paslaugų teikimo personalo atranka, mažesni darbo krūviai, nuolatinis kvalifikacijos kėlimas, didesnis darbo užmokestis, organizacijos mikroklimato gerinimas.

Raktiniai žodžiai: socialinės paslaugos, kokybė, globos įstaiga, socialinis darbuotojas.

SUMMARY

The topic of the master 's thesis is ensuring the quality of social services in social care institution: the experience of social workers.

The aim of the research is to reveal the experience of social workers working in social care institutions in ensuring the quality of social services. A qualitative research involves 5 social workers working in social care institutions. Data were collected from a semi-structured interview.

Empirical research showed that the social workers concept of quality of social services consists of the assumptions of service quality assurance (efforts, personal responsibility, innovative ideas, teamwork, work experience) and quality expressions (job satisfaction, client satisfaction, visible result).

Factors in the quality of social services that depend directly on the social worker - setting boundaries, the ability to create clarity, meet the client's expectations, motivate him, sincerely and empathetically provide services. Do not depend of the social worker - a clear understanding of the team members functions, sincere provision of social services, setting a common goal and a prestige of organization.

Strengths that help to ensure the quality of social services in the organization - highlighting the professionalism of employees, mutual support, dissemination of good practice, opportunities to make quick decisions, to get involved with different specialists. Weaknesses - demonstration of the power of managers, lack of support from managers, different understanding of the same phenomenon and the need to comply with overly formal requirements.

Expectations of social workers for ensuring the quality of social services in the future - fostering the image of a professional social worker, selection of qualified service staff, lower workloads, continuous professional development, higher salaries, improvement of the organization's microclimate.

Keywords: social services, quality, care institution, social worker.

**GALIMI TYRIMO KLAUSIMAI INFORMANTAMS SOCIALINIAMS
DARBUOTOJAMS**

Individualus kokybės užtikrinimo lygmuo	Organizacinis kokybės užtikrinimo lygmuo
<p><i>Pagrindiniai klausimai</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gal galite pasidalinti konkrečiais atvejais, pavyzdžiais, kuomet supratote, kad jūsų suteiktos paslaugos buvo kokybiškos? 2. Gal galite pasidalinti konkrečiomis situacijomis, kuomet Jūsų asmeninės savybės, vertybės padėjo ar trukdė užtikrinti socialinių paslaugų kokybę? 3. Gal galėtumėte papasakoti situacijų iš praktikos, kuomet kyla iššūkių užtikrinant socialinių paslaugų kokybę? 4. Galbūt galėtumėte prisiminti situacijų iš praktikos, kuomet Jūsų supratimas apie teikiamų paslaugų kokybę labai gerai sutapo su kliento supratimu, arba atvirkščiai – nesutapo? 5. Ko jums reikia (trūksta) kad gerėtų Jūsų teikiamų socialinių paslaugų kokybę? <p><i>Papildomi klausimai</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Kaip atliekate savo teikiamų socialinių paslaugų vertinimą? 7. Kaip suprantate savo teikiamų socialinių paslaugų kokybę? 8. Kaip manote, kokios Jūsų asmeninės savybės, vertybės padeda / trukdo užtikrinti socialinių paslaugų kokybę? 9. Kaip vertinate kliento įtraukimą į socialinių paslaugų kokybės užtikrinimą? 10. Kaip kvalifikacijos tobulinimas prisideda prie Jūsų teikiamų socialinių paslaugų kokybės? 	<p><i>Pagrindiniai klausimai</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Nuo ko, Jūsų nuomone, priklauso įstaigos teikiamų socialinių paslaugų kokybė? Galbūt galėtumėte iliustruoti konkrečiais Jūsų įstaigos pavyzdžiais? 12. Kaip komandinis darbas prisideda/trukdo socialinių paslaugų kokybės užtikrinimui Jūsų įstaigoje? Gal prisimintumėte konkrečių situacijų? 13. Kaip vadovas (padalinių vadovai) prisideda prie kokybės? 14. Kaip įstaigoje yra vertinama Jūsų suteiktų socialinių paslaugų kokybė? Kaip Jūs vertinate šį procesą? <p><i>Papildomi klausimai</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 15. Ko reikia (trūksta) Jūsų įstaigai, kad gerėtų joje teikiamų socialinių paslaugų kokybė? 16. Kaip vertinate savo, kaip socialinio darbuotojo vaidmenį komandiniame darbe siekiant socialinių paslaugų kokybės? 17. Kaip vadovybė skatina socialinių paslaugų kokybės kūrimą, gerinimą?
<p>Ką dar norėtumėte svarbaus pridurti apie socialinių paslaugų kokybę?</p>	