

V. SOCIALINIO DARBO TEORIJA IR PRAKTIKA

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ INOVACIJA: DIENOS GLOBOS CENTRO SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS PATIRTIS

Vidminas Dauderys

Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, Psichologijos katedra
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius
Telefonas (8 5) 271 4620
Elektroninis paštas vidas.dauderys@takas.lt

Doc. dr. Rita Bandzevičienė

Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, Psichologijos katedra
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius
Telefonas (8 5) 271 4620
Elektroninis paštas rbandze@mruni.eu

*Pateikta 2008 m. vasario 1 d.
Parengta spausdinti 2008 m. balandžio 7 d.*

Santrauka

Šiame straipsnyje nagrinėjama vieno Vilniaus miesto dienos centro pagyvenusiems ir senyvo amžiaus žmonėms patirtis. Kelta prielaida, kad Dienos centras pagal būdinguosius požymius yra inovacijos atvejis, todėl empiriškai tyrinėjant centro patirtį siekta apibūdinti, geriau suprasti ir apibendrinti inovacijos diegimo procesą socialinių paslaugų srityje. Tyrimo metu pusiau struktūruotu interviu buvo apklausiami Dienos centro lankytojai – paslaugų vartotojai, ir vadovai bei administratoriai – paslaugų organizatoriai ir teikėjai. Interviu rezultatų kokybinė analizė atskleidė inovaciniam procesui būdingus požymius, leido apibūdinti šio proceso etapus ir padaryti tam tikras praktinei socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms plėtrai svarbias išvagas.

Atliktas tyrimas buvo sudėtinė ES BP 5 mokslo programos PUBLIN¹ projekto dalis.

Pagrindinės sąvokos: inovacija, senyvo amžiaus žmonės, socialinės paslaugos, Dienos centras.

Ižanga

Sudėtingi pokyčiai nepriklausomybės laikotarpiu Lietuvoje, be teigiamų poslinkių, išryškino ir kai kurių socialinių grupių marginalizaciją (Guogis, 2003). Senyvo amžiaus žmonės – viena iš tokių grupių. Senyvo amžiaus žmonės yra viena iš labiausiai pažeidžiamų visuomenės grupių dėl daugelio priežasčių: prastėjančios sveikatos, sumažėjusių pajamų, susidūrimo su naujais rinkos ekonomikos ir kintančios kultūros reiškiniais, taip pat dėl akivaizdžiai sumažėjusio visuomenės solidarumo ir šeimų integracijos lygio.

Atlikusios statistikos duomenų, mokslinių tyrimų rezultatų bei konceptualiųjų ES dokumentų analizę V. Kanopienė ir S. Mikulionienė (2006) savo straipsnyje „Gyventojų senėjimas ir jo iššūkiai sveikatos apsaugos sistemai“ padarė apibendrinančias išvadas, jog spartus vyresniosios kartos gausėjimas (ypač amžiumi pačių vyriausiųjų) iš esmės keičia visuomenės demografinę ir socialinę struktūrą, gamybos, paskirstymo ir vartojimo sistemas, o sveikatos apsaugos sistemai kelia finansavimo užtikrinimo, aukštos kokybės paslaugų subalansuotos plėtros bei jų prieinamumo visiems, taip pat sveikos gyvensenos propagavimo iššūkius. Ir nors gyventojų amžiumi Lietuva kol kas yra viena jau-

¹ Saltinis: <http://www.step.no/publin>

niausių ES šalių narių, šiuo metu mūsų šalyje pastebimas itin spartus gyventojų senėjimo procesas, dėl kurio šio amžiaus viduryje (2050 m.) Lietuva atsidurs kitoje šalių grupėje, kuri atsižvelgiant į gyventojų amžiaus vidurkį ES šalių tarpe užims vidurinę poziciją. Minėtame straipsnyje taip pat teigiama, jog pastaruoju metu vienaveiksnėms linijinėms gyventojų senėjimo pasekmių sveikatos apsaugos sistemai prognozėms (esą sparčiai didėjant pagyvenusių ir senyvo amžiaus žmonių skaičiui, ateityje nepaliamajai didės ir sveikatos priežiūros bei slaugos paslaugų poreikis, o tai gali tapti visuomenei nepakeliamu našta) vis dažniau priešiniami subtilesni, daugiaveiksniai pagyvenusių žmonių, kuriems būtina globa ir slauga, skaičiaus kaitos vertinimai (kai atsižvelgiama į pagyvenusių žmonių išsilavinimą, šeimines padėtis, aktyvumą ir kitų charakteristikų istorines tendencijas, taip pat į įgyvendinamos aktyvaus senėjimo politikos reikšmę būsimųjų vyresniųjų kartų sveikatos būklei) (Kanopienė, Mikulionienė, 2006).

Akivaizdu, jog gyventojų demografinis senėjimas – dėsningas visuomenės demografinės raidos etapas, sietinas su naujais iššūkiais ne tik sveikatos, bet ir socialinės apsaugos politikai bei socialinių paslaugų ir socialinės globos praktikai. Todėl „sveiko“, „aktyvaus senėjimo“ koncepcijoje išryškėja ne tik sveikatos išlaikymo klausimai, bet ir pagyvenusių žmonių gyvenimo kokybės, visuomeninio aktyvumo, tobulėjimo ir savarankiškumo problemos. Aktyvus senėjimas – tai pusiausvyros tarp žmogaus gebėjimų ir tikslų išlaikymas, „galimybių užtikrinti fizinę, socialinę ir psichologinę sveikatą optimizavimo procesas, kuriuo siekiama įgalinti pagyvenusius žmones aktyviai dalyvauti visuomenės gyvenime nepatiriant diskriminacijos ir džiaugtis savarankiškumu bei gyvenimo kokybe“.¹

Vilniaus paramos centro 2006 m. ataskaitoje teigiama, jog Dienos centruose senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia teikiamos socialinės paslaugos, siekiant mažinti jų socialinę atskirtį ir sudaryti sąlygas realizuoti savo sugebėjimus bei pomėgius. Juose organizuojama lankytojų veikla atsižvelgiant į pomėgius, turingas laisvalaikio praleidimas ir kita.² Atrodytų, jog dienos centrai, palyginti su stacionarios globos įstaigomis, yra gana naujas (tyrimo metu Vilniuje veikė tik du tokios paskirties dienos centrai) socialinių paslaugų modelis, ypač tinkamas aktyvaus senėjimo politikos nuostatomis įgyvendinti. Bet ar jis atitinka kitus esminius inovacijai būdingus požymius?

L. Green, J. Howells ir I. Milesas (2001), paslaugų inovacijų Europos Sąjungoje tyrimuose, pateikia inovacijų organizacijos sampratą. Minėtų autorių nuomone, inovacijos organizaciniu požiūriu pasireiškia kaip ko nors naujo darymas, t. y. naujos praktikos ar proceso diegimas, naujo produkto (materialaus, intelektualinio, norminio, paslaugos) kūrimas, naujo intra- arba inter- organizacinių ryšių tinklo diegimas, taip pat naujų koncepcijų ir principų taikymas. Be to, minėtų autorių nuomone, paslaugų inovacija apima kelis, tarpusavyje susijusius komponentus:

- technologinį (t. y. naujų, tobulėsių paslaugų charakteristikų sukūrimą),
- sklaidos (t. y. naujų ar alternatyvių paslaugų paskirstymo ar sąveikos su klientais būdų pritaikymą),
- organizacinį (t. y. naujų ar alternatyvių paslaugų organizavimo, jų administravimo būdų pasirinkimą),
- koncepcinį (t. y. naujų ar alternatyvių koncepcijų, požiūrių, misijos ar strategijos sampratos įtvirtinimą) (Green ir kt., 2001).

Tikrinant prielaidą, kad pasirinktas tyrimo objektas – Dienos centras pagyvenusiems ir senyvo amžiaus žmonėms – yra inovacija, numatyta atskleisti, kokios charakteristikos būdingos jo teikiamoms paslaugoms, kokie sąveikos su klientais būdai ir principai yra taikomi, kokiais požiūriais ir nuostatomis remiamasi organizuojant ir įgyvendinant centro tikslus ir misiją.

Kitas tyrimo aspektas – Dienos centro raidos dinamika. Kiekviena inovacija turi savo istoriją, priešistorę, raidą ir tam tikras pasekmes. Tai yra atvejis, kurį analizuoti galima kaip dinamiškai besivystantį reiškinių, pereinantį tam tikrus etapus, t. y. aprašant visą atvejo istoriją. Norint geriau ją suprasti, galima skirti objektyvius ir subjektyvius veiksnius, kurie išryškėjo skirtinguose inovacijos raidos etapuose ir padarė įtaką tolesniam inovacijos procesui.

Kas būdinga konkretiems Dienos centro raidos etapams? Kas skatino šį procesą ir kas trukdė jam? Koks patyrimas yra įgytas? Ir kokių rezultatų yra pasiekta?

Atsakymų į tyrimo klausimus buvo numatyta ieškoti, analizuojant dvi Dienos centro patirties perspektyvas: Centro lankytojų, t. y. paslaugos gavėjų, ir Centro vadovų bei administratorių, t. y. paslaugos teikėjų. Modeliuojant kokybinį tyrimą, buvo numatyta pasitelkti atvejo vadybos modelį, susidedantį iš kelių kokybiškai besiskiriančių, bet logiškai susijusių etapų. Socialiniame darbe dažnai taikomas penkių etapų modelis (Rose, 1992; Johnson, 2001). F. Hertogas (2003) pritaikė minėtus modelius inovacijos atvejo analizei ir pasiūlė paslaugų inovacijos procesą analizuoti tyrinėjant šiuos etapus: 1) iniciaciją, 2) projektavimą, 3) diegimą ir vystymą, 4) vertinimą, 5) sklaidą ir mokymąsi. Pirmasis – iniciaci-

¹ Šaltinis: <http://www.healthyaging.nu>

² Socialinės paramos centro 2006 m. veiklos ataskaita. http://www.spcentras.lt/spc/_img/_up/File/SPC_2006m_veiklos_ataskaita.doc

jos etapas – minėto autoriaus nuomone, apima inovacijos priešistorę, idėjos iškėlimą ir tikslinimą iki sprendimo ją įgyvendinti priėmimo. Jis gali remtis racionalia situacijos analize, alternatyviu, kūrybišku mąstymu ar įžvalgomis, pasiektomis tiek socialinės politikos, tiek paslaugų organizavimo arba jų vartojimo lygiais. Projektavimo etapas – tai idėjos įgyvendinimo planavimas, būtinų žingsnių tarp sprendimo ir jo įgyvendinimo numatymas. Diegimas ir vystymas – konkrečių veiksmų, reikalingų idėjai įgyvendinti, atlikimas, realios organizacinės ir praktinės veiklos vykdymas. Savianalizė, stebėsena ir tobulinimas, atsižvelgiant į poreikius ir kintančias aplinkybes – ketvirtojo etapo požymiai. Kiekviena patirtis, susijusi su inovacijos kūrimu ir įgyvendinimu, suteikia naudingų pamokų, net jei inovacija nebuvo sėkminga. Mokymasis ir inovacijų sklaida prisideda prie inovacijos efektyvumo ir vertės, naujų inovacijų kūrimo.

Būtent ši inovacijos proceso schema buvo pritaikyta modeliuojant tyrimą ir jo rezultatų kokybinę analizę.

Tyrimo tikslas – atskleisti Dienos socialinės globos centro pagyvenusiems ir senyvo amžiaus žmonėms kūrimo ir vystymo ypatumus. Remiamasi prielaida, jog pasirinktas tyrimo objektas atitinka inovacijai būdingus požymius, t. y. yra inovacija.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti Dienos centro raidą, jos etapus ir patyrimą.
2. Atskleisti veiksnius, turėjusius įtakos Dienos centro raidos etapams ir jų pasekmėms.

Tyrimo metodika

Tyrimo planavimas. Informacijai rinkti buvo sudarytos dvi tiriamųjų grupės: Centro lankytojų, t. y. paslaugos gavėjų, ir Centro vadovų bei administratorių, t. y. paslaugos teikėjų. Abiejų grupių dalyviai laikomi ekspertais, kurių patyrimas ir požiūriai bus kokybiškai analizuojami, grupuojant atsakymus į atitinkamus teiginių klasterius (informacijos blokus). Taip pat buvo numatyta, jog pirmosios grupės – Centro lankytojų – atstovams reikės pateikti daugiau papildomų klausimų, padedančių geriau atskleisti jų asmeninę patirtį, o antrosios grupės nariams klausimai galės būti labiau formalizuoti. Iš jų tikėtasi daugiau apibendrinančiųjų ir vertinančiųjų įžvalgų.

Atsižvelgiant į tyrimo tikslus ir uždavinius buvo skirti keturi informacijos blokai:

1. Asmeninio pobūdžio informacija.
2. Įsitraukimo į Dienos centro veiklą mastas ir motyvacija.
3. Dienos centro vaidmuo ir įtaka jo lankytojų gyvenimo kokybiniams pokyčiams.
4. Dienos centro raidos suvokimas.

Tiriamieji. Tyrime iš viso dalyvavo 20 respondentų: 7 vyrai ir 13 moterų. Dvylika iš jų buvo Vilniaus miesto Pilaitės Dienos centro lankytojai (5 vyrai ir 7 moterys) nuo 64 iki 81 metų amžiaus. Šios grupės (toliau – I grupė) sudarymo kriterijai buvo: amžius (vyresni nei 60 metų), aktyvaus dalyvavimo centro veikloje patirtis ir savanoriškas sutikimas dalyvauti tyrime bei sutartu laiku atvykti pokalbio. Kita tiriamųjų grupė (toliau – II grupė) – Vilniaus miesto savivaldybės Socialinių reikalų departamento Socialinės paramos skyriaus, Socialinių projektų skyriaus ir Socialinės paramos centro vadovaujantys darbuotojai. Du iš jų paskirti tiesiogiai vadovauti dienos centrams (iš viso 2 vyrai ir 6 moterys).

Duomenų rinkimo būdas. Tyrime taikytas pusiau struktūruoto interviu metodas. Šis metodas buvo pasirinktas dėl to, kad tyrėjas ne tik gali kryptingai organizuoti pokalbį, gauti tyrimo tikslams reikalingą informaciją, bet tai taip pat suteikia respondentui santykinę laisvę pasirinkti, ar būti atviresniam ir atsakyti išsamiau. Interviu struktūrą ir klausimus lėmė planuojant tyrimą skirti informacijos klasteriai.

Asmeninio pobūdžio informacijai rinkti buvo numatyti klausimai apie įvairias demografines ir socialines respondentų charakteristikas (amžių, profesinę patirtį, socialinį statusą, šeimą, gyvenimo sąlygas ir kt.). *Įsitraukimo į Dienos centro veiklą mastui ir motyvacijai* nustytyti buvo formuluojami atviro tipo klausimai, kas, kada, kaip paskatino domėtis Dienos centru, kokių lūkesčių turėta, kas patirta per pirmuosius centro gyvavimo metus. *Dienos centro vaidmens ir įtakos suvokimui* išsiaiškinti buvo numatyti klausimai, kokius poreikius jis tenkina, kokias problemas padeda spręsti, kokias pasekmes sukelia. *Dienos centro raidos suvokimui* išsiaiškinti buvo numatyti klausimai apie svarbiausius centro gyvavimo įvykius, jų pasekmes ir asmeninį patyrimą, o pradėdant šio aspekto tyrinėjimą visų pirma respondentą numatyta paprašyti papasakoti visą jo matytą centro istoriją.

Tyrimo eiga. Individualiam pokalbiui su kiekvienu respondentu buvo skiriama iki 1,5 valandos, atsakymai buvo fiksuojami protokole ir įrašomi į diktofoną. Pusiau struktūruotas interviu leido nesilaikyti griežto klausimų eiliškumo, tačiau siekta gauti atsakymus į visus numatytus klausimus.

Kokybinė duomenų analizė. Interviu duomenys buvo apdorojami ir analizuojami keliais etapais:

1) *Pirminių protokolų sutvarkymas.* Visų pirma buvo išklašomas kiekvieno interviu pokalbio įrašas, išskiriama ir apibrėžiama atsakant į keltus klausimus svarbiausia informacija, palyginama su in-

terviu protokoluose užfiksuotais atsakymais bei tyrėjų pastabomis, jei reikia, patikslinamos pirminės teiginių formuluočių.

2) *Teiginių klasifikavimas.* Šiame etape kiekvienas kiekviename pirminiame protokole užrašytas teiginys (prasmingas informacijos vienetas) buvo priskiriamas vienam iš keturių anksčiau minėtų informacijos blokų. Taip visa pirminiuose protokoluose esanti informacija buvo sugrupuota į keturias tarpusavyje susijusių teiginių grupes, t. y. buvo gauti keturi antriniai protokolai: pirmasis protokolas aprėpė visą asmeninio pobūdžio informaciją, antrasis – teiginius, liudijančius įsitraukimo į Dienos centro veiklą mastą ir motyvaciją ir t.t.

3) *Kokybinė teiginių klasterių analizė.* Šiame etape buvo analizuojami antriniai protokolai, t. y. vieno klasterio teiginiai, tikslinama jų prasmė, lyginami ir apibendrinami atskiri teiginiai. Taip buvo gauti apibendrinantys atsakymai į pagrindinius tyrimo klausimus.

4) *Atvejo raidos analizė.* Šiame etape buvo parengtas dar vienas protokolas, skirtas atskirų Dienos centro raidos etapų charakteristikai. Protokolo struktūra atitiko anksčiau minėtą paslaugų inovacijos analizės schemą (Hertog, 2003), bet buvo pastebėta, jog respondentai negalėjo išsamiau atsakyti į klausimus, susijusius su centro patyrimo sklaida ir mokymusi. Antrosios grupės atstovai aiškino, kad projektas dar neužbaigtas, jo rezultatai nėra baigtiniai, patirtis dar tik kaupiama. Todėl toliau bus aptarti rezultatai, susiję tik su keturiais pirmaisiais Dienos centro raidos etapais.

Rezultatai ir jų analizė

1. Dienos centro bendrosios charakteristikos. Pirmiausia aptarsime rezultatus, atskleidžiančius bendrąsias Dienos centro charakteristikas, tikrindami prielaidą, ar jos turi inovacijai būdingų požymių.

Antrosios grupės, t. y. socialinių paslaugų teikėjų (organizatorių ir administratorių), teiginiai apie Dienos centro tikslus ir paskirtį apibrėžia naują socialinį tokios globos rūšies vaidmenį, pabrėžia Dienos centro veiklos misiją – stiprinti socialinę sanglaudą, senyvo amžiaus žmonių integraciją, naują, „dažniau deklaruotą nei įgyvendintą“, principą – remtis bendruomene, aktyvinti ją, išnaudoti jos potencialą. Atkreiptas dėmesys į netradicinius (pvz., nebūdingus stacionariosios globos įstaigoms) veiklos organizavimo ir vadovavimo būdus, „kitokios vadybos“ poreikį, taip pat su tuo susijusias administracijos problemas.

Pirmosios grupės – vartotojų, t. y. Dienos centro lankytojų teiginiai atskleidė, jog centro lankytojams yra svarbu ir atrodo teisinga, kad jie nevadinami „klientais“, jie „nėra prašytojai“, „nelaukia valstybės malonės“, jog „nenori būti išlaikytiniais“, „sėdėti vadovei ant sprando“ ir kita. Kiekvienas centro lankytojas, pasak vadovės, yra skatinamas pasireikšti pagal savo galimybes, prisidėti prie organizuojamų įvykių, suteikti paslaugą ar paramą kitam, o kiekviena iniciatyva yra rimtai kolektyviai apsvairstoma. Šios grupės respondentų nuomone, ne visi centro lankytojai yra vienodai geranoriški ar aktyvūs, bet jie mokosi būti tokie, nes „tokia yra šios bendruomenės ideologija“. Apibendrinant minėtas nuomones ir pavyzdžius apie savitarpio pagalbą ligos, nelaimės atveju, faktus apie įgyvendintas asmenines iniciatyvas, kūrybiškus sumanymus, protesto akciją, diskusijas su savivaldybės administracija, galima teigti, kad centro lankytojai patys suvokia save ir yra vadovo suvokiami ne kaip socialinių paslaugų gavėjai, vartotojai, klientai, o kaip už savo gyvenimo kokybę atsakingi asmenys, įgalūs kelti sau realius, socialiai svarbius tikslus ir jų siekti. Galima pasakyti, jog minėtos nuostatos ir principai atitinka modernius, aktyvaus senėjimo koncepcijai būdingus, požymius.

Apibendrinant abiejų grupių respondentų rezultatus galima teigti, jog tirtam Dienos centrui būdingos charakteristikos (misijos, tikslų samprata, nuostatos, veiklos organizavimo, administravimo ir sąveikos su klientais ypatumai) atitinka aktyvaus senėjimo koncepciją, nėra tradicinės, būdingos kitoms senyvo amžiaus žmonėms teikiamoms paslaugoms, todėl Dienos centro atvejį galima laikyti inovacija.

2. Socialinių paslaugų inovacijos dinamika. Toliau detaliau aptarsime keturis Dienos centro raidos etapus: iniciaciją, projektavimą, diegimą ir plėtojimą bei vertinimą.

1) Iniciacija. Apibendrinant socialinių paslaugų teikėjų nuomones (II grupė), svarbiausias inovacijų šaltinis – socialinės politikos pokyčiai. Ir Dienos centro idėja atsirado iš poreikio esamas socialines paslaugas pagyvenusiems žmonėms pakeisti efektyvesnėmis ir pigesnėmis, labiau atitinkančiomis naujas vyriausybinių programų nuostatas ir reikalavimus – plėtoti bendruomenines ir nestacionarias paslaugas, puoselėti aktyvaus senėjimo koncepcijos nuostatas. Šiame etape buvo svarbus ir labai jaučiamas nepatenkintas senelių globos namų poreikis, taip pat susipažinimas su užsienio šalių patirtimi.

Patys paslaugų gavėjai Dienos centro ištakas siejo su visuomenėje populiarėjančiu nauju požiūriu į senatvę ir senyvo amžiaus žmones. Tai rodo respondentų teiginiai apie atsirandantį supratimą,

kad „seni žmonės neturi būti „išvežti į mišką“, kad „išėjusiam į pensiją žmogui reikia ne tik „sviesto ant duonos“ ir kt. Tačiau svarbiausias veiksnys, paskatinęs įkurti tirtąjį Centrą, buvo pačių senelių aktyvumas būtent neformalaus senyvo amžiaus žmonių susivienijimo „Bočiai“ veikla. Prisimindami Dienos centro istorijos pradžią respondentai pasakojo, kad šios organizacijos nariai, lankydami savivaldybės bibliotekoje ir bendraudami tarpusavyje bei su vietinės valdžios atstovais, pasiekė, jog jų užimtumo ir aktyvumo problemos būtų svarstomos savivaldybėje, o jos vadovai išgirstų jų nuomones, kad „senyvo amžiaus žmonės sovietų laikais buvo laikomi ypatingoje pagarboje, bet dabartinė situacija yra jų ignoravimas“, kad „yra nuostolinga valstybei nesinaudoti vyresnio amžiaus žmonių patirtimi“. Galiausiai šios grupės atstovai buvo įtraukti į tikslinę diskusiją su savivaldybės administracija. Jos rezultatas – pradėtas rengti Dienos centro senyvo amžiaus žmonėms projektas, tapęs sudėtine Europos Komisijos remiamos programos dalimi.

Taigi apibūdinant Dienos centro iniciacijos etapą galima pasakyti, kad jam atsirasti turėjo įtakos ir veiksniai, veikiantys „iš viršaus“, t. y. socialinės politikos lygiu, ir veiksniai, veikiantys „iš apačios“, t. y. pačių paslaugos vartotojų elgsena. Galima daryti prielaidą, jog, kad atsirastų paslaugų inovacija, turi ne tik išryškėti aktuali problema bei poreikis ją spręsti, bet ir atsirasti nauji požiūriai, pakisti senosios nuostatos dėl reiškinio.

I grupės respondentai džiaugėsi, kad Centro klausimais rado „bendrą kalbą su seniūnu“, teigė ir pateikė pavyzdžių, kai politikai („valdžia“) iškėlė nepopuliarias arba lauktų rezultatų nedavusias idėjas, neatitinkančias realių senyvo amžiaus žmonių poreikių („išmesti balon valstybės pinigai“, „valdžia mūsų neklausia, galvoja, kad iš aukščiau geriau matyti“). II grupės atstovai taip pat išreiškė mintį, jog „žmonės bijo naujovių, kai nesupranta, kokia jų nauda“. Kita vertus, pasak šios grupės atstovų, kartais tik sukūrus inovaciją paaiškėja jos poreikio mastai (pavyzdys – Vyrų krizių centras). Senyvo amžiaus žmonėms reikia „ypač daug ir kantriai aiškinti, kad atsirastų teisingas supratimas“. Apibendrinant tokio pobūdžio nuomones ir Dienos centro priešistorę kilo dar viena įžvalga – realiems pokyčiams atsirasti naudingas tiesioginis kontaktas tarp paslaugos teikėjų ir jos vartotojų jau pirmajame – inovacijos iniciacijos („idėjos iškėlimo“) etape.

2) Projektavimas. Abiejų grupių atstovai aiškino, kad didžiausią darbą, projektuojant Dienos centrą ir jo veiklą, atliko centro vadovė ir „aktyvas“. Vadovė „turėjo patrauklią centro viziją“ ir ja remdamasi subūrė kelių žmonių darbo grupelę, kurioje pelnė lyderio autoritetą. Grupelės nariai gaudavo konkrečius įpareigojimus: jie ieškojo informacijos apie tokio pobūdžio organizaciją užsienyje patirtį, užmezgė ryšius su jau Lietuvoje veikiančiais dienos centrais vaikams ir neįgaliesiems. Visais įmanomais būdais (dedant skelbimus, per pažįstamus, bažnyčioje ir kt.) buvo ieškoma ryšių su mikrorajono vyresnio amžiaus žmonėmis, jų šeimų nariais, skleista informacija apie kuriamą centrą. Taip pat buvo kruopščiai rinkta ir fiksuojama informacija apie potencialių centro lankytojų interesus, poreikius, talentus bei gebėjimus, realias galimybes pasiekti centrą. Ieškant papildomų finansinių išteklių, buvo užmegzti ryšiai su privačiomis bendrovėmis ir privačiais rėmėjais, derėtasi su savivaldybe dėl kai kurių paslaugų pirkimo iš verslo įmonių. Diskutuojant buvo nuspręsta, kokie užsiėmimai ir renginiai bus įtraukti į centro veiklos programą, kaip tarpusavyje pasiskirstytos funkcijos bei atsakomybė ir kita.

Apibendrinant antrojo etapo patirtį galima skirti tris svarbiausius veiksnius, turėjusius įtakos jo rezultatams, tai – lyderystė, bendradarbiavimas ir komunikacija.

3) Diegimas ir plėtojimas. Antrosios grupės tyrimo dalyvių nuomone, „inovacija yra pasmerkta nesėkmei, jeigu nėra tam tinkamos organizacijos kultūros“, jei „organizacijos lyderiai nėra pasirengę pokyčiams“, inovacijos sėkmė „priklauso nuo vadovų ir darbuotojų gebėjimo susidoroti su neaiškumais ir įtampomis“, nuo vadovų „apsisprendimo spręsti problemas ir būti ne stebėtoju, o dalyviu“.

Trečiojo etapo patirties analizė parodė, kad plėtojant Dienos centro veiklą buvo susidurta su tam tikra įtampa ir problemomis. Antrosios grupės atstovams aktualiausi buvo ginčai dėl Centro autonomijos ribų, vadovo vaidmens prioritetų ir funkcijų, Centro veiklos kontrolės būdų. Pirmosios grupės atstovams svarbiausios atrodė problemos, susijusios su ribotais finansiniais ir kitais materialiaisiais ištekliais. Abiejų grupių atstovai įžvelgė problemas, susijusias su centro veiklos efektyvumo vertinimu, netinkamą („kiekybinių“) kriterijų taikymu. Pasak pirmosios grupės atstovų, jie „nesėdėjo sudėję rankas, o ieškojo išeities iš sunkumų“. Pavyzdžiui, buvo nuspręsta, kad patys centro lankytojai, turintys konkrečią profesiją, aptars su vadove mokymo metodiką ir tikslinėse mokymo grupėse organizuos užsiėmimus (taip pradėti anglų kalbos, fizinės kultūros, grožinės literatūros skaitymo, floristikos ir kt. kursai). Taip pat buvo nutarta, kad lankytojai iš savo lėšų sumokės dalį renginiui būtinų išlaidų (pvz., ekskursijų). Tokios iniciatyvos ne tik buvo naudingos centro lankytojams, bet ir stiprino įsipareigojimo, komandos jausmus. Pasak pirmosios grupės respondentų, „pamažu aktyvas išaugo“, „branduolys sprogo“, t. y. kiti lankytojai ėmė dalyvauti planuojant ir tvarkant teikiamas paslaugas, atsirado „galintys pavaduoti“ ir kt.

Taigi centro lankytojai (bent aktyvioji jų dalis) tapo ne tik paslaugų vartotojais, bet ir jų teikėjais, svarbiais inovacinio proceso dalyviais bei veiklos kūrėjais.

Dar vienas veiksnys, turėjęs reikšmės sėkmingai centro veiklai šiame etape – vadovo asmenybė. Ypač jį pabrėžė pirmosios grupės atstovai. Senyvo amžiaus žmonės, pasak jų – „ypatinga veikėjų grupė, su ja reikia daug išmonės ir kantrybės“, „mus kaip vaikus, reikia ir pagirti, ir pabarti“. Ypač vertingais vadovo bruožais respondentai laikė mokėjimą sudominti, atsižvelgti į individualius ypatumus, taip pat optimizmą ir mokėjimą spręsti konfliktus.

Taigi apibendrinant trečiojo etapo patirtį galima pastebėti šiuos jame išryškėjusius veiksnus: susidūrimas su problemomis bei jų sprendimas, klientų vaidmens padidėjimas (nuo paslaugos vartotojo iki jos kūrėjo ir teikėjo) ir vadovo asmenybės charakteristikos (lankstumas, kantrybė, prisitaikymas prie klientų ypatybių, optimizmas, mokėjimas spręsti konfliktus).

4) Vertinimas. Socialinių paslaugų efektyvumui įvertinti taikomi įvairūs kiekybiniai ir kokybiniai kriterijai. Vienas iš jų – paslaugos gavėjų skaičius. Tiriamasis Dienos centras buvo įkurtas prieš metus, ir per tą laiką lankytojų skaičius padidėjo nuo keleto iki 75 asmenų. Respondentų nuomone, didėjantis lankytojų skaičius – „geras paslaugos efektyvumo matas“.

Kitas svarbus paslaugos efektyvumo kriterijus – jos vartotojų pasitenkinimo paslauga mastas. Tyrimo dalyvių atsakymai vienareikšmiškai patvirtino Dienos centro naudingumą ir jo reikšmę gerinant dalyvių gyvenimo kokybę. Pirmosios grupės respondentai išvardijo daug naudingų pasekmių ir pokyčių („suradau draugų, vienminčių“, „yra su kuo pasiginčyti“, „mane čia supranta“, „esu vėl reikalingas“, „pagerėjo sveikata ir nuotaika“, „neleidžia senti“, „praplečia akiratį, sužinai, ko nežinojai“, „esu privers-tas išeiti iš namų“, „yra ką papasakoti anūkams“, „atsirado tikslas nenumirti“, „sunku, bet mokausi“ ir t. t.).

Apibendrinant išsakytas nuomones galima teigti, jog dalyvaujant Dienos centro veikloje geriau patenkinami svarbiausi socialiniai ir psichologiniai senyvo amžiaus žmogaus poreikiai, pagerėja bendravimas su artimaisiais, kompensuojami kai kurie su senėjimu susiję apribojimai ir praradimai.

Išvados

1. Dienos centro pagyvenusiems ir senyvo amžiaus žmonėms ideologijai būdingos nuostatos ir įsitikinimai, veiklos organizavimo ir sąveikos ypatumai bei paslaugų charakteristikos atitinka inovacijoms būdingus požymius, todėl patvirtinama prielaida, kad šio tyrimo objektas yra inovacija.

2. Šiai inovacijai atsirasti turėjo įtakos ir veiksniai, veikiantys „iš viršaus“, t. y. socialinės politikos lygiu, ir veiksniai, veikiantys „iš apačios“, t. y. pačių paslaugos vartotojų elgsena. Galima daryti prielaidą, jog, kad atsirastų paslaugų inovacija, turi ne tik išryškėti aktuali problema bei poreikis ją spręsti, bet ir aplinkoje atsirasti nauji požiūriai, pakisti senosios nuostatos dėl reiškinio. Dar viena įžvalga – realiams pokyčiams atsirasti jau pradiname inovacijos iniciacijos etape naudingas tiesioginis paslaugos teikėjų ir jos vartotojų kontaktas.

3. Projektuojant šią paslaugų inovaciją svarbią įtaką turėjo lyderystė, bendradarbiavimas ir komunikacija.

4. Tirtajai inovacijai diegti ir plėtoti reikšmingi veiksniai buvo: susidūrimas su problemomis bei jų sprendimas, klientų vaidmens padidėjimas (nuo paslaugos vartotojo iki jos kūrėjo ir teikėjo), vadovo asmenybės charakteristikos (lankstumas, kantrybė, prisitaikymas prie klientų ypatybių, optimizmas, mokėjimas spręsti konfliktus).

5. Dienos centras senyvo amžiaus žmonėms – inovacija, padedanti geriau patenkinti svarbiausius socialinius ir psichologinius šio amžiaus grupės žmonių poreikius, pagerinanti bendravimą su artimaisiais, kompensuojanti kai kuriuos su senėjimu susijusius apribojimus ir praradimus.

Literatūra

1. Green, L.; Howells, J.; Miles, I. Services and Innovation: Dynamics of Service Innovation in the European Union, Final Report December 2001, PREST and CRIC University of Manchester, 2001.
2. Guogis, A. On the Lithuanian Social Policy Model and Factors Influencing It. *Social Work 2(4)*: Law University of Lithuania. 2003, p. 5–15.
3. Hertog, F. Doing Case Studies in PUBLIN: PUBLIN Papers, 2003.
4. Johnson, L. C. Socialinio darbo praktika: bendrasis požiūris. VU specialiosios psichologijos laboratorija. Vilnius, 2001.
5. Rose, A. M. Case Management and Advocacy/Empowerment Design. In: Rose S. M.(ed.), *Case Management in Social Work Practice*. Longman, 1992.
6. Kanopienė, V.; Mikulionienė, S. Gyventojų senėjimas ir jo iššūkiai sveikatos apsaugos sistemai. *Gerontologija VII(4)*. LGGD. Vilnius, 2006, p. 188–200.

INNOVATION IN SOCIAL SERVICES: CASE STUDY**Vidminas Dauderis**

Mykolas Romeris University

Assoc. Prof. Dr. Rita Bandzevičienė

Mykolas Romeris University

Summary

The paper deals with a problem of innovation in social sector on the level of social services. The experience of a Day Care centre for the elderly was investigated as a case study. There is evidence to suggest that it is innovation and the investigation aimed to light characteristics of innovation process. The data was gathered by interviewing twelve participants of a Day Care centre (e.g. service consumers/end-users) and eight administrators of social care and services at the level of municipality (service managers). The results confirmed that the Day Care centre represents innovation of social service due to its organizational and conceptual characteristics. Four stages of innovation process and factors that influenced the development of the innovation were described.

A study has been done in a framework of EC project PUBLIN¹.

Keywords: innovation, elderly persons, social service, Day Care centre.

¹ <http://www.step.no/publin>