

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ Į NAMUS TEIKIMO VERTINIMAS PASLAUGŲ GAVĖJŲ POŽIŪRIU

Doc. dr. Rita Raudeliūnaitė

Mykolo Romerio universitetas
Edukologijos ir socialinio darbo institutas
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius, Lietuva
Telefonas (8 5) 271 4716
El. Paštas: ritara@mruni.eu

Anželika Smalcer

Mykolo Romerio universitetas
Edukologijos ir socialinio darbo institutas
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius
El. paštas: a.smalcer@yahoo.com

Pateikta 2017 m. rugsėjo 7 d. Parengta spausdinti 2017 m. spalio 30 d.
DOI:10.13165/SD-17-15-2-02

Anotacija

Straipsnyje siekiama atskleisti socialinių paslaugų namuose teikimo vertinimą, remiantis paslaugų gavėjų patirtimi. Taikyta kokybinio tyrimo strategija. Tyrimo duomenims rinkti naudotas pusiau struktūruoto interviu metodas. Rezultatų analizė atlikta taikant turinio analizės (content) metodą. Tyrime dalyvavo 9 socialinių paslaugų namuose gavėjai, gaunantys pagalbos į namus ar socialinės globos asmens namuose paslaugas ir gyvenantys viename iš didžiųjų Lietuvos miestų. Tyrimas atskleidė, kokio darbuotojo, teikiančio paslaugas namuose, pageidauja paslaugos gavėjai; paslaugos gavėjo į(si)traukimą į socialinių paslaugų namuose teikimo procesą; paslaugos naudą paslaugos gavėjui; neigiamus socialinių paslaugų teikimo namuose vertinimo aspektus

ir paslaugos gavėjų lūkesčius tobulinant paslaugų teikimą namuose. Tyrimu nustatyta, kad paslaugos gavėjams svarbu, jog paslaugas teikiantis darbuotojas turėtų pašaukimą darbui, kurį dirba, būtų įgyjęs atliekamam darbui reikiamą kvalifikaciją bei turintis gerus bendravimo įgūdžius. Socialinių paslaugų namuose gavėjai ištraukia į socialinių paslaugų teikimo namuose procesą, kurio metu aktyviai dalyvauja priimat sprendimus dėl paslaugų nustatymo, planavimo, teikimo ir vertinimo. Socialinių paslaugų teikimas namuose paslaugos gavėjams svarbus, nes sudaro galimybę jiems gyventi savo namuose, pagerina jų gyvenimo kokybę, palaiko juos psichologiškai. Tyrimas atskleidė kai kuriuos neigiamus socialinių paslaugų teikimo namuose aspektus, susijusius su paslaugas teikiančių darbuotojų dažna kaita, paslaugų neįperkamu ir transporto paslaugos problema. Socialinių paslaugų namuose gavėjų lūkesčiai tobulinant socialinių paslaugų teikimą namuose siejami su jų bendravimo poreikio tenkinimu, lankomosios priežiūros darbuotojų darbo krūvio mažinimu ir jų retesne kaita, neformaliu darbuotojų bendravimu su jais ir paslaugų spektro plėtojimu, atkreipiant dėmesį ne tik į asmens būtiniausių poreikių tenkinimą, bet ir į aktyvesnio, turiningesnio, įdomesnio laisvalaikio organizavimo sritį.

Reikšminiai žodžiai: socialinės paslaugos asmens namuose; paslaugos gavėjai; paslaugos teikėjai

Įvadas

Socialinės paslaugos yra svarbi sudėtinė socialinės apsaugos sistemos dalis. Socialinėmis paslaugomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Pastaruoju metu, tobulinant socialinių paslaugų sistemą, siekiama jas priartinti prie žmogaus, padaryti, kad socialinės globos reikalingas žmogus būtinas paslaugas gautų savo namuose ar bendruomenėje, taip kuo ilgiau išlikdamas jam įprastoje socialinėje aplinkoje (Common European Guidelines on the Transition from Institutional to Community Based Care, 2012). Pasak A. Guogio (2005), paslaugos namuose išsiskiria geriausiomis plėtros perspektyvomis tarp kitų paslaugų rūšių. Nestacionarinės paslaugos ir paslaugos namuose vertinamos dėl išaugančio socialinio saugumo ir socialinės sanglaudos bei mažesnio stigmatizacijos poveikio. Pripažįstama, kad nestacionarios socialinės paslaugos suteikia galimybę gyventi oriai ir maksimaliai savarankiškai bendruomenėje ar savo namuose (Xie, Hughes, Sutcliffe, Chester ir Challis, 2012; Siegler, Lama, Knight, Laureano ir Reid, 2015 ir kt.).

Lietuvos socialinėje politikoje socialinės paslaugos į namus įvardijamos kaip prioritetinės. Socialinių paslaugų namuose plėtojimo kryptį ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatuose (1998) teigiama, kad, viena svarbiausių socialinių paslaugų rūšimi bendruomenėje turi būti socialinės paslaugos na-

muose, nes jos pagerina negalinčių pasirūpinti savimi žmonių gyvenimo kokybę, padeda išlikti žmogui namų aplinkoje, suteikia galimybę įvertinti asmens individualius poreikius ir teikti jam būtiniausias socialines paslaugas ir yra labiausiai ekonomiškai socialinių paslaugų rūšis. Nuostatuose pabrėžiama, kad plėtojant socialinių paslaugų namuose sistemą, būtina teikti įvairių rūšių socialines paslaugas žmogaus namuose, kurti integruotą pagalbos namuose sistemą, pirminės sveikatos priežiūros paslaugas bendruomenėje sujungiant su socialinių paslaugų teikimu namuose, taip pat į socialinių paslaugų namuose teikimą įtraukti nevyriausybinės organizacijos bei neformalius paslaugų teikėjus. Ryškėjant tarpdisciplininiam bendradarbiavimo poreikiui, nulemtu sisteminiu požiūriu į žmogų jo gyvenimo raidoje (Dirgėlienė, 2010), socialinių paslaugų namuose teikiančių tarnybų paslaugų plėtros ir jų kokybės gerinimas tampa svarbiu veiksniu, tobulinant socialinių paslaugų gavėjų namuose aptarnavimą. Remiantys Europos Sąjungos valstybių narių patirtimi, pagalbos namuose tarnybos, užtikrinančios sąlygas neįgaliesiems ir senyvo amžiaus žmonėms kuo ilgiau gyventi savo namuose, turi teikti kompleksinę pagalbą (Kudukytė-Gasperė, Jankauskienė ir Štaras, 2012).

Kiekvienais metais pastebimas socialinių paslaugų namuose gavėjų skaičiaus didėjimas. Lietuvos Statistikos departamento duomenimis, 2016 m. pagalbos į namus ir socialinės globos asmens namuose paslaugos buvo suteiktos 18,6 tūkst. žmonių, arba 4,5 proc. daugiau žmonių nei 2015 m. Kaip ir ankstesniais metais, dauguma (82,2 proc.) asmenų, gavusių socialines paslaugas į namus, buvo pensinio amžiaus, 16,6 proc. – darbingo amžiaus asmenys su negalia, 1,2 proc. – vaikai su negalia (Rakutienė. Socialinės paslaugos 2016).

Tyrimai rodo, kad žmonės linkę rinktis paslaugas savo namuose ar bendruomenėje, tačiau daugumoje Europos Sąjungos šalių, tame tarpe ir Lietuvoje, pusė išlaidų tenka stacionariai priežiūrai (Huber et al., 2009).

Pagal Socialinių paslaugų įstatymą (2006) už socialinių paslaugų namuose teikimą yra atsakingos savivaldybės. Kiekvienoje savivaldybėje socialinių paslaugų namuose sistemos sukūrimas ir jos plėtojimas yra aktualus ir būtinas. Tačiau dabartinės situacijos analizė rodo, kad tokių paslaugų tinklas Lietuvos miestų ir rajonų savivaldybėse silpnai išvystytas. Valstybinio audito ataskaitoje (2015) teigiama, kad dėl neišvystytos socialinių paslaugų, tiekiamų asmens namuose, infrastruktūros ir tinkamų paslaugos parinkimo kriterijų nebuvimo, skiriant asmeniui socialinės globos paslaugą, neteikiamas prioritetas paslaugoms, suteikiančioms galimybę asmeniui kuo ilgiau likti savo namuose. Todėl ilgiausios eilės yra socialinės globos institucijoje teikiamoms ilgalaikės socialinės globos paslaugoms. Ataskaitoje pažymima, kad trūksta kvalifikuotų darbuotojų, teikiančių socialinės priežiūros ir dienos globos paslaugas asmens namuose, o tai turi neigiamos įtakos ne tik paslaugų prieinamumui, bet ir teikiamų paslaugų kokybei. Pažymėtina, kad nors socialinių paslaugų poreikis namuose auga, tačiau susiduriama su problema jį patenkinti. Antai 2013 ir 2014 metais didžiausias nepatenkintas socialinių paslaugų poreikis buvo asmens namuose teikia-

mų paslaugų, tai sudarė 47 proc. 2013 m. ir 50 proc. 2014 m. viso nepatenkinto poreikio (Valstybinio audito ataskaita, 2015). Tai rodo, kad socialinių paslaugų namuose teikimo problema aktuali ir reikalaujanti sistemingų tyrimų, padedančių atskleisti paslaugų teikimo namuose patirtį. Tai padėtų nustatyti teikiamų socialinių paslaugų namuose teigiamus aspektus ir kylančias problemas bei galimus jų sprendimo būdus, padedančius tobulinti paslaugų namuose organizavimo ir teikimo sistemą, siekiant užtikrinti socialinių paslaugų namuose kokybę.

Reikia pastebėti, kad nors socialinėms paslaugoms asmens namuose teikiamas prioritetas, tačiau tyrimų šia tema Lietuvoje kol kas stokojama. Mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad daug dėmesio mokslininkai skiria socialinių paslaugų plėtros Lietuvoje klausimams (Guogis, Gudelis, 2005, Vareikytė, Guogis, Kaziliūnas ir Mickeus, 2006), socialinių paslaugų kokybės problemai (Žalimienė, 2006, 2007, Kondrotaitė, 2012; Žalimienė, Skučienė, Junevičienė ir Gataulinas, 2013; Adomaitytė-Subačienė, 2015), socialinių paslaugų vadybai ir paslaugų efektyvumo bei paslaugų sąnaudų mažinimo problemai (Žalimienė, 2003; Bagdonienė ir Hopenienė, 2005; Guogis, 2005; Išoraitė, 2007), įgalinimo raiškai socialinių paslaugų kontekste (Ruškus, Mažeikienė, Naujanienė, Motiečienė ir Dvarionas, 2013; Dvarionas, Motiečienė, Ruškus, Mažeikienė, Naujanienė, 2014). Minėtų tyrimų kontekste iškeliami ir socialinių paslaugų į namus problema, kaip viena iš prioritetinių šiuolaikinės socialinių paslaugų sistemos kaitos krypčių. Plačiau vieną iš socialinių paslaugų namuose formų – pagalbą į namus – tyrė V.Indrašienė ir A.Katkonienė (2010). Socialinių paslaugų namuose prieinamumą atskleidė I.Tamutienės ir R. Naujanienės tyrimas (2013). Nemaža dalis tyrimų sutelkta į integruotų sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų namuose problemą (Ulianskienė, Vikūnienė ir Hitaitė, 2006; Jurkuvienė ir Audronytė, 2007; Kudukytė-Gasperė, Jankauskienė ir Štaras, 2012; Kudukytė-Gasperė ir Štaras, 2015).

Vertinant socialinių paslaugų namuose teikimą, svarbus yra paslaugos vertinimas paslaugos gavėjo požiūriu. Keliama mokslinė problema, formuluojama klausimu: kaip vertina teikiamas socialines paslaugas namuose paslaugų gavėjai? Tyrimo objektas – socialinių paslaugų namuose teikimo vertinimas. Tyrimo tikslas – atskleisti socialinių paslaugų namuose teikimo vertinimą, remiantis paslaugų gavėjų patirtimi.

1. Tyrimo metodika

Taikyta kokybinio tyrimo strategija. Tyrimo duomenims rinkti naudotas pusiau struktūruoto interviu metodas. Rezultatų analizė atlikta taikant turinio analizės (content) metodą: skaitomas tekstas ir išskiriami esminiai aspektai, kuriuos atspindi frazės, sakiniai, žodžiai, tiesiogiai susiję su tiriamu fenomenu; prasminių elementų skaitomame tekste išskyrimas; prasminių elementų suskirstymas į kategorijas ir subkategorijas; kategorijų integravimas į analizuojamo fenomeno kontekstą ir turinio aprašymas (Creswell, 2009). Anot Creswell (2009), turinio (content) analizė yra technika, leidžianti, objektyviai ir sistemškai išnagrinėjus teksto ypatybes, daryti patikimas išvadas.

Pasirinktas tikslinis tiriamųjų atrankos tipas. Informantai pasirinkti pagal šiuos kriterijus: socialinių paslaugų namuose (pagalbos į namus ar socialinės globos asmenims namuose) teikimo trukmė ne mažesnė kaip 1 metai; paslaugos gavėjo sveikatos būklė, kad būtų pajėgus dalyvauti pokalbyje ir atsakyti į klausimus. Interviu vyko tyrimo dalyvių namuose jiems patogiu laiku. Tyrime dalyvavo 9 socialinių paslaugų namuose gavėjai, gyvenantys viename iš didžiųjų Lietuvos miestų. Tyrimo dalyvių amžius nuo 57 iki 88 metų.

Tyrimas buvo atliekamas 2016 metų kovo mėnesį. Tyrėjai laikėsi tyrimų etikos principų: informantai buvo supažindinti su tyrimo tikslu, duomenų rinkimo metodu, informantai tyrime dalyvavo laisvanoriškai, buvo užtikrintas jų konfidencialumas. Visi tyrimo dalyviai sutiko, kad interviu metu pokalbis būtų įrašinėjamas. Siekiant tyrimo dalyvių konfidencialumo užtikrinimo, jų vardai užkoduoti, suteikiant raidę; tyrimo dalyvių interviu medžiaga naudojosi tik tyrėjai.

2. Socialinių paslaugų namuose gavėjų patirties analizė

Tyrimo metu buvo siekiama atskleisti socialinių paslaugų gavėjų patirtis apie socialinių paslaugų į namus teikimą. Atlikus tyrimo duomenų analizę išryškėjo penkios kokybinės kategorijos: darbuotojų, teikiančių paslaugas namuose, charakteristika, paslaugos gavėjo į(si)traukimas į socialinių paslaugų namuose teikimo procesą, paslaugos nauda paslaugos gavėjui, taip pat socialinių paslaugų teikimo namuose neigiami aspektai bei paslaugos gavėjų lūkesčiai, susiję su paslaugų teikimo namuose tobulinimu.

Teikiant socialines paslaugas namuose svarbus vaidmuo tenka paslaugas tiesiogiai teikiantiems darbuotojams. Tyrimo metu socialinių paslaugų namuose gavėjų buvo paprašyta apibūdinti, koks turėtų būti darbuotojas, teikiantis jiems paslaugas namuose. Išanalizavus tyrimo duomenis išryškėjo darbuotojo, teikiančio socialines paslaugas namuose, charakteristika: *pašaukimas darbui, įgyta kvalifikacija, geri bendravimo įgūdžiai* (1lentelė).

1 lentelė. Darbuotojo, teikiančio socialines paslaugas namuose, charakteristika

Table 1. Characteristics of a worker who provides social services at home

Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Pašaukimas darbui	„Kaip ir kiekvienam darbui tinka ne kiekvienas, taip ir šį darbą ne kiekvienas gali dirbti <...> jeigu žmogus nemylės savo darbo, laužys save, darys per prievartą, taigi tai jausis ir tiems kuriems jis teikia paslaugas ir patį erzins (I)“; „Pirmiausiai turi mėgti savo darbą. Mėgti, mylėti. Mylėti visus tuos senokus, kuriems daro paslaugas (A)“; „<...>į tą darbą turėtų eiti žmonės, turintys polinkį jam. Tada jis ir su savo darbu susitvarkys ir pats jausis gerai, nes savo vietoje bus (G)“; „Pasakysiu vieną, bet kas tokį darbą negali dirbti. Turi būti mylinti tą darbą širdis“ (B).

Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Kvalifikuotas specialistas	„Darbuotojas turi įgyti jo darbą atitinkantį išsilavinimą, nes tai atsakingas darbas (C)“; „Mielas tai turi būti žmogus ir išsilavinęs, išmanantis savo darbą (F)“ ; „Praktinė išmintis svarbi darbuotojui, nes sprendžiant problemas tikrai reikalingas praktinis bagažas (D)“
Bendravimo įgūdžiai	„<...>darbuotojas turi priimti žmogų tokį, koks jis yra. Visi mes labai skirtingi. Ir patinka ar nepatinka, jis atėjo padėti, todėl žmogus turi būti priimtas, toks koks yra (C)“; „Viduje turi būti kilnus ir supratingas..“ (E); „ Tai turėtų būti nuoširdus ir rūpestingas žmogus. Kad kai ateina nebūtų rūstaus veido, kad nesimatyti jo veide kažkokių problemų, kad paskatinti, paraginti, pagirti gal netgi mus senus žmones. Mums tai svarbu“ (H); „Darbuotojui pirmiausia pakantumo reikia turėti“ (I);

Tyrimo dalyvių teigimu, darbuotojas, teikiantis paslaugas namuose, turi turėti pašaukimą tokiam darbui, mylėti žmones, norėti jiems padėti „*tada jis ir su savo darbu susitvarkys, ir pats jausis gerai, nes savo vietoje bus (G)*“ . Pasak informantų, darbuotojas, neturintis pašaukimo šiam darbui, nemylintis savo darbo, „*laužys save, darys per prievartą, taigi tai jausis ir tiems, kuriems jis teikia paslaugas, ir patį erzins (I)*“ .

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis pastebėta, kad socialinių paslaugų namuose gavėjams svarbu, kad darbuotojas būtų mielas žmogus, savo srities profesionalas, turintis jo darbą atitinkantį išsilavinimą. Vieni tyrimo dalyviai, kalbėdami apie darbuotojo profesinę patirtį, akcentavo ir gyvenimiškos patirties svarbą. Jie mano, kad darbuotojas, turintis didesnę gyvenimišką patirtį, „*geriau supranta žmones (D)*“ . Kiti tyrimo dalyviai, atvirokščiai, apibūdindavo darbuotoją kaip jauną, energingą žmogų, išmanantį savo darbą ir su užsidegimu atliekantį jį: „*malonus bendrauti, jaunas, energingas turi būt, išmanyti, ką daro ir dirbti su užsidegimu(F)*“ .

Informantai svarbią reikšmę teikia darbuotojo bendravimo įgūdžiams, ypač kontakto užmezgimo ir tarpusavio sąveikos sukūrimo įgūdžiams. Pasak tyrimo dalyvių, nuo darbuotojo gebėjimo užmegzti kontaktą su paslaugos gavėju, priklausys tolesnis jų bendravimas ir bendradarbiavimas: „*...tai, kaip raktas, atrakinantis ar užrakinantis duris bendravimui, pasitikėjumui, nuoširdumui*“ (C). Tyrimo dalyviai pageidavo, kad darbuotojas maloniai bendrautų, dažniau nusišypsotų: „*Atėjęs pas žmogų, darbuotojas turi pirmiausiai nusišypsoti, nes vien nuo to pakyla ir mūsų nuotaika (C)*“ ; „*...vien tas veidas turi būti švytintis, kaip - ateity, ir bute šviesiau pasidaryti. Kaip saulė patekėtų tarsi. Besišypsantis ir akys žvilgančios nuoširdumu. Kad gal pajuokautų kartais, nereikia formalumo didelio (H)*“ .

Tarpusavio sąveikos sukūrimo įgūdžių pagrindas – santykių humaniškumas, išreiškiamas poelgiais, tiesiogiai susijusiais su dorinėmis nuostatomis (Raudeliūnaitė, 2007). Paslaugas teikiančių darbuotojų veikla, bendravimas turi būti pagrįsti vertybėmis. Vertybės formuoja darbuotojo nuostatas ir požiūrį į žmogų. Pasak I. Dirgelienės (2010), bendraujant ir sprendžiant paslaugų gavėjų problemas darbuotojo vertybinis

aspektas yra svarbus, ypač kuriant žmogiškuosius santykius. Tyrimas atskleidė, kad socialinių paslaugų namuose gavėjams svarbus darbuotojo dėmesingumas, empatiškumas, žmogaus priėmimas tokiu, koks jis yra, nuoširdumas. Tyrimo dalyviai pabrėžė, kad darbas su senyvo amžiaus žmonėmis yra sunkus, todėl darbuotojui bendraujant reikalinga kantrybė: „<...> būna tie senukai ir sergantys, nieko negalintys, o dar tokiame amžiuje jau ir nervai ne tokie, gali juk ir įžeisti ar negražų žodį pasakyti, patys to nenorėdami. Darbuotojui reikia kantrybę turėti, priimti žmogų tokį, koks jis yra (D)“. Interviu metu buvo išsakyta įdomi nuomonė, jog darbuotojas turi būti empatiškas, bet gebėti nepriimti asmeniškai paslaugų gavėjo nesėkmį, problemų, išgyvenimų: „<...> turi mokėti parodyti žmogui, kad tikrai pergyvenama dėl jo, jo išgyvenimų, sunkumų, bet neperimti jų. Turiu omeny, išėjai ir išmetei, nes tai iš tikrųjų sunku (B)“. Be abejo, socialinis darbas reikalauja aukšto emocinio intelekto, o ypač emocinio atsparumo, kadangi emocijos, išgyvenamos bendraujant su klientais, vienaip arba kitaip paveikia santykius su jais ir atitinkamai koreguoja požiūrį ir nuostatas į juos. Kita vertus, per didelis emocionalumas, emocinio atsparumo stoka ir nemokėjimas valdyti stresą turi įtakos profesiniam perdegimui.

Remiantis socialinių paslaugų namuose gavėjų atsakymais, galima teigti, kad darbuotojas, teikiantis socialines paslaugas namuose, turi turėti pašaukimą darbui, įgyti šiam darbui reikalingą kvalifikaciją, turėti gerus bendravimo įgūdžius.

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis buvo išskirta kategorija „Paslaugos gavėjo į(si)traukimas į socialinių paslaugų namuose teikimo procesą“ ir trys subkategorijos: *paslaugų pasirinkimo galimybė, paslaugos gavėjo aktyvumo skatinimas ir paslaugos gavėjo išitraukimas į sprendimų priėmimą* (2 lentelė).

2 lentelė. Paslaugos gavėjo į(si)traukimas į socialinių paslaugų namuose teikimo procesą
Table 2. Inclusion of the recipient of the service in the process of providing social services at home

Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Paslaugų pasirinkimo galimybė	„<...> man buvo pasiūlyta rinktis paslaugas iš to sąrašo (B)“; „Man buvo leista pasirinkti paslaugas (D)“; „<...> davė visą paslaugų sąrašą. Susipažinau ir pasakiau ką norėjau (F)“
Paslaugos gavėjo aktyvumo skatinimas	„<...>kai ateina butą tvarkyti, tai darbuotoja su siurbliu, o aš dulkes valau, taip esam susitarę (B)“; „<...>turiu viską pasiruošus ko man reikia iš parduotuvės ir viską pasakau (I);„Užuolaidas nukabina jei jos, aš stengiuosi išplauti, o joms kad liktų tik pakabinti (F).
Paslaugos gavėjo išitraukimas į sprendimų priėmimą	„<...> aš žinojau, kad man reikalingos paslaugos, tai taip ir buvo nuspręsta, pasitariant su manimi(B)“; „<...> aš turiu spręsti, nes gi teikiamos man jos (G)“

Šiuolaikiniu socialinio darbo požiūriu, socialinių paslaugų gavėjas yra ne vien pasyvus socialinių paslaugų vartotojas, bet ir aktyvus dalyvis. Todėl svarbu sukurti bendradarbiavimo su klientu santykius, į paslaugos teikimą įtraukiant jį patį. Tyrimo dalyviai akcentavo, kad jie yra savo gyvenimo šeimininkai, todėl paslaugų nustatymo, teikimo, vertinimo ir paslaugų tęstinumo procese jie nori jaustis pripažinti ir būti aktyvūs dalyviai: „*Aš turiu savus lūkesčius, požiūrius, todėl pats privalau dalyvauti pagalbos procese ir priimti man svarbius sprendimus*“ (I); „*...kas gi geriau žino mano padėtį jei ne aš, ko man reikia, kas man tinka... mano nuomonė svarbi. Negaliu skystis, esu išklausomas, visada paklausia, pasitaria...*“ (E). Tyrimas atskleidė, kad socialinių paslaugų namuose gavėjams poreikio vertinimo metu suteikta galimybė patiems įvardyti savo poreikius ir pasirinkti reikiamas paslaugas. Paslaugų gavėjai renkasi paslaugas atsižvelgiant į savo sveikatos būklę, savarankiškumo lygį: „*<...> rinkausi atsižvelgiant į tai, ko pati negaliu padaryti. Nes galėjau rinktis visas. Man priklauso pagal sveikatos būklę* (F)“; „*Vienų man nereikėjo, kitų netgi labai reikėjo. Tai sakiau „ne, šita nesinaudosiu“, arba „taip, šita reikalinga*“ (C)“. Pasak J. Ruškaus ir kt. (2013), kliento įtraukimas į socialinių paslaugų procesą mikrolygmeniu visų pirma pasireiškia turimomis galimybėmis rinktis, tai atitinkamai numato didesnę kliento motyvaciją, samprotavimą renkantis, sprendimų priėmimą.

Ne mažiau svarbus yra paslaugos gavėjo aktyvumo skatinimas. Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis atsiskleidė, kad paslaugos gavėjai, atsižvelgiant į jų savarankiškumo lygį, sveikatos būklę, skatinami ir įtraukiami į visas galimas veiklas: maisto gaminimą, buto tvarkymą ir pan. Kai kurie informantai akcentavo, kad jaustis savarankišku jiems labai svarbu ir ką gali patys atlikti nenori, kad už juos atliktų kiti, kad jų aktyvumas, iniciatyvumas ir savarankiškumas būtų palaikomas ir skatinamas, nenori „*būti nugąlinti*“ (G). Aktyvi individo būklė numano pasitikėjimą savimi, savęs priėmimą, gebėjimą būti svarbia dalimi priimant sprendimus (Lakhani, MacDonald ir Zeeman, 2016).

Tyrimas atskleidė, kad socialinių paslaugų namuose gavėjai įtraukiami į sprendimų priėmimą dėl paslaugų teikimo. Toks dalyvavimas socialinių paslaugų teikimo procese paslaugų gavėjams leidžia įvardinti savo poreikius ir pasirinkti reikalingas jiems paslaugas. Informantai pažymėjo, kad prastėjant jų sveikatos būklei, savarankiškumui, būna, kada gaunamos socialinės paslaugos nepatenkina arba dalinai patenkina jų poreikius, tada kartu su socialiniu darbuotoju peržiūri jiems teikiamas paslaugas ir įtraukia reikiamas paslaugas. Socialinių paslaugų gavėjai dalyvauja ne tik paslaugų planavimo ir jų teikimo sprendimuose, bet įtraukiami į sprendimus dėl paslaugų tęstinumo, pasibaigus sutarties terminui: „*pasibaigus sutarčiai klausia mano nuomonės dėl sutarties pratęsimo, ar pageidausiu pratęsti paslaugų teikimą*“ (A).

Remiantis tyrimo dalyvių atsakymais, galima teigti, kad socialinių paslaugų namuose gavėjai įsitraukia į socialinių paslaugų teikimo namuose procesą, kurio metu aktyviai dalyvauja priimant sprendimus dėl paslaugų nustatymo, planavimo, teikimo ir vertinimo.

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis išryškėjo kategorija „Socialinių paslaugų teikimo namuose svarba gavėjams“ ir trys subkategorijos: galimybė gyventi savo namuose, pagerėjo gyvenimo kokybė, psichologinis palaikymas (3 lentelė).

3 Lentelė. Socialinių paslaugų teikimo namuose svarba paslaugų gavėjams
Table 3. The importance of provision of services at home to the recipients of social services

Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Galimybė gyventi savo namuose	„kad yra tie socialiniai darbuotojai, nes gi jeigu ne jų teikiamos paslaugos, sėdėčiau senelių namuose (D)“; „Kada esi savo namuose. Užtat ir aš, kol galėsiu atsikelt atidaryti durys, nueit į tualetą ir pasidaryti arbatos, iki tiek aš busiu čia (G)“.
Pagerėjo gyvenimo kokybė	„Palengvėjo pats gyvenimas, nes nueit iki parduotuvės negalėjau, o dabar galiu būti rami, man maistas nuperkamas, atnešamas... (D)“; „Nėra net kalbos, gyvenimas žymiai pagerėjo, kad ir nedaug tų man paslaugų yra, bet vistiek lengviau pasidarė gyventi“ (F); „Iki paslaugų suteikimo gulėjau patale ir nemačiau prasmės jau gyvenimo. Rūpinosi manimi, mano sveikata, lydėjo per gydymo įstaigas, darė viską, kad atsistočiau ant kojų ir neegzistuočiau, o gyvenčiau“ (C)
Psichologinis palaikymas	„<...> kai lieki vienas, o čia ateina, pasiteirauja, pakalba, aš pasisakau, armonika pagroju. Kažkaip šviesiau pasidaro ir ramiau (E)“; „<...> tikrai žinau, kad ir kas man atsitiktų, galiu kreiptis į ją ir visada busiu suprasta ir gausiu palaikymą (D)“; „Po paslaugų suteikimo pasijutau, net nežinau, reikalinga gal dar. Nes man tiek buvo skirta dėmesio, tiek rūpesčio“ (C); „... toks psichologinis momentas, kai aš pasijuntu blogai ar ką, mane ramina ta mintis, kad paprašysiu ir man padės. Suprantat, toks vat psichologinis mūras, kuris tave palaiko“ (I); „ ...kai vienas gyveni, ir ateina žmogus pas tave, vistiek jau linksmiau. Aišku turiu tuos telefonus, ir mobilųjų ir nemobilųjų, bet vis vien norisi gyvo žmogaus, gyvo žodžio. Ateina, tai jau linksmiau, ne toks vienišas jautiesi“ (H)

Tyrimo dalyvavę socialinių paslaugų namuose gavėjai atskleidė teikiamų namuose paslaugų svarbą jiems. Informantai pažymėjo, kad teikiamos paslaugos namuose sudaro galimybę jiems gyventi savo namuose: „Aš labai džiaugiuosi, kad yra tokia organizacija, kad yra tie socialiniai darbuotojai, nes gi jeigu ne jų teikiamos paslaugos, sėdėčiau senelių namuose (D)“; „norėčiau pabrėžti, kiek svarbus yra socialinių paslaugų teikimas į namus <...> vien kad tokia tarnyba yra – tai laimė žmonėms, galimybė jiems gyventi savo namuose (C)“. Pasak tyrimo dalyvių jiems svarbu gyventi savo namuose, nes namų aplinka jiems sava, joje jie jaučiasi laisvai ir kol jų savarankiškumas nesumažės, nori likti savo namuose: „Kaip tėvukas mėgdavo sakyti „tik savo namuose esi laisvas“. Todėl ir aš, kol galėsiu atsikelt atidaryti durys, nueit į tualetą ir

pasidaryti arbatos, iki tiek aš busiu čia. Kada aš jau negalėsiu ir nebus galimybių kas mane prižiūrėtų namuose, busiu priversta eiti į slaugą (G)“.

E. L. Siegler ir kt. (2015) teigimu, teikiant socialines paslaugas į namus paslaugų gavėjams sudaromos sąlygos kuo ilgiau išlikti savo namuose, savo bendruomenėse, padeda jiems išvengti institucionalizacijos, mažina jų socialinę atskirtį.

Tyrimo dalyviai pasidalino patirtimi, kad teikiamos paslaugos namuose palengvino jų gyvenimą ir pagerėjo jų gyvenimo kokybę, nes savarankiškumui sumažėjus, negalėjo patys patenkinti būtiniausių poreikių: „Palengvėjo pats gyvenimas, nes nueit iki parduotuvės negalėjau, o dabar galiu būti rami, man maistas nuperkamas, atnešamas... (D)“; „Nėra net kalbos, gyvenimas žymiai pagerėjo, kad ir nedaug tų man paslaugų yra, bet vistiek lengviau pasidarė gyventi“ (F).

Tyrimas atskleidė, kad socialinių paslaugų teikimas į namus paslaugos gavėjui yra tarsi „psichologinis mūras“, kuris žmogų psichologiškai palaiko ir nuramina: „... toks psichologinis momentas, kai aš pasijuntu blogai ar ką, mane ramina ta mintis, kad paprašysiu ir man padės. Suprantat, toks vat psichologinis mūras, kuris tave palaiko“ (I). Informantai pažymėjo, kad gaudami paslaugas namuose jie jaučiasi ne tokie vieniši, saugūs, reikalingi, galintys sulaukti jiems reikamos pagalbos.

Remiantis tyrimo dalyvių atsakymais, galima teigti, kad socialinių paslaugų teikimas namuose paslaugos gavėjams svarbus, nes sudaro galimybę jiems gyventi savo namuose, pagerina jų gyvenimo kokybę, palaiko juos psichologiškai.

Tyrimas atskleidė kai kuriuos neigiamus socialinių paslaugų teikimo namuose aspektus, susijusius su paslaugas teikiančių darbuotojų dažna kaita, paslaugų neįperkamumu ir transporto paslaugos problema (4 lentelė).

4 lentelė. Socialinių paslaugų teikimo namuose neigiami aspektai

Table 4. Negative aspects of the provision of social services at home

Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Paslaugas teikiančių darbuotojų dažna kaita	„Na ir dar tokia pastaba, kad žmogus, kuris man priskirtas, pastoviai ir būtų tas pats“ (A); „Vienintelis nepatogumas, kad keičiasi labai dažnai darbuotojai“ (F)
Paslaugų neįperkamumas	<...> moku už paslaugas<...> kai kurių paslaugų buvau priversta atsisakyti, nes man brangoka.
Transporto paslaugos problema	„Nuvažiuoti tikrai visada samdau taksi. Nes pati nuvažiuoti nepajėgiu, nueiti irgi negaliu. O ten su tuo transportu irgi nelabai kas (H)“; „Na vat tik to transporto problema jaučiasi <...> užsisakau prieš kokį mėnesį, užserigistruoji kaip pas gydytoją, nes paskui gali paskambinti ir tau nebus jau (D)“.

Paslaugų namuose gavėjai nepatenkinti dažna paslaugas jiems teikiančių darbuotojų kaita. Tyrimo dalyviai paaiškino, kad dažna darbuotojų kaita jiems sukelia nepatogumų, nes naujai atėjusiam darbuotojui reikia kiekvieną kartą paaiškinti apie

savo norus ir pageidavimus. Kita paslaugų gavėjų nepasitenkinimo darbuotojų kaita priežastis yra paslaugų gavėjų pripratimas prie vieno žmogaus ir santykių su juo branginimas: „*Aišku, gali susirgt, atostogaut, bet kad vienas ateitų. Čia matyt tendencija kaitaliot. Kad nepasidarytų gal tie santykiai tokie familiarus. Bet kai kaitaliojami darbuotojai labai jau man čia negerai (A)*“. Mokslininkai atskleidė panašias tendencijas, kai socialinių paslaugų namuose gavėjams pilnam pasitenkinimui teikiamomis paslaugomis trūkdo dažna paslaugas teikiančių darbuotojų kaita (Guogis ir Gudelis, 2005).

Tyrimas atskleidė, kad paslaugų neįperkamus yra viena iš kliūčių, dėl kurios paslaugų namuose gavėjai atsisako jiems reikalingos paslaugos: „*dėl finansinių galimybių stokos apsiribojau netgi maisto atnešimą iki vieno karto per savaitę. Tiesą sakant, daugeliu paslaugų naudočiausi, nes matau, kad yra reikalingos man, bet nelabai galiu sau leisti. Tas pačias užuolaidas pakabinti. Aš pati to negaliu, bet priversta atsisakyti, nes man brangoka (C)*“. Panašias tendencijas atskleidė kiti tyrimai (Tamutienė ir Naujanienė, 2013), rodantys, kad socialinių paslaugų gavėjams reikalingos paslaugos namuose yra neprieinamos dėl jų kainos, todėl paslaugų gavėjai yra linkę atsisakyti paslaugų arba pasirenka tik būtiniausias paslaugas.

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad stokojama transporto priemonių, todėl transporto paslaugai gauti reikalinga išankstinė registracija: „*tik kad reikia ten iš anksto perspėti, kad norėsi kažkur važiuoti, nes gali negauti paskui (F)*“; „*Bet su ta paslauga labai sunku. Gali naudotis tik tada, kai žinai iš anksto, kad kažkur reikės važiuoti. Bent jau prieš dvi savaites (H)*“. Socialinių paslaugų namuose gavėjų teigimu, užsisakyti transporto paslaugą nedelsiant praktiškai nėra jokios galimybės, todėl priversti naudotis taksi paslaugomis ar prašyti kitų žmonių pagalbos: „*kai reikia iš karto gauti paslaugą, tai praktiškai neįmanoma. Jeigu tau staigiai ar blogai ir kažkur tave reikia nuvežti, tai jau čia problema<...> nėra tų mašinų. Nuvažiuoti samdau taksi, ar prašau, kas iš pažįstamų pavežėt galėtų, nes pati nuvažiuoti nepajėgiu, nueiti irgi negaliu. O ten su tuo transportu irgi nelabai kas (H)*“.

Įdomu pažymėti, kad ne visi socialinių paslaugų namuose gavėjai žinojo apie transporto paslaugų galimybes, nors poreikis šiai paslaugai yra akivaizdus: „*Sako, kad yra transportas. Girdėjau gal per radiją. Man būtų aktualu <...>(G)*“. Tai rodo, kad paslaugos gavėjams trūksta informuotumo apie paslaugas. Informacijos sklaidos problemą apie teikiamas paslaugas namuose, kaip vieną iš paslaugų prieinamumo kliūčių, atskleidė ir kiti tyrimai (Tamutienė ir Naujanienė, 2013).

Analizuojant tyrimo duomenis buvo išskirta kategorija „*Socialinių paslaugų namuose gavėjų lūkesčiai tobulinant paslaugų teikimą namuose*“ ir penkios subkategorijos: *daugiau bendravimo su darbuotojais, teikiančiais paslaugą namuose, darbuotojų darbo krūvio mažinimas, ne toks formalus darbuotojų bendravimas, retesnė darbuotojų kaita ir paslaugų spektro plėtra* (5 lentelė).

5 lentelė. Socialinių paslaugų namuose gavėjų lūkesčiai tobulinant paslaugų teikimą namuose

Table 5. The expectations of recipients of social services at home regarding the improvement of provision of services at home

Subkategorija	Irodantys teiginiai
Daugiau bendravimo	„<...>visi esam vieniši, bet dar gyvi. Visgi norim dar bendrauti, o lankomos priežiūros darbuotoja taip apkrauta darbais, kad nelieka jai laiko su žmogumi pabendruoti (C)“; „<...> kad nereikėtų taip lėkti. Atėjusios galėtų pabendrauti (D)“.
Darbuotojų darbo krūvio mažinimas	„Ateinančios darbuotojos, kai ateina, matosi, kad stengiasi viską atlikti gerai, bet skuba <...> kad nebūtų perkrautos taip darbu (A)“; „<...>kad joms darbo krūvį pakeistų, kad nereikėtų taip lėkti (I)“; „<...>buvo skambino, kad pas juos ten kažkas susirgęs, tai prašė, kad praleisčiau savo dieną, nes darbuotoja nespėja (A)“.
Ne toks formalus bendravimas	„Atėjus, vieną kartą pasiūliau socialinei darbuotojai kavos, tai iškart perspėjo, kad jokių tokių pasiūlymų kad nebūtų. <...>Čia ką jau, kyšiu ar papirkimu laikoma?<...> Tada labai stebėjaisi, tai vat turiu tokią pastabą ateičiai – mažiau „valdiško“ bendravimo (A)“.
Retesnė darbuotojų kaita	„Reikėtų kad darbuotojai ne taip greitai būtų keičiami, jei tinkamai atlieka savo darbą“ (D); „<...> būtų toks pasiūlymas- mažiau kaitaliot darbuotojus...“ (G)
Paslaugų spektro plėtra	„<...>sėdi tarp keturių sienų, norisi paprasčiausio pasivaikčiojimo lauke, viena dėl sveiktos bijau išeiti, o tokios paslaugos tai nėra...(I); „<...> Gal organizuoti mums kažkokį renginį nors kartą ar du kartus per metus. Juk tai gali būti koks koncertas, tų pačių vaikų, kurie užsiima saviveikla. Juk senukai tikrai būtų laimingi, pabendrautų tarpusavyje...“ (C); „Aišku liūdna, kol dar galėjau ant kojų būti, gaudavau iš muzikų rėmimo fondo kvietimus į koncertus. Nueit buvo galima, o dabar kur tu su tom lazdom vienas nueisi, kad būtų, kaip čia pasakius, palydėjimo gal paslauga (G)“.

Analizuojant interviu metu gautą informaciją, pastebėta, kad visi tyrime dalyvavę paslaugų gavėjai pažymėjo, kad jiems trūksta bendravimo. Socialinių paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis yra sumažėjęs, todėl didžiąją laiko dalį leidžia namuose ir norėtų, kad darbuotojas daugiau laiko galėtų skirti bendravimui su jais. Socialinių paslaugų namuose gavėjai bendravimo su darbuotojais stygių sieja su darbuotojų dideliu darbo krūviu. Anot tyrimo dalyvių, jei lankomosios priežiūros darbuotojai nebūtų apkrauti darbais ir nereikėtų skubėti kitų klientų aptarnauti, atsirastų laiko bendravimui: „kad socialinis darbuotojas organizuojantis darbą, neperkrautų jų tiek darbais. Kad jos atlėkusios, jau lekia kitur, jos gi neturi laiko net pabūti, pabendrauti

<...>(B); ... kad joms nereikėtų taip lėkti.. Jos tikrai bendrauja, bet aš jų nekaltinu, kad taip neilgai, nes jos ir negali būti ilgai. Jos nesako, bet aš matau, kai jos ateina, kad joms reikia lėkti (I)“.

Tyrimas atskleidė, kad informantai norėtų neformalaus bedravimo su darbuotojais. Tyrimo dalyvė A pateikė formalų bendravimą iliustruojantį pavyzdį: „<...> man kaip žmogui neaišku, kodėl negaliu jums kavos ar arbatos pasiūlyti. Atėjus, vieną kartą pasiūliau socialinei darbuotojai kavos, tai iškart perspėjo, kad jokių tokių pasiūlymų kad nebūtų. Kad tik kažkokios draugystės neužsimegztų, o man atrodo, kodėl gi ir ne? Ir jei ilgiau pas mane žmogus pasėdi, kodėl negaliu jo arbata pavaišinti. Čia ką jau, kyšiu ar papirkimu laikoma? Čia auklėjimas ir paprastas žmogiškas bendravimas. Tada labai stebėjaisi, tai vat turiu tokią pastabą ateičiai – mažiau „valdiško“ bendravimo (A)“. Mokslininkai pabrėžia, kad neformalus bendravimas su paslaugų gavėjais formuoja palankią emocinę aplinką ir sudaro sąlygas glaudesniajam bendradarbiavimui. Toks glaudus bendradarbiavimas skatina socialinių paslaugų gavėjus dirbti kartu, aktyviau įsitraukti į paslaugų teikimo procesą, priimti sprendimus ir kontroliuoti asmeninio gyvenimo pokyčius (Makštutytė ir Vaškevičiūtė, 2011).

Tyrimo dalyviai pateikė siūlymą dėl paslaugas teikiančių darbuotojų kaitos. Jie mano, kad jei darbuotojas gerai atlieka darbą ir klientas yra patenkintas jo darbu – tai nereikėtų jo dažnai keisti.

Tyrimas atskleidė paslaugų spektro plėtros poreikį. Tyrimo dalyviai norėtų aktyvesnio, turiningesnio, įdomesnio laisvalaikio praleidimo. Todėl jie siūlo atkreipti dėmesį teikiant paslaugas ir į laisvalaikio organizavimo sritį. Vieni tyrimo dalyviai pasiūlė įtraukti į paslaugų spektrą pasivaikščiojimą lauke, palydint darbuotojui. Kiti norėtų palydėjimo ir/ar pavežėjimo paslaugos į kultūrinius renginius. Kai kurie jų norėtų kultūrinių renginių. Pasak tyrimo dalyvio: „<...> manau, kad mus, jūsų klientus, kažkaip reikia tarpusavy apjungti. Juk visi esam vieniši, bet dar gyvi. Visi gi norim dar bendrauti, pabūti tarp žmonių, įdomiau praleisti laisvalaikį. Žinau, kad skundžiamės bendravimo stoka, tai štai čia ir būtų iškrovos toks pagrindas, ar kaip čia. Juk mūsų tikrai rajone nemažai, vieni kitų nepažįstam. Gal organizuoti mums kažkokį renginį nors kartą ar du kartus per metus. Juk tai gali būti koks koncertas, tu pačių vaikų, kurie užsiima saviveikla. Juk senukai tikrai būtų laimingi, pabendrautų tarpusavyje. Juk sėdim tarp keturių sienų savo namuose, o čia jau kažkoks stimulus pasipuošti, pasigražinti – mums tai savotiška šventė (C)“. Galima daryti išvalga, kad paslaugų gavėjams namuose svarbu, kad teikiamas paslaugos tenkintų ne tik būtiniausius jų poreikius, bet ir suteiktų galimybę praskaidrinti jų laisvalaikį, sudarant sąlygas dalyvauti kultūrinuose renginiuose.

Išvados

Socialinės paslaugos asmens namuose – tai viena pažangiausių socialinių paslaugų formų, siekiant sudaryti žmogui sąlygas kuo ilgiau išlikti savarankiškam ir likti savo namuose.

Socialinių paslaugų namuose gavėjų patirčių analizė atskleidė, kad paslaugos gavėjai svarbią reikšmę teikia tarpusavio sąveikai su paslaugas teikiančiais darbuotojais. Paslaugos gavėjams svarbu, kad paslaugas teikiantis darbuotojas turėtų pašaukimą darbui, kurį dirba, būtų išsilavinęs ir įgyjęs atliekamam darbui reikiamą kvalifikaciją bei turintis gerus bendravimo įgūdžius.

Socialinių paslaugų namuose gavėjai įtraukiami į paslaugų teikimo procesą jau poreikio vertinimo metu, suteikiant galimybę patiems įvardyti savo poreikius ir pasirinkti jiems reikiamas paslaugas. Paslaugų gavėjai įsitraukia į sprendimų priėmimą dėl paslaugų planavimo, teikimo, vertinimo ir paslaugos tęstinumo.

Socialinių paslaugų namuose gavėjams paslaugų teikimas namuose svarbus dėl galimybės gyventi savo namuose, sulaukti jiems reikiamos pagalbos ir psichologinį palaikymą, kuris teikia jiems saugumo, reikalingumo ir užtikrintumo jausmą.

Socialinių paslaugų namuose gavėjai yra nepatenkinti paslaugas teikiančių darbuotojų dažna kaita, paslaugų neįperkamu, ne visada prieinama transporto paslauga dėl transporto priemonių stygiaus ir informuotumo apie šią paslaugą stokos.

Socialinių paslaugų namuose gavėjų lūkesčiai, tobulinant socialinių paslaugų teikimą namuose, siejami su jų bendravimo poreikio tenkinimu, darbuotojų, teikiančių paslaugas namuose, darbo krūvio mažinimu ir jų retesne kaita, neformaliu darbuotojų bendravimu su jais ir paslaugų spektro plėtojimu, atkreipiant dėmesį ne tik į asmens būtiniausių poreikių tenkinimą, bet ir į aktyvesnio, turiningesnio, įdomesnio laisvalaikio organizavimo sritį. Paslaugų namuose gavėjai siūlo įtraukti į paslaugų spektrą pasivaikščiojimą lauke, palydint darbuotojui, palydėjimo ir/ar pavežėjimo paslaugą į kultūrinius renginius, kultūrinių renginių organizavimą.

Literatūra

- Adomaitytė-Subačienė, I. (2015). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 11, 54-65. Prieiga per internetą: <http://www.zurnalai.vu.lt/socialine-teorija-empirija-politika-ir-praktika/article/view/8375>
- Bagdonienė, L., ir Hopenienė, R. (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
- Common European Guidelines on the Transition from Institutional to Community Based Care. (2012). Prieiga per internetą: <http://deinstitutionalisation-guide.eu/>
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, Quantative and mixed methods approaches*. London: Sage.
- Dirgėlienė, I. (2010). Konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai socialinio darbo procese. *Acta paedagogica Vilnensia*, 24, 32-42. Prieiga per internetą: <http://www.journals.vu.lt/acta-paedagogica-vilnensia/article/viewFile/3037/2178>
- Dvarionas, D., Motečienė, R., Ruškus, J., Mažeikienė, N. ir Naujanienė R. (2014). Įgalinančių socialinių paslaugų modelis socialinės gerovės politikos kontekste. *Filosofija. Sociologija*, 25(2), 89-97.

- Guogis, A. (2005). Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse. *Socialinis darbas*, 4(1), 66-73. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/9c3/7_guogis.pdf
- Guogis, A. ir Gudelis, D. (2005). Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 12(1), 77-85.
- Huber, M., Rodrigues, R., Hoffmann, F., Gasior, K. and Marin, B. (2009). *Facts and figures on longterm care for older people: Europe and North America*. Prieiga internete: http://www.euro.centre.org/data/1253897823_70974.pdf.
- Indrašienė, V. ir Katkonienė, A. (2011). Pagalbos namuose paslaugų teikimo vertinimas. *Socialinis darbas*, 10 (2), 267-278.
- Įšoraitė, M. (2007). *Socialinių paslaugų administravimas*. Vilnius: UAB Saulė.
- Jurkuvienė R. ir Audronytė S. (2007). Lėtinėmis ligomis sergančių senų ir pagyvenusių žmonių integruotų ilgalaikių paslaugų namuose poreikis. *Sveikatos mokslai*, 5, 1191-1197.
- Kondrataitė, G. (2012). Evaluation of the Quality of Public Services in Lithuanian Municipalities. *Intellectual Economics*, 6, 3(15), 393-411.
- Kudukytė-Gasperė, R., Jankauskienė, D. ir Štaras, K. (2012). Sveikatos ir socialinių paslaugų integracija. Atvejo analizė VŠĮ Centro poliklinikoje. *Sveikatos politika ir valdymas*, 1(4), 127-146.
- Kudukytė-Gasperė, R. ir Štaras, K. (2015). Integruotų slaugos ir psichosocialinių paslaugų poreikis namuose slaugomiems sunkios būklės pacientams ir jų šeimos nariams. Atvejo analizė všĮ Centro poliklinikoje. *Sveikatos mokslai*, 25(1), 15-23.
- Lakhani, A., MacDonald, D. and Zeeman, H. (2016). Perspectives of self-direction: a systematic review of key areas contributing to service users' engagement and choice-making in self-directed disability services and supports. *Health and social care in the community*. Prieiga per internetą: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/hsc.12386/full>
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių paslaugų namuose plėtojimo kryptių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo“, 1998. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.4E5C43FF9A42>
- Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. (2006). Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.91609F53E29E>
- Makštutytė, R., ir Vaškevičiūtė, L. (2011). Socialinio darbuotojo profesionalumas komunikacinės kompetencijos aspektu. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 8(2), 23-37.
- Ottmann, G., Allen, J. and Feldman, P. (2013). A systematic narrative review of consumer-directed care for older people: implications for model development. *Health and social care in the community*, 21 (6), 563-581.
- Rakutienė, L. Socialinės paslaugos 2016. Prieiga per internetą: <https://osp.stat.gov.lt/informaciniai-pranesimai?articleId=5178560>
- Ruškus, J., Mažeikienė, N., Naujanienė R., Motečienė, R. ir Dvarionas, D. (2013). Įgalinimo samprata socialinių paslaugų kontekste. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 12(2), 9-43.
- Siegler, E. L., Lama, S. D., Knight, M. G., Laureano, E. and Reid, M. C. (2015).

- Community-Based Supports and Services for Older Adults: A Primer for Clinicians. *Journal of geriatrics*. Prieiga per internetą: <http://dx.doi.org/10.1155/2015/678625>
- Tamutienė, I. ir Naujanienė, R. (2013). Senyvo amžiaus asmenų socialinių paslaugų prieinamumo namuose patirtys. *Tiltai*, 4, 63-78.
- Uliaskienė R., Vitkūnienė O. ir Hitaitė L. (2006). Integruotų sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų poreikis ir plėtra. Prieiga per internetą: http://www.ispcentras.lt/upload/str_paslaugu_poreikis.pdf
- Xie, C., Hughes, J., Sutcliffe, C., Chester, H., and Challis, D. (2012). Promoting personalization in social care services for older people. *Journal of gerontological social work*, 55(3), 218-32.
- Vareikytė, A., Kaziliūnas A., Guogis, A. ir Mickus. (2006). *Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Žalimienė, L. (2003). Socialinės paslaugos. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija.
- Žalimienė, L. (2006). Nauji iššūkiai socialinių paslaugų plėtrai – mišrios socialinių paslaugų rinkos kūrimas. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 3, 139-147.
- Žalimienė, L. (2007). Socialinės globos paslaugų pagyvenusiems žmonėms standartizavimas: Lietuvos praktika ir užsienio šalių patirtis. *Gerontologija*, 8(1), 44–54.
- Žalimienė, L., Skučienė, D., Junevičienė, J. ir Gataulinas, A. (2013). Profesinė gerovė socialinio darbo paslaugų sektoriuje. Lietuvos socialinių tyrimų institutas. Vilnius.

THE ASSESSMENT OF THE PROVISION OF SOCIAL SERVICES AT HOME FROM THE VIEWPOINT OF SERVICE RECIPIENTS

Assoc. Prof. Dr. Rita Raudeliūnaitė

Anželika Smalcer

Mykolas Romeris University, Lithuania

Summary

The recent improvement of the system of social services aims at bringing them up to the man, to make that a person, who needs social care, would receive the necessary services at his home or community and, in such a way, would remain in his normal environment as long as possible. The following scientific problem, which is formulated through the question, “How do the recipients of social services at home assess the provided services?”, is raised. A qualitative research strategy was used. To collect the data of the study, the method of a semi-structured interview was used. The findings were analysed by applying the method of content analysis. The study was conducted in the March of 2016. 9 recipients of social services at home, who live in one of the largest Lithuanian cities and receive the services of assistance at home or social care at a person’s home, participated in the study.

The study revealed what kind of a worker, who provides services at home, the recipients of the service wish, how the recipients of services are engaged in the process of the provision of social services at home, how a service recipient profits from services at home as well as some negative aspects of the provision of social services at home and the expectations of service recipients when improving the provision of the services at home.

The analysis of the experiences of the recipients of social services at home revealed that the service recipients place great importance on the interoperability with the workers who provide the services. It is important to the service recipients that a worker, who provides the services, would have a calling to do the work he does, that he would be educated and possessing the necessary qualifications for the job he performs and good communication skills.

The recipients of social services at home are already engaged in the process of the provision of the services during the assessment of their need by providing them with an opportunity to identify their needs and to choose the services they need themselves. In such a way, the recipients of the services are engaged in the decision making regarding the planning, provision, assessment and continuity of the services.

To the recipients of social services at home, the provision of the services at home is important because of the possibility to live in their own home, to receive the needed assistance and psychological support which provides them with the feeling of security, usefulness and certainty.

The recipients of social services at home are dissatisfied with the frequent change of the workers, who provide the services, the unaffordability of the services, the fact that the transport service is not always available due to a shortage of the means of transport and the lack of information on this service.

The expectations of the recipients of social services at home, when improving the provision of the social services at home, are linked to the satisfaction of communication needs, the reduction of the workload of the workers, who provide the services at home, and the rarer change of them, informal communication of the workers with them and the expansion of the scope of services, taking into consideration not only the satisfaction of basic personal needs, but also the area of the organisation of more active, more substantive and more interesting leisure time.

Keywords: *social services at home; recipients of social services; workers who provide the services.*

Rita Raudeliūnaitė, socialinių mokslų (edukologija) daktarė, Mykolo Romerio universiteto Edukologijos ir socialinio darbo instituto docentė. Mokslinių tyrimų kryptys: socialinių įgūdžių ugdymas, neįgaliųjų socialinė integracija, šeimų, turinčių neįgalų asmenį, psichosocialinė situacija, atskirtį patiriančių asmenų socialinė integracija, vaikų globa, socialinių darbuotojų rengimas.

Rita Raudeliūnaitė, Doctor of Social Sciences (Education), Associate Professor, Mykolas Romeris University, Institute of Educational Sciences and Social Work. Research areas:

development of social skills, social integration of person with disabilities, psychosocial aspect of families having person with disability, social integration of people of exclusion, child care, training of social workers.

Anželika Smalcer, Mykolo Romerio universiteto Edukologijos ir socialinio darbo instituto magistrė. Mokslinių tyrimų kryptys: socialinės paslaugos asmens namuose.

Anželika Smalcer, Master's Degree of Mykolas Romeris University, Institute of Educational Sciences and Social Work. Research areas: social services at home.