

III. SOCIALINIO DARBO TEORIJA IR PRAKTIKA

PAGALBOS NAMUOSE PASLAUGŲ TEIKIMO VERTINIMAS

Prof. dr. Valdonė Indrašienė

Mykolo Romerio universitetas,
Socialinės politikos fakultetas, Socialinio darbo katedra
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius, Lietuva
Telefonas (8 5) 271 4716
Elektroninis paštas v.indrasiene@mruni.eu

Agata Katkonienė

Mykolo Romerio universitetas,
Socialinės politikos fakultetas, Socialinio darbo katedra
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius, Lietuva
Telefonas (8 5) 271 4716
Elektroninis paštas agata.katkoniene@mruni.eu

*Pateikta 2011 m. birželio 26 d.
Parengta spausdinti 2011 m. lapkričio 14 d.*

Anotacija

Socialines paslaugas namuose gaunančių asmenų skaičiaus didėjimas lemia, kad šios paslaugos tampa vis svarbesne Lietuvos socialinės apsaugos sistemos dalimi. Straipsnyje analizuojami pagrindiniai pagalbos namuose paslaugų teikimo vertinimo aspektai, paslaugų gavėjų ir teikėjų požiūriu. Tyrimo duomenų rinkimui panaudotas nestruktūruotas interviu su paslaugų namuose gavėjais ir focus grupės interviu su paslaugos teikėjais – lankomosios priežiūros darbuotojais.

Tyrimo duomenys atskleidė svarbiausius pagalbos namuose paslaugų pasitenkinimo veiksnius. Paaikškėjo, kad sėkmingo paslaugų teikimo pagrindas yra lankomosios priežiūros darbuotojų įgūdžiai ir žinios bei gebėjimas jas pritaikyti tiesioginiame darbe

su paslaugų gavėjais, taip pat sugebėjimas suprasti ir atsižvelgti į paslaugų gavėjų poreikius. Kai paslaugos atitinka gavėjų lūkesčius, jos vertinamos teigiamai, jaučiamas pasitenkinimas ir, atvirkščiai – nukrypimai nuo lauktos paslaugų teikimo eigos ar jų teikimo būdo sukelia nepasitenkinimo pojūtį.

Analizuojant socialinių paslaugų namuose vertinimą buvo atskleista būtinybė didinti lankomosios priežiūros darbuotojų profesionalumą ir gerinti psichologinį pasirengimą, organizuojant papildomus mokymus apie tiesioginį darbą ir bendravimą su senyvo amžiaus ir neįgaliais asmenimis.

Reikšminiai žodžiai: socialinė paslauga, pagalbos namuose paslauga, nestacionarios paslaugos, lankomosios priežiūros darbuotojas.

Įvadas

Vienas pagrindinių socialinės paramos tikslų yra sudaryti sąlygas asmeniui bei šeimai ugdyti ir stiprinti gebėjimus bei galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį, padėti tenkinti būtiniausius poreikius tiems žmonėms, kurių gaunamos pajamos yra nepakankamos, o gebėjimas pasirūpinti savimi dėl objektyvių, nuo jų nepriklausančių priežasčių, yra ribotas (Žin. 2006, Nr. 17-589).

Socialinės paslaugos teikiamos siekiant užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti (Žin. 2006, Nr. 17-589; Vareikytė ir kt., 2006; Langvinienė, Vengrienė, 2005; Žalimienė, 2003). Socialinių paslaugų Lietuvoje organizavimo pagrindinius bruožus charakterizuoja A. Guogis, D. Gudelis (2005). Daug dėmesio mokslininkai skiria socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo principų, socialinių paslaugų rinkos specifikos tyrimams (Žalimienė, 2003; Išoraitė, 2007), socialinių paslaugų tobulinimo Lietuvoje klausimams (Vareikytė, 2006; Kaziliūnas, 2006; Guogis, Gudelis, 2005).

Svarbia Lietuvos socialinės apsaugos ir socialinės paramos sistemos dalimi tampa socialinės palaugos namuose. Pasak L. Žalimienės (2003), pagalbos namuose paslaugų tikslas – sudaryti galimybes seniems bei neįgaliems žmonėms kuo ilgiau gyventi savo namuose ar teikti įvairiapusišką pagalbą probleminėms šeimoms ir vaikams, siekiant užtikrinti sąlygas vaikui gyventi savo namuose. Remiantis statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės¹ duomenimis, socialinių paslaugų namuose gavėjų skaičius auga: nuo 9603 asmenų 2004 m. iki 12 873 gavėjų 2010 m.

Didesnį socialinių paslaugų namuose poreikį lemia nepalanki demografinė situacija: pagyvenusių žmonių, ypač vyresnių nei 80 metų, skaičiaus augimas rodo, kad vis aštrėja gyvenimo kokybės šiame žmogaus gyvenimo tarpsnyje užtikrinimo problemos (Dromantienė, 2008). Ne mažesnę reikšmę turi pakitusi šeimos struktūra – itin sparčiai mažėja kelių kartų šeimų, gyvenančių po vienu stogu, skaičius; moterų, kurios

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

tradiciškai yra atsakingos už senyvo amžiaus šeimos narių priežiūrą, aktyvi profesinė veikla, užimtumo augimas, įstatymu numatyto išėjimo į pensiją amžiaus ilgėjimas (Lietuvos gyventojų politikos strategijos metmenys, 2004; Kanopienė, Mikulionienė, 2006). Visa tai gerokai riboja galimybes ne tik prižiūrėti senyvo amžiaus artimuosius, bet ir teikti jiems nuolatinę globą.

Tyrimais nustatyta, kad teikiant pagalbos namuose paslaugas sudaromos sąlygos žmogui kuo ilgiau išlikti savarankiškam (Žalimienė, 2003; Guogis, Gudelis, 2005), mažinama senyvo amžiaus asmenų socialinė atskirtis bei stigmatizacija (Stepukonis, Svensson, 2006). Lietuvos gyventojų politikos strategijos metmenyse (2004) pažymima, kad „nestacionarios paslaugos teikiamos santykinai mažam vartotojų skaičiui ir tokių paslaugų teikimui skiriama labai mažai lėšų“. Todėl kokybiškų nestacionarių socialinių paslaugų prieinamumo gerinimas – vienas iš prioritetinių tikslų Lietuvos socialinės apsaugos ir socialinės aprėpties strategijoje².

Kokybiškos paslaugos teikimas yra sudėtingas reiškinys, grindžiamas pripažintų ir priimtų (standartai) bei individualių asmens suvokimų (lūkesčių) sinteze. Objektivi paslaugos kokybė yra susijusi su apčiuopiamais dalykais, kuriuos galima išmatuoti praktiškai, faktais. Transcendentinis, į vartotoją ir vertę orientuoti požiūriai atspindi subjektyvų kokybės vertinimą, nes jais vadovaujantis pagrindinis vaidmuo matuojant kokybę tenka vartotojui. Subjektyviam kokybės vertinimui svarbūs tokie aspektai kaip vartotojo lūkesčiai, požiūris, asmeniniai išgyvenimai, vaizduotė ir kt. (Garvin, 1984, p. 25–29; Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 99–101). Todėl analizuojant socialinių paslaugų teikimą svarbiu kintamuoju tampa teikėjų ir paslaugų gavėjų lūkesčiai, nuo kurių sutapimo ar nesutapimo priklauso paslaugos kokybė.

Straipsnio objektas – pagalbos namuose paslaugų vertinimas. **Tikslas** – išanalizuoti pagalbos namuose paslaugų teikimo vertinimą paslaugos gavėjų ir teikėjų požiūriu. **Tyrimo metodika**: tyrimas atliktas 2010 m. kovo–birželio mėn., duomenų rinkimui panaudotas nestruktūruotas interviu su paslaugų namuose gavėjais ir *focus* grupės interviu su paslaugos teikėjais – lankomosios priežiūros darbuotojais.

Nestruktūruoto interviu būdu apklausti 8 socialines paslaugas namuose gaunantys asmenys. Pasirinkti du informantų atrankos kriterijai: socialinių paslaugų namuose teikimo trukmė (ne trumpiau kaip 1 metai teikiamos socialinės paslaugos namuose) ir gavėjo sveikatos būklė (pajėgus dalyvauti pokalbyje ir atsakinėti į klausimus). Visi pokalbiai vyko tyrimo dalyvių namuose jiems patogiu laiku.

Focus grupės interviu dalyvavo 11 lankomosios priežiūros darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas namuose. Pasirinkti du informantų atrankos kriterijai: socialinių paslaugų teikimo namuose darbo patirtis (ne trumpiau kaip 1 metai) ir siekis kelti profesinę kvalifikaciją (dalyvaujant organizuojamuose mokymuose). Tyrimo imčiai sudaryti taikytas netikimybinis tikslinis būdas. Sudaryta homogeniška grupė – specialybės, lyties ir amžiaus aspektais – todėl informantai jautėsi patogiai, sąveikavo, drąsiai ir laisvanoriškai reiškė savo nuomonę.

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

Visi informantai buvo supažindinti su tyrimo tikslu ir panaudojimu, taip pat buvo aptarti konfidencialumo klausimai. Duomenys buvo renkami tol, kol pasiektas teorinis „prisotinimas“ ir pradėjo kartotis tos pačios nuomonės. Siekiant išsaugoti tyrimo dalyvių konfidencialumą rajonas ir gyvenvietė neskelbiami.

Tyrimo rezultatai analizuoti turinio (content) analizės metodu. Interviu metu gauti duomenys buvo analizuojami taikant kokybinės turinio analizės metodą, apimantį tokius etapus: daugkartinį teksto skaitymą, kategorijų išskyrimą remiantis raktažodžiais; kategorijų turinio skaidymą į subkategorijas, kategorijų ir subkategorijų interpretavimą ir pagrindimą iš teksto paimitais įrodymais (Bitinas ir kt., 2008).

Probleminiai klausimai: Kokios pagalbos į namus paslaugos dažniausiai teikiamos? Kas būdinga pagalbos į namus paslaugos gavėjams? Kaip pagalbos į namus paslaugas supranta ir vertina jos gavėjai ir teikėjai? Kokie pagalbos į namus paslaugos gavėjų lūkesčiai?

Pagalbos į namus paslaugų vertinimo teorinės nuostatos

Paslaugų kokybės tyrimams plačiai taikomi įvairūs modeliai, sujungiantys teoriją su praktika (Bagdonienė, Hopenienė, 2004): vartotojo kokybės suvokimo; paslaugos teikimo proceso; paslaugų teikimo sistemos.

Vartotojo kokybės suvokimo modelis atsižvelgia į vartotoją, t. y. į tai, kaip kokybę suvokia vartotojai ir kokius reikalavimus kelia paslaugų kokybei. Socialinių paslaugų teikimo tikslas – patenkinti gavėjo poreikius, todėl paslaugų poreikio įvertinimas yra labai svarbus paslaugų kokybei. Tyrimu nustatyta, kad socialinių paslaugų teikimas turi būti siejamas su asmens poreikiu gauti šias paslaugas (Olaison, Cedersund, 2008). Autoriai pažymi, kad klientai savo poreikį išreiškia per tam tikrą vertinimo siužetą – pagalba namuose traktuojama kaip: įsiveržimas į kliento asmeninę erdvę; tinkamo kliento funkcionavimo užtikrinimas bei kaip asmens teisė į paslaugas. Paslaugos į namus gavėjai ir jų artimieji dažniausiai suvokia save viename iš šių „siužetų“ dėl atsirandančio interesų konflikto tarp poreikio gauti paslaugas ir apsisprendimo tokiai globai.

Socialinės paslaugos yra vertinamos pagal paslaugos teikėjo ir gavėjo santykių kokybę (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010; Išoraitė, 2007), atitikmenį tarp gavėjo reikalavimų ir to, kokios paslaugos faktiškai yra teikiamos (Vareikytė, 2006), gavėjo pasitenkinimo suteiktomis paslaugomis laipsnį (Megivern, 2007), paslaugos teikimo procesą (Langvinienė, Vengrienė, 2005). Pažymima, kad geriausias kokybės matas – paslaugos gavėjų nuomonė (Kotler, Armstrong ir kt., 2003, p. 555).

A. Kaziliūno (2006) nuomone, socialines paslaugas teikiančių organizacijų veiklos efektyvumas turi būti matuojamas ne tik pelno dydžiu, bet ir kliento pasitenkinimu. Organizaciniu požiūriu efektyviai suteiktos paslaugos be vartotojo teigiamo įvertinimo nebus traktuojamos kokybiškomis ir nesuteiks laukiamų rezultatų (Megivern D. M. et al, 2007, p. 18). Vadinasi, siekdami socialinių paslaugų kokybės, pirmiausia turime patenkinti paslaugų gavėjo poreikius, nes „socialinės paslaugos bus kokybiškos tik tada, kai kokybė yra garantuojama paslaugų gavėjo kaip vartotojo, piliečio ir bendruomenės

nario, kokybės vertinimu“ (Žalimienė, 2003). Pažymėtina, kad paslaugos teikėjas turi stengtis patenkinti dažnai jau iš anksto susiformavusius gavėjo lūkesčius dėl konkrečios paslaugos (Kazlauskienė, Ostrauskienė, 2010), o paslaugų vartojimas yra individualus procesas: ta pati paslauga, vieno vartotojo požiūriu, gali būti kokybiška, o kitas gali likti ja nepatenkintas (Išoraitė, 2007).

Pasak C. C. Barczyko (1999), paslaugų kokybę yra sudėtinga išmatuoti, bet paprasta nusakyti. Ją galima išreikšti pasitenkinimo mastu, kurį iš konkrečios paslaugos gauna vartotojas: kuo labiau vartotojas patenkintas, tuo geresnė paslauga, todėl vartotojo pasitenkinimas turėtų būti laikomas tikrąja paslaugos kokybės apibrėžtimi

Taigi, individualus paslaugos gavėjo ir teikėjo požiūris ir paslaugos vertinimas ypač svarbus, kai yra vertinama pagalbos į namus paslaugos teikimo kokybė. Todėl šiuo tyrimu siekiama analizuoti paslaugos į namus teikimo kokybę šios paslaugos teikėjų ir gavėjų požiūriu.

Pagalbos į namus paslaugos gavėjų charakteristika

Siekiant atskleisti socialinių paslaugų namuose vartotojų suvokimą apie gaunamų paslaugų kokybę, tikslinga atsižvelgti į vartotojų situacijos ypatumus, nes tai sudaro prielaidas geriau suprasti jų požiūrį į teikiamos paslaugos vertinimą. Pagalbos į namus gavėjo charakteristika apibūdinta remiantis pačių gavėjų išsakytais ir *focus* grupės interviu dalyvių – lankomosios priežiūros specialistų – požiūriu.

Socialinėmis paslaugomis namuose dažniausiai naudojasi sulaukę aštuoniasdešimties ir daugiau metų amžiaus žmonės arba dėl įvairių ligų ir pensinio amžiaus neturintys asmenys. Pagalbos į namus paslaugų gavėjo charakteristiką nusako *asmens bendravimo galimybės, savarankiškumas ir sveikatos būklė*.

Išskiriamas pagalbos į namus paslaugos gavėjų bendravimo apribojimas. Visi tyrimo dalyvavę pagalbos į namus paslaugos gavėjai pažymėjo, kad jiems trūksta bendravimo su kaimynais ir giminėmis, jie jaučiasi vieniši: „viena tarp laukų“, „mažai kas beužeina, pati viena būnu“, „su kaimynais iš viso jokiais nebendraujam“. Pabrėžiamas ir bendravimo su artimaisiais apribojimas: „su giminėm, ir tai telefonu“, „vaikai paskambina“, „tik tai su savo sūnum ir savo seserim bendraujam“, „kiti giminaičiai kurgi čia privažinės, paskambina kartais“.

Lankomosios priežiūros darbuotojos taip pat teigė, kad jų klientams ypač trūksta bendravimo, žmonės nuo jų nususuko, neretai net šeima paliko juos vienus. Kaip vieną iš galimų bendravimo apribojimo priežasčių lankomosios priežiūros darbuotojos įvardijo pačių klientų charakterio ypatumus ir jų nenorą bendrauti: „kai senelių nieks nepriglaudžia – reiškia jie probleminiai“, „egocentiška, skupi, kišasi į kitų gyvenimą“, „nesitaria su sūnumi“, „nenori bendrauti, savimeilės daug turi“, „nepasitiki žmonėmis“, „skausmingai reaguoja“.

Nustatyta, kad socialines paslaugas į namus gaunačių asmenų savarankiškumo lygis yra labai žemas: „be pagalbos neatsisėdu“, „net vandens negaliu atsinešt“, „absoliučiai viską padėt reikia“, „vaistus nupirkt, atvežt reikia“, „pati savęs nebegačiu apsi-

tvarkyt“, „pagamint reikia, numaudyt reikia“, „mažai kas namuose iš darbų bėra, kad pati viena (...) pasidaryčiau“. Tik viena informantė nurodė, kad gali paeiti, tačiau nėra pajėgi apsitarnauti: „paeit paeinu, viską (...) su lazda pasiremiu, kada silpniau būna. Bet jau viso kito nieko nepasidarau.“

Tyrimo duomenų analizė rodo, kad pagalbos į namus paslaugos gavėjams sunku susitaikyti su susilpnėjusiu savarankiškumu: „norisi viską pačiai daryt, skalbtis, darytis, bet kad jau negaliu“, „stengiuosi pati po biški kažkiek pasitvarkyt, kad negulėt taip grynai“, „visados judėt krutėt buvau papratus. Sunku, kaip negali..“

Lankomosios priežiūros darbuotojos focus grupės interviu metu taip pat pažymėjo, kad klientai be jų pagalbos negali išsiversti. Jos nurodė, kad pagalbos į namus paslaugos gavėjai dažnai yra labai žemo savarankiškumo lygio: „daro į lova, (...)“, „dėl sveikatos negali ir nenori vaikščioti“, „kiti net neišsėdi“. Pasak vienos iš informančių, „daugiausiai praguli. Negali, tai ir nenori nieko. (...) Kitą kartą neatsikelia po pusę dienos.“ Tačiau yra ir tokių atvejų, kai klientai stengiasi patys save apsitarnauti: „kiek gali pats apsitvarko“, „pavalgo pačios kai kurios“.

Pagalbos į namus paslaugos gavėjams būdingos sveikatos problemos: „prasta ta sveikata“, „su širdim problemos“, „faktiškai vienos ligos“, „nuo 60-ties daug sirgt pradėjau ir atguliau. Kuo toliau tuo blogiau.“ Vieno informanto teigimu „kitaip kaip ligoniui nieks nebevadina. Tiek ligų turiu (...) per gyvenimą visokių jų pririnkau. O kur dar senatvė.“

Pagalbos į namus paslaugų teikimo vertinimas paslaugos gavėjų ir teikėjų požiūriu

Nustatyta, kad pagalbos į namus paslaugos gavėjams teikiamos maitinimo organizavimo, asmens higienos ir namų ruošos darbų paslaugos bei vykdomi asmeniniai klientų pavedimai. Kalbėdami apie tai, kaip jiems padeda lankomosios priežiūros darbuotojos, informantai pirmiausia išskyrė maitinimo organizavimą: „valgyt irgi parveža“, „maistą, viską nuperka“, „ji turi valgyt parnešt, pagaminti, ant stalo padėt“, „išverda, kad ant kelių dienų būtų, kad užtekčiau ką valgyt“. Ne mažiau reikšminga paslauga, kurią suteikia lankomosios priežiūros darbuotojos – asmens higienos paslaugos. Informantai jas sieja su numaudymu, galvos trinkimu: „kartu maudomės“, „galvą išsimazgot su padėjimu tiktais galiu“, „numaudyt viską viską reikia. (...) apiplau-na“. Socialinių paslaugų teikimas namuose taip pat apima visus namų ruošos darbus: „vandens prineša“, „šluoja, plauna namus, purto divanus, valo langus, dar ką prireikia smulkaus sutvarko, skalbt drapanas nuveža parveža“, „malkas (aišku nu ne vasarą) prineša, viedrą kartais prireikia išnešt“.

Lankomosios priežiūros darbuotojos akcentavo, kad joms ypač svarbūs kliento norai ir pageidavimai, todėl dirba ne tik tuos darbus, kurie numatyti pareigose, bet ir tuos, kurių paprašo klientai. Todėl jos neatsisako padėti: „vaistus nupirkti“, „už elektrą sumokėti reikia“, „laiskus išsiunčiu“. Focus grupės interviu metu darbuotojos teigė, kad stengiasi kiek galima daugiau bendrauti su klientais: „pagrindinis dalykas bendravimas su jais“, „neturi jie su kuo išsikalbėti, tai ir klausais ir klausinėji kiek laikas leidžia“, „(...) plius pabendraut spėt reikia (...)“.

Įdomu pažymėti, kad, pasakodami apie tai, kokias paslaugas namuose gauna, nė vienas iš pagalbos į namus paslaugos gavėjų neminėjo bendravimo, informavimo, konsultavimo paslaugų. Tačiau interviu metu informantai ne kartą minėjo, kad lankomosios priežiūros darbuotojos su jais: „pakalba“, „papasakoja, ką daryti“, „prašymą ji parašė dėl malkų, nuvežė pati“. Paslaugos gavėjų teigimu, darbuotojos didžiąją dalį jų namuose praleidžiamo laiko skiria reikalingų darbų atlikimui, o tiesiog pabendrauti jo nebepakanka: „(...) pabendraut spėt reikia, bet ne kiekvienas gali spėt“, „neturi laiko šnekom“, „kad nēr ten kada ir šnekėt“, „ne už liežuviu malimą pinigų moka“, „o ką labai pribendrausi, kai pastoviai tai laukan ką išleikia, tai vėlekos ką daro“. Didelę reikšmę pagalbos į namus paslaugos gavėjai skiria bendravimo ypatumams. Tai kaip sekasi bendrauti, pasak informantų, priklauso nuo to „(...) koks senelis, kokia aplinka, jo balso tembras“.

Siekta išsiaiškinti, kaip pagalbos į namus paslaugos gavėjai vertina gaunamas paslaugas, kokie yra jų lūkesčiai. Analizuojant interviu metu gautą informaciją, nustatyta, kad informantai išskiria keturis paslaugų teikimo proceso vertinimo aspektus. Tai yra lankomosios priežiūros darbuotojų: profesinę kompetenciją, asmenines savybes, įgali načias užtikrinti kliento saugumą, komunikacinę kompetenciją, empatiją ir gebėjimą atliepti klineto poreikius.

Pagalbos į namus paslaugos gavėjai teigiamai vertina lankomosios priežiūros darbuotojų įgūdžius tinkamai ir profesionaliai atlikti darbus: „labai greitai viską apsisuka ir, svarbiausia, nieko neprikiši – gerai atkalus techniką kaip reikia“, „kaip bitutė, jinai“, „patenkinta visai, kaip gerai jinai padaro“, „kaip sau, atrodo, dirbtų“, „darbšti, tvarkoj viskas su ja“, „kai ateina, tai kaip priklauso (...) prižiūri, kaip savo“.

Pažymėtina, kad dalis paslaugos gavėjų nemano, kad lankomosios priežiūros darbuotojos profesionaliai atlieka savo darbą: „padaro, neblogai, tikrai neblogai. Ale jeigu dukra atvažiuoja, tai ji ščyriau, pakampiukais visur praeina kaip reikalas. (...) Aš pati kažkaip kitaip... geriau padarydavau.“

Analizuojant tyrimo rezultatus, nustatyta, kad informantų lankomosios priežiūros darbuotojų profesionalumas atitinka jų lūkesčius. Kaip pabrėžė informantai: „gi daug mokėsi, kol čia pradėjo dirbti“, „mokino, sakė, kad mokino... prieš kai pradėjo dirbt“. Pagrįsdami tai, kad paslaugos teikėjai yra profesionalai informantai pažymėjo, jog darbuotojos moka atlikti visus reikalingus darbus ir būtų blogai „jeigu va kokia panenka ateitų, (...) kad darbas nežinotų nuo kurio galo pradedamas dirbti“.

Informantai išskyrė ir kitą svarbų gaunamos paslaugos vertinimo kriterijų – asmenines lankomosios priežiūros darbuotojų savybes: patikimumą, sąžiningumą, taktiškumą ir pareigingumą kaip klientų saugumo garantą.

Kai pagalbos į namus gavėjai pasitiki lankomosios priežiūros darbuotoja, jie jaučiasi ramūs, kad viskas bus padaryta gerai. Tačiau jei darbuotoja atrodo nepatikima ir klientai ja nepasitiki, tuomet mano, kad „kai niekas nemato, tai gudra mandravot“, „atžagariom rankom dirba“.

Kalbėdami apie tai, kokios lankomosios priežiūros darbuotojos reikėtų, kad jaustųsi saugūs, informantai nurodė, kad ji turi būti „paprasa, taip sakant, nepasipūtus“, „nosies kad nerauktų ant paprastų darbų“. Dauguma pabrėžė, kad svarbus taktiškumas, mokėjimas mandagiai ir pagarbiai elgtis kiekvienoje situacijoje.

Focus grupės interviu metu lankomosios priežiūros darbuotojos taip pat nurodė, kad „pagrindinis dalykas bendravimas ir asmeninės savybės“ nes „pas blogą niekas nenori“, bet pažymi, kad dažnai geri santykiai priklauso ne tik nuo darbuotojo asmeninių savybių, bet ir nuo kliento nusistatymo „neblogi santykiai bent jei nemėgsta, tai ohoho“, „stengiuosi iš paskutiniųjų, kad tik nesiskųstų“. Taigi, socialinių paslaugų namuose kokybei daugiausiai įtakos turi bendravimo priimtumas.

Dauguma pagalbos į namus gavėjų lankomosios priežiūros darbuotojų gebėjimą tinkamai su jais bendrauti vertino teigiamai: „gerai tarp savęs sutinkam“, „be jokių ten didelių ceremonijų susikalbam“, „neblogai mes čia sutariam. Susiprovoję tai musėt nė karto nesam“. Vienos tyrimo dalyvės teigimu, ji su lankomosios priežiūros darbuotoja bendrauja mažai dėl, jos požiūriu, nepriimtino bendravimo, „tu nematei kaip iš aukšto jin su manim šneka“, „tą moterį pakeist reikėtų“.

Reikia pažymėti, kad, lankomosios priežiūros darbuotojų požiūriu, „ryšys tarp socialinio darbuotojo ir kliento ir yra kokybė“, todėl „pirma kalbuosi, įspūdį susidarau, o vėliau sužinau, ko jam reikia, kokius darbus atlikti reikia, kokia jo sveikata“.

Vertindami gaunamą pagalbos į namus paslaugą, informantai pažymėjo, kad yra patenkinti, kai lankomosios priežiūros darbuotojos supranta jų lūkesčius ir juos pildo. Kai darbuotoja „nesuka sau galvos apie mano norus, susitvarkyt gali ir nu... ir išeina, o ko aš noriu, čia niekam neįdomu“, tuomet, pasak informantės, ji lieka nepatenkinta, nes jos lūkestis „pašnekėt, kad būt galima... (...) kad išklaustyti“.

Informantams svarbus vertinimo kriterijus – tinkamas reagavimas į vartotojų poreikius bei paslaugų tinkamu laiku atlikimas. Paslaugos gavėjai patenkinti, kai „pasakau, ką reikia, ir jinai padaro“, „visados galima susitart, kad šiandien ar tai ilgiau, ar kitą kartą trumpiau, ar daugiau ką ten padarys. O kitą kartą mažiau“, „jeigu reikia ką, tai ir daro nesisprečydama. (...) ...tai jeigu pati nesusipranta kada, tada ašai būna pabedu su pirštu“.

Paslaugų teikimo priimtinumui reikšmingas ir aptarnavimo būdas, todėl informantai jaučiasi patenkinti vertindami gaunamų paslaugų kokybę, jei lankomosios priežiūros darbuotoja yra „labai maloni moteris“, „maloniai apsieina“, „kaip sveikata šiandien tuoj paklausia, ar kas nesopa. (...) Gal ką padaryt dar reikia, vis pasiklausia“.

Santykius su savo paslaugų teikėjomis informantai vertina pozityviai: „mes jau kadai ir susidraugavom“, „draugės pasidarę esam“, „geras žmogus, gera draugė“, „mudvi gerai visai su ja sutariam“, „gražiuoju rokuojamės“.

Paslaugų namuose gavėjai nepasitenkinimą išreiškia tada ir paslaugas vertina neigiamai, kai lankomosios priežiūros darbuotojai, pasak paslaugos gavėjų, atlieka ne tuos darbus „už kuriuos jie pinigų gauna“, „baruosi, kad darytų, kas jai valdžia liepė, kad nelįstų daugiau niekur. Narinėja, narinėja po visur. (...) Pastoviai sakau, pastoviai prašau, o jin apsisukus ir savo daro.“

Lankomosios priežiūros darbuotojos teigia, kad dažniausiai atsižvelgia į klientų prašymus, nes „taigi svarbu joms padėt“. Tik viena informantė teigė, jog nesikiša ten, kur, jos manymu, nepriklauso: „aš vienintelė nesikišu ten, kur man nereikia (...) man jų daržai nerūpi“.

Nustatyta, kad paslaugų vartotojų lūkesčiai dažniausiai susiję su pagalbos į namus paslaugos teikimo dažnumu. Informantai pažymi, kad „per retai, tikrai per retai ateina. Ir valgyt... pienas trečioj dienoj sugižęs būna, nebeįsipilsi, tik raugint. Tokio aš negaliu valgyt, kam man“, „kad kasdien galėtų ateit padėt – tai kaip svajonė čia man būtų. (...) ... iš tikro kiekvieną dieną reikalinga“, „kad tankiau ateity, o ne du kartus ant savaitės“.

Lankomosios priežiūros darbuotojos, be minėtos problemos, išskiria dar kitą svarbią problemą – vadovybės palaikymo stoką: „kad nėra iš valdžios jokio paskatini-mo“, „(...) nėra nei sistemos, nei požiūrio į žmogų“. Be to, lankomosios priežiūros darbuotojams trūksta informacijos: „jei apie senukus užklausu, (...) atšovė: nenori – ne-dirbk“, „trūksta (...) informacijos“, „faktas, kad turi pirkti viską už savus! Kodėl?“.

Išvados

Socialinės pagalbos namuose paslaugos laikomos prioritetine socialinių paslaugų rūšimi, suteikiančia galimybes pagerinti vartotojų gyvenimo kokybę gyvenant savo namuose. Vertinant socialinių paslaugų kokybę ypač svarbu atsižvelgti į paslaugų gavėjų, kaip vartotojų, piliečių ir bendruomenės narių kokybės vertinimą, nes be pačių vartotojų pojūčio negalima traktuoti, kad teikiamos paslaugos yra kokybiškos.

Pagalbos į namus paslaugos gavėjams dažniausiai teikiamos maitinimo organi-zavimo, asmens higienos ir namų ruošos darbų paslaugos bei vykdomi asmeniniai klientų pavedimai. Analizuojant pagalbos namuose paslaugų gavėjų ir teikėjų požiūrį į teikiamas paslaugas nustatyta, kad:

- socialinės paslaugos namuose vertinamos teigiamai, nes padeda užtikrinti as-mens gyvybinius poreikius ir orumą nežeminančias sąlygas. Minėtų paslaugų svarba yra itin didelė ir šias paslaugas reiktų teikti dažniau ir platesnio paslau-gų komplekto;
- kai paslaugos teikiamos taip, kaip vartotojas tikisi, jos vertinamos teigiamai, jaučiamas pasitenkinimas ir, atvirkščiai – nukrypimai nuo lauktos paslaugų teikimo eigos ar jų teikimo būdo sukelia netikrumo ir (ar) nepasitenkinimo pojūtį;
- paslaugų teikėjams trūksta tiesioginio vadovybės palaikymo ir informavimo laiku, kad darbo kokybė gerėtų;
- klientų bendravimas su paslaugas teikiančiomis darbuotojomis vertinamas palankiai, santykiai apibūdinami kaip šilti, o darbuotojų kompetencija – kaip pakankama atliekamam darbui;
- labai svarbūs yra santykiai su paslaugas teikiančiomis darbuotojomis, todėl ypač svarbios darbuotojų asmeninės savybės ir tarpusavio su klientais santy-kiai.

Literatūra

- Bagdonienė, L.; Hopenienė, R. *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija, 2004.
1. Barczyk, C. C. *Visuotinės kokybės vadyba*. Vilnius: Eugrimas, 1999.
 2. Bitinas, B.; Rupšienė, L.; Žydzūnaitė, V. *Kokybinių tyrimų metodologija*. Vadovėlis vadybos ir administravimo studentams. Klaipėda, 2008.
 3. Dromantienė, L. *Socialinės Europos kūrimas*: monografija. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2008.
 4. Guogis, A.; Gudelis, D. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*. 2005, Nr. 12(1): 77–85.
 5. Išoraitė, M. *Socialinių paslaugų administravimas*. Vilnius: Saulėlė, 2007.
 6. Kanopienė, V.; Mikulionienė, S. Gyventojų senėjimas ir jo iššūkiai sveikatos apsaugos sistemai. *Gerontologija*. 2006, Nr. 7(4): 188–200.
 7. Kazlauskienė, A.; Ostrauskienė, I. Meeting of User's Expectations, Ensuring Quality of Social Services. *Socialiniai tyrimai*. 2010, Nr. 2(19): 20–26.
 8. Kaziliūnas, A. *Kokybės analizė, planavimas ir auditas*. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras, 2006.
 9. Kotler, P.; Armstrong, G.; Sannders, J.; Wong, V. *Rinkodaros principai*. Kaunas: Poligrafija ir informatika, 2003.
 10. Langvinienė, N.; Vengrienė, B. *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija, 2005.
 11. *Lietuvos gyventojų politikos strategijos metmenys*. Vilnius: Socialinių tyrimų institutas, 2004.
 12. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2006, Nr. 43-1570.
 13. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių paslaugų namuose plėtojimo kryptių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 1998, Nr. 94-2621.
 14. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. *Valstybės žinios*. 2006, Nr. 17-589.
 15. Lietuvos statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės rodiklių duomenų bazė <<http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1152>> [žiūrėta 2011-03-04].
 16. Megivern D. M. et al. Quality of Care: Expanding the Social Work Dialogue // *Social Work*, 2007, Vol. 52, Number 2, p. 115-124.
 17. Olaison A., Cedersund E. Home care as a family matter? Discursive positioning, storylines and decision-making in assessment talk // *Communication and medicine*. 2008, Vol. 5(2), p.145-158.
 18. Stepukonis, F.; Svensson, T. Senatvės ir sergamumo nutolinimas ilgėjant gyvenimo trukmei: teorijos ir tyrimų apžvalga. *Gerontologija*. 2006, Nr. 7(1): 43–56.
 19. Vareikytė, A. ir kt. Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Atviros Lietuvos fondo 2004 metais remto tyrimo ataskaita. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2006.
 20. Šinkūnienė, J. R.; Katkonienė, A. Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. *Socialinis darbas*. 2010, Nr. 9 (1).
 21. Žalimienė, L. *Socialinės paslaugos*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.
 22. Žalimienė, L. Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 2006, Nr. 1(6): 183–189.

ASSESSMENT OF HOME HELP SERVICES

Prof. dr. Valdonė Indrašienė

Mykolas Romeris university, Lithuania

Agata Katkonienė

Mykolas Romeris university, Lithuania

Summary

The number of home help service recipients has a tendency to increase. As a result, home help service is becoming an increasingly important part of the Lithuanian social security system. The article discusses the main aspects of home help service assessment of recipients and carers.

The aim of this article is to analyse the aspects of assessment of home help service by recipients and carers. Survey data collection involved unstructured interviews with home help service recipients and focus group interviews with carers.

The data revealed the main home help service satisfaction factors. It turned out that for the successful provision of services, the skills and knowledge of carers are adapted them into the direct work with clients, as well as the ability to understand clients' needs. If the services implement the recipients' expectations, they are satisfied, and if not—they are dissatisfied.

The assessment of analyzing home help support services revealed the need to increase the professionalism of carers and improve their psychological preparedness through further training of direct duties and improving communication skills with elderly and disabled persons.

Keywords: social services, home help service, outpatient service, carer.

