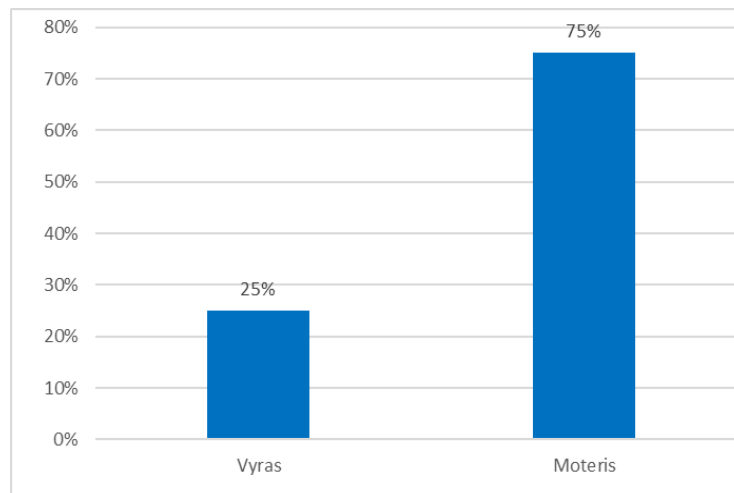




ELEKTRĖNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS ŠEIMOMS PASLAUGŲ VERTINIMO ANKETOS, SKIRTOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS, REZULTATAI

2025 m. gruodžio mėn.

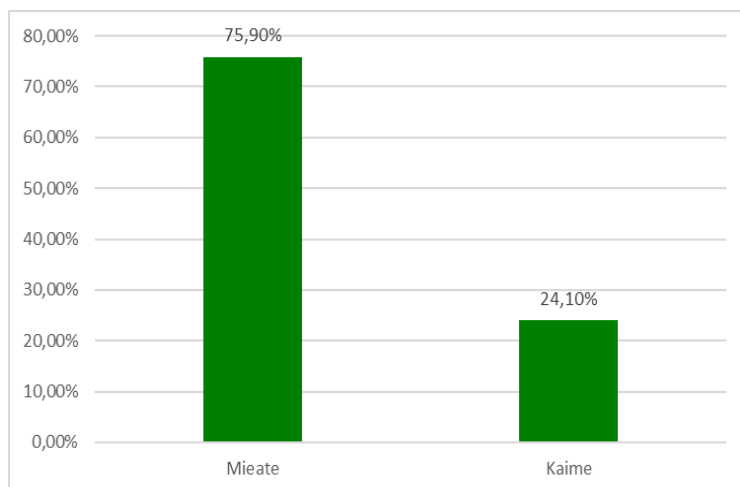
2025 m. spalio – lapkričio mėn. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Pagalbos šeimai padalinio socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis, 130-čiai paslaugas gaunančių šeimų pateikė socialinių paslaugų vertinimo anketas. Apklausoje dalyvavo 86,9 proc. tuo metu socialinės priežiūros šeimoms paslaugas gavusių asmenų. Apklausa buvo anoniminė, vykdoma elektronine anketine forma bei pildant atspausdintas anketas raštu, paslaugų gavėjams pažymint tinkamus atsakymų variantus ar paliekant komentarą. Raštu gautos anketos taip pat buvo suvestos į elektroninės apklausos formą, iš viso teisingai užpildytos 108 anketos, 5 ranka pildytos anketos buvo sugadintos, nes atsakyta ne į visus pateiktus klausimus. Didžioji dalis anketų buvo pildytos popieriniuose anketų variantuose, tikėtina, tai leido geriau įsigilinti į anketos klausimus, nei pildant planšetiniu kompiuteriu ar telefonu.



1. pav. Pasiskirstymas pagal lytį.

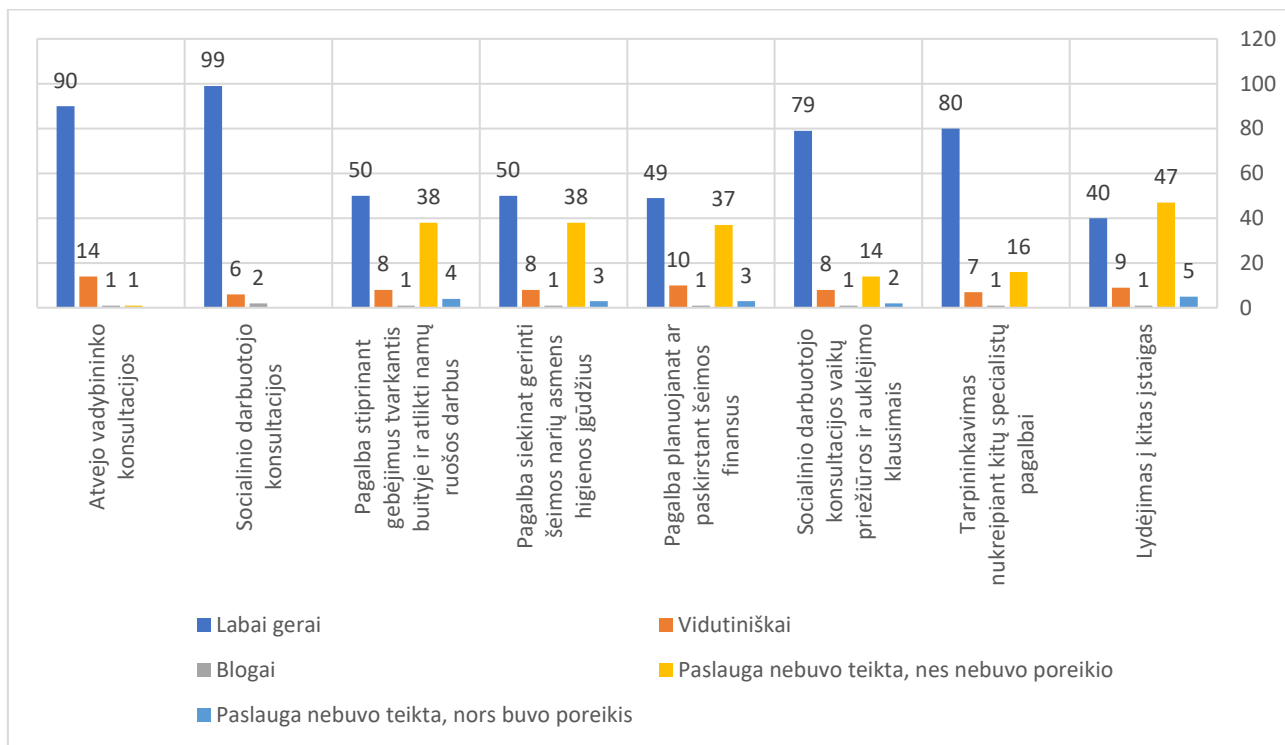
Stulpelinė diagrama rodo apklausos dalyvių pasiskirstymą pagal lytį. Iš 100 % (108 asmenų) apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų daugumą sudarė moterys 75 %, tuo tarpu vyrai sudarė tik 25 %. Šis skirtumas galimai atspindi didesnę moterų įsitraukimą į apklausą. Taip pat galima manyti, kad ryškesnis atotrūkis gali būti dėl to, jog dalis socialinės priežiūros šeimoms paslaugos gaunančių

asmenų yra iš nepilnų šeimų, kuriose vaikus augina vienišos mamos. Pasitaiko, kad vyrai nėra linkę įsitraukti į pagalbos procesą, vengia bendrauti su specialistais, kas taip pat gali turėti įtakos mažesniai vyrų įsitraukimui į dalyvavimą apklausoje.



2. pav. Pasiskirstymas pagal gyvenamąją teritoriją.

Stulpelinė diagrama rodo apklausos dalyvių pasiskirstymą pagal gyvenamąją vietą. 75,9% (82 asmenys) apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų gyvena mieste, tuo tarpu 24,1% (26 asmenys) gyvena kaime. Analizuojant gautus duomenis pastebima, kad apklausta tik apie 60 % kaimiškose vietovėse gyvenančių paslaugų gavėjų. Galimai atokesnėse vietose gyvenantys paslaugų gavėjai mažiau linkę dalyvauti apklausoje. Mieste gyvenančių paslaugų gavėjų apklausta apie 84 %.



3. pav. Teikiamų paslaugų kokybės vertinimas.

Stulpelinėje diagramoje matyti, jog paslaugų gavėjai atvejo vadybininko konsultacijas įvertinimo: labai gerai 90 apklaustųjų, vidutiniškai – 14, blogai – 1. 1 paslaugų gavėjas teigė, kad atvejo vadybininko konsultacijų negavo, nes nebuvo poreikio.

Socialinio darbuotojo konsultacijas įvertino: labai gerai - 99 apklaustieji, vidutiniškai – 6, blogai – 2.

Pagalbą stiprinant gebėjimus tvarkantis buityje ir atlikti namų ruošos darbus įvertino: labai gerai - 50 apklaustųjų, vidutiniškai – 8, blogai – 1. 38 apklaustieji įvardino, kad ši paslauga jiems teikta nebuvo, nes nebuvo poreikio, o 4 paslaugų gavėjai teigė, kad poreikis pagalbai tvarkytis buityje buvo, tačiau tokios pagalbos jie negavo.

Pagalbą siekiant gerinti šeimos narių asmens higienos įgūdžius įvertino: labai gerai - 50 apklaustųjų, vidutiniškai – 8, o blogai – 1. 38 apklaustieji įvardino, kad ši paslauga jiems teikta nebuvo, nes nebuvo poreikio, o 3 įvardijo, kad poreikis buvo, tačiau tolios paslaugos negavo.

Pagalbą planuojant ar paskirstant šeimos finansus įvertino: labai gerai - 49 apklaustieji, vidutiniškai – 10, o blogai – 1. 37 apklaustieji įvardino, kad ši paslauga jiems teikta nebuvo, nes nebuvo poreikio, o 3 teigė, kad poreikis buvo, tačiau paslauga jiems teikta nebuvo.

Socialinio darbuotojo konsultacijas vaikų priežiūros ir auklėjimo klausimais įvertino: labai gerai - 79 apklaustieji, vidutiniškai – 8, o blogai – 1. 14 apklausos dalyvių teigė, kad paslaugos negavo, nes nebuvo poreikio, o 2 poreikį turėjo, bet paslaugos negavo.

Tarpininkavimą nukreipiant kitų specialistų pagalbai (psichologo konsultacijoms, mediacijai, teisininko konsultacijoms, registruojantis į gydymo/ugdymo įstaigas, bendraujant su ugdymo įstaigos specialistais, antstoliais ar pan.) įvertino: labai gerai - 80 apklaustųjų, vidutiniškai – 7, o blogai – 1. 16 apklausos dalyvių teigė, kad paslaugos negavo, nes nebuvo poreikio.

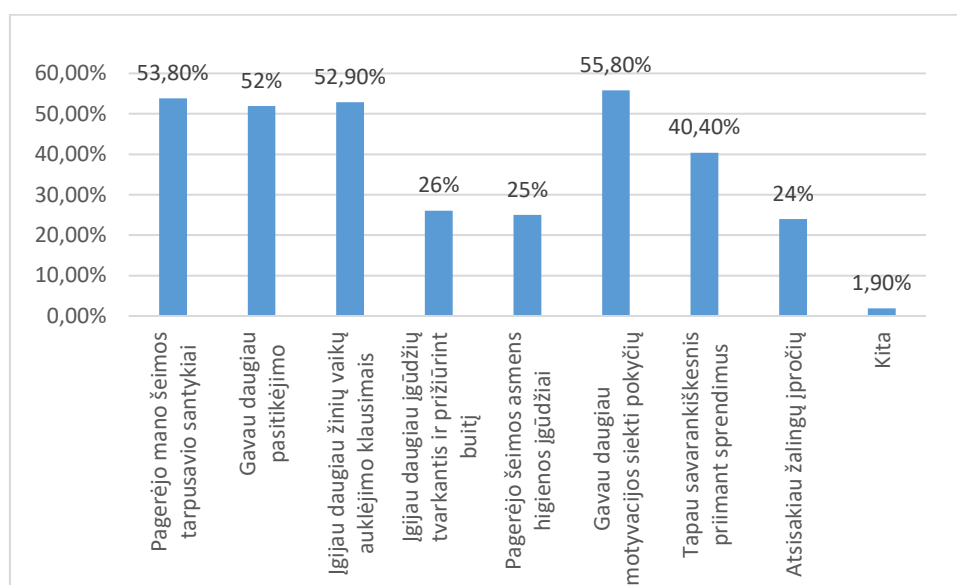
Lydėjimo į kitas įstaigas (ugdymo, gydymo ar kt.) paslaugą įvertino: labai gerai - 40 apklaustųjų, vidutiniškai – 9, o blogai – 1. 47 paslaugų gavėjai teigė, kad paslauga jiems teikta nebuvo, o 5 paslaugos poreikis buvo, tačiau paslaugos negavo.

Darbuotojų kompetencija ir bendravimas su paslaugų gavėjais yra stiprioji paslaugų pusė. Atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų darbas vertinamas itin palankiai, neigiamų vertinimų skaičius yra minimalus (tik 1–2 atvejai). Apklausos duomenys rodo, kad specialistai puikiai susitvarko su konsultavimu ir tarpininkavimu, tačiau stringa teikiant praktinę pagalbą (lydėjimas, pagalba buityje). Tai gali rodyti specialistų laiko trūkumą arba transporto resursų ribotumą. Finansų planavimo ir higienos įgūdžių paslaugos didžiajai daliai respondentų (apie 35–40 %) nėra aktualios, tačiau jas gaunantieji paslaugos kokybe yra patenkinti.

16 apklausos dalyvių, kurie paslaugų kokybę įvertino vidutiniškai arba blogai paliko tokius komentarus: „Kontrolė nepatinka, negaliu pakalbėti su daktare“, „tikslas buvo, kad vyras mums atsilaisvintų namą“, „nes nėra poreikio jiems lankytis“, „galėtų labiau padėti šeimoms kurioms jų ištikrųjų reikia“, „daugiau klausinėti apie šeimą“. Kituose komentaruose buvo pateiktas teigiamas

grįžtamasis ryšys. Komentaras „Kontrolė nepatinka“ ir „nes nėra poreikio jiems lankytis“ rodo, kad dalis paslaugų gavėjų socialinį darbą suvokia ne kaip pagalbą, o kaip nepageidaujamą priežiūrą ar kišimąsi į jų privatų gyvenimą. Teiginiai „galėtų labiau padėti šeimoms kurioms jų ištikrųjų reikia“ ir „daugiau klausinėti apie šeimą“ rodo individualizuoto požiūrio trūkumą. Paslaugų gavėjai jaučiasi, lyg paslauga jiems būtų teikiama šabloniškai ir neatliepiamas konkretus jų poreikis. Pateiktas komentaras „tikslas buvo, kad vyras mums atsilaisvintų namą“ rodo, jog kai kurie paslaugų gavėjai iš socialinių darbuotojų tikisi funkcijų, kurios viršija jų kompetenciją (pvz., teisinių/turtinių ginčų sprendimas).

Nors kiekybinis vertinimas yra aukštas, kokybinė atvirų atsakymų analizė atskleidžia vidines įtampas tarp paslaugų gavėjų ir teikėjų. Dalis tyrimo dalyvių socialinio darbuotojo lankymąsi namuose vertina kaip perteklinę kontrolę, o ne paramą ar pagalbos teikimą. Taip pat pastebimas paslaugos ribų nesupratimas (pvz., tikintis pagalbos sprendžiant asmeninius turtinius ginčus), todėl reikėtų skirti daugiau dėmesio paslaugų gavėjų informavimo apie socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko atliekamas funkcijas ir tikslus.

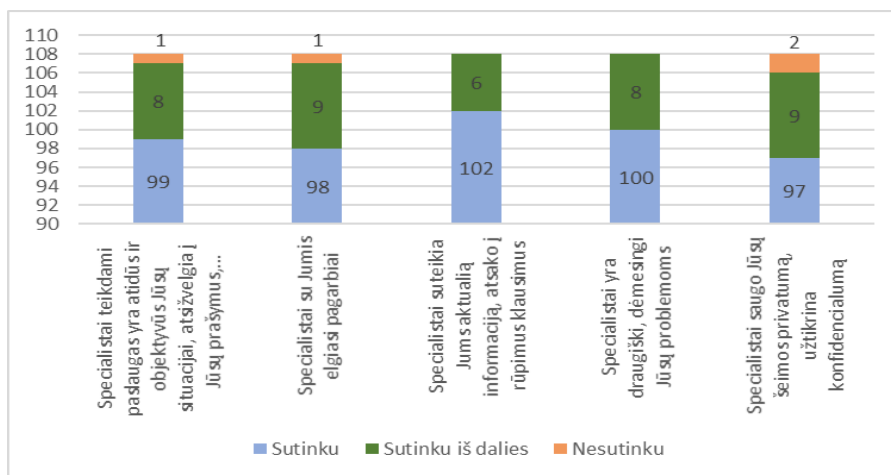


4. pav. Teikiamų paslaugų nauda.

Diagramoje (4 pav.) matoma, kad į klausimą, kokią naudą asmuo gavo iš jiems teikiamų socialinės priežiūros paslaugų, daugiausiai 58 asmenys (55,8 %) įvardijo, kad įgavo daugiau motyvacijos siekti pokyčių. 56 apklausos dalyviai (53,8 %) teigė, kad pagerėjo šeimos tarpusavio santykiai, 55 asmenys (52,9 %) įgijo daugiau žinių vaikų auklėjimo klausimais, 54 asmenys (52 %) įgavo daugiau pasitikėjimo, o 42 asmenys (40,40 %) tapo savarankiškesni priimant sprendimus. 27 asmenys (26 %) įgijo daugiau įgūdžių tvarkantis ir prižiūrint buitį, 26 asmenys teigė, kad pagerėjo šeimos asmens higienos įgūdžius. 25 asmenys (24 %) atsisakė žalingų įpročių.

Atlikta paslaugų gavėjų apklausa atskleidžia, kad socialinės priežiūros paslaugos daro didžiausią poveikį asmenų psichosocialinei būsenai ir santykiams, o šiek tiek mažesnę įtaką turi specifinių buitinių įgūdžių ar žalingų įpročių korekcijai. Daugiau nei pusė respondentų išskyrė tris esminius dalykus: motyvaciją pokyčiams, pagerėjusius santykius šeimoje ir žinias apie vaikų auklėjimą, tai rodo, kad paslaugos sėkmingai stiprina vidinius asmens resursus. Reikšminga dalis apklaustųjų tapo labiau pasitikintys savimi, savarankiškesni priimant sprendimus, tai ypač svarbus rodiklis siekiant ilgalaikio teikiamos socialinės pagalbos efektyvumo. Mažiau nei trečdalis apklaustųjų (apie 25–26 %) nurodė pagerėjimą buities ar higienos srityse. Galima daryti prielaidą, kad arba šie įgūdžiai jau buvo pakankami, arba jiems skiriama mažiau dėmesio paslaugų teikimo metu. Mažiausias teigiamas pokytis fiksuojamas ties žalingų įpročių atsisakymu (24 %), nes priklausomybių mažinimas yra sudėtingas ir ilgalaikis procesas, reikalaujantis specifinės pagalbos.

5 apklaustieji pasirinko atsakymų skiltį „kita“, kurioje pažymėjo komentarus: „pasikeitė pati padėtis. Neįtakojanti soc darbuotojų“, „gerai“, „neatsakiau“, „nežinau“, „nieko“. Pateikti paslaugų gavėjų atsakymai rodo, kad nedidelė dalis paslaugų gavėjų neidentifikuoja tiesioginės naudos arba mano, kad socialinis darbuotojas neturi įtakos jų situacijai.



5. pav. Specialistų kompetencijų įvertinimas.

99 paslaugų gavėjai (91,7 %) teigia, jog specialistai teikdami paslaugas yra atidūs ir objektyvūs jų situacijai, atsižvelgia į jų prašymus ir pageidavimus, 8 apklaustieji (7,4 %) su šiuo teiginiu sutiko iš dalies ir 1 asmuo (0,93 %) nesutiko.

98 apklaustoje dalyvavę asmenys (90,7 %) teigė, kad specialistai su jais elgiasi pagarbiai (nežemina, neįžeidinėja, nenaudoja fizinio ar psichologinio smurto), 9 asmenys (8,3 %) su teiginiu sutiko iš dalies, o 1 apklausos dalyvis (0,93 %) su pateiktu teiginiu nesutiko.

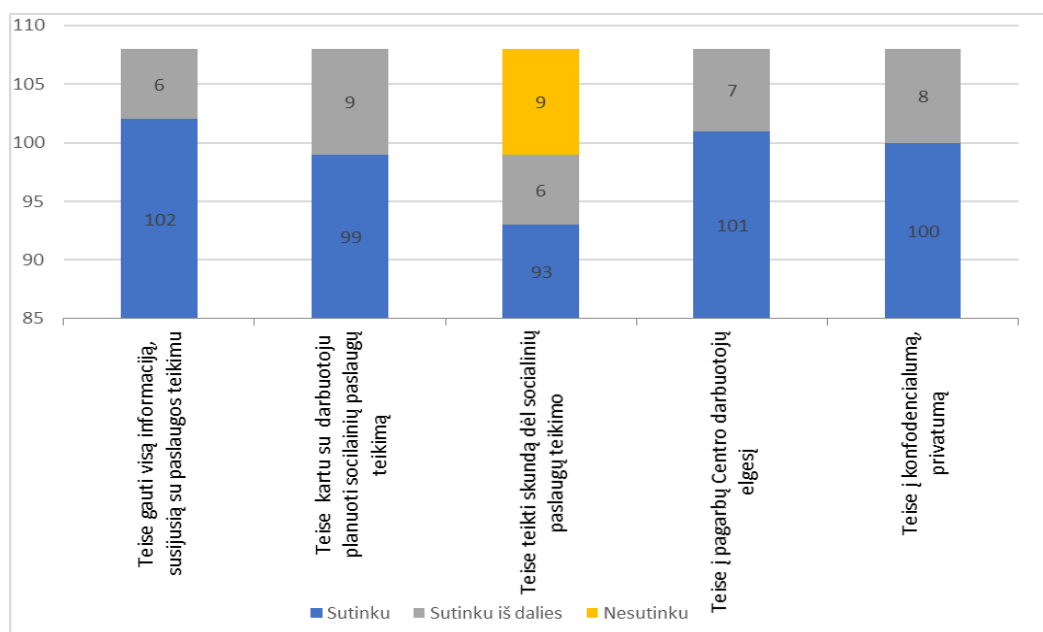
102 apklausos dalyviai (94,4 %) sutiko, kad specialistai suteikia jiems aktualią informaciją, atsako į rūpimus klausimus, 6 apklaustieji (5,6 %) su teiginiu sutiko iš dalies.

100 apklausos dalyvių (92,6 %) atsakė, kad specialistai yra draugiški ir dėmesingi problemoms, 8 apklaustieji (7,4 %) su šiuo teiginiu sutiko iš dalies.

97 apklausoje dalyvavę asmenys (89,8 %) sutinka, kad specialistai saugo šeimos privatumą, užtikrina konfidencialumą, 9 asmenys (8,3 %) sutinka iš dalies, o 2 apklausos dalyviai (1,85 %) su pateiktu teiginiu nesutinka.

Absoliuti dauguma respondentų (nuo 89,8 % iki 94,4 %) specialistų darbą vertina labai palankiai. Aukščiausiai vertinamas informacijos suteikimas, o tai rodo gerai išvystytą komunikaciją ir specialistų kompetenciją atsakyti į paslaugų gavėjams rūpimus klausimus. Rezultatai rodo stiprų emocinį saugumą: laiko specialistus draugiškais, patvirtina visišką pagarbą (smurto ar žeminimo nebuvimą). Tyrimo dalyviai jaučia, kad į jų individualius prašymus yra atsižvelgiama, o tai parodo į paslaugos gavėją orientuotą požiūrį. Nors rodikliai aukšti, konfidencialumo ir privatumo saugojimas surinko santykinai mažiausią balą lyginant su kitais rodikliais, tai rodo, kad būtent šis aspektas yra jautriausia paslaugų teikimo grandis. Tikėtina, kad paslaugų gavėjai gali painioti konfidencialumą su duomenų teikimu kitoms institucijoms (pvz., Vaiko teisių apsaugos tarnybai). Jie gali jaustis nesaugiai, jei specialistas privalo pranešti apie tam tikrus pažeidimus, nors tai ir yra teisėta procedūra.

Po klausimu paliktoje komentarų skiltyje 8 apklausoje dalyvavę asmenys paliko komentarus, tačiau tik du iš jų atspindi, kodėl jie pasirinko žymėti, jog su pateiktais teiginiais sutinka iš dalies ar nesutinka: „Specialistai nesilaiko konfidencialumo“; „Nesigilina, nes nėra reikalo“. Galimai paslaugų gavėjai neigia turintys problemų, jų nepripažįsta ir mano, kad specialistams nėra poreikio gilintis į jų situaciją. Galima daryti prielaidą, kad apklausos dalyvis yra susidūręs su konfidencialumo nesilaikymu, kas sąlygoja nepasitikėjimą specialistais teikiančiais pagalbą šeimai, tuo pačiu ir menką motyvaciją įsitraukti į pagalbos procesą. Socialiniame darbe pasitikėjimas yra pamatinis – net ir pavieniai konfidencialumo pažeidimai gali suformuoti neigiamą nuomonę bendruomenėje ir tapti barjeru kitiems asmenims kreiptis pagalbos. Jei asmuo mano, kad specialistui „nėra reikalo gilintis“, tai gali reikšti menką paties paslaugų gavėjo įsitraukimą į pagalbos procesą arba suvokimą, kad pagalba jam primesta (priverstinis paslaugų gavėjas).



6. pav. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas.

Paklausus, ar sudarytos sąlygos naudotis išvardintomis paslaugų gavėjų teisėmis, teiginiui „teise gauti visą informaciją, susijusią su paslaugos teikimu“ pritaria 102 asmenys (94,4 %), o 6 asmenys (5,6 %) su pateiktu teiginiu sutiko iš dalies.

Su teiginiu „teisė kartu su darbuotoju planuoti socialinių paslaugų teikimą“ sutiko 99 asmenys (91,7 %), 9 asmenys (8,3 %) – su teiginiu sutiko iš dalies.

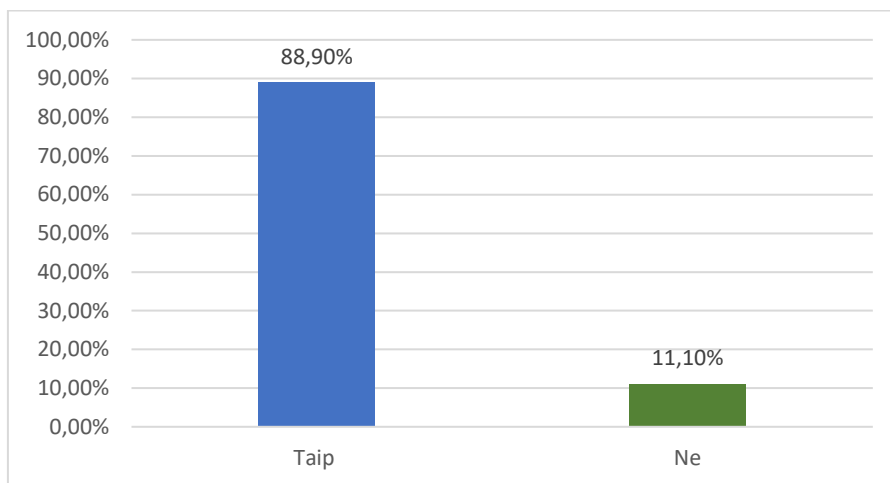
93 apklausos dalyviai (86,1 %) sutiko, kad gali naudotis teise teikti skundą dėl socialinių paslaugų teikimo, 6 asmenys (5,6 %) sutiko iš dalies, o 9 (8,3 %) apklausos dalyviai su šiuo teiginiu nesutiko.

„Teisė į pagarbų centro darbuotojų elgesį“, 101 (93,5 %) atsakiusių sutiko, 7 (6,5 %) apklausos dalyviai su pateiktu teiginiu sutiko iš dalies.

„Teisė į konfidencialumą, privatumą“ 100 asmenų (92,6 %) atsakė, kad sutinka su šiuo teiginiu, o 8 (7,4 %) sutiko iš dalies.

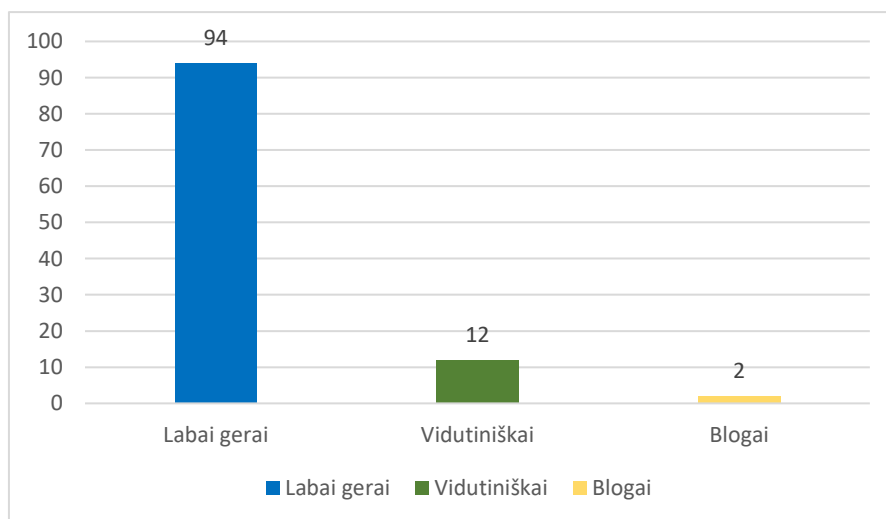
Paslaugų gavėjai mano, kad jų pagrindinės teisės yra užtikrintos. Visuose klausime pateiktuose punktuose sulaukta didelio pritarimo (nuo 86,1 % iki 94,4 %). Tai rodo, kad socialinės priežiūros šeimoms paslaugas teikiantys specialistai sėkmingai laikosi socialines paslaugas reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų. Humanistinis požiūris į paslaugų gavėją yra dominuojantis, o skaidri komunikacija ir mandagus elgesys yra stipriosios paslaugas teikiančių specialistų pusės. Tyrimo metu išryškėjo dvi paslaugų gavėjų teisės, kurių užtikrinimas reikalauja daugiau specialistų dėmesio: teisė kartu planuoti paslaugų teikimą ir teisė teikti skundą. Galimai paslaugų gavėjai nežino skundų teikimo tvarkos, jaučiasi per daug pažeidžiami ar priklausomi, kad drįstų skųstis, arba netiki, kad skundas bus išnagrinėtas objektyviai. Konfidencialumas išlieka jautria sritimi. Didelė dalis abejojančių (7,4 %) rodo poreikį dar aiškiau komunikuoti privatumo užtikrinimo tema.

Nors prie kiekvieno teiginio dalis respondentų pažymėjo, kad su teiginiu sutinka iš dalies arba nesutinka, komentarus ar pastebėjimus paliko 9 apklausoje dalyvavę asmenys. „Apie tai nebuvo kalbėta“, „Neturiu kuo papildyti“, „Labai“, „Nepažymėjau“, „Nesikreipia“, „X“, o trys paslaugų gavėjai pateikė atsakymą - „Sutinku“. Galima daryti prielaidą, kad su paslaugų gavėjais nebuvo aptartos teisės, kuriomis jie gali naudotis, arba šių teisių užtikrinimui skiriama nepakankamai dėmesio. Tikėtina, kad dalis apklausos dalyvių nesuprato pateikto klausimo, todėl pateikti atsakymai neaiškūs. Panašu, kad pateikus komentarus išryškėjo informuotumo trūkumas, tai paaiškina, kodėl būtent teisė teikti skundą surinko daugiausiai neigiamų vertinimų. Jei asmuo sako „apie tai nebuvo kalbėta“, jis nežino ne tik kad gali skųstis, bet ir kaip tai padaryti saugiai.



7. pav. Turėjimas informacijos apie skundo pateikimo galimybę.

Apklaustos rezultatai parodė, kad didžioji dalis apklaustos dalyvių 88,1 % žino, kur kreiptis, jei norėtų pateikti skundą dėl netinkamo socialinių paslaugų teikimo. Tačiau 11,1 % apklaustųjų nežino, kur kreiptis norint pateikti skundą. Galima daryti prielaidą, kad nauji paslaugų gavėjai neturi pakankamai informacijos, kur gali pateikti skundą, kas atspindi informacijos sklaidos trūkumą.



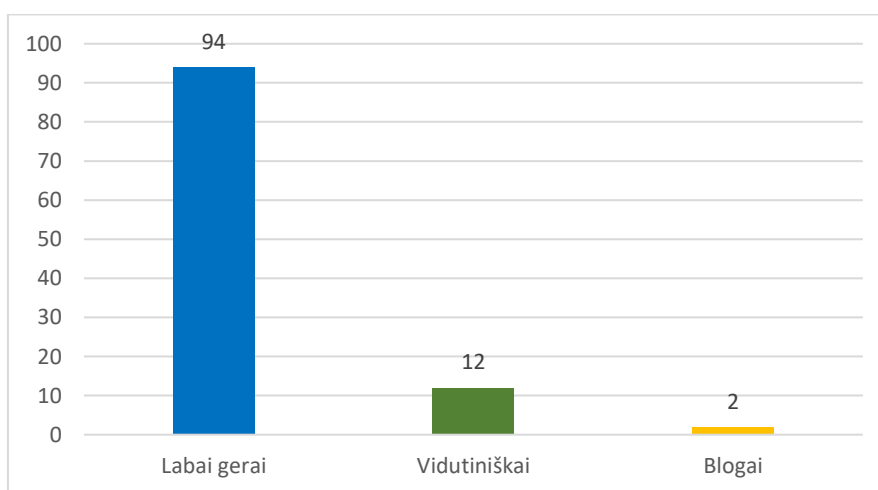
8. pav. Atvejo vadybininko darbo vertinimas.

Apklaustos dalyviai socialinės priežiūros paslaugas teikiančio atvejo vadybininko darbą vertino įvairiai. Įvertinimai buvo suskirstyti į kategorijas: „Labai gerai“, „Vidutiniškai“ ir „Blogai“. Didžioji dalis apklaustos dalyvių atvejo vadybininko teikiamas paslaugas vertino labai gerai - 94 asmenys, kas sudaro 87 % visų apklausoje dalyvavusių asmenų. Teigiamas vertinimas rodo, kad atvejo vadybininkai sėkmingai atlieka savo pagrindinę funkciją – užtikrina paslaugų prieinamumą ir tikslingumą. Jie vertinami kaip realūs pagalbos proceso organizatoriai. 12 asmenų darbuotojo darbą vertini vidutiniškai, tai sudaro 11,1 %. Gauti duomenys gali signalizuoti, kad kai kuriems paslaugų gavėjams trūksta dar didesnio individualaus situacijos vertinimo arba jie susiduria su išoriniais

sisteminiais trikdžiais (pvz., paslaugų trūkumu bendruomenėje), kurių vadybininkas negali tiesiogiai kontroliuoti. 2 asmenys atvejo vadybininko darbą vertino blogai, tai sudaro 1,9 % nuo visų apklausoje dalyvavusių asmenų. Buvo pateikti keli komentarai, atspindintys individualias apklausos dalyvių nuomones ar pastebėjimus: „Visada išklauso ir pataria kaip daryt, darbas yra malonus“; „Labai gerai, nes ji maloni reiškia susirūpinimą ir domisi, kaip mums sekasi“; „Paslaugi, maloni, duoda gerų patarimų“; „Vertinu puikiai, visada pataria, pasikalba, padeda kai kažko reikia, tiesiog užjaučiantis žmogus“; „Puikiai, labai draugiški ir taktiški darbuotojai abu“; „Bendradarbiaujantis, tinkamai vertinantis situaciją, atsižvelgiantis į kliento poreikius“; „Labai paslaugi, atidi, maloni, suteikia visą reikiamą informaciją. Duoda gerų patarimų“.

Nors atvejo vadyba dažnai asocijuojasi su procesų koordinavimu ir dokumentacija, tyrimo dalyvių atsakymai („suteikia visą reikiamą informaciją“, „tinkamai vertinantis situaciją“, „atliepiami poreikiai“) rodo aukštą vadybinę kompetenciją. Komentaruose dominuojantys epitetai („maloni“, „užjaučiantis žmogus“, „taktiški“, „išklauso“) atskleidžia, kad paslaugos gavėjams atvejo vadybininko asmeninės savybės yra tokios pat svarbios kaip ir profesinės žinios. Socialinėje atskirtyje ar krizėje esantiems asmenims „užjaučiantis žmogus“ ir „išklauskas“ yra pirmasis žingsnis į bendradarbiavimą. Tai, kad darbuotojai apibūdinami kaip „taktiški“, rodo aukštą profesinę etiką, kuri ypač svarbi siekiant mažinti stigmas ir paslaugų gavėjų gynybiškumą. Respondentai vertina tai, kad jie yra įtraukiami į sprendimų priėmimą („pasikalba“, „pataria kaip daryt“). Tai rodo įgalinimo principo taikymą – paslaugų gavėjas jaučiasi situacijos šeimininku, o vadybininkas – jo patarėju ir resursų valdytoju.

Galima daryti prielaidą, kad didžioji dalis apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų yra patenkinti atvejo vadybininkų darbu, teikiant paslaugas atliepiami jų poreikiai, jaučiamas palaikymas iš darbuotojo.

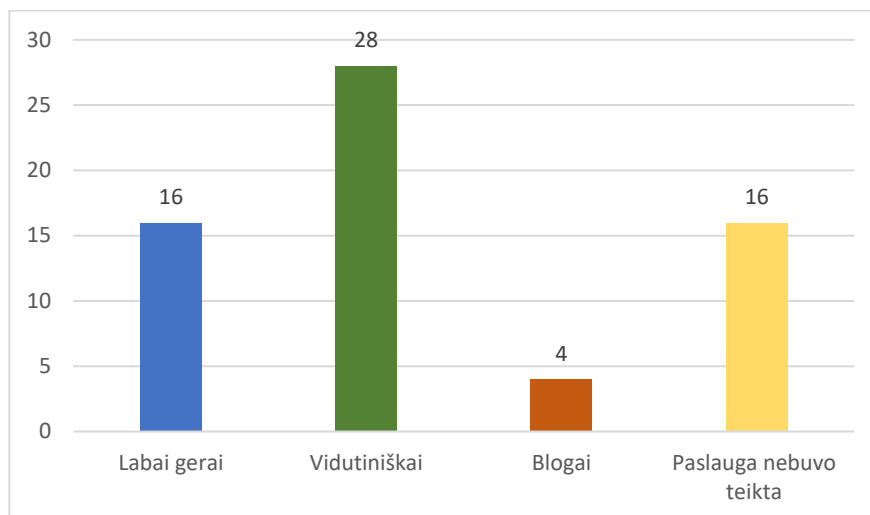


9. pav. Socialinio darbuotojo darbo vertinimas.

Apklausos dalyviai socialinės priežiūros paslaugas teikiančio socialinio darbuotojo darbą vertino įvairiai. Pateikti įvertinimai buvo suskirstyti į kategorijas: „Labai gerai“, „Vidutiniškai“ ir „Blogai“. Didžioji dalis apklausos dalyvių socialinio darbuotojo teikiamas paslaugas vertino labai gerai - 94 asmenys, kas sudaro 87 % visų apklausoje dalyvavusių asmenų. 12 asmenų darbuotojo darbą vertino vidutiniškai, tai sudaro 11,1 %. 2 asmenys socialinio darbuotojo darbą vertino blogai, tai sudaro 1,9 % nuo visų apklausoje dalyvavusių asmenų. Buvo pateikti keli komentarai, atspindintys individualias apklausos dalyvių nuomones ar pastebėjimus: „Gerai ir mandagiai, visada galima pasitarti, pasikalbėti ir gauti naudingos informacijos“; „Labai maloni moteris. Visada paklausia kaip laikosi kiekvienas šeimos narys, pasidomės ar viskas gerai, pasiūlys pagalbą. Ji toks žmogus, kuriam aš nebijau paskambinti ir paprašyti pagalbos“; „Labai paslaugi, atidi, maloni“; „Labai šauniai dirba, maloni moteris“; „Vertinu gerai, sąžiningai atlieka savo darbą, elgiasi sąžiningai ir pagarbiai mūsų šeimos atžvilgiu“. Galima daryti prielaidą, kad didžioji dalis apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų yra patenkinti socialinių darbuotojų darbu, teikiant paslaugas atliepiami jų poreikiai, iš darbuotojo jaučiamas palaikymas ir pagarbus bendravimas.

Pastebima, kad vyrauja aukštas socialinio darbuotojo kompetencijos vertinimas, kas reiškia, kad darbuotojas nėra vertinamas tik kaip kontrolierius ar formalius veiksmus atliekantis specialistas, bet kaip realus resursas ir parama. Domėjimasis visais šeimos nariais rodo, kad darbuotojas taiko šeimos sistemų teoriją, o ne tik sprendžia pavienes užduotis, tai paslaugų gavėjams sukuria emocinio saugumo jausmą.

Svarbu atkreipti dėmesį, kad buvo paliktas vienas komentaras, kuris atspindi neigiamą nuomonę apie socialinio darbuotojo darbą: „Per daug lindimas į žmogaus asmeninį gyvenimą“. Asmens grįžtamasis ryšis parodo, jog paslaugos gavėjas jaučia diskomfortą, kai liečiamos tam tikros jo gyvenimo sritys, o jis dar pakankamai nepasitiki socialiniu darbuotoju, kad galėtų apie tai pasipasakoti. Siekiant padėti paslaugų gavėjui, socialinis darbuotojas gilinasi į paslaugų gavėjo situaciją, domisi praeitimi, į tai paslaugų gavėjas gali reaguoti gynybiškai ir pagalbą priima kaip kontrolę. Verta paminėti, kad šis komentaras signalizuoja apie poreikį darbuotojams dar aiškiau komunikuoti savo veiksmų tikslus, kad būtų mažinamas „intervencijos“ į privatų gyvenimą pojūtis.



10. pav. Individualios priežiūros darbuotojo darbo vertinimas.

Į anketoje pateiktą klausimą apie individualios priežiūros darbuotojo darbą atsakymus pateikė 64 apklausoje dalyvavę asmenys. 16 asmenų (25 %) teigė, kad darbuotojo darbą vertina labai gerai. 28 apklausos dalyviai (43,75 %) individualios priežiūros darbuotojo darbą vertino vidutiniškai, o 4 asmenys (6,25 %) vertino blogai. 16 asmenų (25 %), atsakiusių į pateiktą klausimą teigė, kad individualios priežiūros darbuotojo pagalba jiems teikta nebuvo. Apklausoje dalyvavę asmenys paliko tokius komentarus: „Rūpestingas, suinteresuotas padėti spręsti visas iškilusias problemas“; „Nepasakė, kad atostogauja, kitą kartą perspėkit“; „Vidutiniškai. Sinkiai, bet pavyko atšaukti darbuotojo darbą šeimoje“.

Galima daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjai yra patenkinti individualios priežiūros darbuotojo teikiamomis paslaugomis, nes jis lanksčiai, su rūpesčiu žiūri į paslaugų gavėjų problemas. Atsižvelgiant į tai, kad dominuoja vidutinis vertinimas, tikslinga būtų galvoti apie darbuotojo profesinės kompetencijos tobulinimą, siekiant, kad paslaugos teikimas būtų dar kokybiškesnis, bei komunikacijos spragų pašalinimą, nes paslaugų gavėjo pateiktas grįžtamasis ryšys rodo, jog jis negauna informacijos apie darbuotojo atostogas, kas įneša neaiškumo ar net nesaugumo, kai darbuotojo nesulaukia atvykstant. Individualios priežiūros darbuotojo teikiama pagalba yra asmeniškai, todėl darbuotojo dingimas be perspėjimo sukelia stresą. Tai rodo ne tiek darbuotojo asmeninę klaidą, kiek vadybinę problemą organizacijoje (nepakankamas informacijos perdavimas paslaugos gavėjui). Jei paslaugos gavėjui sunku atsisakyti paslaugos ar pakeisti jos laiką, ji gali tapti našta, o ne pagalba. Tai sukuria įtampą tarp paslaugos gavėjo ir paslaugą teikiančios įstaigos, todėl reikėtų pagalvoti apie paslaugų teikimo lankstumą.

Vertinant pateiktus duomenis susidaro įspūdis, kad dalis paslaugų gavėjų, kurie dalyvavo tyrime, nežino, kokias paslaugas teigia individualios priežiūros darbuotojas, nes atsakymų, vertinančių jo darbą yra pateikta daugiau, nei yra šeimų, kurioms ši paslauga teikiama.

PASLAUGŲ GAVĖJŲ SIŪLYMAI DĖL VEIKLOS TOBULINIMO

Paskutiniu anketinės apklausos klausimu buvo prašome pateikti pasiūlymus, kaip būtų galima pagerinti socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas. Didžioji dalis apklausoje dalyvavusių asmenų konkrečių pasiūlymų neturėjo, arba teigė, kad nieko tobulinti nereikia. Buvo pateikti tokie siūlymai: „Atidžiau atsižvelgti į žmogų ir su juo maloniau bendrauti“; „Ir taip gerai padeda man“; „Kad viskas tinka“; „Labiau išmokti bendrauti su žmonėmis, o ne vien kelti reikalavimus ir grasinti su vaiko teisėmis ir atiminėti vaikus“; „Manau, kad greitai jų nebereiks, tvarkysiuosi savarankiškai“; „Nėra kur gerinti“; „Pasakyti, kada einat atostogų visiems“; „Paslaugos atliekamos profesionaliai. Ir toliau padėti žmonėms kuriems tikrai reikalinga pagalba“; „Tolerancija, pagarba“; „Šaunu, kad yra dar tokių šaunių, kompetentingai dirbančių darbuotojų“.

Didelė dalis siūlymų yra patvirtinimas, kad esama paslaugų kokybė tenkina paslaugų gavėjus („Ir taip gerai padeda“, „Visiškai tinka“, „Atliekama profesionaliai“). Darbuotojų profesionalumas ir kompetencija yra pagrindinis paslaugos stabilumo garantas. Tyrime dalyvavę paslaugų gavėjai siūlo ir toliau išlaikyti tokį pat pagalbos lygį tiems, kuriems tos pagalbos labiausiai reikia. Išryškėjo paslaugų gavėjų poreikis tobulinti specialistų „minkštąsias“ kompetencijas ir tarpasmeninį santykį. Siūlymai „atidžiau atsižvelgti į žmogų“, „maloniau bendrauti“, rodyti daugiau „tolerancijos ir pagarbos“ rodo, kad dalis paslaugų gavėjų vis dar jaučiasi nuvertinti ar tik paviršutiniškai išklausyti. Galima daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjams svarbi empatija ir pagarba iš paslaugas teikiančių specialistų. Itin svarbus paslaugų gavėjų pastebėjimas dėl „reikalavimų kėlimo“ ir „grasinimo vaiko teisėmis“. Tai rodo, kad dalis paslaugų gavėjų socialinį darbą suvokia kaip priverstinį procesą, o ne pagalbos teikimą. Tikėtina, kad paslaugų gavėjai tikisi partnerystės, o ne galios demonstravimo. Pagalba neturėtų būti siejama su baime prarasti vaikus, nes tai griauia pasitikėjimą ir trukdo pasiekti teigiamų pokyčių šeimoje. Pastebimos informavimo spragos, o tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų pasiūlymai parodo trūkumus įstaigos veiklos organizavime. Siūlymas „pasakyti, kada einat atostogų visiems“ rodo, kad paslaugos tęstinumas sutrinka dėl informacijos trūkumo, o tai paslaugų gavėjams sukelia nesaugumo jausmą.

GAUTŲ REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Labai svarbu atkreipti dėmesį į atotrūkį tarp puikių skaičių (kiekybinių duomenų) ir dvejų komentarų (kokybinių duomenų). Panašu, kad paslaugų gavėjų grįžtamasi ryšys gali suteikti daugiau informacijos, kaip būtų galima tobulinti teikiamas paslaugas, nei kiekybiniu būdu gauti duomenys.

Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad dalis paslaugų gavėjų susidūrė su nepatenkintu pagalbos poreikiu. Identifikuota 17 konkrečių atvejų, kai asmenys negavo jiems reikiamų paslaugų. 3 paslaugų

gavėjai įvardijo, kad jiems buvo tikslinga pagalba siekiant gerinti šeimos narių asmens higienos įgūdžius. 3 paslaugų gavėjai teigė, kad jiems reikėjo pagalbos planuojant ir paskirstant šeimos finansus. 2 paslaugų gavėjai nuogąstavo, kad jiems buvo aktualios socialinio darbuotojo konsultacijas vaikų priežiūros ir auklėjimo klausimais. 5 paslaugų gavėjai teigė, kad jiems buvo reikalinga lydėjimo į kitas įstaigas (ugdymo, gydymo ar kt.) paslauga. Daugiau nei pusė visų nepatenkintų poreikių (9 iš 17) yra susiję su tiesiogine fizine pagalba (lydėjimu ir buities darbais), o likusi dalis (8 iš 17) – su konsultavimu ir įgūdžių ugdymu (higiena, finansai, auklėjimas). Lydėjimo ir pagalbos buityje paslaugų trūkumas rodo resursų (laiko, transporto) trūkumą. Šeimos paliekamos vienos spręsti kasdienės išgyvenimo problemas. Paslaugų ugdančių higienos, finansinio raštingumo ir tėvystės įgūdžių trūkumas yra pavojingas ilgalaikėje perspektyvoje, nes šeimos neįgyja įgūdžių, kurie leistų joms tapti savarankiškoms. Tai rodo, per mažą socialines paslaugas teikiančių specialistų įsitraukimą į prevencinių paslaugų teikimą, o didesnę koncentravimąsi į „gaisrų gesinimą“.

Pastebėta, kad socialinės priežiūros šeimoms paslaugos daro didžiausią poveikį asmenų psichosocialinei būsenai ir santykiams, o šiek tiek mažesnę įtaką turi specifinių buitinių įgūdžių ar žalingų įpročių korekcijai. Daugiau nei pusė respondentų išskyrė tris esminius dalykus: motyvaciją pokyčiams, pagerėjusius santykius šeimoje ir žinias apie vaikų auklėjimą, tai rodo, kad paslaugos sėkmingai stiprina vidinius asmens resursus. Reikšminga dalis apklaustųjų tapo labiau pasitikintys savimi, savarankiškesni priimdami sprendimus, tai ypatingai svarbus rodiklis siekiant ilgalaikio teikiamos socialinės pagalbos efektyvumo. Mažiau nei trečdalis apklaustųjų nurodė pagerėjimą buities ar higienos srityse. Galima daryti prielaidą, kad arba šie įgūdžiai jau buvo pakankami, arba jiems skiriama mažiau dėmesio paslaugų teikimo metu. Mažiausias teigiamas pokytis fiksuojamas ties žalingų įpročių atsisakymu, nes priklausomybių mažinimas yra sudėtingas ir ilgalaikis procesas, reikalaujantis specifinės pagalbos.

Absoliuti dauguma tyrimo dalyvių (nuo 89,8 % iki 94,4 %) specialistų darbą vertina labai palankiai. Aukščiausiai vertinamas informacijos suteikimas, o tai rodo gerai išvystytą komunikaciją ir specialistų kompetenciją atsakyti į klientams rūpimus klausimus. Specialistai sėkmingai kuria profesionalų ir pagarbų santykį, kas užtikrina stiprų emocinį saugumą: paslaugų gavėjai laiko specialistus draugiškais, patvirtina visišką pagarbą, jaučia, kad į jų individualius prašymus yra atsižvelgiama. Vis tai rodo į klientą orientuotą požiūrį. Jautriausia paslaugų teikimo grandis yra konfidencialumo užtikrinimas. Menkas pasitikėjimas turi tiesioginį ryšį su paslaugų gavėjo pasipriešinimu, o saugumo trūkumas skatina asmenis riboti informacijos apie save atskleidimą, taip stabdant pagalbos procesą. Socialinių darbuotojų etikos kodekse konfidencialumas yra pamatinė vertybė, be kurios neįmanomas bendradarbiavimas tarp specialistų ir paslaugų gavėjų. Vadovaujantis šiuo kodeksu, kiekvienas socialinis darbuotojas privalo paslaugų gavėjus informuoti apie konfidencialumą ir aplinkybes, kurioms esant, socialinių paslaugų srities specialistai gali atskleisti

konfidencialią informaciją. Siekiant tobulinti paslaugas, būtina atkreipti dėmesį į konfidencialumo užtikrinimą ir ieškoti metodų, kaip dirbti su paslaugų gavėjų neigimu („nėra reikalo gilintis“), kad pagalbos procesas taptų efektyvesnis.

Paslaugų gavėjai mano, kad jų pagrindinės teisės yra užtikrintos. Visuose klausime pateiktuose punktuose sulaukta didelio pritarimo (nuo 86,1 % iki 94,4 %). Tai rodo, kad socialinės priežiūros šeimoms paslaugas teikiantys specialistai sėkmingai laikosi socialines paslaugas reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų. Humanistinis požiūris į paslaugų gavėją yra dominuojantis, o skaidri komunikacija ir mandagus elgesys yra stipriosios paslaugas teikiančių specialistų pusės. Tyrimo metu išryškėjo dvi paslaugų gavėjų teisės, kurių užtikrinimas reikalauja daugiau specialistų dėmesio: teisė kartu planuoti paslaugų teikimą ir teisė teikti skundą. Galimai paslaugų gavėjai nežino skundų teikimo tvarkos, jaučiasi per daug pažeidžiami ar priklausomi, kad drįstų skųstis, arba netiki, kad skundas bus išnagrinėtas objektyviai. Konfidencialumas išlieka jautria sritimi. Didelė dalis abejojančių (7,4 %) rodo poreikį dar aiškiau komunikuoti privatumo užtikrinimo tema. Išryškėjo informuotumo trūkumas, tai paaiškina, kodėl būtent teisė teikti skundą surinko daugiausiai neigiamų vertinimų. Jei asmuo sako „apie tai nebuvo kalbėta“, jis nežino ne tik kad gali skųstis, bet ir kaip tai padaryti, tai tiesiogiai riboja jų įgalinimą ir didina atskirtį tarp paslaugų teikėjo ir gavėjo. Apklausa rodo, kad paslaugas teikiantys specialistai yra teisingame kelyje, užtikrindami pagrindines paslaugų gavėjų teises. Tačiau norint pasiekti aukščiausią kokybės lygį, būtina stiprinti paslaugų gavėjų įgalinimą ir užtikrinti, kad skundų teikimo mechanizmas būtų ne tik formalus, bet ir realiai prieinamas bei skaidrus visiems paslaugų gavėjams.

Didžioji dalis tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko teikiamas socialines paslaugas vertina labai gerai. Tam, kad teikiamos paslaugos būtų vertinamos labai gerai, specialistams reikia ne tik gerai atlikti savo funkcijas, bet ir turėti tam tikras „minkštąsias“ kompetencijas. Socialinio darbuotojo asmeninės savybės (empatija, mandagumas) yra pagrindinis paslaugos sėkmės veiksnys, o nedidelė dalis neigiamų vertinimų yra susijusi ne su darbo kokybe, bet su psichologiniu pasipriešinimu pagalbai arba nepakankamai išvystytu abipusiu pasitikėjimu. Taip pat tyrimo duomenys leidžia teigti, kad atvejo vadybininkai sėkmingai derina pagalbos organizavimo, informavimo, konsultavimo ir emocinio palaikymo funkcijas. Tai sukuria saugią aplinką paslaugų gavėjams, o aukštas įvertinimas patvirtina, kad pasirinktas „į asmenį orientuotas“ atvejo vadybos modelis yra efektyvus ir vertinamas paslaugų gavėjų. Tyrimo dalyviai vertina tai, kad jie yra įtraukiami į sprendimų priėmimą („pasikalba“, „pataria kaip daryt“), tai rodo įgalinimo principo taikymą – klientas jaučiasi situacijos šeimininku, o vadybininkas – jo patarėju ir resursų valdytoju. Pastebima, kad individualios priežiūros darbuotojų darbas vertinamas teigiamai. Nors nusiskundimų yra mažai, dominuojantis „vidutinis“ vertinimas sufleruoja, kad yra erdvės darbuotojų kvalifikacijos kėlimui, bei informacijos sklaidos trūkumų šalinimui.

REKOMENDACIJOS PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMUI

Siekiant sumažinti „vidutiniškų“ vertinimų skaičių, tikslinga skatinti darbuotojų rūpestingumą ir empatiją, bei tobulinti paslaugų gavėjų informavimo tvarką bei paslaugų valdymo lankstumą. Egzistuoja galios demonstravimo atvejai („grasinimą vaiko teisėmis“), kurie griaua paslaugų gavėjų pasitikėjimą specialistais.

1. Profesinių ribų ir etikos komunikacijos stiprinimas:

- Lankymųsi namuose ir konsultacijų metu aiškiau ir paprasčiau komunikuoti, kodėl renkami tam tikri duomenys ir kaip tai padės spręsti paslaugų gavėjo problemas.
- Būtina pabrėžti konfidencialumą, kad būtų mažinamas gynybiškumas ir didinamas pasitikėjimas.
- Darbuotojams pakartotinai susipažinti su Socialinių darbuotojų etikos kodeksu ir juo vadovautis.
- Atsisakyti bauginimo retorikos. Specialistai turi suvokti, kad vaiko teisių tarnybos ar kitų institucijų paminėjimas neturi būti naudojamas kaip spaudimo ar gąsdinimo priemonė, o tik kaip būtinas teisinio proceso etapas, jei situacija to reikalauja. Komunikacija turi būti orientuota į pagalbą, o ne į baimę.

2. Komunikacijos lankstumo ir nuspėjamumo didinimas.

- Įdiegti aiškią informavimo sistemą (pvz., SMS priminimai ar oficiali tvarka), kaip paslaugų gavėjai informuojami apie darbuotojų kaitą, atostogas ar ligas, nurodant pavaduojančio specialisto kontaktus.
- Rekomenduojama atvejo vadybos pagalbos plano kūrimui naudoti SMART metodiką, nurodant konkrečias užduotis ir terminus, bei kaip bus pamatuojama, kad įvyko pokytis šeimos situacijoje.

3. „Minkštųjų“ kompetencijų puoselėjimas.

- Reguliariai organizuoti darbuotojų supervizijas ir intervizijas.
- Organizuoti krizinių situacijų valdymo mokymus. Tai padės išlaikyti aukštą paslaugų kokybę ir apsaugoti darbuotojus nuo perdegimo, nes būtent jų asmeninis santykis su paslaugų gavėju yra pagrindinis paslaugos sėkmės rodiklis.

4. Perėjimas nuo „vidutinio“ prie „labai gero“ vertinimo.

- Skatinti darbuotojų veiklumą, iniciatyvumą.

- Užuoat tik reagavus į iškilusias problemas, darbuotojai turėtų siūlyti prevencinius sprendimus ir aktyviau domėtis paslaugų gavėjų poreikių pokyčiais, kol jie dar netapo kritiniais.

5. Paslaugų prieinamumo ir informuotumo didinimas.

- Aktyviau viešinti informaciją apie Pagalbos šeimai padalinio specialistų teikiamas paslaugas.
- Aktyviai viešinti informaciją apie bendruomenėje prieinamą pagalbą, naudojant lengvai suprantamą kalbą.
- Informacijos sklaidai rengiama medžiaga turi būti parengta lengvai suprantamos kalbos principu.

6. Individualizuotas požiūris į kiekvieną šeimą.

- Stiprinti atvejo vadybos holistinį modelį, vertinant ne tik pagrindinį paslaugos gavėją, bet ir jo aplinką (šeimą, kaimynystę). Tai padeda sukurti stipresnį palaikymo tinklą ir užtikrina ilgalaikį socialinės pagalbos poveikį.
- Stiprinti į asmenį orientuoto požiūrio taikymą, stengiantis paslaugas teikti ne šabloniškai, o įsigilinus į konkrečius asmens poreikius.
- Savarankiškumo skatinimo priemonės. Integruoti į paslaugų teikimą papildomas priemonės (pvz., finansinio raštingumo mokymus, savipagalbos grupes), kurios skatintų paslaugų gavėjus siekti visiškos nepriklausomybės.