

Vilniaus universitetas  
Filosofijos fakultetas  
Sociologijos ir socialinio darbo institutas

Laima Eidukaitienė

Socialinio darbo magistro studijų programa  
Magistro darbas

**ŠEIMOS NARIŲ IR GLOBOS ĮSTAIGOS DARBUOTOJŲ  
TARPUSAVIO SĄVEIKA VYRESNIO AMŽIAUS ASMENS GLOBOS  
LAIKOTARPIU**

Darbo vadovė: Doc. dr. Jūratė Charenkova

Vilnius  
2026

## Turinys

|                                                                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| SANTRAUKA .....                                                                                                                                                         | 4  |
| SUMMARY .....                                                                                                                                                           | 5  |
| IVADAS.....                                                                                                                                                             | 6  |
| 1. ŠEIMOS NARIŲ PATIRTYS IR TARPUSAVIO SĄVEIKA VYRESNIO AMŽIAUS ASMENIUI<br>PERSIKELIANT Į GLOBOS ĮSTAIGĄ .....                                                         | 10 |
| 1.1. Vyresnio amžiaus asmens persikėlimas į globos įstaigą kaip reikšmingas socialinis ir emocinis<br>šeimos gyvenimo pokytis .....                                     | 10 |
| 1.2. Vyresnio amžiaus asmens šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika sistemų<br>teorijos požiūriu.....                                            | 13 |
| 2. ŠEIMOS NARIŲ IR GLOBOS ĮSTAIGOS DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO SĄVEIKA IR JOS<br>REIKŠMĖ VYRESNIO AMŽIAUS ASMENS GEROVEI GLOBOS LAIKOTARPIU .....                             | 16 |
| 2.1. Artimųjų ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika socialinės globos kontekste.....                                                                         | 16 |
| 2.2. Artimųjų ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos svarba vyresnio amžiaus asmens<br>gerovei jam gyvenant globos įstaigoje .....                           | 17 |
| 2.3. Artimųjų ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos iššūkiai, bei jų svarba vyresnio<br>amžiaus asmens gerovei, jam gyvenant globos įstaigoje .....         | 19 |
| 3. TYRIMO METODOLOGIJA .....                                                                                                                                            | 22 |
| 3.1. Tyrimo metodas .....                                                                                                                                               | 22 |
| 3.2. Tyrimo dalyviai ir atranka .....                                                                                                                                   | 22 |
| 3.3. Tyrimo eiga.....                                                                                                                                                   | 23 |
| 3.4. Tyrimo instrumentas .....                                                                                                                                          | 24 |
| 3.5. Duomenų analizės metodai, tyrimo etika ir ribotumai .....                                                                                                          | 25 |
| 4. EMPIRINĖ TYRIMO DALIS.....                                                                                                                                           | 26 |
| 4.1. Tyrimo dalyvių demografiniai duomenys.....                                                                                                                         | 26 |
| 4.2. Šeimos narių patirtys priimant sprendimą dėl vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės<br>globos ir pirminis bendravimas su globos įstaigos darbuotojais ..... | 28 |
| 4.2.1. Šeimos narių patirtys priimant sprendimą dėl globos: informacijos prieinamumas,<br>specialistų pagalba ir įstaigos pasirinkimo galimybės.....                    | 28 |
| 4.2.2. Pirmojo kontakto su darbuotojais vertinimas artimųjų požiūriu .....                                                                                              | 31 |
| 4.2.3. Pirmojo kontakto su šeimos nariais vertinimas darbuotojų požiūriu .....                                                                                          | 32 |
| 4.3. Šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos formos ilgalaikės socialinės<br>globos laikotarpiu .....                                            | 34 |

|                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.1. Bendravimo dažnumas, iniciatyvumas ir bendravimo kanalai .....                                                                          | 34 |
| 4.3.2. Tarpusavio sąveikų formos ir bendravimo turinys .....                                                                                   | 37 |
| 4.3.3. Šeimos narių ir darbuotojų tarpusavio bendravimo turinys .....                                                                          | 40 |
| 4.4. Veiksniai, darantys įtaką šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikai globos laikotarpiu .....                         | 43 |
| 4.4.1. Informacijos prieinamumas ir komunikacijos aiškumas kaip sąveikos kokybės pagrindas..                                                   | 44 |
| 4.4.2. Šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveiką stiprinantys veiksniai .....                                              | 46 |
| 4.4.3. Šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveiką ribojantys veiksniai .....                                                | 48 |
| 4.5. Šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų lūkesčiai ir pasitenkinimas tarpusavio sąveika vyresnio amžiaus asmens globos laikotarpiu..... | 52 |
| 4.5.1. Bendras pasitenkinimas tarpusavio sąveika, darbuotojų ir artimųjų vertinimai.....                                                       | 53 |
| 4.5.2. Tarpusavio santykio kokybė ir artimųjų lūkesčiai darbuotojams .....                                                                     | 54 |
| 4.5.3. Nepasitenkinimo raiška ir iššūkiai tarpusavio sąveikoje.....                                                                            | 56 |
| 4.5.4. Pasiūlymai tarpusavio sąveikos tobulinimui, siekiant vyresnio amžiaus asmens gerovės....                                                | 59 |
| DISKUSIJA .....                                                                                                                                | 62 |
| IŠVADOS .....                                                                                                                                  | 64 |
| REKOMENDACIJOS .....                                                                                                                           | 66 |
| LITERATŪRA .....                                                                                                                               | 67 |
| PRIEDAI .....                                                                                                                                  | 71 |

## SANTRAUKA

Darbe nagrinėjama šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu. Tyrimo tikslas - ištirti šios sąveikos ypatumus ir ją lemiančius veiksnius.

Tyrime taikytas kiekybinis metodas - anketinė apklausa. Joje dalyvavo globos įstaigų darbuotojai ( $n = 160$ ) ir vyresnio amžiaus asmenų artimieji ( $n = 101$ ), todėl buvo galima palyginti abiejų grupių patirtis ir vertinimus.

Tyrimo rezultatai parodė, kad sprendimas dėl globos dažniausiai priimamas bendru šeimos sutarimu ir iš būtinybės, kartu patiriant įvairius emocinius išgyvenimus. Bendravimas tarp artimųjų ir darbuotojų vyksta gana reguliariai, dažnai abipusis ir vyksta įvairiomis formomis. Sąveika dažniausiai grindžiama bendradarbiavimu ir yra orientuota į vyresnio amžiaus asmens savijautą, sveikatą ir emocinę būseną. Didžiausią įtaką sąveikos kokybei daro informacijos teikimas, bendravimo pobūdis ir lūkesčių suderinamumas, tačiau darbuotojų ir artimųjų vertinimai iš dalies skiriasi. Nors bendravimas vertinamas gana gerai, ne visi artimieji jaučiasi pilnai įtraukti į globos procesą.

**Raktažodžiai:** šeimos nariai, artimieji, globos įstaigos darbuotojai, tarpusavio sąveika, ilgalaikė socialinė globa, vyresnio amžiaus asmenys.

## SUMMARY

This thesis examines the interaction between family members and care institution staff during the period of long-term social care of an older person. The aim of the study is to analyse the characteristics of this interaction and the factors influencing it.

A quantitative method – a questionnaire survey – was used. The study involved care institution employees (n = 160) and relatives of older persons (n = 101), which allowed the comparison of both groups' experiences and evaluations.

The results showed that the decision on long-term care is usually made jointly within the family and out of necessity, and is accompanied by emotional experiences. Communication between relatives and staff occurs quite regularly, is often mutual and takes place in different forms. Interaction is generally based on cooperation and focused on the well-being, health and emotional state of the older person. The quality of interaction is mainly influenced by information sharing, the nature of communication and the alignment of expectations, although evaluations differ between staff and relatives. Although communication is evaluated positively, not all relatives feel fully involved in the care process.

**Keywords:** family members, relatives, care institution staff, interaction, long-term social care, older persons

## IVADAS

Gyvenime nuolat keičiamės vaidmenimis. Kol esame maži, tėvai rūpinasi mumis, o vėliau, jiems senstant ir prarandant savarankiškumą, šis santykis gali pasikeisti – vaikai tampa atsakingi už savo artimųjų gerovę ir jų interesų atstovavimą.

Didėjant vyresnio amžiaus asmenų skaičiui ir ilgėjant gyvenimo trukmei, vis aktualesnis tampa ilgalaikės socialinės globos poreikis. Lietuvos oficialiosios statistikos duomenimis, 2024 m. pradžioje 65 metų ir vyresni asmenys sudarė 20,3 proc. visų nuolatinių šalies gyventojų, o jų skaičius per metus padidėjo 15,3 tūkst. (Lietuvos statistikos departamentas, 2024). Dėl visuomenės senėjimo daugėja žmonių, kuriems reikalinga priežiūra ir pagalba, todėl auga ir ilgalaikės globos paslaugų poreikis. Ilgalaikė socialinė globa apima ne tik sveikatos priežiūrą, bet ir socialinę pagalbą, orientuotą į vyresnio amžiaus asmens savarankiškumo, orumo ir gyvenimo kokybės užtikrinimą (World Health Organization, 2021).

### **Temos aktualumas**

Svarbu paminėti, kad vyresnio amžiaus asmens persikėlimas į globos įstaigą yra reikšmingas gyvenimo pokytis (Charenkova, 2018), kuris paliečia ne tik patį asmenį, bet ir visą jo šeimą. Šis procesas dažnai susijęs su įvairiais emociniais, psichologiniais ir socialiniais išgyvenimais, tokiais kaip netekties jausmas, kaltė, nerimas, prisitaikymo sunkumai ir pasikeitę šeimos narių vaidmenys (Chang et al., 2010). Tyrimai rodo, kad sprendimas vyresnio amžiaus asmenį apgyvendinti įstaigoje teikiančioje ilgalaikę globą neretai tampa sudėtingu ir stresą keliančiu procesu ne tik jam, bet ir jo šeimos nariams (Bauer et al., 2014).

Šeimos nariai dažnai tampa pagrindiniais sprendimų priėmėjais vyresnio amžiaus asmens globos procese, nes jie dalyvauja priežiūros organizavime ir sprendimų priėmime dėl apgyvendinimo globos įstaigoje (Larsen et al., 2019; Rowles, 1996). Pasaulio sveikatos organizacija pabrėžia, kad ilgalaikės priežiūros sistemos daro reikšmingą poveikį šeimoms, kurios dažnai prisiima svarbų vaidmenį sprendimų priėmime bei priežiūros organizavime (World Health Organization, 2021). Vyresnio amžiaus asmeniui persikėlus į globos įstaigą, šeimos narių lūkesčiai dėl priežiūros kokybės, komunikacijos bei įsitraukimo susiduria su realiomis įstaigų galimybėmis, todėl gali kilti įtampa tarp šeimos narių ir darbuotojų. Moksliniai tyrimai rodo, kad nepakankamas ar neefektyvus komunikacijos lygis gali sukelti konfliktus, nepasitenkinimą bei emocinę įtampą (Zhao et al., 2024).

## **Temos ištirimas ir naujumas**

Šiame kontekste ypatingą reikšmę įgyja šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika, daranti įtaką vyresnio amžiaus asmens gerovei, priežiūros kokybei bei emocinei aplinkai. Mokslinėje literatūroje pabrėžiama, kad artimųjų įsitraukimas išlieka reikšmingas net ir vyresnio amžiaus asmeniui apsigyvenus globos įstaigoje (Bauer et al., 2014; Puurveen et al., 2018). Naujesni tyrimai akcentuoja, kad bendradarbiavimas svarbus siekiant užtikrinti į asmenį orientuotą priežiūrą ir stiprinti pasitikėjimu grįstus santykius (Jang et al., 2022; Persson et al., 2025; Zhao et al., 2024). Efektyvus bendradarbiavimas leidžia geriau suprasti vyresnio amžiaus asmens poreikius ir užtikrinti individualizuotą priežiūrą (Puurveen et al., 2018; Hovenga et al., 2022), tuo tarpu neigiama sąveika gali lemti konfliktus ir apsunkinti pagalbos teikimą (Majerovitz et al., 2009). Sąveika laikoma kompleksišku ir dinamišku procesu, kuriam įtakos turi individualūs, emociniai bei organizaciniai veiksniai (Einarsdottir et al., 2026).

Senyvo amžiaus asmenų globos tematika yra aktuali tiek praktiniame, tiek moksliniame socialinio darbo kontekste (Charenkova, 2018; Xue et al., 2025; World Health Organization, 2021). Tyrimuose pabrėžiama, kad globos procese dalyvauja trys pagrindinės grupės: globos įstaigos gyventojas, darbuotojai ir šeimos nariai, o jų sąveika laikoma svarbiu paslaugų kokybės veiksniu (Bauer et al., 2014; Jang et al., 2022). Tarptautiniuose tyrimuose ši sąveika analizuojama plačiai, tačiau Lietuvos kontekste dažniau nagrinėjami pavieniai globos aspektai, todėl stokojama išsamesnių empirinių tyrimų.

## **Temos reikšmė socialinio darbo teorijai ir praktikai**

Tema išplečia požiūrį į vyresnio amžiaus asmenų globą, nes dėmesys skiriamas ne tik asmeniui, bet ir sąveikai tarp šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų. Šeimos nariai laikomi svarbiu informacijos šaltiniu apie asmenį, o jų bendradarbiavimas su darbuotojais siejamas su geresne priežiūros kokybe (Bauer et al., 2014; Puurveen et al., 2018; Jang et al., 2022). Naujesni tyrimai rodo, kad ši sąveika yra sudėtingas procesas, priklausantis nuo emocinių, komunikacinių ir organizacinių veiksnių (Persson et al., 2025; Einarsdottir et al., 2026; Zhao et al., 2024).

Nagrinėjama tema siejasi su socialinio darbo teorija, nes atskleidžia tarpasmeninių ryšių reikšmę globos procese (Payne, 2021). Praktiniu požiūriu rezultatai gali padėti gerinti bendradarbiavimą su šeimos nariais ir tobulinti globos įstaigų veiklą. Be to, ši tema atliepia partnerystės tarp socialinių paslaugų teikėjų ir šeimos narių stiprinimą (World Health Organization, 2021).

**Darbo objektas:**

Sąveikos, vykstančios tarp šeimos narių ir darbuotojų vyresnio amžiaus asmens globos laikotarpiu.

**Darbo tikslas:**

Atskleisti šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveiką sąlygojančius veiksniai vyresnio amžiaus asmens gyvenimo globos įstaigoje laikotarpiu.

**Darbo uždaviniai:**

1. Atskleisti šeimos narių patirtis ir tarpusavio sąveikos ypatumus vyresnio amžiaus asmens persikėlimo į globos įstaigą laikotarpiu.
2. Atskleisti šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos reikšmę vyresnio amžiaus asmens gerovei jo gyvenimo globos įstaigoje laikotarpiu.
3. Empiriniu tyrimu atskleisti šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveiką sąlygojančius veiksniai vyresnio amžiaus asmeniui gyvenant globos įstaigoje.

**Tyrimo problema:**

Nors šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų sąveika laikoma svarbiu vyresnio amžiaus asmens priežiūros kokybės veiksniu, praktikoje ji ne visada vyksta sklandžiai, o jos ypatumai ir ją lemiantys veiksniai nėra iki galo aiškūs.

**Tyrimo metodas:**

Darbe taikytas kiekybinis tyrimo metodas – anketinė apklausa.

**Darbo struktūra:**

Darbą sudaro įvadas, teorinė dalis, tyrimo metodologija, tyrimo rezultatų analizė, diskusija, išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas ir priedai. Pirmajame darbo skyriuje aptariamos šeimos narių patirtys vyresnio amžiaus asmeniui persikeliant į globos įstaigą ir su tuo susiję emociniai ir socialiniai pokyčiai bei sistemų teorija kaip teorinis darbo pagrindas. Antrajame skyriuje nagrinėjama šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika, jos reikšmė vyresnio amžiaus asmens gerovei, bendravimo ir bendradarbiavimo svarba bei pagrindiniai sąveikos sunkumai ilgalaikės vyresnio amžiaus asmens globos laikotarpiu. Trečiajame skyriuje pristatoma tyrimo metodologija, tyrimo organizavimo procesas, tyrimo dalyviai, tyrimo instrumentas, duomenų analizės metodai, tyrimo etika ir ribotumai. Ketvirtajame skyriuje pateikiami tyrimo rezultatai ir jų analizė. Diskusijoje aptariami tyrimo metu gauti rezultatai, jie

lyginami su teorinėje darbo dalyje pateiktais autorių teiginiais. Darbo pabaigoje pateikiamos išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas ir priedai.

### **Dirbtinio intelekto naudojimas**

Rengiant darbą buvo naudojamos dirbtinio intelekto priemonės informacijos paieškai, teksto struktūravimui, kalbos koregavimui ir konsultuojantis techniniais darbo rengimo klausimais.

# **1. ŠEIMOS NARIŲ PATIRTYS IR TARPUSAVIO SĄVEIKA VYRESNIO AMŽIAUS ASMENIUI PERSIKELIANT Į GLOBOS ĮSTAIGĄ**

Šiame skyriuje bus analizuojamos šeimos narių patirtys vyresnio amžiaus asmeniui persikeliant į globos įstaigą. Aptariama, kaip šis procesas veikia tiek patį asmenį, tiek jo artimuosius, kokius emocinius išgyvenimus jie patiria ir kaip keičiasi jų vaidmenys bei tarpusavio santykiai. Taip pat nagrinėjama šeimos narių išitraukimo reikšmė bei jų sąveika su globos įstaigos darbuotojais. Ši sąveika aptariama sistemų teorijos požiūriu, siekiant geriau suprasti tarpusavio ryšius.

## **1.1. Vyresnio amžiaus asmens persikėlimas į globos įstaigą kaip reikšmingas socialinis ir emocinis šeimos gyvenimo pokytis**

Vyresnio amžiaus asmens persikėlimas į globos įstaigą analizuojamas kaip reikšmingas procesas, keičiantis žmogaus gyvenimą iš esmės. Persikėlimas paliečia ne tik patį asmenį, bet ir jo šeimos narius, keičiasi gyvenamoji vieta, kasdieniai įpročiai, dienotvarkė ir socialiniai ryšiai. Persikėlimas yra suvokiamas kaip daugialypis ir sudėtingas etapas, apimantis sprendimo priėmimą, emocinius išgyvenimus bei pasikeitusius šeimos narių vaidmenis.

Vyresnio amžiaus asmens persikėlimas į socialinės globos įstaigą yra reikšmingas gyvenimo pokytis, kuris paliečia ne tik patį asmenį, bet ir jo šeimos narius (Zhao et al., 2024). Šis procesas dažnai yra sudėtingas ir daugialypis, apimantis tiek praktinius sprendimus, tiek emocinius išgyvenimus (Zhao et al., 2024). Tai vienas iš daugiausiai streso sukeliančių gyvenimo įvykių, kuris gali būti prilyginamas tokiems reikšmingiems išgyvenimams kaip skyrybos ar sutuoktinio netektis (Charenkova, 2018). Mokslinėje literatūroje taip pat pabrėžiama, kad persikėlimas į globos įstaigą dažnai lydimas viatvės, nerimo, depresijos bei kitų emocinių išgyvenimų, kurie gali apsunkinti adaptacijos globos įstaigoje procesą (Lee, 2010).

Sprendimas perkelti vyresnio amžiaus asmenį dažniausiai nebūna staigus ir vienareikšmis, o formuojasi palaipsniui, kai vyresnio amžiaus asmens sveikata ima prastėti, mažėja savarankiškumas, o šeimos narių galimybės tinkamai pasirūpinti artimuoju tampa ribotos (Serrano-Gemes et al., 2020). Dėl įvairių priežasčių šeimos galimybės pasirūpinti vyresnio amžiaus artimaisiais mažėja, pavyzdžiui, kai šeimos nariai gyvena atskirai, daug dirba, patys susiduria su sveikatos problemomis ar išvyksta gyventi kitur. Todėl vis dažniau pagalbos tenka ieškoti socialinės globos įstaigose (Charenkova, 2018). Kai kuriais atvejais sprendimas priimamas staiga, pablogėjus asmens sveikatos būklei, kai jis jau nebegali savimi pasirūpinti. Tokiu atveju persikėlimas į globos įstaigą tampa itin reikšmingu gyvenimo pokyčiu,

reikalaujančiu prisitaikyti prie naujos aplinkos, dienotvarkės ir bendravimo su personalu (Lee, 2010; Charenkova, 2018; Zhao et al., 2024).

Persikėlimo etapas dažnai reiškia esminį gyvenimo pokytį tiek vyresnio amžiaus asmeniui, tiek jo šeimos nariams (Dahl et al., 2025; Zhao et al., 2024). Šis pokytis susijęs su artimųjų išgyvenimais dėl gyvenimo būdo pasikeitimo, kitokio bendravimo ir dviprasmiškų jausmų, kuriuos suaugę vaikai ar anūakai gali patirti tėvams ar seneliams persikeliant į globos įstaigą (Dahl et al., 2025). Šeimos nariai šiame procese dažnai patiria kaltę, nerimą ar abejones dėl priimto sprendimo, todėl šiame etape svarbu, kad globos įstaigų darbuotojai suprastų ir palaikytų artimuosius (Dahl et al., 2025). Socialiniams darbuotojams tenka dirbti ne tik su vyresnio amžiaus asmenimis, bet ir su jų artimaisiais, kurie šiuo laikotarpiu patiria emocinę įtampą, nerimą ir neapibrėžtumą, todėl jiems tampa svarbi specialistų teikiama emocinė parama, informavimas ir konsultavimas (Hovenga et al., 2022; Dahl et al., 2025).

Vyresnio amžiaus asmeniui persikėlus į globos įstaigą, šeimos narių patirtys nesibaigia, o prasideda naujas prisitaikymo etapas. Keičiasi jų vaidmuo, santykis su artimuoju bei bendravimo su globos įstaigos darbuotojais pobūdis (Hovenga et al. 2022). Šeimos nariai, anksčiau buvę aktyvūs globėjai, tampa labiau stebėtojais ir lankytojais, todėl jiems tenka iš naujo apibrėžti savo vietą artimojo gyvenime. Toks vaidmens pokytis dažnai lydimas įvairių emocinių išgyvenimų, nuo kaltės ir nerimo iki palengvėjimo, susijusio su sumažėjusia priežiūros našta (Hovenga et al., 2022; Dahl et al., 2025). Tyrimai rodo, kad artimųjų jaučiamas kaltės jausmas dėl vyresnio amžiaus asmens apgyvendinimo globos įstaigoje gali turėti įtakos jų santykiui su darbuotojais, skatinti didesnę jautrumą, kritiką ar nerealius lūkesčius priežiūros atžvilgiu (Majerovitz et al., 2009).

Prisitaikymo laikotarpiu taip pat keičiasi tarpusavio santykis tarp vyresnio amžiaus asmens ir jo šeimos narių, nes mažėja kasdienio bendravimo intensyvumas, kinta bendravimo formos, o emocinis ryšys įgauna naujas išraiškas (Hovenga et al., 2022; Zhao et al., 2024). Kartu formuojasi ir šeimos narių santykis su globos įstaigos darbuotojais, kuris tampa svarbia prielaida tolimesnei tarpusavio sąveikai (Hovenga et al., 2022; Jang, 2020;). Šeimos narių įsitraukimas į globos procesą prisideda prie vyresnio amžiaus asmens gerovės, mažina hospitalizacijos riziką, skatina dalyvavimą veiklose bei padeda išlaikyti gyvenimo kokybę (Stephen et al., 2024). Šiame etape šeimos vaidmuo neišnyksta, bet transformuojasi. Artimieji ir toliau išlieka svarbūs vyresnio amžiaus asmens gyvenime, teikdami emocinę ir socialinę paramą, dalyvaudami priežiūros procese, stebėdami teikiamų paslaugų kokybę bei atstovaudami artimojo interesams globos įstaigoje (Hovenga et al. 2022; Jang, 2020; Ryan & Scullion, 2000).

Mokslinėje literatūroje pabrėžiama, kad šeimos narių įsitraukimas po vyresnio amžiaus asmens persikėlimo į globos įstaigą išlieka svarbi kokybiškos ir į asmenį orientuotos priežiūros dalis (Prins et

al., 2026; Hovenga et al., 2022; Jang, 2020). Nors pagrindinę kasdienę priežiūrą perima specialistai, šeimos nariai ir toliau dalyvauja priežiūros planavime, sprendimų priėmime, teikia emocinę paramą bei atstovauja artimojo interesams (Prins et al., 2026; Jang, 2020; Ryan & Scullion, 2000). Toks įsitraukimas prisideda prie gyventojų emocinės gerovės, gyvenimo kokybės ir socialinių ryšių išlaikymo (Prins et al., 2026; Hovenga et al., 2022), tačiau kartu gali būti lydimas emocinės įtampos, kaltės jausmo bei vaidmens neapibrėžtumo (Prins et al., 2026; Dahl et al., 2025; Majerovitz et al., 2009). Todėl šeimos narių patirtys šiame etape pasižymi dvilypumu, jos apima tiek aktyvų dalyvavimą priežiūroje, tiek psichologinius iššūkius (Prins et al., 2026).

Analizuojant šeimos narių įsitraukimą po artimojo persikėlimo į globos įstaigą, pastebima, kad jis nėra pastovus ar statiškas, o dinamiškai kinta reaguojant į artimojo būklę, priežiūros kokybę bei asmenines šeimos narių aplinkybes (Puurveen et al., 2018). Dažnesnis artimųjų įsitraukimas siejamas su sveikatos būklės pablogėjimu ar nepasitenkinimu teikiamomis paslaugomis. Taip pat apsilankymų skaičius linkęs mažėti tuomet, kai artimasis prisitaiko prie gyvenimo įstaigoje ir šeima tampa užtikrinta teikiama priežiūra. Tai leidžia teigti, kad šeimos įsitraukimas nėra vien praktinė pagalba ar lankymosi dažnis, bet sudėtingas, santyškiais grįstas procesas, susijęs su šeimos sistema ir individualiomis aplinkybėmis (Puurveen et al., 2018). Tyrimai taip pat atskleidžia, kad šeimos narių įsitraukimas po artimojo persikėlimo į globos įstaigą susijęs ne tik su emociniu ryšiu, bet ir su praktinėmis aplinkybėmis. Nustatyta, kad dažnesnį vyresnio amžiaus asmenų lankymą reikšmingai didina šeimos narių dalyvavimas pasirenkant globos įstaigą, o ilgesnis kelionės laikas iki jos lankymą mažina. Tai leidžia teigti, kad šeimos narių dalyvavimą vyresnio amžiaus asmens gyvenime po persikėlimo formuoja tiek psichologiniai, tiek organizaciniai veiksniai (Weimer et al., 2022).

Remiantis Zhao et al. (2024), šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveiką po vyresnio amžiaus asmens persikėlimo į globos įstaigą dažnai apsunkina nepakankama komunikacija, informacijos stoka ir abipusis nepasitikėjimas. Šeimos nariams svarbu jausti, kad jie vis dar kontroliuoja artimojo priežiūros procesą, todėl jie ypač jautriai reaguoja į kasdienės priežiūros aspektus, tokius kaip maitinimas, apranga ar bendra fizinė būklė (Zhao et al., 2024). Galima teigti, kad tokiose situacijose dėmesys konkretiems kasdienės priežiūros veiksams tampa būdu išlaikyti bent dalinį įsitraukimą į artimojo globą (Hovenga et al., 2022). Tuo tarpu darbuotojai, patirdami įtampą ir baimę būti apkaltinti, gali pradėti bendrauti atsargiau, formaliau ir vengti artimesnio kontakto su šeimos nariais. Ko pasekoje formuojasi uždaras ratas, kuriame šeimos narių nepasitikėjimas stiprėja, o darbuotojų bendravimas tampa dar labiau apribotas (Zhao et al., 2024).

Apibendrinant galima teigti, kad vyresnio amžiaus asmens persikėlimas į globos įstaigą yra ne vienkartinis įvykis, o kompleksinis procesas, apimantis sprendimo priėmimą, emocinius išgyvenimus ir šeimos narių vaidmenų pokyčius. Šis etapas daro įtaką tiek pačiam asmeniui, tiek jo artimiesiems, formuoja jų patirtis bei santykį su globos įstaigoje gyvenančiu artimuoju ir jos darbuotojais. Šeimos narių vaidmuo neišnyksta, o transformuojasi, tampa mažiau susijęs su tiesiogine kasdiene priežiūra, tačiau išlieka reikšmingas emocinės paramos, atstovavimo ir bendradarbiavimo su darbuotojais aspektais. Taip pat svarbu pažymėti, kad šeimos narių įsitraukimas šiame procese nėra pastovus, o kinta priklausomai nuo artimojo būklės, priežiūros kokybės bei individualių aplinkybių, todėl jis gali būti veikiamas tiek psichologinių, tiek praktinių veiksnių. Be to, tarpusavio sąveiką tarp šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų gali apsunkinti komunikacijos stoka ir nepasitikėjimas, o tai daro įtaką bendravimo kokybei ir tolimesniam bendradarbiavimui.

## **1.2. Vyresnio amžiaus asmens šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika sistemų teorijos požiūriu**

Sistemų teorija laikoma tarpdisciplinine mokslo kryptimi, kuri nagrinėja sistemas, struktūrą ir veikimo principus. Ji pabrėžia, kad sistema turi būti suvokiama kaip visuma, kurios dalys yra tarpusavyje susijusios ir daro įtaką viena kitai, todėl visumos negalima paaiškinti analizuojant tik jos atskirus elementus (Paliulytė, n.d.). Toks požiūris atsispindi ir socialiniame darbe, kuriame sistemų teorija pabrėžia visuminį socialinių reiškinių supratimą, akcentuojant ne atskiras dalis, o jų tarpusavio ryšius (Mačkinová et al., 2024). Socialiniame darbe šis požiūris yra svarbus, nes problemos dažniausiai kyla iš kelių tarpusavyje susijusių veiksnių, todėl svarbu vertinti visą situaciją, o ne tik atskiras jos dalis. Dėl to sisteminis požiūris leidžia socialines problemas vertinti kaip tarpusavyje susijusių veiksnių rezultatą (Mačkinová et al., 2024), o tai padeda geriau suprasti skirtingų veiksnių tarpusavio sąveiką ir pritaikyti šias žinias praktikoje (Wagner, 2003).

Vyresnio amžiaus asmens globos kontekste tai aktualu, nes sąveikauja pats asmuo, jo artimieji ir globos įstaigos darbuotojai, todėl svarbu atsižvelgti į jų patirtis, lūkesčius ir tarpusavio santykius. Vienas svarbiausių sistemų teorijos elementų yra komunikacija, per kurią kuriami santykiai ir perduodama informacija (Wagner, 2003), nes būtent per ją formuojasi socialinės sistemos ir palaikoma sąveika tarp jų dalyvių (Mačkinová et al., 2024). Tačiau komunikacija nėra paprastas procesas, nes ją veikia sociokultūrinė aplinka, individuali patirtis ir kiti veiksniai, todėl skirtingi žmonės tą pačią informaciją gali suprasti skirtingai (Wagner, 2003). Dėl šios priežasties socialiniame darbe gali kilti nesusikalbėjimo situacijų, kurios turi įtakos tarpusavio santykių kokybei.

Ilgalaikės socialinės globos kontekste sistemų teorija leidžia suprasti, kad priežiūros kokybė priklauso ne nuo pavienių veiksmų, bet nuo visos sistemos veikimo. Vyresnio amžiaus asmuo, jo šeimos nariai ir globos įstaigos darbuotojai veikia kaip viena sistema, kurios rezultatai atsiranda iš jų sąveikos (Tsasis et al., 2026). Tai reiškia, kad pokyčiai vienoje sistemos dalyje gali turėti įtakos kitoms, nes sistema grindžiama tarpusavio ryšiais ir sąveika (Mačkinová et al., 2024). Toks požiūris leidžia suprasti, kad priežiūros rezultatai priklauso ne tik nuo individualių veiksmų, bet ir nuo to, kaip tarpusavyje sąveikauja visi sistemos dalyviai. Sisteminiis požiūris leidžia analizuoti socialinę globą per skirtingus lygmenis: mikro (tarp asmens, artimųjų ir darbuotojų), mezo (organizaciniai procesai) ir makro (platesni socialiniai sprendimai) (Tsasis et al., 2026).

Sistemų teorija taip pat akcentuoja vidinę sistemų dinamiką, jų tarpusavio ryšius ir sąveiką, išskirdama tokius elementus kaip ribos, grįžtamasis ryšys ir organizacinė struktūra (Mačkinová et al., 2024). Viena svarbiausių sistemų teorijos sąvokų yra grįžtamasis ryšys, kuris parodo, kaip sistema reaguoja į savo pačios veiklą ir prisitaiko prie aplinkos (Mačkinová et al., 2024), todėl šis procesas yra svarbus analizuojant tarpusavio sąveikas ir jų pokyčius. Toks požiūris siejasi su komunikacijos svarba sistemose, nes būtent per ją atsiskleidžia ryšiai tarp skirtingų sistemos dalių ir vyksta jų tarpusavio sąveika (Wagner, 2003). Dėl to sistemų teorija leidžia geriau suprasti, kaip sąveika tarp sistemos dalyvių formuoja bendrus rezultatus ir daro įtaką visos sistemos veikimui (Tsasis et al., 2026).

Globos įstaigos aplinkoje darbuotojų, artimųjų ir vyresnio amžiaus asmens santykiai formuojasi kaip tarpusavyje susijusių santykių visuma. Galima išskirti tris pagrindines sąveikos kryptis: darbuotojų ir gyventojų, šeimos narių ir gyventojų bei darbuotojų ir artimųjų santykius. Šie ryšiai veikia vieni kitus, todėl vienos sąveikos kokybė gali turėti įtakos kitoms (Mačkinová et al., 2024). Svarbu ir tai, kad šie santykiai yra dinamiški ir nuolat kintantys. Sisteminiis mąstymas remiasi idėja, kad sistemos yra sudarytos iš tarpusavyje susijusių elementų, kurie nuolat keičiasi ir daro įtaką vieni kitiems (Mačkinová et al., 2024). Pavyzdžiui, darbuotojo emocinė būseną gali paveikti jo bendravimą su gyventoju ir artimaisiais, o artimųjų elgesys ar nuostatos gali turėti įtakos darbuotojų veiklai, gyventojų gerovei ir bendram sąveikos procesui (Zhao et al., 2024).

Be to, socialinės sistemos yra sudėtingos ir nuolat kintančios, todėl jų veikimo neįmanoma visiškai tiksliai numatyti ar kontroliuoti (Sturmberg, 2025). Dėl to socialiniame darbe svarbu vertinti tarpusavio sąveikas ir jų kontekstą.

Taigi apibendrinat galima teigti, kad vyresnio amžiaus asmens persikėlimas į globos įstaigą yra sudėtingas ir daugialypis procesas, apimantis ne tik praktinius sprendimus, bet ir reikšmingus emocinius išgyvenimus, kurie paliečia tiek patį asmenį, tiek jo šeimos narius. Šio proceso metu keičiasi šeimos

narių vaidmenys, santykiai ir įsitraukimo formos, o jų patirtys yra dvilypės, nes apima tiek aktyvų dalyvavimą priežiūroje, tiek įvairius psichologinius iššūkius. Tuo pačiu svarbi tampa tarpusavio sąveika tarp šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų, kuri gali būti tiek sklandi, tiek apsunkinta komunikacijos stokos ar nepasitikėjimo. Šiuos procesus galima aiškinti sistemų teorijos požiūriu, kai visi globos procese dalyvaujantys asmenys veikia kaip tarpusavyje susijusi sistema, kurioje pokyčiai vienoje dalyje daro įtaką kitoms, todėl svarbu vertinti ne pavienius veiksmus, bet jų tarpusavio ryšius ir kontekstą.

## **2. ŠEIMOS NARIŲ IR GLOBOS ĮSTAIGOS DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO SĄVEIKA IR JOS REIKŠMĖ VYRESNIO AMŽIAUS ASMENS GEROVEI GLOBOS LAIKOTARPIU**

Šiame skyriuje aptariama artimųjų ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika. Pirmiausia nagrinėjama, kas yra ši sąveika ir kaip ji suprantama socialinės globos kontekste. Toliau aptariama, kokią reikšmę ji turi vyresnio amžiaus asmens gerovei, išryškinant bendravimo, bendradarbiavimo ir informacijos dalijimosi svarbą. Galiausiai analizuojama, su kokiais sunkumais ši sąveika gali būti susijusi, kas ją apsunkina ir kaip tai gali paveikti santykius bei globos procesą.

### **2.1. Artimųjų ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika socialinės globos kontekste**

Socialinės globos kontekste tarpusavio sąveika yra svarbi visam vyresnio amžiaus asmens globos procesui, nes per ją kuriami santykiai, formuojamas pasitikėjimas ir užtikrinamas bendradarbiavimas tarp procese dalyvaujančių asmenų. Ši sąveika vyksta tarp darbuotojų, vyresnio amžiaus asmens ir jo artimųjų, tačiau šiame poskyryje daugiau dėmesio skiriama globos įstaigos darbuotojų ir artimųjų tarpusavio sąveikai. Ji apima santykio kūrimą, informacijos dalijimąsi, bendrą sprendimų priėmimą, įsitraukimą į priežiūrą ir atsakomybės pasidalijimą (Jang, 2020). Toks bendradarbiavimas svarbus siekiant geriau suprasti vyresnio amžiaus asmens poreikius ir užtikrinti jį asmenį orientuotą priežiūrą (Puurveen et al., 2018; Hovenga et al., 2022).

Tarpusavio sąveika vyresnio amžiaus asmens socialinės globos kontekste suprantama kaip dinamiškas ir nuolat kintantis procesas. Ji apima komunikaciją, bendradarbiavimą, pasitikėjimą ir santykio kūrimą tarp pagalbos procese dalyvaujančių asmenų (Jang, 2020). Socialiniame darbe sąveika vyksta tarp skirtingų dalyvių, tačiau globos įstaigose darbuotojų ir artimųjų sąveika išsiskiria tuo, kad ji daro tiesioginę įtaką priežiūros organizavimui ir vyresnio amžiaus asmens gerovei. Tyrimai rodo, kad ši sąveika yra svarbi priežiūros kokybei ir bendrai gerovei (Einarsdottir et al., 2026). Praktiniu lygmeniu ši sąveika atsiskleidžia per komunikaciją, bendradarbiavimą, pasitikėjimo kūrimą bei dalijimąsi informacija apie vyresnio amžiaus asmens poreikius (Persson et al., 2025).

Vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės globos metu tarpusavio sąveika yra ne tik bendravimo forma, bet ir profesionalių įgūdžių reikalaujantis procesas. Socialinė globa dažniausiai vyksta emociškai jautriose situacijose, todėl efektyvi darbuotojų ir artimųjų sąveika nėra savaiminė - ji priklauso nuo gebėjimo klausytis, suprasti, užjausti ir aiškiai komunikuoti bei tinkamai reaguoti į išsakytus ir neišsakytus poreikius. Ši sąveika yra abipusė: jos metu ne tik keičiamasi informacija, bet ir kuriamas

santykis, formuojamas pasitikėjimas bei sudaromos sąlygos tolimesniam bendradarbiavimui. Kokybiška sąveika gali stiprinti saugumo, priėmimo ir supratimo jausmą, o neigiama patirtis gali veikti priešingai, gilinti nepasitikėjimą ir emocinį nesaugumą. Dėl to socialiniame darbe labai svarbi yra ne tik pati pagalba, bet ir tai koku būdu ir per kokią sąveiką ta pagalba yra teikiama (Ruch et al., 2018; Trevithick, 2012).

Šiame kontekste sąveika yra abipusis procesas, kuriame svarbų vaidmenį turi galios santykiai. Socialinės globos įstaigoje darbuotojai dažniau gali būti matomi kaip turintys daugiau galios dėl savo profesinio vaidmens, žinių ir atsakomybės už vyresnio amžiaus asmens priežiūrą, o artimieji dažniau dalyvauja sprendimų priėmime. Tyrimai rodo, kad šeimos narių įtraukimas globos įstaigose ne visada yra lygiavertis, o jų galimybės dalyvauti sprendimų priėmime gali būti ribojamos įstaigoje nusistovėjusios tvarkos ir taisyklių (Puurveen et al., 2018). Taip pat tarp darbuotojų ir artimųjų gali atsirasti įtampa dėl skirtingų lūkesčių ir atsakomybės pasidalijimo (Hovenga et al., 2022). Šiame kontekste akcentuojama įgalinimu grįsta praktika, kuri siekia mažinti galios disbalansą įtraukiant paslaugos gavėją į sprendimų priėmimą (Makštutytė & Vaškevičiūtė, 2011).

Svarbu pabrėžti, kad šiuose santykiuose neturėtų būti pamiršamas pats vyresnio amžiaus asmuo, kurio poreikiai turėtų išlikti sąveikos centre. Todėl darbuotojų ir artimųjų sąveikoje svarbu siekti balanso, nes teigiamas emocinis ryšys stiprina sąveiką, o neigiamas - ją silpnina. Dėl neigiamos sąveikos gali atsirasti bendravimo sutrikimų, nesutarimų ar tarpusavio atsiribojimas. Tyrimai rodo, kad tokios patirtys gali lemti komunikacijos vengimą ir bendradarbiavimo silpnėjimą (Zhao et al., 2024).

Apibendrinant galima teigti, kad artimųjų ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika socialinės globos kontekste yra svarbi, netik pačiam paslaugų gavėjui bet ir visam globos procesui, nes ji daro įtaką bendravimui, bendradarbiavimui ir sprendimų priėmimui. Ši sąveika yra dinamiška ir gali būti tiek sklandi, tiek apsunkinta priklausomai nuo jos dalyvių turimų skirtingų lūkesčių, vaidmenų ar bendravimo sunkumų. Nors siekiama užtikrinti visų dalyvaujančių asmenų įtraukimą, praktikoje tai ne visada pavyksta, todėl gali kilti įtampa ir bendradarbiavimo problemos.

## **2.2. Artimųjų ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos svarba vyresnio amžiaus asmens gerovei jam gyvenant globos įstaigoje**

Darbuotojų ir artimųjų sąveika globos įstaigose pasireiškia įvairiomis formomis, apimančiomis tiek formalius, tiek neformalius kontaktus. Tai gali būti tiesioginis bendravimas lankymosi metu, telefoniniai pokalbiai ar komunikacija kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, kai teikiama informacija apie globos įstaigos gyventojų būklę ir artimieji įtraukiami į sprendimų priėmimą dėl priežiūros. Moksliniuose

tyrimuose pabrėžiama, kad darbuotojų ir artimųjų sąveika apima įvairias komunikacijos formas ir yra nuolatinis, dinamiškas procesas, vykstantis kasdieninėje globos praktikoje (Utley\_Smith et al., 2009). Sąveikos pobūdis gali skirtis priklausomai nuo artimųjų išitraukimo lygio, darbuotojų iniciatyvos bei organizacinių sąlygų globos įstaigoje.

Mokslinėje literatūroje pabrėžiama, kad sąveika nėra vien tik apsikeitimas informacija, bet ji apima emocinį ryšį, tarpusavio supratimą ir bendrų tikslų siekimą. Globos įstaigų kontekste darbuotojų ir artimųjų sąveika yra tiesiogiai susijusi su teikiamų paslaugų kokybe ir vyresnio amžiaus asmens gerove. Tyrimai rodo, kad artimųjų dalyvavimas globos procese pasireiškia per komunikaciją ir bendradarbiavimą su personalu, siekiant užtikrinti individualizuotą ir į asmenį orientuotą priežiūrą (Puurveen et al., 2018; Hovenga et al., 2022). Efektyvi komunikacija sudaro sąlygas geresnei vyresnio amžiaus asmenų savijautai, didesniai pasitenkinimui priežiūra ir individualių į vyresnio amžiaus asmenį orientuotų sprendimų priėmimui (Stephen et al., 2024). Nustatyta, kad stipri darbuotojų ir artimųjų partnerystė didina artimųjų pasitenkinimą globos įstaiga, mažina konfliktus su darbuotojais, gerina darbuotojų pasitenkinimą darbu bei mažina patiriamą stresą (Jang et al., 2022).

Anot Majerovitz (2009) darbuotojų ir artimųjų tarpusavio sąveika globos įstaigose atsiskleidžia per komunikaciją, kuri yra svarbi kokybiškos priežiūros ir bendradarbiavimo sąlyga. Efektyvus dalijimasis informacija gali padėti geriau suprasti vyresnio amžiaus asmens poreikius ir stiprina tarpusavio santykius, o tai didina artimųjų išitraukimą į globos procesą ir pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis (Majerovitz et al., 2009). Pagal Xue (2025) manytina, kad vyresnio amžiaus asmens orumas ilgalaikės globos įstaigose formuojasi per santykius, kuriuose svarbų vaidmenį atlieka darbuotojų bendravimas, artimųjų išitraukimas ir globos įstaigos sudarytos sąlygos. Pagarbi, į asmenį orientuota priežiūra, darbuotojų jautrumas individualiems poreikiams ir nuoseklus dalijimasis informacija stiprina vyresnio amžiaus asmens saugumo, autonomijos ir orumo jausmą, o personalo trūkumas, didelis darbo krūvis, darbuotojų kaita ar menkas artimųjų išitraukimas gali silpninti sąveiką ir neigiamai veikti vyresnio amžiaus asmens gerovę (Xue et al., 2025).

Remiantis Bauer ir kt. (2014) tyrimu, darbuotojų ir šeimos narių tarpusavio sąveika globos įstaigoje yra dinamiškas procesas, priklausantis nuo bendravimo kokybės bei aiškiai apibrėžtų vaidmenų. Nustatyta, kad darbuotojai dažniau linkę suvokti priežiūrą kaip bendrą atsakomybę, tuo tarpu artimieji ją dažniau priskiria specialistams (Jang, 2020). Konstruktyvūs santykiai formuojasi tuomet, kai darbuotojai aiškiai nurodo bendravimo galimybes, yra pasiekiami ir palaiko dialogą su artimaisiais. Tokiu atveju bendradarbiavimas tampa partneryste, grindžiama bendru sprendimų priėmimu ir atsakomybės pasidalijimu (Jang, 2020). Vis dėlto praktikoje ši sąveika ne visada yra sklandi, ją gali apsunkinti

neaiškūs lūkesčiai, skirtingas požiūris į šeimos vaidmenį ar didelis darbuotojų darbo krūvis (Bauer et al., 2014).

Reikšminga pažymėti, kad darbuotojų ir artimųjų bendradarbiavimas priklauso ne tik nuo individualių bendravimo gebėjimų, bet ir nuo organizacinių komunikacijos praktikų bei informacijos srautų. Tyrimai rodo, kad įstaigose, kuriose bendravimas su artimaisiais yra nuoseklus ir struktūruotas, mažėja konfliktų ir stiprėja pasitikėjimas (Utley-Smith et al., 2009). Priešingai, neaiškios komunikacijos linijos ir ribotas informacijos keitimasis lemia nesusipratimus bei didina įtampą tarp darbuotojų ir artimųjų. Taip pat nustatyta, kad skirtingų komunikacijos kanalų naudojimas ir artimųjų įtraukimas į priežiūros planavimą padeda geriau atliepti vyresnio amžiaus asmens poreikius (Utley-Smith et al., 2009). Artimųjų įsitraukimas svarbus ir kasdieniam vyresnio amžiaus asmens gyvenimui, nes jie teikia emocinę paramą, padeda palaikyti socialinius ryšius ir prisideda prie geresnės savijautos (Lao, Lw, & Wong, 2019).

Apibendrinant galima teigti, kad artimųjų ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika yra svarbi vyresnio amžiaus asmens gerovei, nes ji apima ne tik informacijos apsikeitimą, bet ir bendradarbiavimą, pasitikėjimą bei partnerystę. Efektyvi komunikacija ir artimųjų įsitraukimas leidžia geriau suprasti individualius poreikius ir užtikrinti į asmenį orientuotą priežiūrą. Tuo tarpu sąveikos trūkumas ar nepakankama jos kokybė gali apsunkinti priežiūros procesą ir riboti galimybes užtikrinti visapusišką asmens gerovę. Nuoseklus darbuotojų ir artimųjų bendradarbiavimas išlieka svarbia kokybiškos globos sąlyga.

### **2.3. Artimųjų ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos iššūkiai, bei jų svarba vyresnio amžiaus asmens gerovei, jam gyvenant globos įstaigoje**

Artimųjų ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika yra svarbi vyresnio amžiaus asmens kokybiškai priežiūrai globos įstaigoje, nes ji daro tiesioginę įtaką priežiūrai ir gerovei. Tačiau praktikoje ši sąveika ne visada vyksta sklandžiai, joje pasitaiko įvairių iššūkių. Šiame poskyryje aptariami pagrindiniai darbuotojų ir artimųjų tarpusavio sąveikos iššūkiai bei jų įtaka vyresnio amžiaus asmens gerovei.

Mokslinėje literatūroje pabrėžiama, kad darbuotojų ir artimųjų sąveiką globos įstaigose dažnai apsunkina organizaciniai, komunikaciniai ir tarpasmeniniai veiksniai, kurie persipina ir kartu veikia sąveikos kokybę (Hovenga et al., 2022). Šie iššūkiai gali silpninti bendradarbiavimą ir turėti neigiamą poveikį vyresnio amžiaus asmens gerovei. Taip pat darbuotojų ir artimųjų nesusipratimus gali stiprinti skirtingas vyresnio amžiaus asmens suvokimas: darbuotojai jį mato dažniau ir geriau vertina esamą būklę

bei priežiūros poreikius, o artimieji dažniau remiasi ankstesniu, su buvusiu savarankiškumu susijusiu artimojo vaizdiniu (Majerovitz et al., 2009).

Vienas reikšmingiausių iššūkių yra susijęs su organizacinėmis sąlygomis. Tyrimai rodo, kad personalo trūkumas, didelis darbo krūvis, dažna darbuotojų kaita bei ribotas dėmesys gyventojų emociniams poreikiams apsunkina darbuotojų ir artimųjų bendradarbiavimą. Menkas artimųjų įsitraukimas taip pat silpnina sąveiką ir gali neigiamai veikti vyresnio amžiaus asmens gerovę (Xue et al., 2025). Konfliktai tarp darbuotojų ir šeimos narių yra reikšmingas organizacinis iššūkis, susijęs su didesniu darbuotojų perdegimu bei mažesniu pasitenkinimu darbu, o jų atsiradimą dažniausiai lemia laiko trūkumas ir nesutampantys požiūriai į priežiūrą (Abrahamson et al., 2009).

Artimiesiems svarbi aiški, savalaikė ir išsami informacija apie gyventojų būklę bei priežiūrą, taip pat galimybė konsultuotis su darbuotojais. Tačiau šiuos poreikius dažnai riboja organizacinės sąlygos, tokios kaip didelis darbuotojų užimtumas, laiko stoka, personalo trūkumas bei ribotos galimybės susitikti su specialistais patogiu metu. Dėl to artimieji neretai susiduria su informacijos apie vyresnio amžiaus asmenį trūkumu, o informacija apie svarbius pokyčius gali būti neperduodami laiku. Artimieji siekia išlikti įtraukti į sprendimų priėmimą, tačiau tam jiems reikalingas darbuotojų palaikymas ir aiškiai apibrėžti vaidmenys globos procese (Majerovitz et al., 2009).

Svarbūs iššūkiai kyla ir tarpasmeninių santykių lygmenyje. Darbuotojų ir artimųjų sąveiką gali apsunkinti neaiškūs lūkesčiai ir skirtingas požiūris į šeimos vaidmenį globos procese, dėl ko bendravimas tampa ribotas ir gali kilti įtampa (Bauer et al., 2014). Artimieji dažnai tampa sprendimų priėmėjais, ypač kai gyventojas nebegali išreikšti savo valios, o tai gali kelti papildomą emocinę naštą ir komplikuoti santykius su darbuotojais, ypač kai sprendimai nesutampa (Choi et al., 2025). Be to, artimieji priimdami sprendimus ne visada žino tikruosius gyventojų pageidavimus, todėl gali atsirasti neatitikimų, kurie apsunkina sprendimų priėmimą ir didina įtampą (Bollig, Gjengedal, & Rosland, 2016).

Ne mažiau svarbūs yra komunikacijos iššūkiai. Neaiškios komunikacijos linijos, neapibrėžti atsakomybės klausimai bei ribotas informacijos keitimasis dažnai lemia nesusipratimus ir didina įtampą tarp darbuotojų ir artimųjų (Utley-Smith et al., 2009). Nepakankama ir nenuosekli komunikacija gali sukelti artimųjų jausmą, kad jie yra ignoruojami, bei apsunkinti sprendimų priėmimą dėl priežiūros (Stephen et al., 2024). Prasta komunikacija gali neigiamai paveikti ne tik priežiūros organizavimą, bet ir artimųjų emocinę savijautą, didinti jų stresą, kaltės jausmą bei nepasitenkinimą priežiūra (Majerovitz et al., 2009). Taip pat artimieji gali veikti tiek kaip bendradarbiavimo resursas, tiek kaip kliūtis efektyviai komunikacijai, priklausomai nuo jų įsitraukimo ir gebėjimo dalyvauti sprendimų priėmime (Choi et al., 2025).

Apibendrinant galima teigti, kad artimųjų ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika yra svarbi globos proceso dalis, nes per ją vyksta bendravimas, bendradarbiavimas ir informacijos dalijimasis, kurie daro įtaką vyresnio amžiaus asmens gerovei. Ši sąveika gali būti tiek sklandi, tiek apsunkinta, priklausomai nuo situacijos. Nors darbuotojų ir artimųjų bendradarbiavimas vyresnio amžiaus asmens globos metu yra svarbus, praktikoje jis ne visada vyksta lengvai, nes tam įtakos turi organizaciniai veiksniai, komunikacijos sunkumai, taip pat skirtingi darbuotojų ir artimųjų lūkesčiai bei vaidmenys. Dėl to gali kilti nesusipratimų, konfliktinių situacijų, silpnėti bendradarbiavimas ir prastėti santykių kokybė, o tai gali turėti įtakos ir vyresnio amžiaus asmens gerovei globos laikotarpiu.

#### **TYRIMO TIKSLAS:**

Ištirti šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos ypatumus ir ją sąlygojančius veiksnius vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu.

#### **TYRIMO UŽDAVINIAI:**

1. Ištirti šeimos narių patirtis, susijusias su sprendimo dėl vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos priėmimu ir pirminiu bendravimu su globos įstaigos darbuotojais.
2. Atskleisti šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos formas vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu.
3. Nustatyti pagrindinius veiksnius, darančius įtaką šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos dažnumui ir kokybei globos laikotarpiu.
4. Atskleisti ir palyginti šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų lūkesčius ir pasitenkinimą tarpusavio sąveika vyresnio amžiaus asmens globos laikotarpiu.

### **3. TYRIMO METODOLOGIJA**

#### **3.1. Tyrimo metodas**

Šio empirinio tyrimo metu buvo siekiama ištirti šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos ypatumus bei ją lemiančius veiksnius vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu. Atsižvelgiant į šį tikslą, darbe pasirinktas kiekybinis tyrimo metodas - anketinė apklausa. Toks metodas leidžia ne tik įvertinti pačią sąveiką, bet ir geriau suprasti, kokie veiksniai ją formuoja. Be to, jis suteikia galimybę surinkti duomenis iš didesnio skaičiaus respondentų ir palyginti skirtingų grupių tokių kaip globos įstaigų darbuotojų ir vyresnio amžiaus asmenų artimųjų turimas patirtis, požiūrį į tarpusavio santykius bei palyginti abiejų grupių vertinimus. Tyrime taikyta anoniminė anketinė apklausa, kuri padėjo nuosekliai ir struktūruotai įvertinti respondentų patirtis bei jų suvokiamus tarpusavio sąveikos aspektus. Šis metodas yra tinkamas tais atvejais, kai svarbu ne tik aprašyti patirtis, bet ir jas palyginti tarp skirtingų dalyvių grupių.

Kiekybinis tyrimo metodas grindžiamas skaitinių duomenų analize ir leidžia nustatyti tiriamų reiškinių tendencijas (Kardelis, 2002). Surinkti duomenys buvo analizuojami taikant aprašomosios statistikos principus, o gauti tyrimo rezultatai pateikiami procentais, skaičiais ir balų įverčiais, taip pat lyginant skirtingų respondentų grupių atsakymus. Kai kuriuose klausimuose respondentai galėjo pasirinkti kelis atsakymo variantus, be to, anketoje buvo pateikti ir atviri klausimai. Jie sudarė galimybę respondentams išsamiau išreikšti savo nuomonę bei pateikti pasiūlymus. Šie atsakymai buvo apibendrinti, suskirstyti pagal temas ir panaudoti rezultatų interpretacijai papildyti, pateikiant ir respondentų citatas paskutiniame darbo skyriuje.

#### **3.2. Tyrimo dalyviai ir atranka**

Tyrimo dalyvavo dvi respondentų grupės: ilgalaikės socialinės globos įstaigų darbuotojai ( $n = 160$ ) ir vyresnio amžiaus asmenų, gyvenančių globos įstaigose, artimieji ( $n = 101$ ). Remiantis sistemų teorija, kurioje akcentuojama skirtingų sistemų tarpusavio sąveika, į tyrimą buvo įtrauktos abi šios grupės, siekiant į nagrinėjamą reiškinį pažvelgti iš skirtingų perspektyvų. Toks dalyvių pasirinkimas leidžia įvertinti tarpusavio sąveiką iš abiejų pusių ir atskleisti tiek darbuotojų, tiek artimųjų patirtis bei požiūrius. Generalinė tyrimo aibė apibrėžiama kaip visos Lietuvos ilgalaikės socialinės globos įstaigos, jų darbuotojai bei šiose įstaigose gyvenančių vyresnio amžiaus asmenų artimieji.

Globos įstaigos buvo identifikuotos remiantis platformoje [slauga24.lt](https://slauga24.lt) pateikiamais viešais duomenimis, o detalesnė informacija ir kontaktai buvo renkami iš pačių globos įstaigų interneto svetainių. Kvietimai dalyvauti tyrime buvo siunčiami elektroniniu paštu tiek bendraisiais įstaigų adresais, tiek viešai prieinamais darbuotojų kontaktais.

Tyrimo dalyvių atrankai vykdyti buvo pasirinkta netikimybinės patogiosios atrankos procedūra, kai kvietimai dalyvauti tyrime buvo siunčiami socialinės globos įstaigoms dirbančioms su vyresnio amžiaus asmenimis vykdančioms įstaigoms taip pat kartu derinant „sniego gniūžtės“ atrankos būdus. „Sniego gniūžtės“ atranka dažnai taikoma tuomet, kai potencialius tyrimo dalyvius sudėtinga pasiekti tiesiogiai (Kardelis, 2002). Siekiant pasiekti kuo įvairesnes patirtis turinčius respondentus, anketos nuorodos buvo platinamos ir socialiniuose tinkluose (Facebook socialinio darbo grupėse, su vyresnio amžiaus slauga ir ilgalaikė socialine globa susijusiose grupėse, taip pat asmeninėje paskyroje ir per pažįstamus). Be to, respondentų buvo prašoma pasidalinti anketos nuoroda su kitais galimais dalyviais. Tokiu būdu pavyko pasiekti daugiau žmonių, ypač vyresnio amžiaus asmenų artimųjų, kuriuos kitu atveju būtų sudėtinga pasiekti.

### **3.3. Tyrimo eiga**

Tyrimo pradžioje anketos buvo siunčiamos Vilniaus apskrityje veikiančioms globos įstaigoms, tačiau dėl nepakankamo respondentų aktyvumo imtis buvo išplėsta ir anketos pradėtos siųsti ir kitose Lietuvos apskrityse veikiančioms įstaigoms. Tokiu būdu anketos buvo išsiuntinėtos į visoje Lietuvoje veikiančias globos įstaigas, užsiregistravusias [slauga24.lt](https://slauga24.lt) platformoje. Nuo tyrimo pradžios praėjus maždaug 3 savaitėms įstaigoms buvo siunčiami papildomi priminimai apie dalyvavimą tyrime.

Tyrimas buvo vykdomas 2026 m. vasario - balandžio mėnesiais. Duomenų rinkimas organizuotas keliais etapais: iš pradžių daliai įstaigų buvo siunčiama darbuotojams skirta anketa, kitai daliai - anketa su prašymu ją perduoti artimiesiems, o vėliau jos buvo siunčiamos atvirkštine tvarka. Taip siekta išvengti galimo respondentų susipainiojimo. Praėjus maždaug mėnesiui buvo siunčiami pakartotiniai kvietimai ir priminimai.

Tyrimo metu susidurta su tam tikrais praktiniais iššūkiais, daugiausia susijusiais su ribotu artimųjų pasiekiamumu ir mažesniu jų aktyvumu. Taip pat nemažai laiko pareikalavo kontaktinių duomenų paieška ir kvietimų el. paštu siuntimas. Nepaisant to, tokia tyrimo organizavimo eiga leido surinkti pakankamą duomenų kiekį ir įtraukti abi respondentų grupes į tyrimą.

### 3.4. Tyrimo instrumentas

Atliekant tyrimą duomenims rinkti buvo parengtos dvi atskiros struktūruotos anketos: viena skirta globos įstaigų darbuotojams, kita - vyresnio amžiaus asmenų, gyvenančių globos įstaigose, artimiesiems. Atskirų klausimynų pasirinkimą lėmė skirtinga respondentų patirtis globos proceso metu bei nevienodas nagrinėjamo reiškinių pažinimas. Nors abi anketos buvo pritaikytos skirtingoms respondentų grupėms, jos iš esmės išliko panašios, siekiant sudaryti galimybes palyginti abiejų grupių atsakymus ir atskleisti tarpusavio sąveikos ypatumus iš skirtingų perspektyvų.

Anketas daugiausiai sudarė uždaro tipo klausimai, dalis jų pateikti naudojant „Likert“ tipo vertinimo skales. Tokia klausimų forma leido vertinti respondentų nuostatas, patirtis, bendravimo dažnumą, sąveikos pobūdį, jos kokybę bei įvairių veiksmų reikšmę tarpusavio bendravimui ir bendradarbiavimui. Be uždarų klausimų, abiejose anketose buvo įtraukti ir atviri klausimai, kurie sudarė galimybę respondentams savais žodžiais įvardyti bendravimo sunkumus, siūlomus pokyčius ar bendravimo gerinimo galimybes. Toks mišrus klausimų pobūdis leido surinkti ne tik kiekybiškai palyginamus duomenis, bet ir papildyti juos respondentų įžvalgomis.

Tyrimo instrumentas buvo sudarinėjamas remiantis tyrimo tikslu ir uždaviniais. Kiekybiniuose tyrimuose svarbu naudoti struktūruotus ir standartizuotus duomenų rinkimo instrumentus, leidžiančius palyginti skirtingų respondentų grupių atsakymus (Bitinas, 2006). Siekiant aiškiai atskleisti tyrimo uždavinių ir anketų klausimų sąsajas, jos pateikiamos lentelėje (žr. 1 lentelė).

**1 lentelė** Tyrimo uždavinių ir anketų klausimų sąsajos

| <b>TYRIMO UŽDAVINYS</b>                                                                                                                                                             | <b>DARBUOTOJŲ ANKETOS KLAUSIMAI</b> | <b>ARTIMŲJŲ ANKETOS KLAUSIMAI</b>       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1. Ištirti šeimos narių patirtis, susijusias su sprendimo dėl vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos priėmimu ir pirminiu bendravimu su globos įstaigos darbuotojais. | 9                                   | 8, 11, 12                               |
| 2. Atskleisti šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos formas vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu.                               | 6, 7, 8, 10, 11, 12, 16.            | 10, 13, 14, 15, 16, 17, 21, 27.         |
| 3. Nustatyti pagrindinius veiksmus, darančius įtaką šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos dažnumui ir kokybei globos laikotarpiu.                          | 13, 15, 17, 18.                     | 18, 20, 22, 23.                         |
| 4. Atskleisti ir palyginti šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų lūkesčius ir pasitenkinimą tarpusavio sąveika vyresnio amžiaus asmens globos laikotarpiu.                     | 14, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26. | 19, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 33. |
| Demografiniai klausimai                                                                                                                                                             | 1, 2, 3, 4, 5.                      | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 ir 9.               |

### **3.5. Duomenų analizės metodai, tyrimo etika ir ribotumai**

Tyrimo metu surinkti tyrimo duomenys buvo analizuojami taikant aprašomosios statistikos metodus. Duomenys apdoroti naudojant „Microsoft Excel“ programą. Analizės metu duomenys buvo pateikiami procentais, skaičiais ir balų įverčiais. Taip pat buvo lyginami skirtingų respondentų grupių - globos įstaigų darbuotojų ir vyresnio amžiaus asmenų artimųjų pateikti atsakymai. Gauti rezultatai pateikiami diagramose, siekiant aiškiai atskleisti pagrindines tendencijas. Kaip pažymi Kardelis (2002), kiekybiniuose tyrimuose duomenų pateikimas skaitine forma leidžia įvertinti tiriamų reiškinių pasiskirstymą ir palyginti skirtingas respondentų grupes.

Atviri klausimai buvo analizuojami juos apibendrinant ir grupuojant pagal temas. Jų rezultatai pateikiami respondentų citatų forma. Tai leido papildyti kiekybinius duomenis ir geriau suprasti respondentų patirtis bei požiūrį į nagrinėjamą reiškinį.

Atliekant tyrimą buvo laikomasi pagrindinių tyrimo etikos principų. Respondentai dalyvavo tyrime savanoriškai. Jiems buvo užtikrintas anonimiškumas ir konfidencialumas. Anketos buvo pildomos anonimiškai, nebuvo renkami duomenys, leidžiantys identifikuoti respondentus. Dalyviai buvo informuoti apie tyrimo tikslą, duomenų panaudojimą, tyrėją ir jos kontaktus.

Tyrimas turi tam tikrų ribotumų. Buvo taikyta netikimybinė atranka, todėl gauti rezultatai negali būti apibendrinami visai populiacijai. Tyrimo rezultatus galėjo paveikti skirtingas respondentų aktyvumas, ypač mažesnis vyresnio amžiaus asmenų artimųjų įsitraukimas. Duomenys buvo renkami savarankiškai pildant anketas, todėl atsakymai gali būti subjektyvūs ir priklausyti nuo respondentų asmeninės patirties bei požiūrio. Tyrimas atliktas naudojant anketinę apklausą, todėl nebuvo galimybės giliau išsiaiškinti respondentų atsakymų ar juos patikslinti. Taip pat respondentai galėjo skirtingai suprasti kai kuriuos klausimus. Taip pat svarbu pažymėti, kad tyrėja dirba globos įstaigoje, todėl turima profesinė patirtis galėjo turėti įtakos tiek tyrimo organizavimui, tiek duomenų interpretavimui.

## 4. EMPIRINĖ TYRIMO DALIS

Šiame skyriuje pateikiami empirinio tyrimo rezultatai apie šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveiką vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu. Aptariama sprendimo dėl globos priėmimo patirtis, bendravimo ypatumai, sąveikos kokybę lemiantys veiksniai, ją stiprinantys veiksniai ir tarpusavio sąveikos metu kylantys iššūkiai. Taip pat darbuotojų ir artimųjų požiūriai į tarpusavio bendravimą ir bendradarbiavimą, skundų ir nusiskundimų praktika, bei darbuotojų ir artimųjų pateikti pasiūlymai vyresnio amžiaus asmens globos kokybei gerinti.

### 4.1. Tyrimo dalyvių demografiniai duomenys

**2 lentelė.** Tyrimo dalyvių demografinis pasiskirstymas (n, sk. ir proc.)

| Grupė                                 | Rodiklis                               | Kategorija       | Respondentų skaičius (n) | Proc.    |
|---------------------------------------|----------------------------------------|------------------|--------------------------|----------|
| Vyresnio amžiaus asmens šeimos nariai | <b>Lytis</b>                           | Moterys          | 90                       | 89 proc. |
|                                       |                                        | Vyrai            | 9                        | 9 proc.  |
|                                       |                                        | Nenurodė         | 2                        | 2 proc.  |
|                                       | <b>Amžius</b>                          | Vidurkis         | 52,7 m.                  | –        |
|                                       |                                        | Iki 30 m.        | 2                        | 2 proc.  |
|                                       |                                        | 31–40 m.         | 15                       | 15 proc. |
|                                       |                                        | 41–50 m.         | 19                       | 19 proc. |
|                                       |                                        | 51–60 m.         | 40                       | 40 proc. |
|                                       |                                        | 61 m. ir daugiau | 23                       | 23 proc. |
|                                       | <b>Ryšys su gyventoju</b>              | Dukra / sūnus    | 58                       | 57 proc. |
|                                       |                                        | Kita             | 43                       | 43 proc. |
|                                       | <b>Pagrindinis sprendimų priėmėjas</b> | Taip             | 84                       | 83 proc. |
|                                       |                                        | Ne               | 17                       | 17 proc. |
|                                       |                                        |                  |                          |          |

|                    |                               |                             |         |          |
|--------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------|----------|
| <b>Darbuotojai</b> | <b>Lytis</b>                  | Moterys                     | 152     | 95 proc. |
|                    |                               | Vyrai                       | 5       | 3 proc.  |
|                    |                               | Nenurodė                    | 2       | 1 proc.  |
|                    | <b>Amžius</b>                 | Vidurkis                    | 45,5 m. | –        |
|                    |                               | Iki 30 m.                   | 9       | 6 proc.  |
|                    |                               | 31–40 m.                    | 45      | 29 proc. |
|                    |                               | 41–50 m.                    | 44      | 28 proc. |
|                    |                               | 51–60 m.                    | 55      | 35 proc. |
|                    |                               | 61 m. ir daugiau            | 4       | 3 proc.  |
|                    | <b>Pareigos</b>               | Socialinis darbuotojas (-a) | 94      | 59 proc. |
|                    |                               | Kita                        | 66      | 41 proc. |
|                    | <b>Stažas šioje srityje</b>   | Vidurkis                    | 13,7 m. | –        |
|                    | <b>Stažas šioje įstaigoje</b> | Vidurkis                    | 11,6 m. | –        |

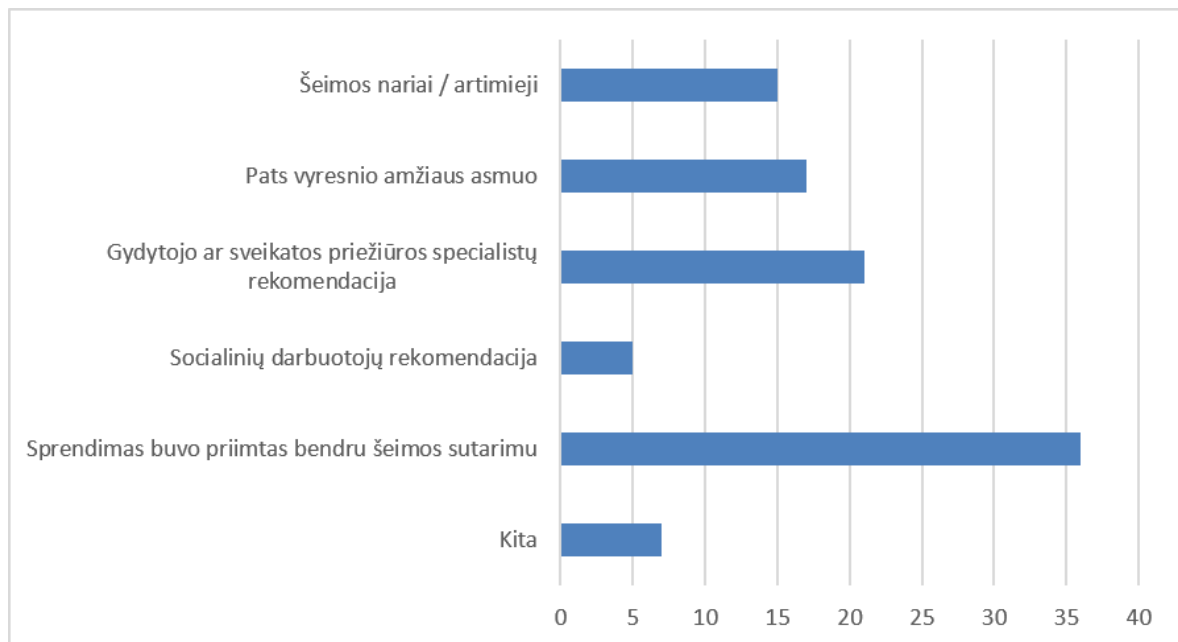
Analizuojant tyrimo dalyvių demografines charakteristikas matyti, kad tiek šeimos narių, tiek globos įstaigų darbuotojų grupėse ryškiai dominuoja moterys. Pastebima, kad šeimos narių grupėje didžioji dalis respondentų yra vidutinio amžiaus (ypač 51–60 m.), tačiau nemažai yra ir vyresnio amžiaus, taigi galima teigti kad didžioji dalis yra vyresni nei 50 m. Dauguma šeimos narių nurodė esantys pagrindiniai sprendimų priėmėjai dėl vyresnio amžiaus asmens, o dažniausias ryšys su globos įstaigoje gyvenančiu asmeniu yra dukra arba sūnus.

Globos įstaigų darbuotojų grupėje taip pat vyrauja moterys, o didžioji dalis darbuotojų yra vidutinio amžiaus. Tai rodo, kad tyrime dalyvavo gana panašios lyties sudėties, tačiau skirtingo vaidmens respondentai kadangi vieni jų globos įstaigos darbuotojai, kiti vyresnio amžiaus asmens artimieji. Šias abi tiriamųjų grupes vienija vienas bendras tikslas vyresnio amžiaus asmens gerovė ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu, dėl ko ir vyksta tarpusavio sąveikos tarp šių dviejų grupių.

#### 4.2. Šeimos narių patirtys priimant sprendimą dėl vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos ir pirminis bendravimas su globos įstaigos darbuotojais

Šiame skyriuje analizuojamos šeimos narių patirtys priimant sprendimą dėl vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos ir pirmojo bendravimo su globos įstaigos darbuotojais metu. Dėmesys skiriamas tam, kaip artimieji išgyvena sprendimo priėmimą, kiek jiems aiškus globos organizavimo procesas, kokią pagalbą jie gauna iš specialistų, taip pat kaip vertinamas pirmasis kontaktas su darbuotojais. Taip pat aptariama darbuotojų pozicija ir požiūris į pirmąjį bendravimą su šeimos nariais.

##### 4.2.1. Šeimos narių patirtys priimant sprendimą dėl globos: informacijos prieinamumas, specialistų pagalba ir įstaigos pasirinkimo galimybės



1 pav. Sprendimo dėl ilgalaikės socialinės globos iniciatoriai (proc.)

Atliekant artimųjų atsakymų analizę buvo siekiama išsiaiškinti, kas dažniausiai inicijuoja sprendimą dėl vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos.

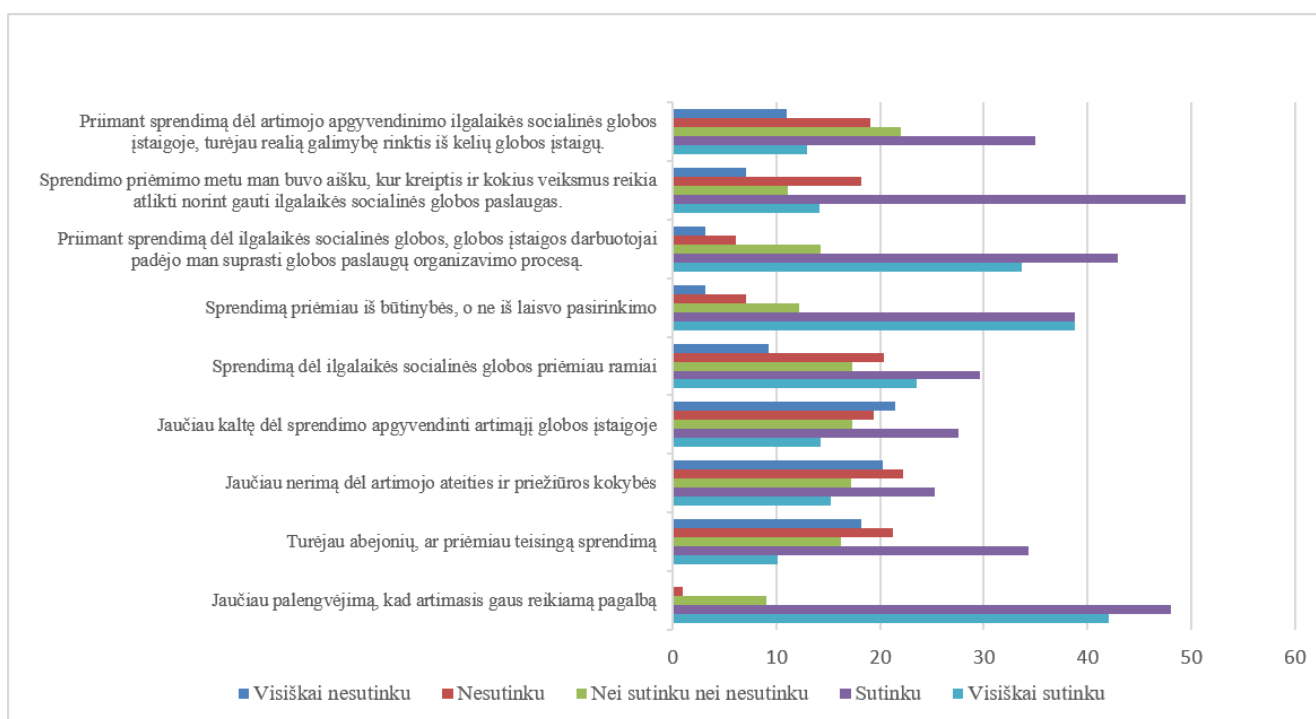
Tyrimo duomenys rodo (1 paveikslas), kad dažniausiai sprendimas priimamas bendru šeimos sutarimu ( $n = 36$ ), todėl galima matyti, kad sprendimo priėmimas dažniausiai yra bendras šeimos procesas. Antroje vietoje pagal dažnumą nurodytos gydytojų ir sveikatos priežiūros specialistų rekomendacijos ( $n = 21$ ), kas rodo, kad sprendimas neretai siejamas su pablogėjusia vyresnio amžiaus asmens sveikatos būkle ir išaugusiu priežiūros poreikiu.

Dalis respondentų nurodė, kad iniciatyva kilo iš paties vyresnio amžiaus asmens ( $n = 17$ ), todėl galima matyti, kad sprendimas kai kuriais atvejais priimamas ir paties asmens valia. Mažesnę dalis

respondentų pažymėjo, kad sprendimą inicijavo tik šeimos nariai ar artimieji ( $n = 15$ ), o socialinių darbuotojų rekomendacija buvo minima rečiausiai ( $n = 7$ ). Taip pat pavieniai respondentai pasirinko atsakymo variantą „kita“ ( $n = 7$ ), nurodydami įvairias aplinkybes, susijusias su sprendimo priėmimu. Rezultatai rodo gana aiškų pasiskirstymą, kuriame dominuoja šeimos sprendimas, o kiti iniciatoriai pasiskirsto mažesnėmis dalimis.

Taigi, atsižvelgiant į rezultatus, galima teigti, kad sprendimą dėl ilgalaikės socialinės globos dažniausiai inicijuoja bendras šeimos sutarimas, o rečiau - gydytojo rekomendacija ar pats vyresnio amžiaus asmuo.

Toliau analizuojant tyrimo rezultatus (2 paveikslas) buvo vertinama, ar šeimos nariams vyresnio amžiaus asmens apgyvendinimo globos įstaigoje procesas buvo aiškus ir kiek jo metu buvo jaučiama specialistų teikiama pagalba.



2 pav. Artimųjų patirtys priimanant sprendimą dėl ilgalaikės socialinės globos (proc.)

Daugiau nei pusė respondentų (63,6 proc. sutinku ir visiškai sutinku) nurodė, kad jiems buvo aišku, kur kreiptis ir kokių veiksmų imtis norint vyresnio amžiaus asmenį apgyvendinti globos įstaigoje (2 paveikslas). Tai rodo, kad nemažai daliai šeimos narių šis procesas buvo suprantamas, tačiau akivaizdu, kad ne visiems jis vienodai aiškus, nes dalis vis tiek susidūrė su informacijos stoka, todėl orientuotis sistemoje pavyksta ne visoms šeimoms vienodai lengvai. Rezultatai taip pat parodė, kad šiame vyresnio amžiaus asmens persikėlimo procese ypač palankiai vertinta globos įstaigų darbuotojų pagalba, didžioji

dalį respondentų (iš viso 76,6 proc. sutinku ir visiškai sutinku) nurodė, kad darbuotojai padėjo suprasti globos paslaugų organizavimo procesą. Tai leidžia matyti, kad šitame etape specialistai realiai padeda susigaudyti, kai patiems šeimos nariams procesas atrodo gana painus. Nebe taip palankiai, bet vis dar pakankamai gerai buvo vertintos globos įstaigos pasirinkimo galimybės, čia mažiau nei pusė respondentų (iš viso 48 proc. sutinku ir visiškai sutinku) teigė, kad galėjo rinktis tarp kelių globos įstaigų, tačiau buvo (iš viso 30 proc. nesutinku ir visiškai nesutinku) kurie su tuo nesutiko. Tai leidžia matyti, kad sprendimas ne visais atvejais yra visiškai laisvas, galima daryti prielaidą, kad pasirinkimus įtakoja kiekvienos šeimos individualios aplinkybės ir turimos galimybės.

Svarbu paminėti, kad sprendimas dėl vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos dažnai buvo susietas ne tik su praktiniais klausimais, bet ir su stipriais emociniais išgyvenimais (2 paveikslas). Dauguma respondentų nurodė, kad šį nelengvą sprendimą priėmė iš būtinybės, o ne iš laisvo pasirinkimo (iš viso 77,6 proc. sutinku ir visiškai sutinku). Tai leidžia pastebėti, kad šeimos nariai dažnai atsidurdavo situacijose, kai dėl blogėjančios sveikatos, didėjančio priežiūros poreikio ir ribotų galimybių rūpintis namuose, kito pasirinkimo tiesiog nebeliko.

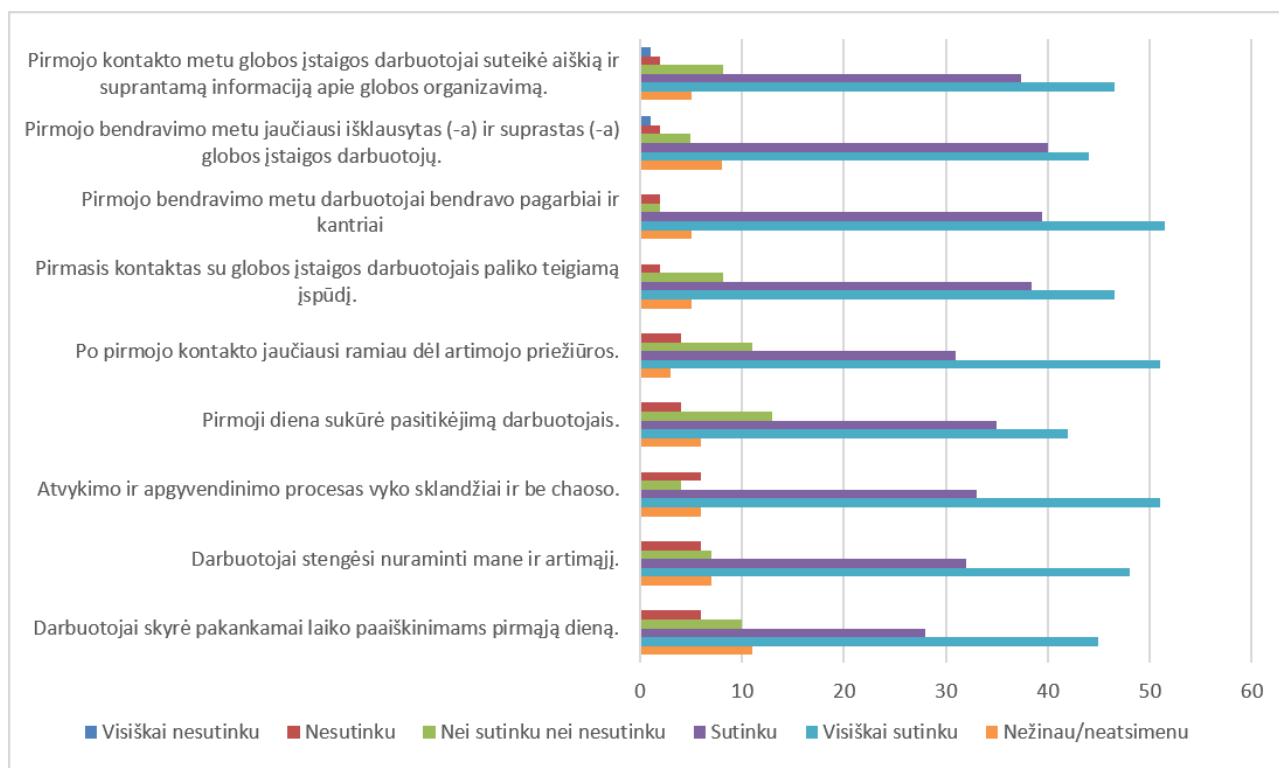
Maždaug pusė apklausos dalyvių teigė (2 paveikslas), kad sprendimą priėmė ramiai (iš viso 53,1 proc. sutinku ir visiškai sutinku), tačiau kita dalis jautė kaltę dėl artimojo apgyvendinimo globos įstaigoje, nemaža šeimos narių išgyveno nerimą dėl vyresnio amžiaus asmens ateities ir priežiūros kokybės. Tai rodo, kad net suvokiant sprendimo būtinumą, šeimos nariams tenka ištverti vidinį prieštaravimą tarp racionalaus, logiško sprendimo ir emocinių išgyvenimų. Tyrimo dalyviams tai pat kilo abejonių, ar jų pasirinkimas buvo teisingas, todėl galima manyti, kad abejonės nesibaigia apsisprendimo momentu priimtas sprendimas dar kurį laiką išlieka mintyse, yra apmąstomas ir vertinamas. Tačiau atsiskleidė ir palengvėjimo jausmas, pastebima, kad net (90 proc. sutinku ir visiškai sutinku) respondentų pritarė, jautė palengvėjimą, jog artimasis gaus reikiamą priežiūrą ir pagalbą (2 paveikslas). Atsižvelgiant į tai galima teigti, kad nors sprendimas šeimos nariams yra emociškai sunkus, tačiau kartu jis suvokiamas kaip reikalingas žingsnis, padedantis užtikrinti vyresnio amžiaus asmens priežiūrą ir saugumą.

Apibendrinant galima teigti, kad sprendimas dėl vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos dažniausiai nėra vieno žmogaus sprendimas, jį dažniausiai priima šeima kartu, dažnai atsižvelgiant ir į sveikatos priežiūros specialistų rekomendacijas, bei esant galimybei pačio vyresnio amžiaus asmens sprendimą. Nors dalis tyrimo dalyvavusių šeimos narių teigė, kad buvo aišku, kaip vyksta globos procesas, ir jie teigiamai vertino darbuotojų pagalbą, tai pat ne visi nurodė turėję galimybę rinktis tarp skirtingų globos įstaigų. Analizuojant duomenis atsiskleidė, kad sprendimas dėl globos dažnai priimamas iš būtinybės, o ne iš laisvo pasirinkimo, todėl šeimos nariai patiria įvairius emocinius

išgyvenimus nuo kaltės, nerimo ir abejonių iki palengvėjimo jausmo. Tai rodo, kad šis sprendimas nėra tik praktiškas, bet ir emociškai sunkus, ir šeimos nariams yra reikšmingas, tai rodo jų emocinei išgyvenimai.

#### 4.2.2. Pirmojo kontakto su darbuotojais vertinimas artimųjų požiūriu

Artimųjų atsakymai apie pirmąjį kontaktą su globos įstaigos darbuotojais (3 paveikslas) parodė, kad daugeliui ši patirtis buvo teigiama. Pirmasis bendravimas dažnai tampa svarbiu momentu, nuo kurio priklauso tolimesnis artimųjų požiūris į įstaigą, darbuotojus ir bendravimą apskritai.



3 pav. Artimųjų patirtys pirmojo kontakto su globos įstaigos darbuotojais metu (proc.)

Dauguma apklaustųjų (iš viso 83,9 proc. sutinku ir visiškai sutinku) nurodė, kad pirmojo kontakto metu darbuotojai suteikė aiškią ir suprantamą informaciją apie globos organizavimą (3 paveikslas). Tai rodo, kad daugeliu atvejų artimieji jau pačioje bendravimo pradžioje gavo atsakymus į jiems svarbius klausimus ir galėjo geriau suprasti situaciją. Panašiai buvo vertintas ir pats pirmas įspūdis apie kontaktą su darbuotojais, taip pat didžioji dalis šeimos narių (apie 84 proc. sutinku ir visiškai sutinku) nurodė, kad bendravimas paliko teigiamą įspūdį. Tikėtina, kad prie to prisidėjo aiškūs globos įstaigos darbuotojų paaiškinimai, paprastas bendravimas ir dėmesys artimųjų savijautai.

Dauguma respondentų (iš viso 82 proc. sutinku ir visiškai sutinku) nurodė, kad po pirmojo pabendravimo jautėsi ramiau dėl artimojo priežiūros, todėl galima manyti, kad šis kontaktas padėjo

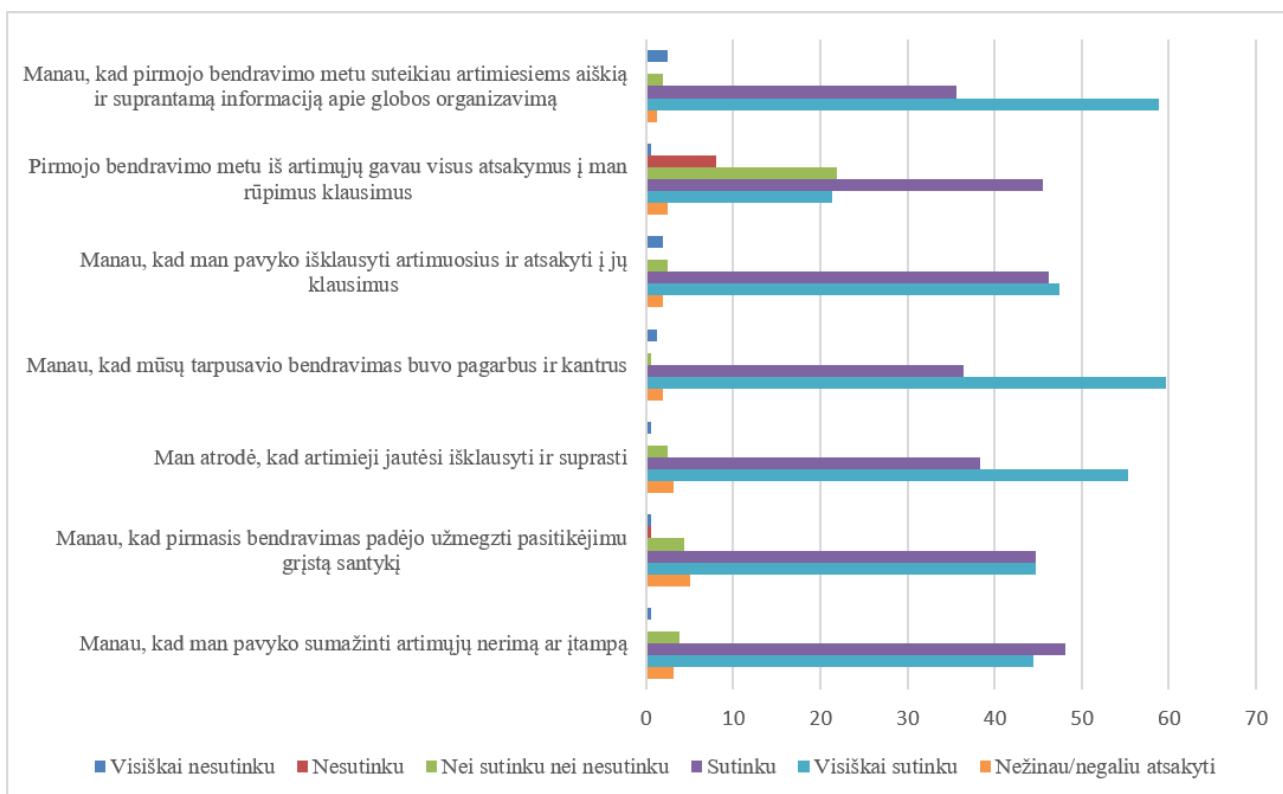
sumažinti įtampą ir nežinomybę (3 paveikslas). Teigiamos tendencijos matosi ir kalbant apie pasitikėjimą, kadangi dauguma respondentų (iš viso 77 proc. sutinku ir visiškai sutinku) nurodė, kad pirmoji diena sustiprino pasitikėjimą darbuotojais. Tai rodo, kad pirmas kontaktas ir pirmoji diena turi didelę reikšmę tolimesniam šeimos narių ir darbuotojų bendravimui ir kokybiškai tarpusavio sąveikai (3 paveikslas).

Tyrimo dalyvavę šeimos nariai tai pat palankiai vertino ir patį atvykimo bei apgyvendinimo globos įstaigoje organizavimą, čia didžioji dalis apklaustųjų (iš viso 84 proc. sutinku ir visiškai sutinku) nurodė, kad viskas vyko sklandžiai ir be chaoso. Tokie rezultatai leidžia manyti, kad aiškiai organizuota tvarka padeda artimiesiems jaustis stabiliau ir lengviau prisitaikyti prie naujos situacijos (3 paveikslas). Artimieji taip pat išskyrė darbuotojų dėmesį emocinei paramai ir dauguma (iš viso 80 proc. sutinku ir visiškai sutinku) nurodė, kad darbuotojai stengėsi juos nuraminti, o dalis (iš viso 73 proc. sutinku ir visiškai sutinku) pabrėžė, kad buvo skirta pakankamai laiko paaikškinimams (3 paveikslas). Tai rodo, kad artimiesiems svarbu ne tik informacija, bet ir tai, kaip su jais bendraujama bei kiek dėmesio jiems skiriama pirmąją atvykimo į globos įstaigą dieną.

#### **4.2.3. Pirmojo kontakto su šeimos nariais vertinimas darbuotojų požiūriu**

Tai, kad pirmasis bendravimas su globos įstaigoje gyvenančių vyresnio amžiaus asmenų artimaisiais yra svarbus patvirtino ir tyrimo dalyvavę globos įstaigose dirbantys darbuotojai (4 paveikslas). Didžioji dalis jų savo bendravimą su artimaisiais vertino palankiai ir nurodė, kad pirmojo susitikimo metu siekia suteikti aiškią informaciją, kurti pasitikėjimą ir sumažinti artimųjų patiriamą įtampą.

Dauguma darbuotojų (iš viso 94,4 proc. sutinku ir visiškai sutinku) nurodė manantys, kad pirmojo bendravimo metu artimiesiems suteikė aiškią ir suprantamą informaciją apie globos organizavimą (4 paveikslas). Taip pat beveik visi apklaustieji (iš viso 93,7 proc. sutinku ir visiškai sutinku) teigė, kad jiems pavyko išklausti artimuosius ir atsakyti į jų klausimus (4 paveikslas). Tai rodo, kad darbuotojai pasitiki savo profesionalumu ir pirmąjį kontaktą mato kaip svarbią pradžią, kurioje svarbu ne tik suteikti informaciją, bet ir padėti artimiesiems susigaudyti situacijoje, kuri jiems dažnai būna nauja ir gana paini. Kartu matyti, kad darbuotojai savo bendravimą vertina labai palankiai, o aukšti teigiamų atsakymų rodikliai leidžia manyti, kad šiame etape jie jaučiasi užtikrintai.



4 pav. Pirmojo bendravimo su gyventojų artimaisiais vertinimas (proc.)

Labai palankiai vertintas ir pats bendravimo pobūdis pirmojo kontakto metu dauguma darbuotojų (iš viso 96,2 proc. sutinku ir visiškai sutinku) nurodė, kad bendravimas buvo pagarbus ir kantrus, o didžioji dalis (iš viso 89,4 proc. sutinku ir visiškai sutinku) manė, kad pirmasis kontaktas padėjo užmegzti pasitikėjimu grįstą santykį. Tai rodo, kad darbuotojai supranta, jog svarbu ne tik ką pasakyti, bet ir kaip tai pasakyti, nes būtent tai kuria pasitikėjimą. Darbuotojai dalyvavę tyrime taip pat akcentavo emocinio palaikymo svarbą (4 paveikslas) ir dauguma darbuotojų (iš viso 92,5 proc. sutinku ir visiškai sutinku) nurodė manantys, kad jiems pavyko sumažinti artimųjų nerimą ar įtampą (4 paveikslas). Tai leidžia matyti, kad pirmasis susitikimas darbuotojams yra ne tik formalus informacijos suteikimo momentas, bet ir galimybė padėti žmonėms nusiraminti sudėtingoje situacijoje, bei pradėti kurti kokybišką ir pagarbų santykį.

Apibendrinant galima teigti, kad sprendimas dėl vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos dažniausiai nėra paprastas ir lengvas, jis dažniausiai atsiranda iš realios situacijos ir poreikio, o ne iš laisvo pasirinkimo. Šis procesas ne visiems žmonėms yra vienodai aiškus, taip pat skiriasi ir galimybės rinktis, todėl daliai šeimų tenka susidurti su neapibrėžtumu ir sudėtingesnėmis aplinkybėmis. Taip pat pastebima, kad sprendimas apgyvendinti vyresnio amžiaus asmenį globos įstaigoje yra glaudžiai susijęs su emociniais artimųjų išgyvenimais, jie patiria nerimą, kaltę, abejones, tačiau tuo pačiu jaučia ir

palengvėjimą, nes supranta, kad artimasis gaus reikiamą priežiūrą. Dėl to šis sprendimas nėra tik praktiškas, bet ir emociškai gana sunkus tačiau šeimos nariams yra svarbus.

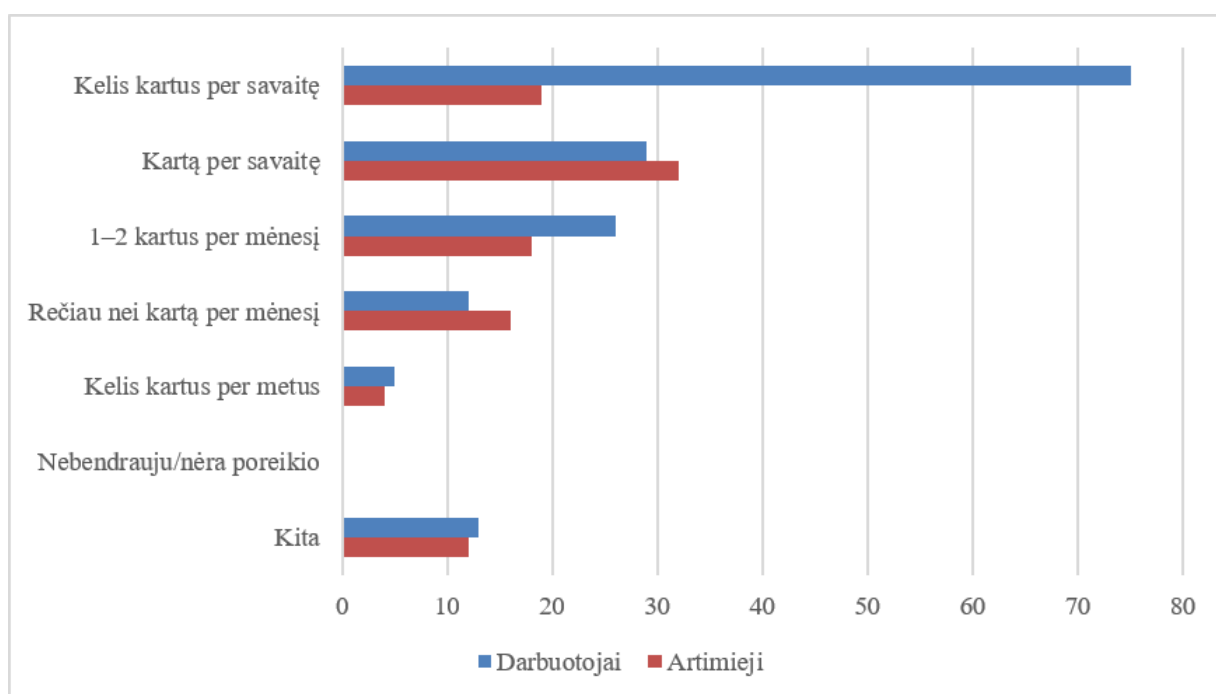
Svarbią vietą šiame etape užima šeimos narių pirmasis bendravimas su globos įstaigos darbuotojais. Po nelengvo apsisprendimo ir apgyvendinus vyresnio amžiaus asmenį globos įstaigoje, artimiesiems tai tampa pirmu susidūrimu su nauja situacija, todėl šis momentas yra svarbus. Bendravimas su darbuotojais padeda artimiesiems geriau suprasti situaciją, nusiraminti ir jaustis užtikrinčiau, o darbuotojai tuo metu siekia ne tik suteikti informaciją, bet ir palaikyti artimuosius pagal poreikį. Tai rodo, kad pirmasis bendravimas turi įtakos tolimesniam abipusiam santykiui.

#### 4.3. Šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos formos ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu

Šiame skyriuje analizuojama, kaip vyksta šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu. Siekiama parodyti, kaip dažnai bendraujama, kokiais būdais palaikomas ryšys, koks yra bendravimo pobūdis ir apie ką dažniausiai kalbama. Tai leidžia geriau suprasti, kaip ši sąveika vyksta realiose situacijose.

##### 4.3.1. Bendravimo dažnumas, iniciatyvumas ir bendravimo kanalai

Analizuojant tyrimo rezultatus siekta atskleisti, kaip dažnai šeimos nariai ir globos įstaigos darbuotojai bendrauja tarpusavyje (5 paveikslas), kokiais būdais palaikomas ryšys bei kas dažniausiai

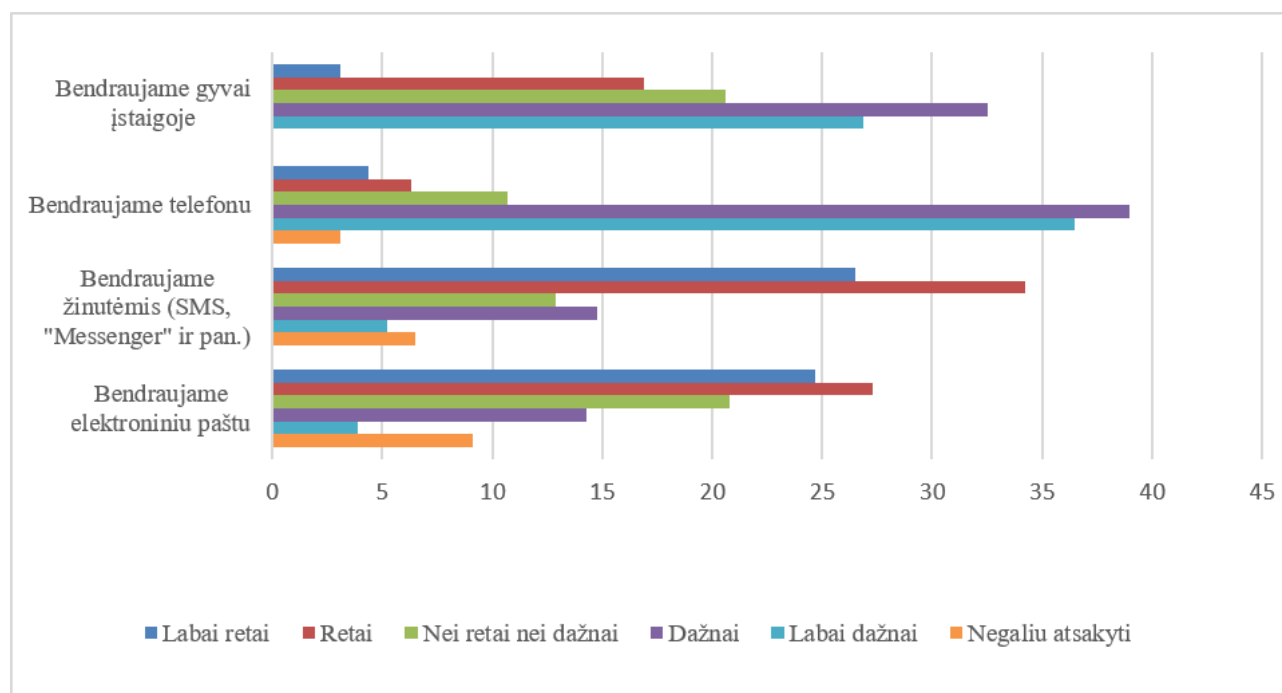


5 pav. Bendravimo dažnumo palyginimas tarp artimųjų ir darbuotojų (skaič.)

inicijuoja kontaktą. Gauti duomenys parodė, kad tarpusavio sąveika dažniausiai yra reguliari, vyksta įvairiomis formomis ir yra grindžiama abiejų pusių įsitraukimu.

Lyginant abiejų grupių atsakymus (5 paveikslas) matyti, kad darbuotojai dažniau akcentuoja intensyvesnį bendravimą, o artimieji jį vertina kaip vykstantį šiek tiek rečiau. Kita vertus, galima daryti prielaidą, kad tyrime galėjo nedalyvauti mažiau įsitraukę artimieji ir su darbuotojais nepalaikantys reguliaraus kontakto. Todėl tikėtina, kad rezultatai labiau atspindi aktyvesnių artimųjų patirtis.

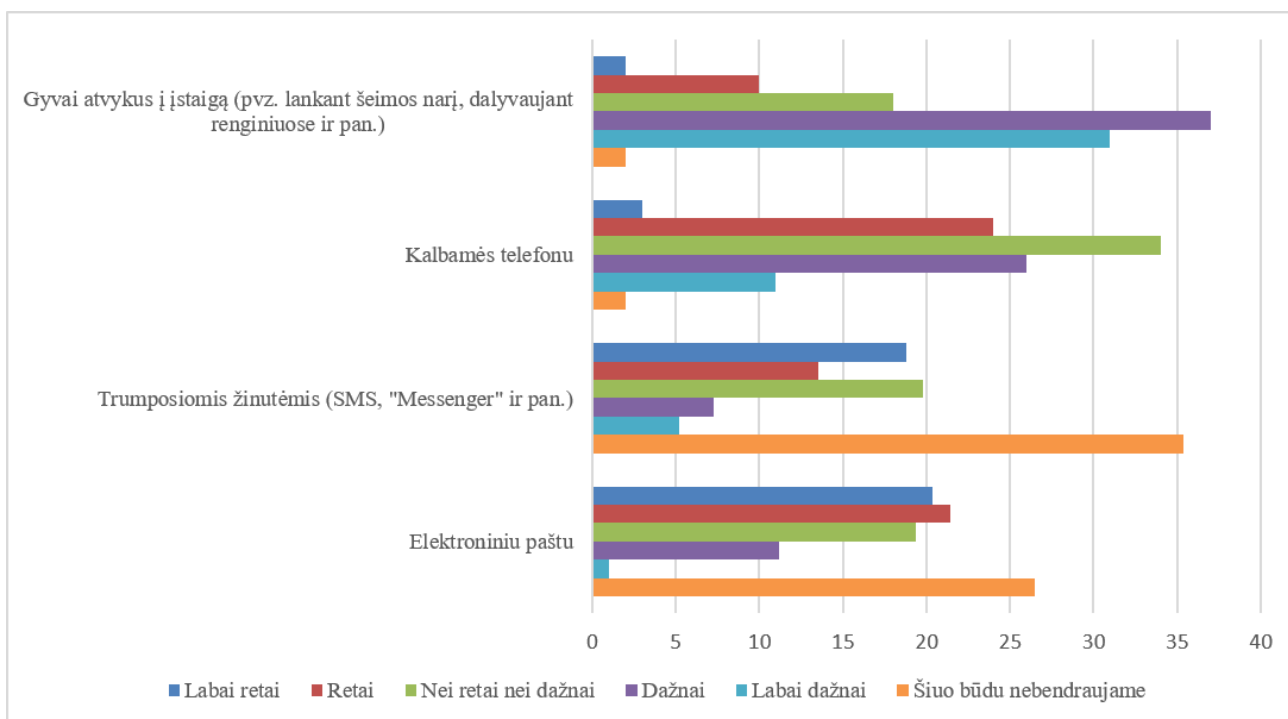
Vertinant bendravimo būdus nustatyta, kad darbuotojų požiūriu (6 paveikslas) svarbiausi kanalai yra telefoniniai pokalbiai ir gyvas bendravimas įstaigoje, o rašytiniai skaitmeniniai kanalai naudojami rečiau.



6 pav. Darbuotojų bendravimo su globos įstaigos gyventojų artimaisiais būdai ir dažnumas (proc.)

Dauguma darbuotojų nurodė dažniausiai bendraujantys telefonu (iš viso 75,5 proc. dažnai ir labai dažnai) ir gyvai įstaigoje, o žinutės ir elektroninis paštas naudojami rečiau (6 paveikslas).

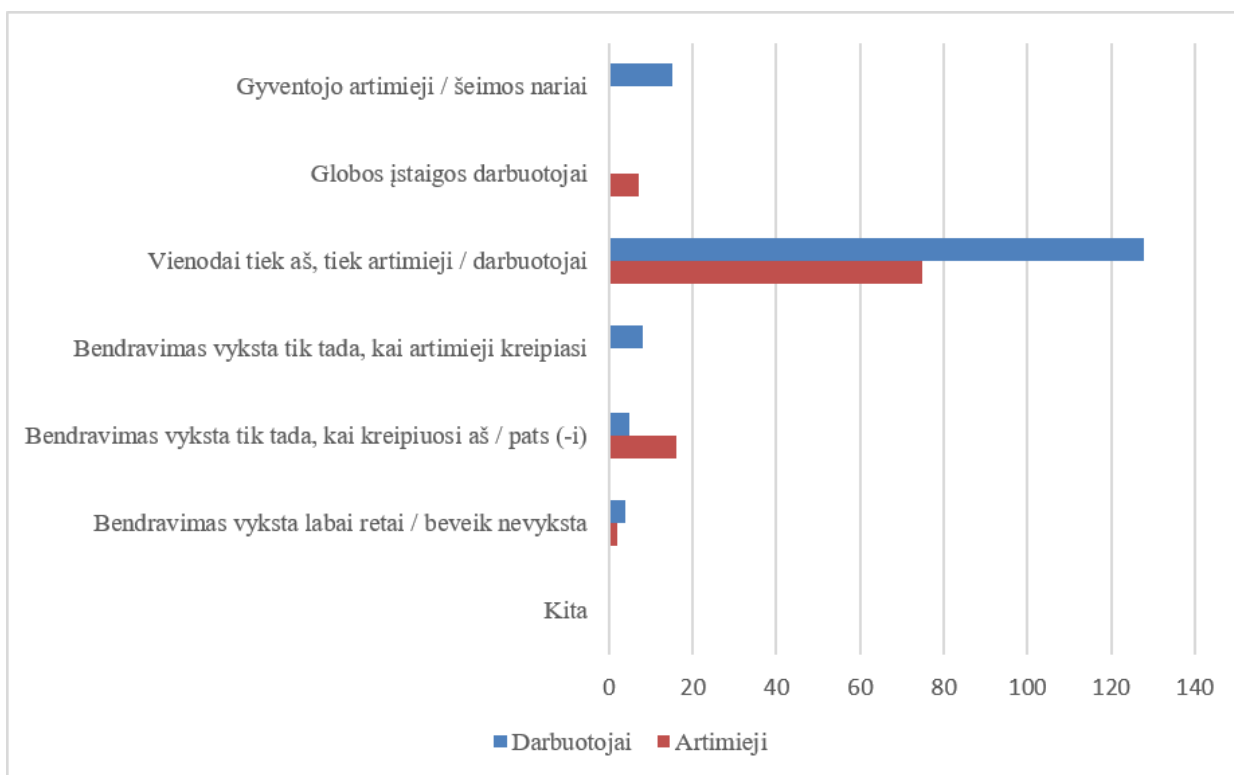
Tuo tarpu artimųjų atsakymai (7 paveikslas) parodė, kad jiems svarbiausias yra gyvas kontaktas lankymo metu, telefoninis ryšys naudojamas rečiau, o skaitmeniniai kanalai iš vis gana ribotai naudojami.



7 pav. Artimųjų bendravimo su globos įstaigos darbuotojais būdai ir periodiškumas (proc).

Tokie skirtumai leidžia pastebėti, kad darbuotojai dažniau renkasi telefoninį ryšį (6 paveikslas), kuris leidžia greitai spręsti klausimus, o artimiesiems (7 paveikslas) svarbesnis yra tiesioginis bendravimas, leidžiantis ne tik gauti informaciją iš darbuotojų, bet ir palaikyti ryšį su vyresnio amžiaus asmeniu. Vertinant tyrimo duomenis manytina, kad darbuotojų pasirinkimą lemia poreikis operatyviai reaguoti, o artimųjų pasirinkimams įtakos gali turėti jų lankymo įpročiai ir situacijos vertinimas vietoje. Šią tendenciją galima sieti ir su artimųjų amžiumi, kadangi tyrime dalyvavusių respondentų vidurkis siekia apie 55 metus, todėl tikėtina, kad dalis jų labiau vertina gyvą kontaktą bei įprastesnes bendravimo formas. Tai rodo, kad bendravimo būdus lemia ne tik organizaciniai, bet ir individualūs veiksniai.

Analizuojant, kas dažniausiai inicijuoja bendravimą, abiejose respondentų grupėse išryškėjo abipusiškumo tendencija (8 paveikslas), nes dauguma nurodė, kad kontaktas palaikomas tiek darbuotojų, tiek artimųjų iniciatyva.



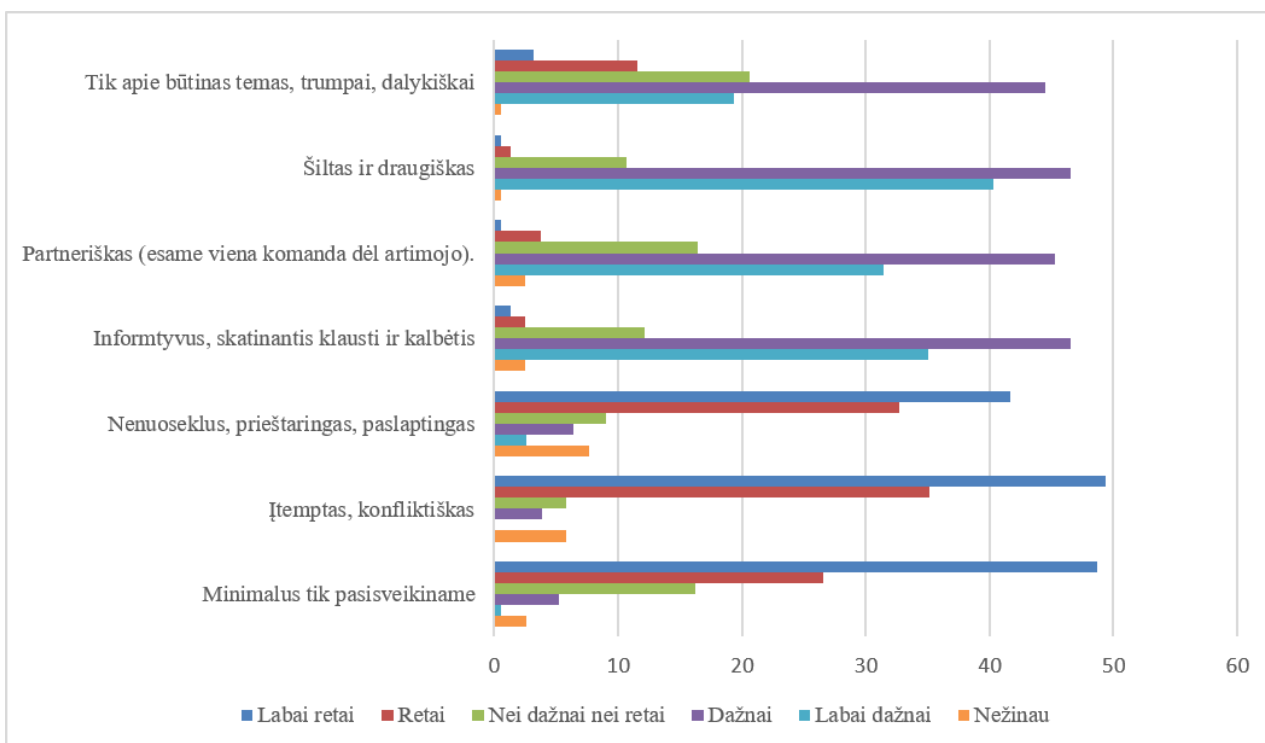
8 pav. Bendravimo iniciavimo palyginimas tarp darbuotojų ir artimųjų (skaič.)

Tai leidžia teigti, kad bendravimas grindžiamas abiejų pusių įsitraukimu, o ne vienos pusės atsakomybe. Tokia tendencija vertintina teigiamai, nes rodo aktyvų informacijos dalijimąsi ir ryšio palaikymą (8 paveikslas). Kita vertus, manytina, kad bendravimo intensyvumas gali priklausyti ir nuo individualių veiksnių, tokių kaip asmeninės savybės, bendravimo stilius ar globos situacijos sudėtingumas.

Apibendrinant galima teigti, kad šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika pasižymi reguliariu bendravimu, abipuse iniciatyva ir skirtingų bendravimo būdų derinimu. Darbuotojai dažniau akcentuoja telefoninį ryšį kaip greitą informacijos perdavimo priemonę, o artimiesiems svarbiausias išlieka gyvas kontaktas. Tai rodo, kad bendravimas vyksta tiek nuotoliniu, tiek tiesioginiu būdu ir yra svarbi bendradarbiavimo dalis.

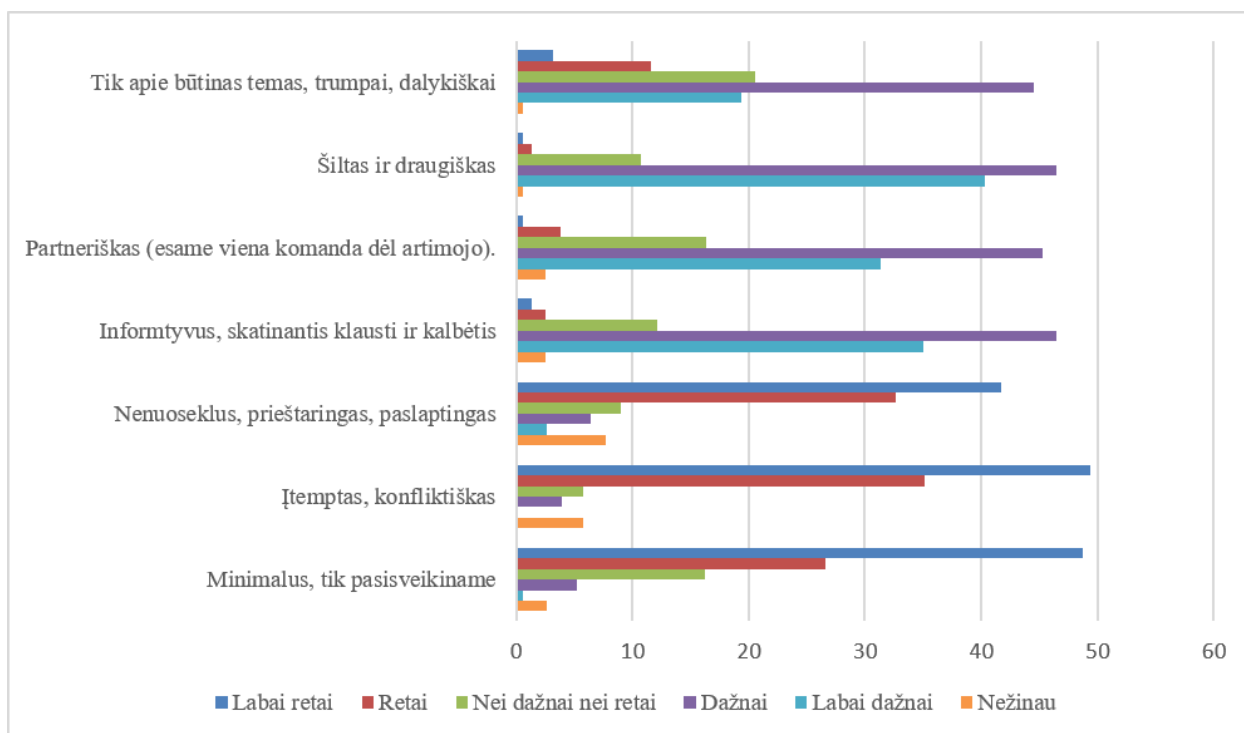
#### 4.3.2. Tarpusavio sąveikų formos ir bendravimo turinys

Atsižvelgiant į tai, kad tarpusavio sąveika pasižymi reguliariu bendravimu ir abipuse iniciatyva, svarbu atskleisti paties bendravimo pobūdį ir jo organizavimą (9 paveikslas). Tyrimo duomenys rodo, kad bendravimas daugeliu atvejų yra pozityvus ir grindžiamas bendradarbiavimu, tačiau kartu atsiskleidžia ir tam tikri bendravimo organizavimo ypatumai.



9 pav. Tarpusavio bendravimo su globos įstaigos gyventojų artimaisiais pobūdį (proc.)

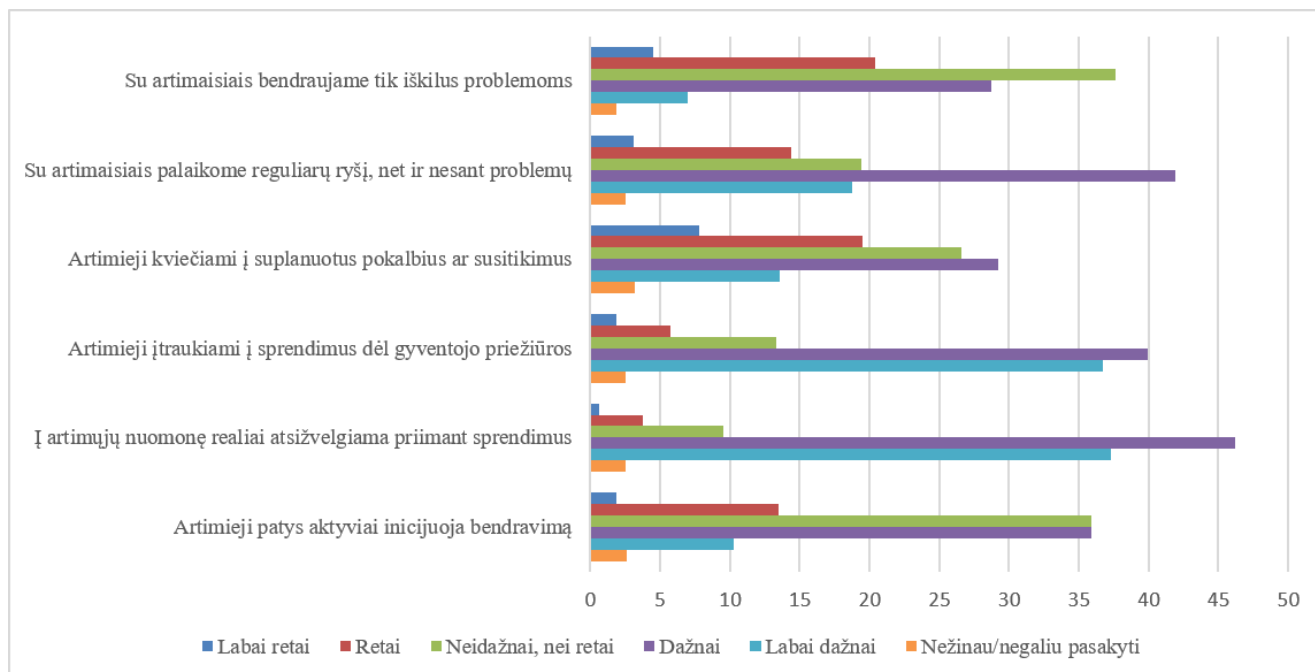
Globos įstaigų darbuotojų atsakymai parodė aiškiai pozityvų bendravimo pobūdį (9 paveikslas), kadangi didžioji jų dalis nurodė, kad bendravimas yra šiltas ir draugiškas (iš viso 86,8 proc. dažnai ir labai dažnai), informatyvus (iš viso 81,5 proc. dažnai ir labai dažnai) ir partneriškas (iš viso 76,7 proc. dažnai ir labai dažnai). Tai leidžia manyti, kad darbuotojai bendravimą suvokia ne tik kaip informacijos perdavimą, bet ir kaip bendradarbiavimu grįstą sąveiką. Vis dėlto svarbu atkreipti dėmesį, kad tokie aukšti teigiami vertinimai gali būti susiję su polinkiu savo profesinę veiklą vertinti palankiau, todėl rezultatai atspindi ne tik praktinį bendravimą, bet ir subjektyvų jo vertinimą (9 paveikslas). Neigiamos bendravimo formos darbuotojų atsakymuose pasitaiko retai, todėl jų požiūriu sąveika dažniausiai yra konstruktyvi ir orientuota į santykio palaikymą.



10 pav. Tarpusavio bendravimo su globos įstaigos darbuotojais pobūdis (artimųjų vertinimu)  
(proc.)

Artimųjų atsakymai (10 paveikslas) iš esmės patvirtina šias tendencijas, nes jų vertinimu bendravimas taip pat dažniausiai yra šiltas ir draugiškas (iš viso 82,8 proc. dažnai ir labai dažnai), informatyvus (iš viso 71 proc. dažnai ir labai dažnai) ir partneriškas (iš viso 70 proc. dažnai ir labai dažnai). Tai rodo, kad artimieji jaučiasi įtraukti į bendravimo procesą ir jį suvokia kaip abipusį. Kaip ir darbuotojų grupėje, neigiamos patirtys nėra dominuojančios, tačiau, vertinimai taip pat gali būti veikiami subjektyvumo save vertinant geriau (10 paveikslas).

Analizuojant globos įstaigos darbuotojų bendravimo organizavimą, kada ir dėl kokių priežasčių jis vyksta jų ir vyresnio amžiaus asmens šeimos narių bendravimas (11 paveikslas) matyti, kad ryšys su šeimos nariais dažniausiai palaikomas nuolat, o ne tik iškilus problemoms (iš viso 60,7 proc. dažnai ir labai dažnai), tačiau jis ne visada yra planuojamas. Planuoti pokalbiai ar susitikimai anot darbuotojų vyksta kiek rečiau nei bendravimas iškilus problemoms (iš viso 42,8 proc. dažnai ir labai dažnai), todėl galima teigti, kad bendravimas dažniau vyksta pagal situaciją, reaguojant į konkrečius poreikius, o ne pagal iš anksto numatytą planą. Tai gali turėti įtakos bendravimo nuoseklumui ir informacijos perdavimui ilgalaikėje perspektyvoje.



11 pav. Bendravimo su globos įstaigos gyventojų artimaisiais organizavimo praktika (darbuotojų vertinimu) (proc).

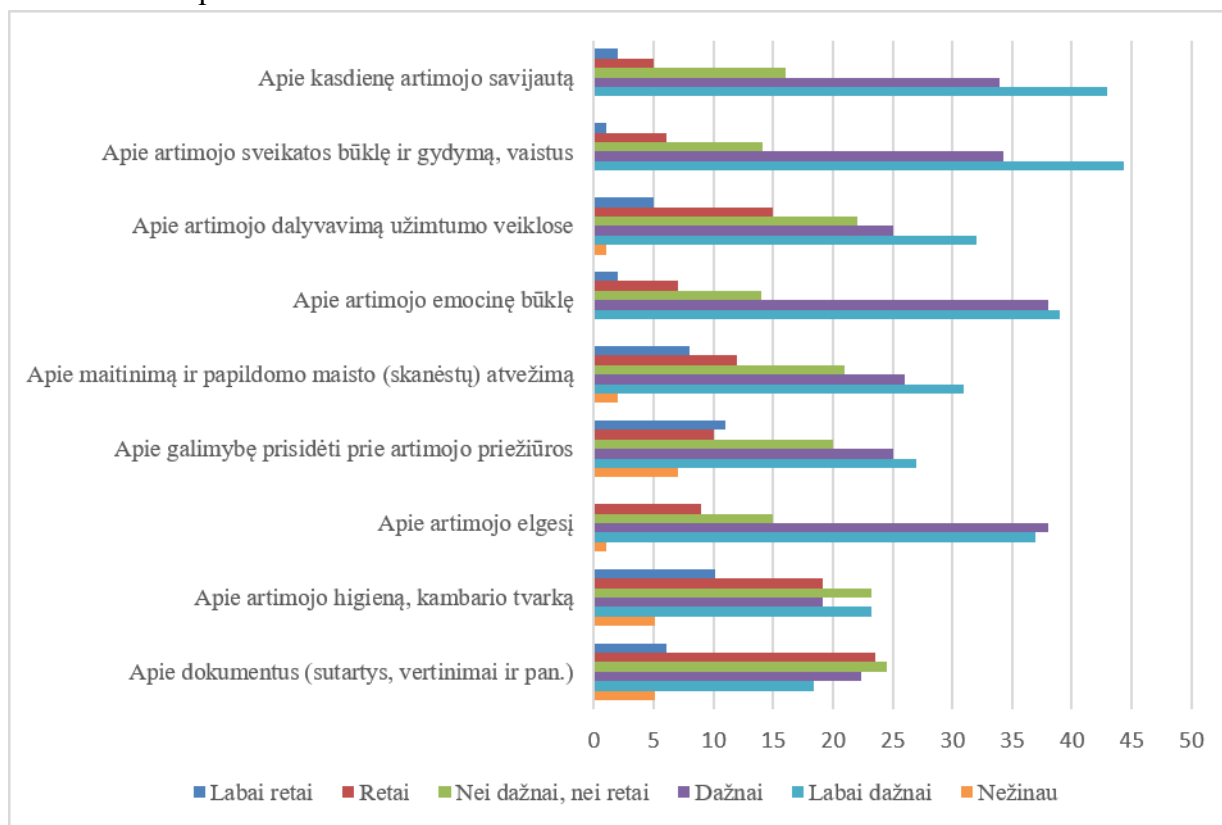
Svarbus aspektas yra artimųjų įtraukimas į priežiūros procesą. Tyrimo duomenys rodo, kad daugumoje atvejų artimieji yra įtraukiami į sprendimų priėmimą (iš viso 76,6 proc. dažnai ir labai dažnai), o jų nuomonė yra vertinama (iš viso 83,5 proc. dažnai ir labai dažnai). Tai leidžia teigti, kad vyrauja bendradarbiavimu grindžiama praktika (11 paveikslas). Vis dėlto šis įsitraukimas dažniau pasireiškia priklausomai nuo situacijos, o ne per nuosekliai planuojamą bendravimą, kas gali būti susiję su organizaciniais veiksniais.

Apibendrinant galima teigti, kad šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika pasižymi pozityviu, partnerišku ir informatyviu bendravimu. Tiek darbuotojų, tiek artimųjų vertinimai rodo, kad santykis dažniausiai grindžiamas bendradarbiavimu, tačiau bendravimas dažniau vyksta pagal situaciją, o ne yra nuosekliai planuojamas, todėl tai gali turėti įtakos jo nuoseklumui ir kokybei.

#### 4.3.3. Šeimos narių ir darbuotojų tarpusavio bendravimo turinys

Šiame poskyryje nagrinėjama, apie ką dažniausiai bendrauja šeimos nariai ir globos įstaigos darbuotojai. Tiek darbuotojų, tiek artimųjų buvo klausiama apie bendravimo temas, susijusias su gyventojų savijauta, sveikatos būkle, emocine būseną, dalyvavimu veiklose, taip pat kasdieniais priežiūros ir globos organizavimo klausimais (12 paveikslas). Gauti duomenys rodo gana aiškiai

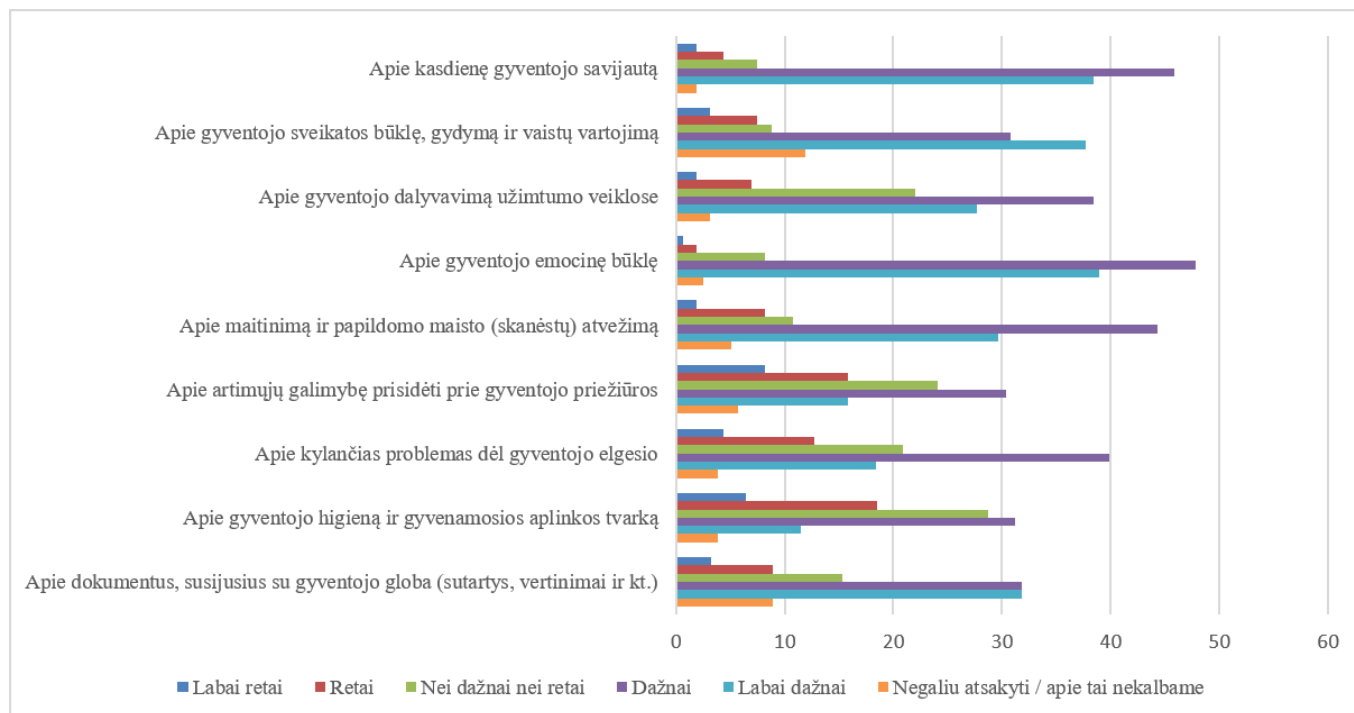
tendenciją - bendravimo turinys abiejose grupėse yra panašus ir pirmiausia orientuotas į gyventojų būklę bei kasdienes poreikis.



12 pav. Su darbuotojais dažniausiai aptariamos temos (artimųjų vertinimu) (proc.)

Tiek darbuotojų, tiek artimųjų atsakymai rodo, kad dažniausiai aptariamos temos yra susijusios su gyventojų savijauta, sveikatos būkle ir emocine būsena. Apie savijautą artimųjų teigimu kalbama (iš viso apie 77 proc. dažnai arba labai dažnai) (12 paveikslas), o darbuotojų vertinimu šia tema kalbama (iš viso 84,3 proc. dažnai ir labai dažnai), (13 paveikslas), taip pat vyresnio mažiaus asmens sveikatos būklę tiek darbuotojų, tiek artimųjų teigimu aptariama viena dažniausių artimųjų teigimu (iš viso 78,7 proc. dažnai ir labai dažnai) (12 paveikslas) ir darbuotojų teigimu (iš viso 68,5 proc. dažnai ir labai dažnai). Tai rodo, kad būtent ši informacija abiem pusėms yra svarbiausia. Todėl manytina, kad tai gana natūralu, nes šeimos nariams svarbiausia žinoti, kaip jaučiasi jų artimasis, ypač kai nėra galimybės jo matyti kasdien, tuomet ir bendravime natūraliai pirmiausia aptariami savijautos ir sveikatos klausimai. Be fizinės būklės, svarbi vieta tenka ir emocinei savijautai, ši tema taip pat aptariama gana dažnai anot tyrime dalyvavusių šeimos narių (iš viso apie 77 proc. dažnai ir labai dažnai) (12 paveikslas), darbuotojų teigimu (iš viso apie 86,8 proc. dažnai ir labai dažnai) (13 paveikslas). Taigi svarbu paminėti, kad bendravimas apima ne tik „medicininis“, bet ir emocinius aspektus. Kiek rečiau, bet vis dar gana dažnai aptariamas vyresnio amžiaus asmens užimtumas ir veiklos globos įstaigoje šeimos nariai nurodo, kad (iš viso apie 57 proc.

dažnai ir labai dažnai) (12 paveikslas), panašiai teigia ir darbuotojai anot jų (iš viso apie 66 proc. dažnai ir labai dažnai) (13 paveikslas), kas rodo platesnį šeimos narių ar kitų gyventojo atstovų domėjimąsi gyvenimo kokybe.



13 pav. Bendravimo su gyventojų artimaisiais turinys darbuotojų vertinimu (proc.)

Kitos, labiau praktinės temos aptariamasi nevienodai. Pavyzdžiui, maitinimo klausimai nei artimųjų atsakymuose mini rečiau (apie 57 proc. dažnai ir labai dažnai) (12 paveikslas), nei darbuotojų atsakymuose (apie 74 proc. dažnai ir labai dažnai) (13 paveikslas) kas gali rodyti, kad darbuotojai dažniau inicijuoja konkrečius priežiūros aspektus, o artimieji labiau orientuojasi į bendrą informaciją apie savijautą. Kalbant apie artimųjų išitraukimą į priežiūrą, ši tema dažniau akcentuojama pačių artimųjų, kas gali būti susiję su noru išlaikyti ryšį ir dalyvauti sprendimuose, susijusiuose su priežiūra. Vis dėlto vertinant šiuos duomenis svarbu atsižvelgti ir į galimą subjektyvumą. O vyresnio amžiaus asmens elgesio pokyčiai aptariamasi gana dažnai, 75 proc. artimųjų teigia, kad apie tai kalbama dažnai arba labai dažnai (12 paveikslas), o šiek tiek daugiau nei pusė (iš viso 58,3 proc. dažnai arba labai dažnai) darbuotojų taip pat nurodo, kad apie elgesio pokyčius kalbama su šeimos nariais, toks atsakymų pasiskirstymas gali rodyti didesnę artimųjų jautrumą šiems pokyčiams. Tuo tarpu tokie klausimai kaip higiena, aplinkos tvarka ar dokumentai aptariamasi rečiau. Higienos tema siekia (iš viso apie 42 proc. dažnai arba labai dažnai) abiejose grupėse, o pokalbiai apie dokumentus susijusius su artimojo globa šeimos narių tarpe siekia (iš viso apie 40,8 proc. dažnai ir labai dažnai) (12 paveikslas) ir tarp darbuotojų (iš viso apie 63,6

proc. dažnai ir labai dažnai)(13 paveikslas). Tai leidžia manyti, kad šios temos dažniau aptariamos pagal poreikį, o ne nuolat.

Apibendrinant galima teigti, kad šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu iš esmės yra gana aktyvi ir įvairialypė. Tyrimo duomenys rodo, kad bendravimas dažniausiai vyksta reguliariai, abi pusės yra įsitraukusios, o ryšys palaikomas ne vien tik iš poreikio, bet ir kaip nuolatinė globos dalis. Taip pat matyti, kad bendravimas vyksta skirtingais būdais - darbuotojai dažniau renkasi telefoninį kontaktą kaip greitesnį ir patogesnį, o artimiesiems svarbesnis išlieka tiesioginis bendravimas. Tai rodo, kad bendravimo formos priklauso ne tik nuo situacijos, bet ir nuo kiekvienos pusės įpročių bei galimybių.

Vertinant bendravimo pobūdį, galima matyti, kad jis dažniausiai yra pozityvus, šiltas ir orientuotas į bendradarbiavimą. Tiek darbuotojai, tiek artimieji linkę jį vertinti palankiai, tačiau kartu galima pastebėti ir tam tikrą subjektyvumą, ypač kai tiriamieji vertina savo pačių įsitraukimą ar bendravimo kokybę. Tuo tarpu kalbant apie bendravimo turinį, aiškiai išryškėja, kad didžiausias dėmesys skiriamas gyventojų savijautai, sveikatos būklei ir emocinei būsenai. Tai natūralu, nes būtent ši informacija artimiesiems yra svarbiausia. Kiti klausimai, susiję su kasdiene priežiūra ar dokumentais, aptariami rečiau ir dažniau pagal poreikį.

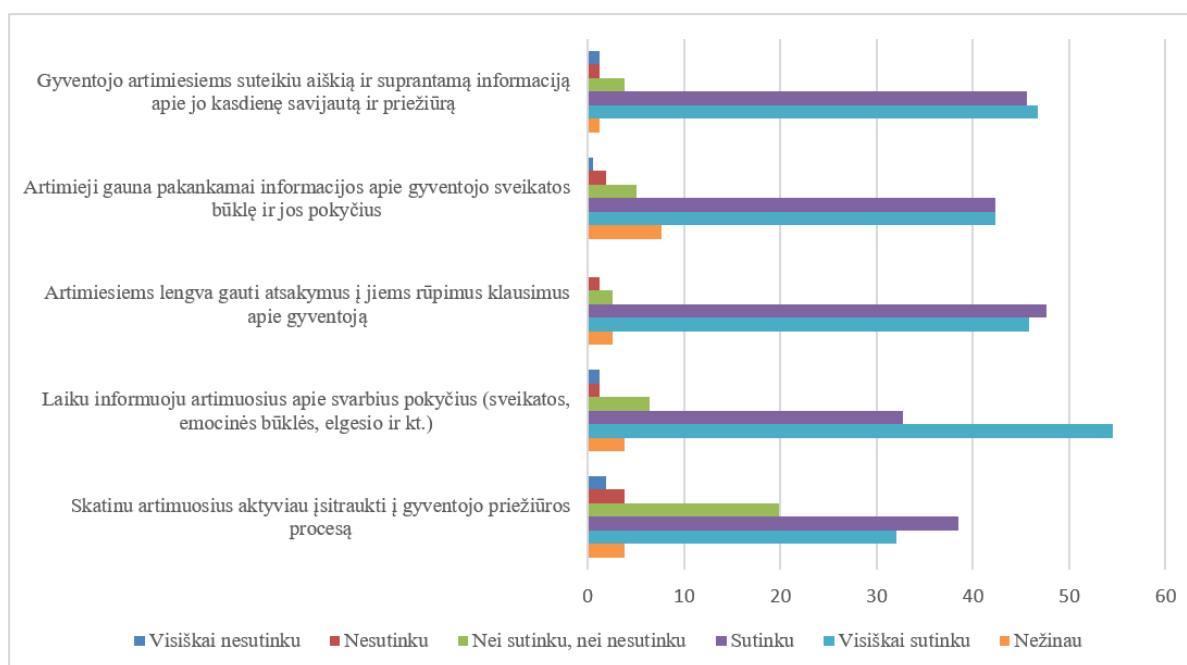
Atsižvelgiant į rezultatus pastebima, kad sąveika tarp šeimos narių ir darbuotojų dažniausiai grindžiama bendradarbiavimu, abipusiu įsitraukimu ir informacijos dalijimusi, tačiau tam tikrose vietose ji išlieka labiau situacinė nei nuosekliai planuojama.

#### **4.4. Veiksniai, darantys įtaką šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikai globos laikotarpiu**

Šiame skyriuje analizuojami pagrindiniai veiksniai, darantys įtaką šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikai globos laikotarpiu. Daugiausia dėmesio skiriama informacijos teikimui, bendravimo pobūdžiui bei veiksniams, kurie šią sąveiką stiprina arba apsunkina. Analizė atliekama lyginant šeimos narių ir darbuotojų vertinimus, siekiant atskleisti, kaip šie veiksniai pasireiškia praktikoje.

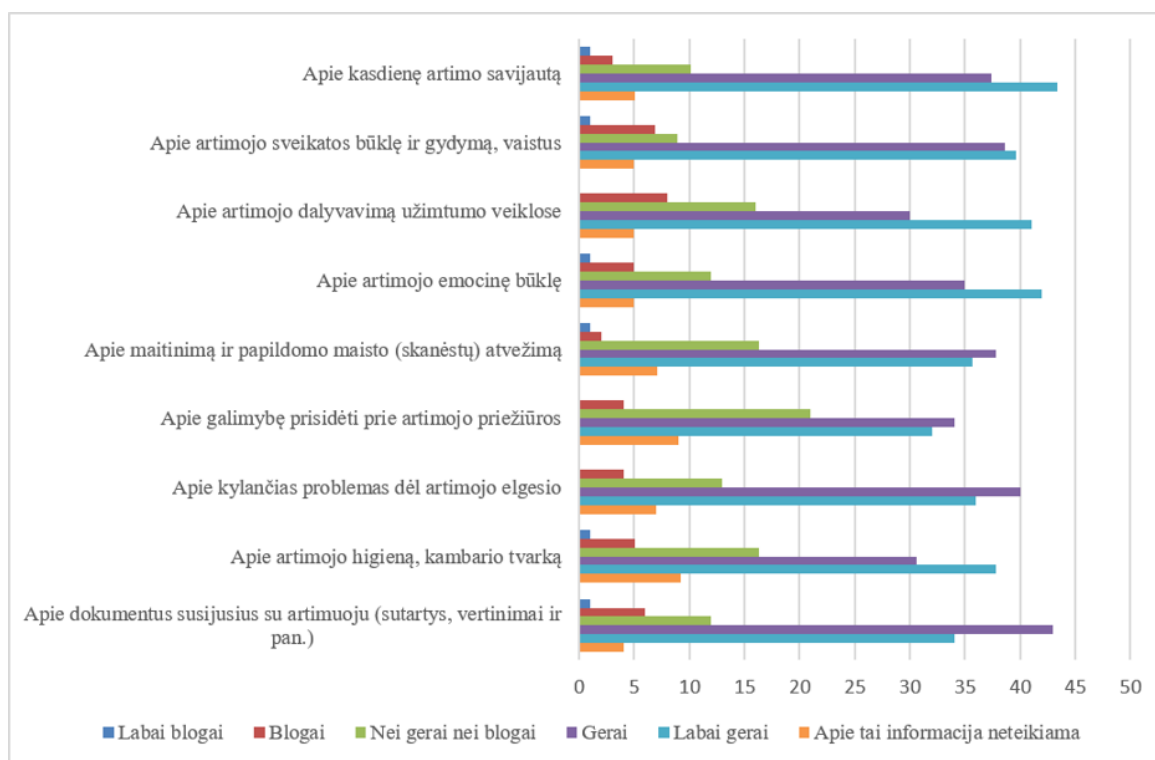
#### 4.4.1. Informacijos prieinamumas ir komunikacijos aiškumas kaip sąveikos kokybės pagrindas

Informacijos prieinamumas ir aiškumas yra vienas svarbiausių veiksnių, darančių įtaką šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikai. Tiek šeimos narių, tiek darbuotojų buvo klausiama apie informacijos teikimą, susijusį su vyresnio amžiaus asmens savijauta, sveikatos būkle, emocine būsena, dalyvavimu veiklose, kasdieniais priežiūros aspektais, taip pat galimybe gauti atsakymus į rūpimus klausimus bei įsitraukti į priežiūros procesą. Svarbu ne tik tai, ar informacija yra suteikiama, bet ir ar ji pateikiama laiku, aiškiai ir suprantamai, nes nuo to priklauso tiek šeimos narių pasitikėjimas, tiek bendravimo kokybė.



14 pav. Informacijos teikimas ir bendravimo prieinamumas (darbuotojų vertinimu) (proc.)

Darbuotojų atsakymai rodo labai aukštai vertinamą jų informacijos teikimą šeimos nariams (14 paveikslas), apklausos metu dauguma nurodė, kad pateikia aiškią informaciją apie gyventojų savijautą ir sudaro galimybes šeimos nariams lengvai gauti atsakymus, tokių atsakymų buvo (iš viso apie 92–93 proc. sutinku ir visiškai sutinku). Tai rodo, kad darbuotojai informacijos teikimą suvokia kaip svarbią savo darbo dalį ir ją vertina labai pozityviai. Kita vertus, toks aukštas vertinimas gali būti susijęs ir su tuo, kad darbuotojai vertina savo pačių darbą, todėl natūralu, kad kritiškesnių vertinimų pasitaiko rečiau. Kiek silpniau buvo vertinamas šeimos narių įsitraukimo skatinimas (iš viso apie 70 proc. sutinku ir visiškai sutinku), kas rodo, kad ne visada aišku, kaip artimieji gali aktyviau dalyvauti vyresnio amžiaus asmens priežiūros procese (14 paveikslas).



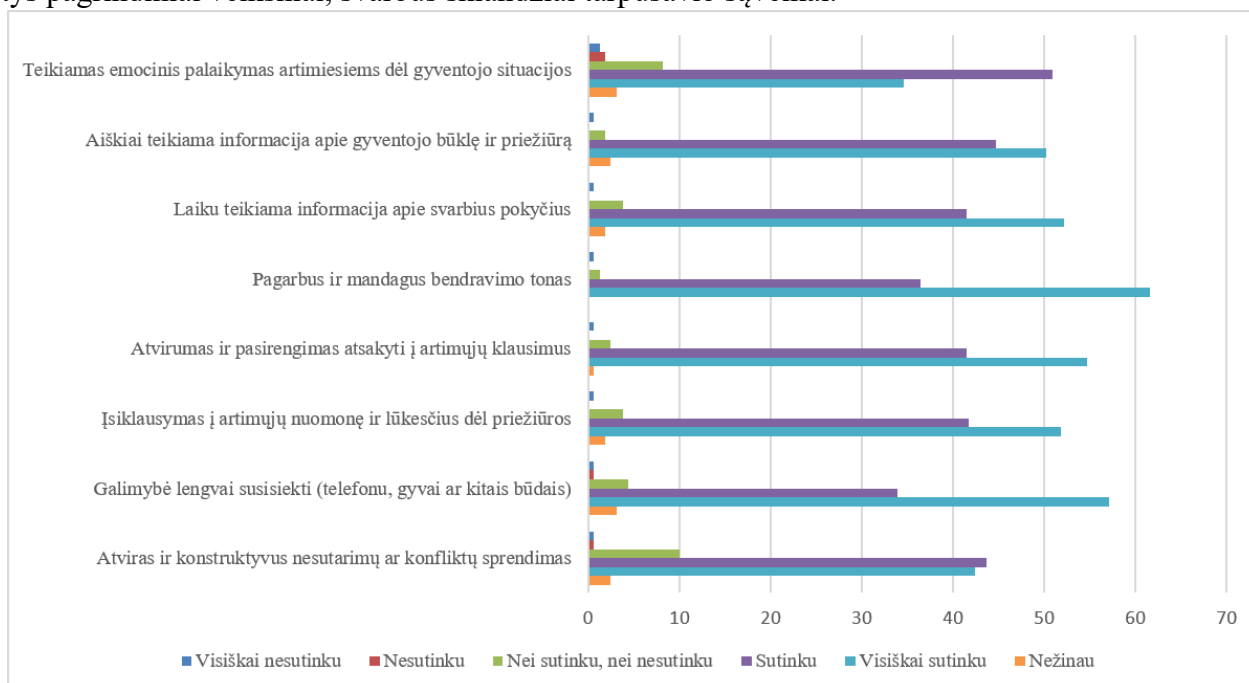
15 pav. Globos įstaigos darbuotojų teikiamos informacijos kokybės vertinimas pagal temas (artimūjų vertinimu) (proc.)

Vertinant šeimos narių pateiktus atsakymus jie iš esmės patvirtina šią teigiamą tendenciją apie darbuotojų jiems suteikiamą informaciją, tačiau yra santūresni (15 paveikslas). Informaciją apie vyresnio amžiaus asmens savijautą ir sveikatos būklę teigiamai šeimos nariai vertina (iš viso apie 78–81 proc. gerai arba labai gerai), tačiau daugiau pasitaiko vidutinių vertinimų. Tai rodo, kad darbuotojų teikiama informacija ne visada iki galo atitinka artimųjų lūkesčius. (15 paveikslas) Artimiesiems dažnai svarbus didesnis informacijos išsamumas, ypač kai nėra galimybės kasdien matyti vyresnio amžiaus asmens, tuo tarpu darbuotojai pateikiamą informaciją vertina kaip pakankamą.

Apibendrinant galima teigti, kad informacijos teikimas yra abiem pusėm svarbus tarpusavio sąveikos pagrindas, tačiau darbuotojų ir šeimos narių vertinimai ne visiškai sutampa. Skirtumai labiau atsiskleidžia ne pačiame informacijos perdavime, o jos vertinime kadangi darbuotojai ją vertina labai palankiai, o artimieji kiek santūriau. Tai rodo, kad informacija ne visada vienodai atitinka abiejų pusių lūkesčius.

#### 4.4.2. Šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveiką stiprinantys veiksniai

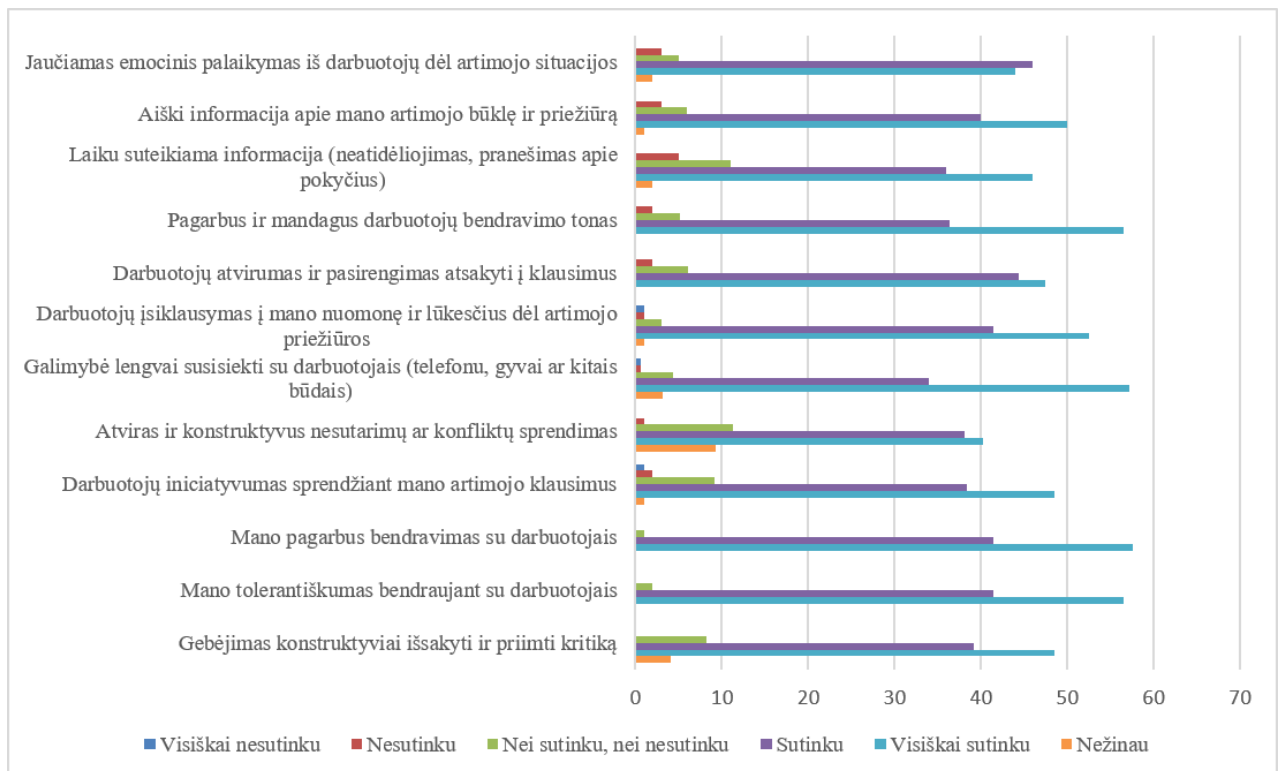
Atsižvelgiant į ankstesniuose skyriuose aptartą sąveiką, matyti, kad bendravimo kokybę lemia ne tik informacijos prieinamumas, bet ir pats bendravimo pobūdis, tokie dalykai kaip aiškumas, pagarbus tonas, atvirumas, gebėjimas išklausyti ir suteikti emocinį palaikymą. Šie dalykai padeda kurti pasitikėjimu grįstą santykį ir palaikyti sklandų bendradarbiavimą. Todėl šiame poskyryje analizuojama, kokie veiksniai, darbuotojų ir artimųjų vertinimu, labiausiai prisideda prie kokybiško bendravimo ir labiausiai stiprina tarpusavio sąveiką. Analizuojant darbuotojų (16 paveikslas) ir šeimos narių (17 paveikslas) vertinimus matyti gana aiški tendencija, abiejų grupių požiūris iš esmės sutampa, išskiriami tie patys pagrindiniai veiksniai, svarbūs sklandžiai tarpusavio sąveikai.



16 pav. Veiksniai, užtikrinantys kokybišką bendravimą ir bendradarbiavimą (darbuotojų vertinimu) (proc.)

Darbuotojų atsakymai rodo labai aukštą bendravimo kokybės vertinimą (16 paveikslas), pastebima, kad dauguma nurodo, jog bendraujant užtikrinamas pagarbus tonas, aiškiai ir laiku teikiama informacija bei atsakoma į artimųjų klausimus. Tai leidžia matyti, kad darbuotojai bendravimą suvokia ne tik kaip informacijos perdavimą, bet ir kaip santykio kūrimą. Kita vertus, toks aukštas vertinimas gali būti susijęs ir su tuo, kad jie vertina savo pačių darbą ir dirba aplinkoje, kur kokybiškas bendravimas yra itin svarbi darbo dalis.

Toliau analizuojant artimųjų atsakymus matyti, kad jie iš esmės patvirtina darbuotojų pateiktą vaizdą, tačiau leidžia aiškiau suprasti, kas jiems yra svarbiausia kasdieniame bendravime.



17 pav. Kokybišką bendravimą ir bendradarbiavimą su globos įstaigos darbuotojais lemiantys veiksniai (artimųjų vertinimu) (proc.)

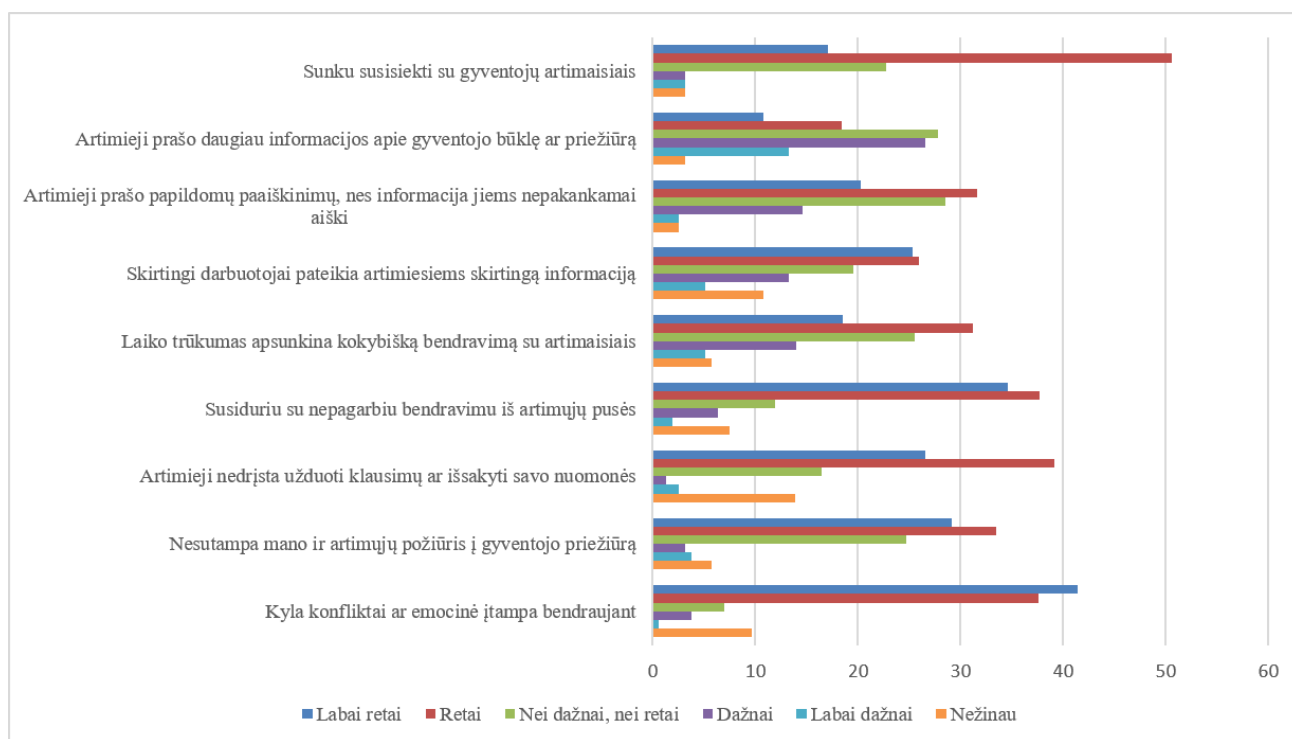
Artimųjų vertinimu (17 paveikslas) labiausiai išsiskiria pagarbus bendravimo tonas (iš viso apie 93 proc. sutinku ir visiškai sutinku) ir darbuotojų gebėjimas įsiklausyti į šeimos narių nuomonę (iš viso apie 94 proc. sutinku ir visiškai sutinku). Tai rodo, kad šeimos nariams svarbus ne tik informacijos kiekis, bet ir tai, kaip vyksta pats bendravimas, bei ar su jais kalbama pagarbiai, ar jų nuomonė išgirstama ir ar jie jaučiasi įtraukti į bendravimą su globos įstaigos darbuotojais (17 paveikslas). Svarbią vietą užima ir informacijos teikimas. Aiškią informaciją apie artimojo būklę teigiamai vertina (iš viso apie 90 proc. sutinku ir visiškai sutinku) šeimos narių, o jos pateikimą laiku (iš viso apie 82 proc. sutinku ir visiškai sutinku). Tai rodo, kad informacijos aiškumas dažniausiai yra užtikrinamas, tačiau jos pateikimo laikas ne visada yra vienodas ir gali priklausyti nuo konkrečių situacijų. Didelę reikšmę šeimos nariams turi ir darbuotojų prieinamumas. Apie (92 proc. sutinku ir visiškai sutinku) teigiamai vertina galimybę gauti atsakymus į jiems rūpimus klausimus (17 paveikslas). Tai rodo, kad svarbus ne tik pats informacijos turinys, bet ir galimybė ją laiku gauti iš kompetentingo globos įstaigos darbuotojo.

Apibendrinant galima teigti, kad tiek darbuotojai, tiek šeimos nariai kokybišką bendravimą sieja su tais pačiais pagrindiniais aspektais, tokiais kaip pagarba, įsiklausymas, aiški ir laiku pateikiama

informacija bei galimybė lengvai susisiekti. Tai padeda kurti pasitikėjimu grįstą santykį ir palaikyti sklandų bendradarbiavimą rūpinantis vyresnio amžiaus asmens gerove.

#### 4.4.3. Šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveiką ribojantys veiksniai

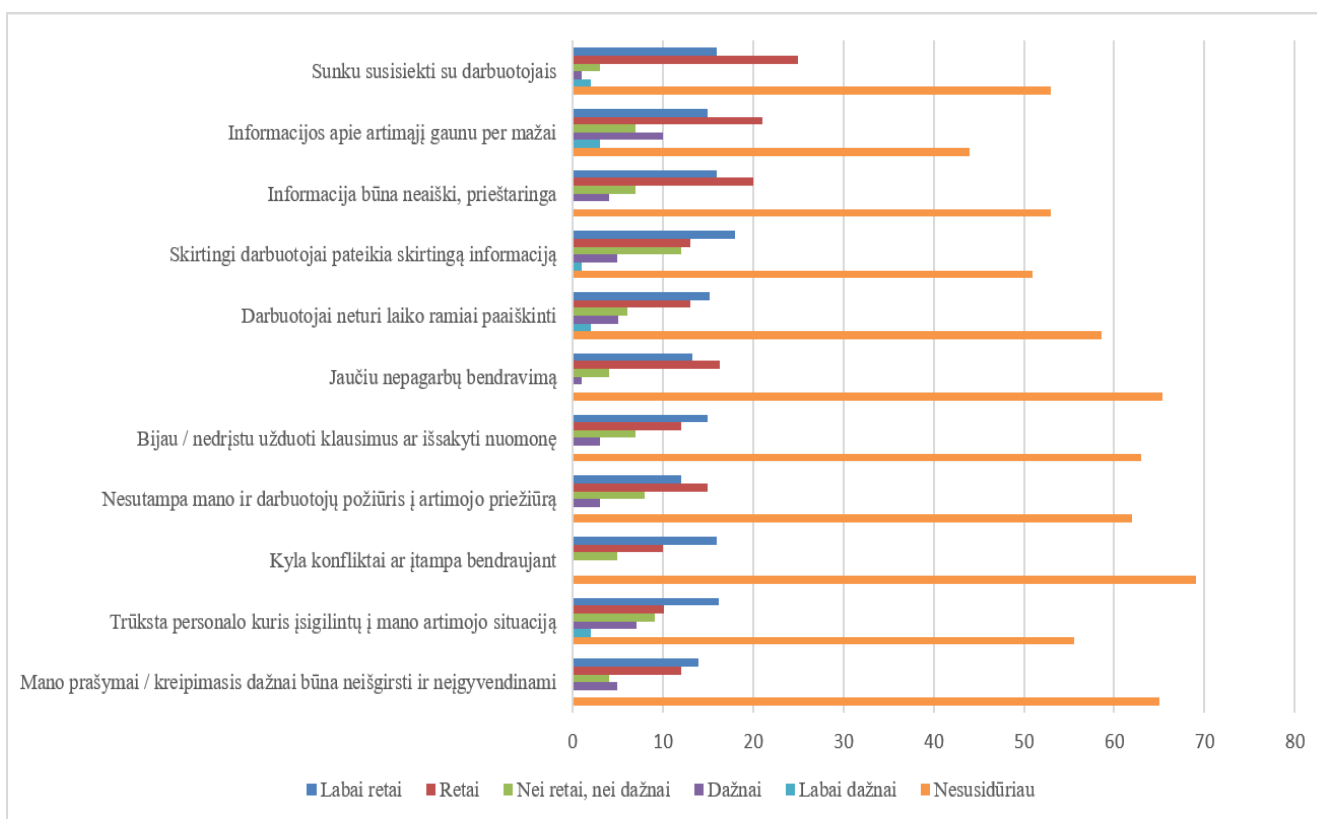
Nors ankstesniame poskyryje buvo aptarti veiksniai, stiprinantys tarpusavio sąveiką, tyrimo duomenys rodo, kad bendravimas tarp šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų ne visuomet vyksta sklandžiai. Nors abi pusės išskiria panašius kokybiško bendravimo aspektus, praktikoje jie ne visada lengvai įgyvendinami. Respondentų atsakymai leidžia matyti, kad įtampų gali kilti dėl skirtingų lūkesčių, informacijos teikimo ypatumų ar nevienodo situacijų suvokimo. Net ir nedideli nesusikalbėjimai gali turėti reikšmės bendram santykiui, ypač atsižvelgiant į emociškai jautrų globos kontekstą. Analizuojant darbuotojų ir artimųjų atsakymus matyti, kad bendravimo sunkumai nėra labai dažni, tačiau galima išskirti kelias sritis, kuriose sąveika tampa sudėtingesnė, tai tokios sritys kaip informacijos pakankumas, skirtingi lūkesčiai, organizaciniai aspektai ir emocinis kontekstas.



18 pav. Sunkumai bendraujant ir bendradarbiaujant su gyventojų artimaisiais (darbuotojų vertinimu) (proc.)

Darbuotojų atsakymai rodo (18 paveikslas), kad susiekti su gyventojų artimaisiais dažniausiai nėra sudėtinga, tokie sunkumai pasitaiko tikrai retai (67,7 proc. retai ir labai retai). Tačiau išryškėja, kad šeimos nariai gana dažnai prašo daugiau informacijos apie vyresnio amžiaus asmens būklę ar priežiūrą.

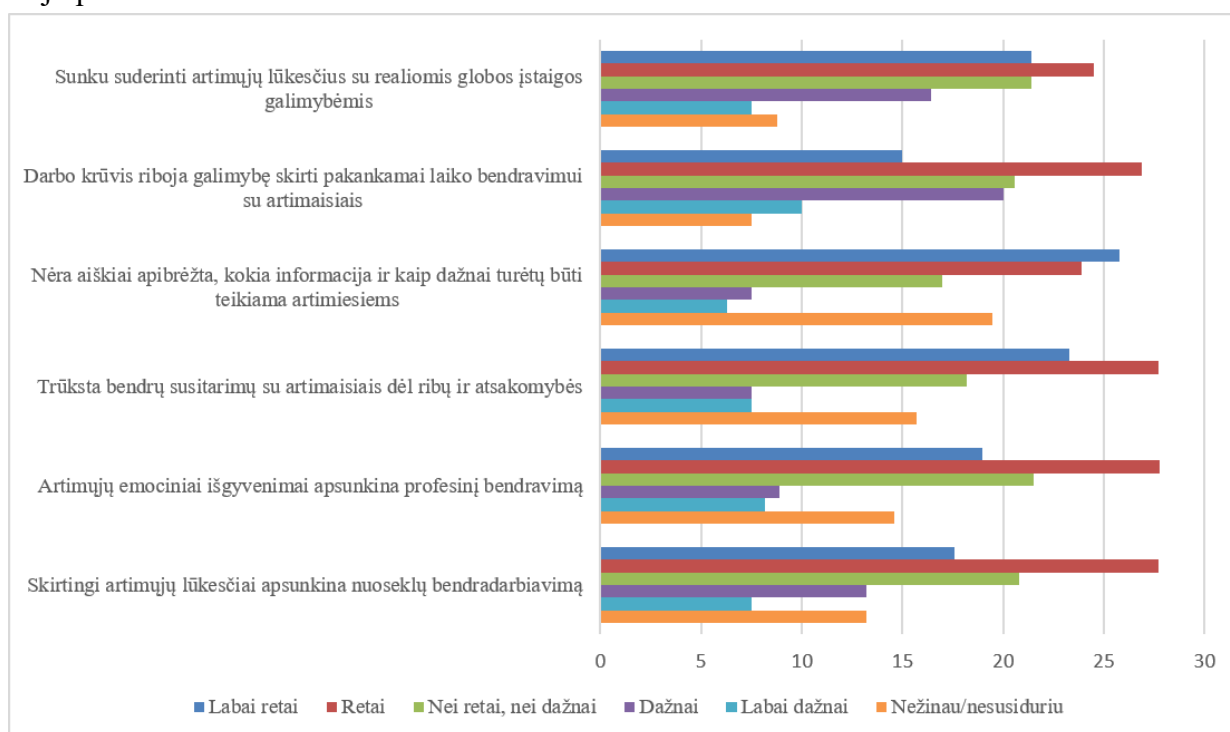
(apie 40 proc. dažnai ir labai dažnai). Tai rodo, kad bendravimas vyksta, tačiau šeimos nariams ne visada pakanka darbuotojų teikiamos informacijos apie vyresnio amžiaus asmenį ir jie siekia ją patikslinti ar gauti detalesnę (18 paveikslas). Toks poreikis yra natūralus ir jo intensyvumas tarp artimųjų gali skirtis ir priklausyti nuo įvairių aplinkybių. Taip pat galima pastebėti, kad kiti bendravimo sunkumai nėra labai ryškūs. Dauguma darbuotojų nurodė, kad konfliktai ar emocinė įtampa bendraujant su vyresnio amžiaus asmenų artimaisiais kyla retai, o nepagarbus bendravimas taip pat nėra dažnas. Vis dėlto atsiskleidžia tam tikri bendravimo niuansai, kurie gali apsunkinti kasdienę komunikaciją, dalis respondentų pastebi, kad skirtingi darbuotojai artimiesiems pateikia ne visada vienodą informaciją. O kartais laiko trūkumas apsunkina kokybišką bendravimą ir bendradarbiavimą. Todėl galima manyti, kad sunkumai dažniau kyla ne dėl konfliktų, o dėl informacijos aiškumo, nuoseklumo ir bendravimo organizavimo.



19 pav. Sunkumai, patiriami dėl bendravimo ir/ar bendradarbiavimo su globos įstaigos darbuotojais (artimųjų vertinimu) (proc.)

Artimųjų atsakymai šią situaciją papildė kiek kitaip. Didelė dalis šeimos narių nurodė, kad nesusidūrė su bendravimo sunkumais (19 paveikslas), susijusiais su susisiekimu su darbuotojais (apie 53 proc.), informacijos aiškumu (apie 53 proc.) bei konfliktais ar įtampa (apie 69 proc.). Tai rodo, kad daugeliui artimųjų bendravimas su globos įstaigos darbuotojais nėra problemiškas. Vis dėlto dalis šeimos narių pažymi, kad informacijos apie artimąjį kartais trūksta (apie 13 proc. dažnai ir labai dažnai), todėl

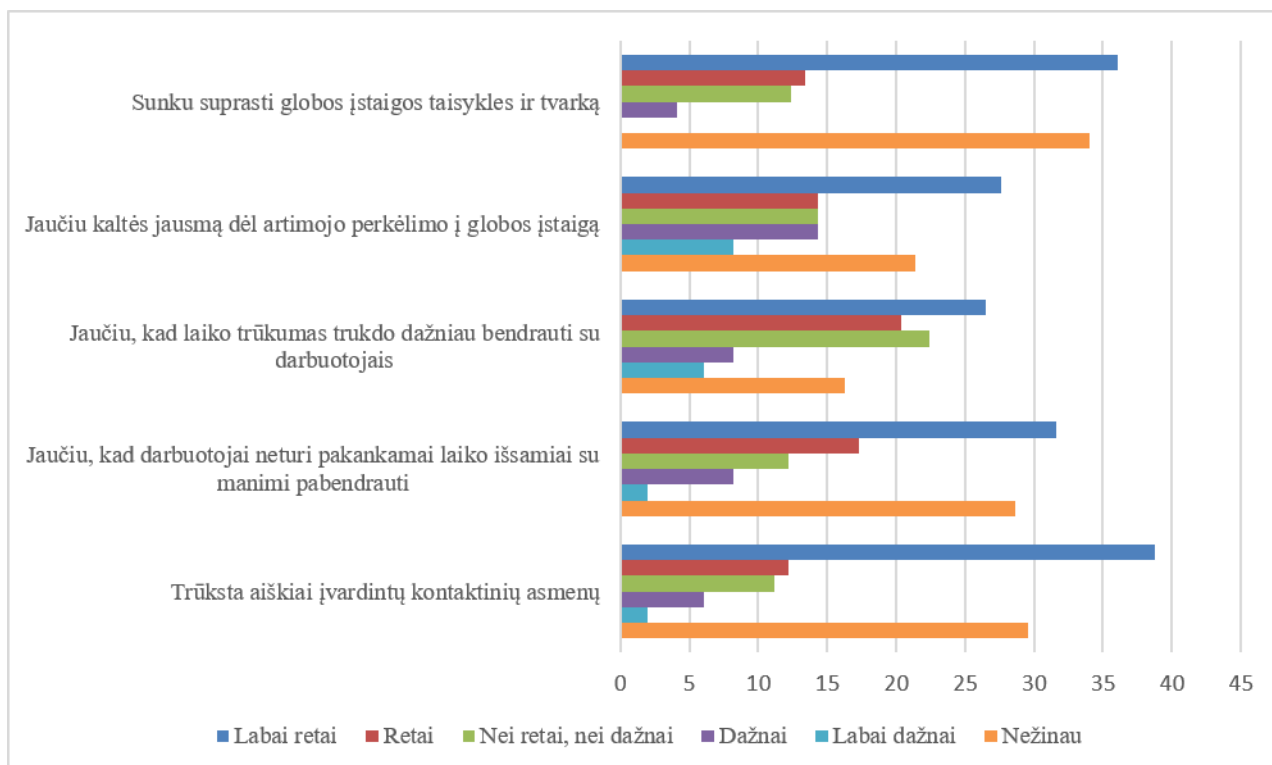
informacijos pakankumas išlieka viena jautriausių sričių (19 paveikslas). Taip pat svarbu atkreipti dėmesį, kad atsakymas „nesusidūriau“ gali reikšti ne tik problemos nebuvimą, bet ir tai, kad situacija konkrečiam respondentui nebuvo aktuali. Taip pat pastebima, kad nemaža dalis artimųjų dažniausiai daugiau nei 50 proc. nesusiduria su kai kuriais sunkumais, pavyzdžiui, nepagarbiu bendravimu, nedrąsa išsakyti savo nuomonę ar požiūrių nesutapimu su darbuotojais. Tai leidžia suprasti, kad daugeliu atvejų bendravimas vyksta gana sklandžiai, o santykis tarp artimųjų ir darbuotojų yra pakankamai atviras. Tuo pačiu matyti, kad tam tikri sunkumai vis tiek išlieka, nes dalis artimųjų susiduria su ne visada aiškia informacija, kartais jaučiamu laiko trūkumu ar skirtingai pateikiama informacija. Nors šie atvejai nėra labai dažni, jie parodo, kad bendravimo kokybė gali skirtis priklausomai nuo situacijos ir kiekvieno artimojo patirties.



20 pav. Profesiniai ir organizaciniai iššūkiai bendraujant su gyventojų artimaisiais (darbuotojų vertinimu) (proc.)

Analizuojant duomenis (20 paveikslas) pastebėta, kad darbuotojų bendravimas su artimaisiais dažniausiai vyksta gana sklandžiai, nes didžioji dalis sunkumų įvardijami kaip reti. Dažniau pasitaikantis iššūkis yra darbo krūvis ir laiko trūkumas, nors dalis darbuotojų nurodė, kad su tuo susiduria retai, tačiau kita nemaža dalis tai jaučia ir dažniau (30 proc. dažnai ir labai dažnai). Taip pat galima pastebėti, kad ne visada lengva suderinti artimųjų lūkesčius su realiomis globos įstaigos galimybėmis (23,9 proc. dažnai ir labai dažnai). Be to, nors dauguma darbuotojų nurodo, kad bendravimo sunkumai nėra ryškūs, daliai jų vis dėlto tenka susidurti su emociniais artimųjų išgyvenimais ar skirtingais požiūriais (17,1 proc.

dažnai ir labai dažnai) (20 paveikslas). Tai rodo, kad bendravimas reikalauja ne tik informacijos perdavimo, bet ir gebėjimo prisitaikyti prie skirtingų situacijų. Pavyzdžiui, dalis darbuotojų nurodė, kad su skirtingais lūkesčiais susiduria „nei retai, nei dažnai“ (20 paveikslas). Tai leidžia matyti, kad nuomonių skirtumai bendravime yra gana natūrali situacija. Darbuotojai vyresnio amžiaus asmens būklę vertina remdamiesi kasdiene priežiūros patirtimi, o šeimos nariai dažniau remiasi asmeniniu santykiu ir emociniu ryšiu su artimuoju, todėl jų situacijos vertinimas gali skirtis. Tokiais atvejais dažnai reikia daugiau bendravimo, kad darbuotojai ir šeimos nariai galėtų geriau suprasti vieni kitus.



Pav. 21. Iššūkiai, kylantys bendraujant su globos įstaigos darbuotojais (artimųjų vertinimu) (proc.)

Analizuojant šeimos narių patiriamus iššūkius bendraujant su globos įstaigos darbuotojais matyti, kad jie taip pat nėra labai dažni, tačiau išsiskiria emocinis aspektas. Dalis respondentų (22,5 proc. dažnai ir labai dažnai) nurodė jaučiantys kaltę dėl artimojo apgyvendinimo globos įstaigoje. Tai rodo, kad bendravimas yra susijęs ne tik su informacijos mainais, bet ir su artimųjų emocine būseną. Tokiose situacijose artimieji gali būti jautresni ir kritiškiau vertinti darbuotojų darbą ar teikiamas paslaugas. Taip pat pradžioje gali trūkti aiškumo apie įstaigos veiklą, kad nei dažnai nei retai būna sunku suprasti įstaigos taisykles nurodė 14,3 proc. respondentų, o kartu su emociniu nesaugumu tai gali lemti jautresnį reagavimą į situacijas. Be to, dalis artimųjų nurodo, kad bendravimą gali apsunkinti ir praktiniai aspektai, tokie kaip laiko trūkumas dažniau bendrauti ar ne visada pakankamai aiškiai įvardinti kontaktiniai asmenys. Nors šie sunkumai nėra labai dažni, jie rodo, kad bendravimo procesas ne visais atvejais yra

iki galo aiškiai organizuotas. Taip pat, bendravimui įtakos gali turėti ir vyresnio amžiaus asmens sveikatos būklė bei gyventojų tarpusavio santykiai su artimaisiais.

Analizė parodė, kad šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikai didžiausią įtaką daro informacijos teikimas, bendravimo pobūdis ir tarpusavio lūkesčių suderinamumas. Vertinant informacijos teikimą nustatyta, kad darbuotojai šią sritį vertina labai palankiai, tuo tarpu šeimos narių vertinimai yra santūresni. Tai leidžia matyti, kad informacija ne visada vienodai atitinka abiejų pusių lūkesčius, nors iš esmės ji yra teikiama ir laikoma svarbia tarpusavio sąveikos dalimi.

Analizuojant sąveiką stiprinančius veiksnius paaiškėjo, kad tiek darbuotojai, tiek šeimos nariai išskiria tuos pačius pagrindinius aspektus tai buvo pagarbus bendravimas, įsiklausymas, aiški ir laiku pateikiama informacija bei galimybė lengvai susisiekti. Tai rodo, kad bendravimas suvokiamas ne tik kaip informacijos perdavimas, bet ir kaip santykio kūrimas. Tuo tarpu vertinant sąveiką ribojančius veiksnius nustatyta, kad bendravimo sunkumai nėra dažni, tačiau tam tikrose situacijose jie pasireiškia. Dažniausiai jie susiję su informacijos pakankamumu, skirtingais šeimos narių ir darbuotojų lūkesčiais, darbo organizavimo ypatumais bei emociniu kontekstu. Nors didelė dalis šeimos narių nurodo, kad su sunkumais nesusiduria, daliai jų vis dėlto trūksta informacijos arba kyla neaiškumų.

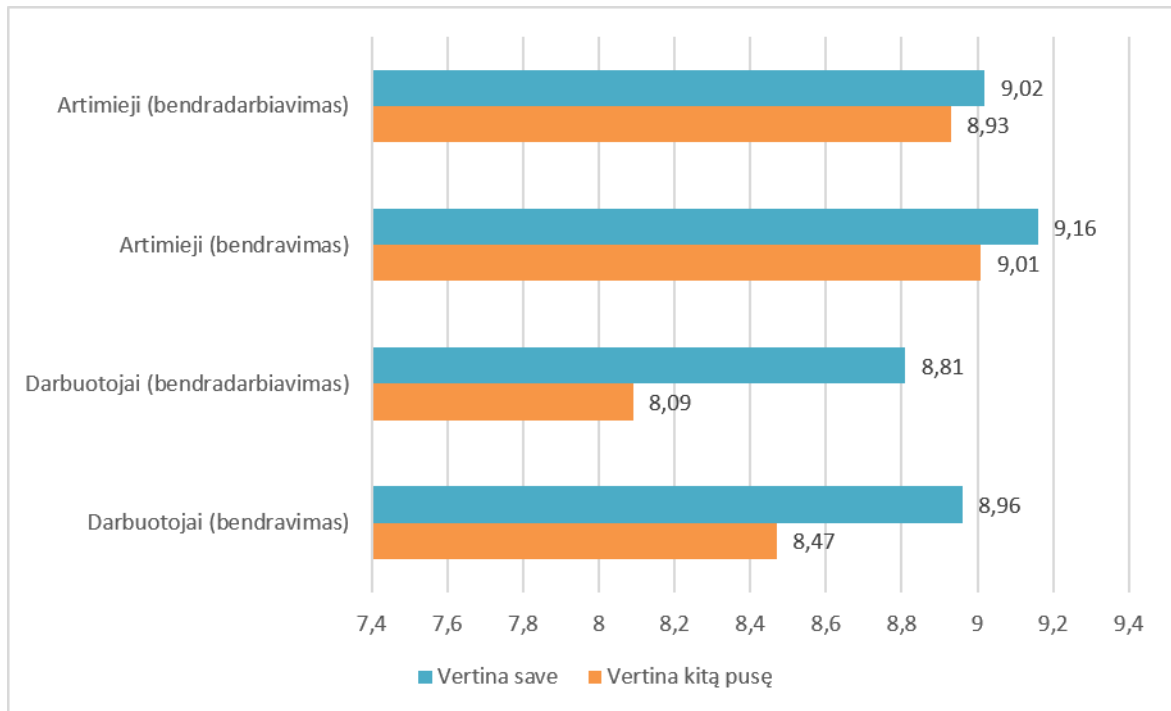
Svarbu ir tai, kad bendravimas vyksta emociškai jautrioje situacijoje, todėl šeimos narių patiriami išgyvenimai gali turėti įtakos jų vertinimams ir bendravimo eigai. Tai rodo, kad tarpusavio sąveika priklauso ne tik nuo informacijos teikimo ar organizacinių aspektų, bet ir nuo gebėjimo suprasti vieniems kitus bei atsižvelgti į situacijos jautrumą.

#### **4.5. Šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų lūkesčiai ir pasitenkinimas tarpusavio sąveika vyresnio amžiaus asmens globos laikotarpiu**

Atsižvelgiant į tyrimo pradžioje iškeltą uždavinį, šiame skyriuje siekiama atskleisti ir palyginti, kaip šeimos nariai ir globos įstaigos darbuotojai vertina tarpusavio sąveiką vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu. Ankstesniuose skyriuose buvo analizuojami atskiri bendravimo aspektai, tokie kaip informacijos teikimas, bendravimo kokybė ir kylantys iššūkiai, todėl šiame etape svarbu įvertinti bendrą abipusį pasitenkinimą tarpusavio sąveika. Toks palyginimas leidžia pamatyti, kiek darbuotojų ir šeimos narių vertinimai sutampa, o kur išsiskiria, ypač atsižvelgiant į tai, kad abiem grupėms buvo pateikti identiški arba panašūs klausimai.

#### 4.5.1. Bendras pasitenkinimas tarpusavio sąveika, darbuotojų ir artimųjų vertinimai

Siekiant geriau suprasti bendrą pasitenkinimą tarpusavio sąveika, tiek darbuotojų, tiek šeimos narių buvo prašoma 10 balų skalėje (22 paveikslas) įvertinti kitos pusės bendravimą ir bendradarbiavimą bei savo pačių vaidmenį šioje sąveikoje. Tai leidžia į situaciją pažvelgti iš abiejų pusių ir įvertinti ne tik kitą, bet ir save.



Pav. 22. Darbuotojų ir šeimos narių bendravimo ir bendradarbiavimo vertinimai (balais)

Analizuojant rezultatus matyti, kad tarpusavio bendravimas ir bendradarbiavimas abiejų grupių vertinamas gana palankiai, tačiau išryškėja tam tikri skirtumai. (22 paveikslas)

Darbuotojai artimųjų bendravimą su jais vertina vidutiniškai 8,47 balo, bendradarbiavimą - 8,09 balo, o savo pačių bendravimą su šeimos nariais vertina aukščiau apie 8,96 balo, bendradarbiavimą 8,81 balo. Tai rodo, kad darbuotojai tarpusavio sąveiką vertina teigiamai, tačiau savo vaidmenį linkę vertinti šiek tiek palankiau nei artimųjų. (22 paveikslas)

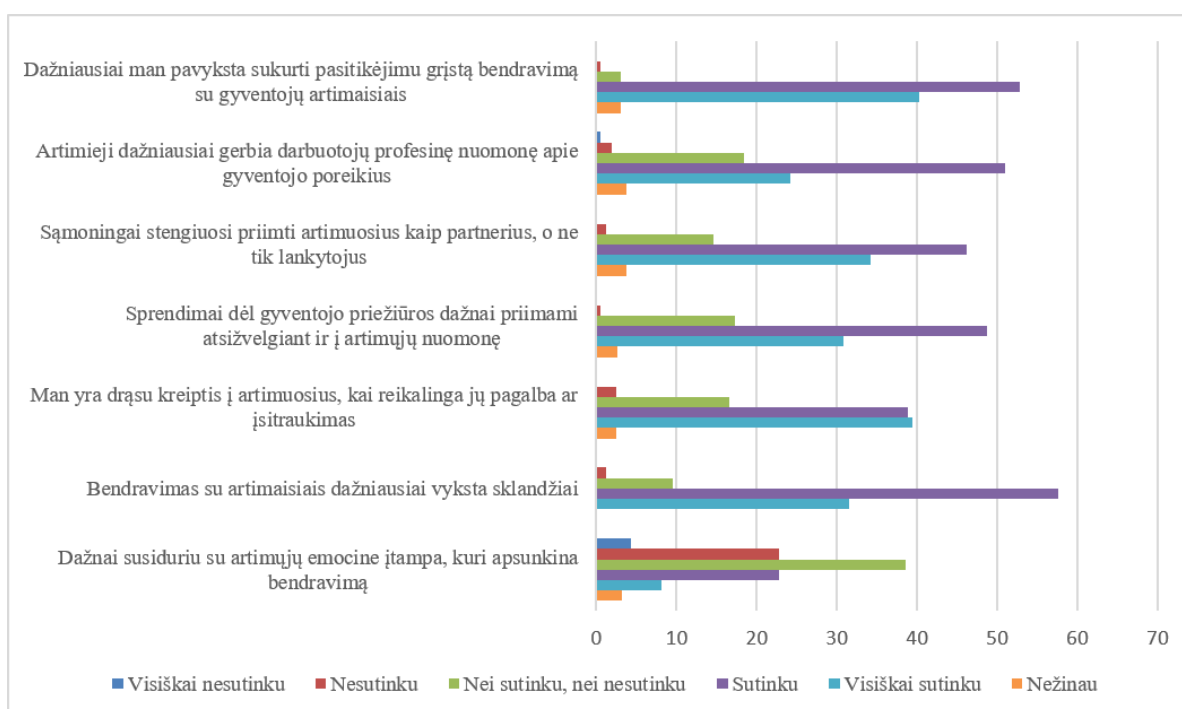
Panaši tendencija matoma ir šeimos narių atsakymuose, tačiau jų vertinimai išlieka aukštesni. Šeimos nariai darbuotojų bendravimą vertina apie 9,01 balo, bendradarbiavimą - 8,93 balo, o savo pačių bendravimą - 9,16 balo, bendradarbiavimą - 9,02 balo. Tai rodo, kad artimieji taip pat linkę savo indėlį vertinti šiek tiek palankiau nei darbuotojų.

Apibendrinant galima teigti, kad abiejų grupių vertinimai rodo gana aukštą pasitenkinimą tarpusavio sąveika, tačiau kartu atsiskleidžia ir nedidelis skirtumas - kiekviena pusė šiek tiek palankiau vertina save nei kitą. Tai leidžia manyti, kad bendravimas iš esmės vyksta pakankamai sklandžiai, tačiau

jo vertinimas ne visada yra visiškai objektyvus ir gali būti susijęs su asmenine patirtimi, lūkesčiais ar individualiu situacijos vertinimu. Šie skirtumai rodo, kad net ir pakankamai gerai vertinamoje sąveikoje abi pusės ją gali matyti šiek tiek skirtingai, o tai ilgainiui gali turėti įtakos bendravimo kokybei.

#### 4.5.2. Tarpusavio santykio kokybė ir artimųjų lūkesčiai darbuotojams

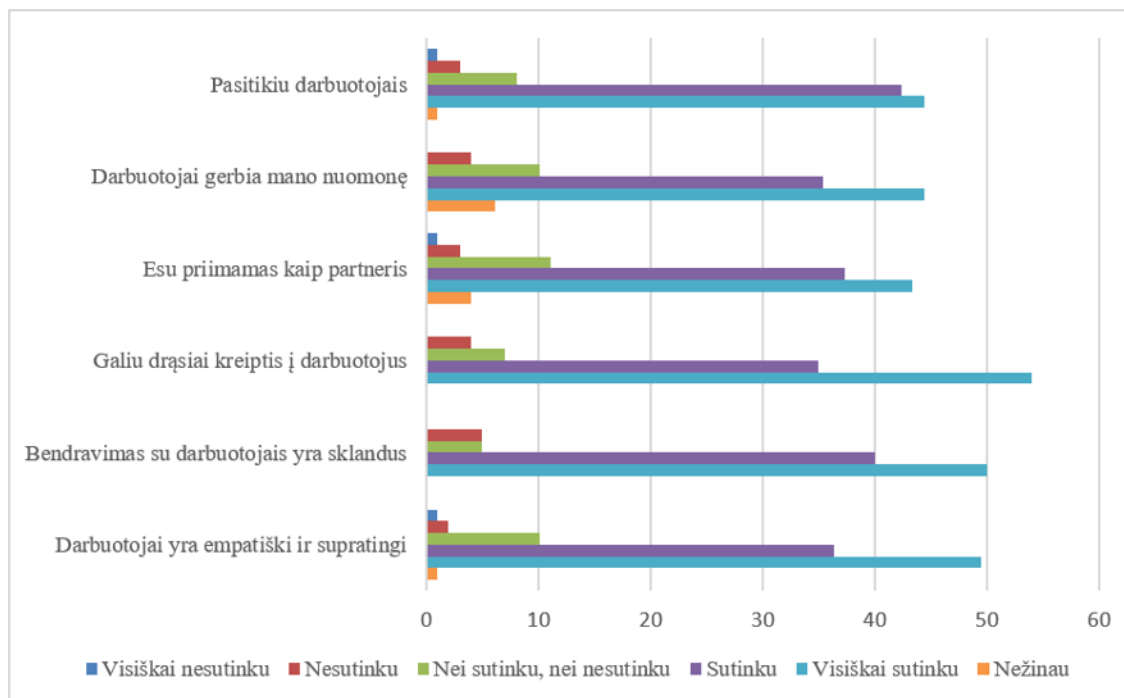
Šiame poskyryje aptariama šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio santykio kokybė bei artimųjų lūkesčiai darbuotojams ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu. Analizuojama, kaip abi pusės vertina tarpusavio santykį ir kokius lūkesčius darbuotojams kelia šeimos nariai. Vien tai, kad bendravimas vyksta, dar neparodo santykio kokybės, todėl svarbu įvertinti, kaip šį santykį mato abi pusės ir kiek jis atitinka artimųjų lūkesčius.



Pav. 23. Bendravimo ir bendradarbiavimo su gyventojų artimaisiais pobūdis (darbuotojų vertinimu) (proc.)

Analizuojant darbuotojų atsakymus matyti, kad bendravimas su artimaisiais vertinamas teigiamai (23 paveikslas). Dauguma respondentų nurodo, kad bendravimas vyksta sklandžiai ir yra grindžiamas pasitikėjimu (apie 89 proc. sutinku ir visiškai sutinku), taip pat darbuotojai jaučiasi galintys kreiptis į artimuosius esant poreikiui (apie 78 proc. sutinku ir visiškai sutinku). Didelė dalis darbuotojų artimuosius priima kaip partnerius (apie 80 proc. sutinku ir visiškai sutinku), kas rodo, kad sprendimai dėl vyresnio amžiaus asmens nėra priimami vienašališkai. Taip pat pastebima, kad nemaža dalis darbuotojų nurodo, jog sprendimai dėl gyventojų priežiūros priimami atsižvelgiant į artimųjų nuomonę (apie 80 proc. sutinku

ir visiškai sutinku), todėl galima sakyti, kad bendravime iš tiesų yra partnerystės elementų. Tačiau atsakymuose išryškėja ir tam tikri sunkumai, kadangi dalis darbuotojų pastebi, jog bendravimą kartais gali apsunkinti artimųjų emocinė įtampa, nors tai nėra labai dažnas dalykas, kadangi čia išryškėja atsakymas „nei sutinku nei nesutinku“, pagal tai manytina, kad santykis yra dinamiškas ir būna daug skirtingų situacijų. Vis dėlto vertinant visumą galima suprasti, kad nors bendravimas dažniausiai vyksta gana sklandžiai ir yra paremtas bendradarbiavimu, tam tikrose situacijose jis gali tapti sudėtingesnis dėl emocijų ar skirtingų patirčių.



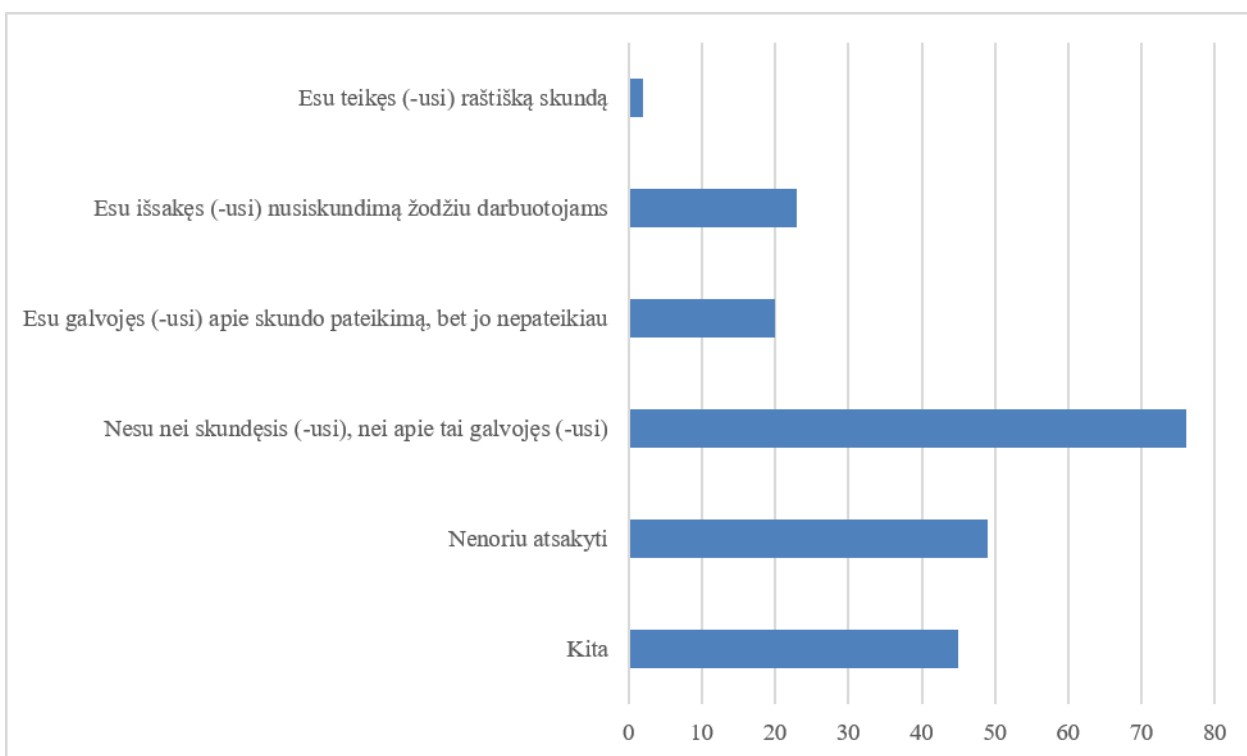
Pav. 24. Emociniai santykiai su globos įstaigos darbuotojais artimųjų vertinimu (proc.)

Analizuojant šeimos narių atsakymus (24 paveikslas) matyti, kad jų santykis su globos įstaigos darbuotojais yra gana teigiamas, tačiau ne visais atvejais vienodas. Dauguma respondentų nurodo pasitikintis darbuotojais ir bendravimą vertina gana gerai, bet žiūrint detaliau matosi tam tikri skirtumai. Pavyzdžiui, nors didžioji dalis artimųjų teigia, kad darbuotojai gerbia jų nuomonę (apie 75 proc. sutinku ir visiškai sutinku), vis dėlto tai nėra visiškai vienareikšmis vertinimas, todėl galima manyti, kad dalis artimųjų ne visada jaučiasi iki galo išgirsti ar įtraukti į sprendimų priėmimą. Panašiai yra ir su kitais teiginiais ir vertinant atsakymus pastebima, kad dauguma šeimos narių jaučiasi galintys drąsiai kreiptis į darbuotojus, bendravimą vertina kaip sklandų, o darbuotojus vertina kaip empatiškus ir supratingus (apie 85–90 proc. sutinku ir visiškai sutinku). Tai rodo, kad santykis dažniausiai yra pagrįstas pasitikėjimu ir pakankamai atviru bendravimu. Vis dėlto dalies respondentų atsakymai leidžia matyti, kad kai kuriose situacijose gali atsirasti skirtingi požiūriai ar jausmas, kad jų nuomonė nėra iki galo įvertinama.

Apibendrinant pastebima, kad tiek darbuotojai, tiek šeimos nariai tarpusavio bendravimą dažniausiai vertina teigiamai ir jis yra grindžiamas pasitikėjimu, partneryste ir pakankamai sklandžiu informacijos apsikeitimu. Didžioji dalis respondentų abiejose grupėse nurodo, kad sprendimai priimami atsižvelgiant į artimųjų nuomonę, o santykis dažniausiai yra atviras ir pagarbus. Vis dėlto išryškėja, kad bendravimas nėra visiškai vienodas visose situacijose ir tam tikrais atvejais atsiranda skirtingi požiūriai, ne visada jaučiamas pilnas įsitraukimas ar informacijos pakankamumas, o bendravimą gali apsunkinti ir emociniai veiksniai. Tai leidžia manyti, kad tarpusavio sąveika yra dinamiška ir priklauso nuo konkrečios situacijos bei individualios patirties.

#### 4.5.3. Nepasitenkinimo raiška ir iššūkiai tarpusavio sąveikoje

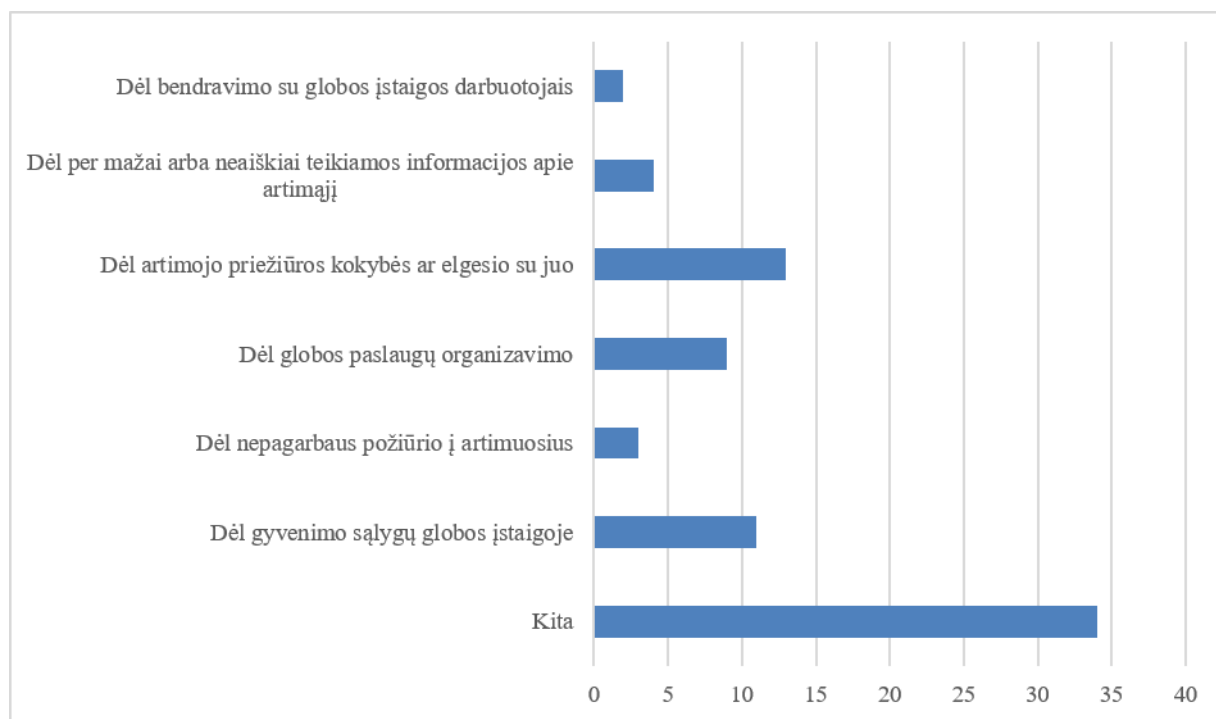
Šiame poskyryje analizuojama, kaip tarpusavio sąveikoje tarp globos įstaigos darbuotojų ir vyresnio amžiaus asmenų šeimos narių pasireiškia nepasitenkinimas bei su kokiais iššūkiais susiduria abi pusės. Daugiausia dėmesio skiriama skundams, jų raiškai ir dažniausioms temoms.



25 pav. Skundų ir nusiskundimų patirtys globos įstaigoje (sk.)

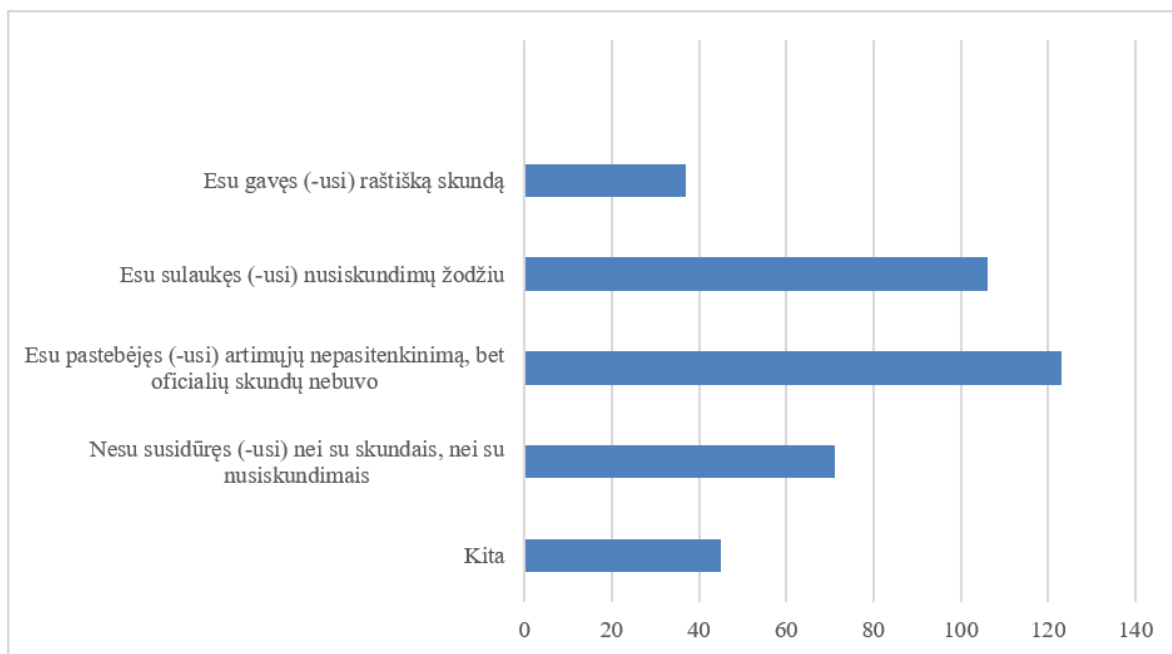
Atkreiptinas dėmesys, kad respondentai galėjo pasirinkti kelis atsakymo variantus, todėl pateikiami atsakymų skaičiai, kurių suma gali viršyti tyrimo dalyvių skaičių. (25 paveikslas) Analizuojant artimųjų atsakymus matyti, kad dažniausiai pasirenkamas atsakymas „*nesu nei skundęsis (-usi), nei apie tai galvojęs (-usi)*“, o formalūs skundai yra reti tokį atsakymą pasirinko vos 2 respondentai. Kiek dažniau

artimieji nurodo išsakę nusiskundimus žodžiu arba svarstę apie skundo pateikimą. Tai rodo, kad nepasitenkinimas dažniau reiškiamas tiesioginio bendravimo metu, o ne formaliais būdais. Tai patvirtina ir atviri atsakymai, kuriuose pabrėžiama, kad „*viskas sprendžiama pasikalbėjimų pagalba*“. Taip pat matyti, kad nusiskundimai dažniausiai išsakomi tiesiogiai darbuotojams ar jų vadovams. Tai gali būti siejama su tuo, kad dauguma problemų sprendžiamos tiesioginio bendravimo metu, todėl formalaus skundo poreikis ne visada atsiranda.



26 pav. Nusiskundimų ir skundų priežastys globos įstaigoje (sk.)

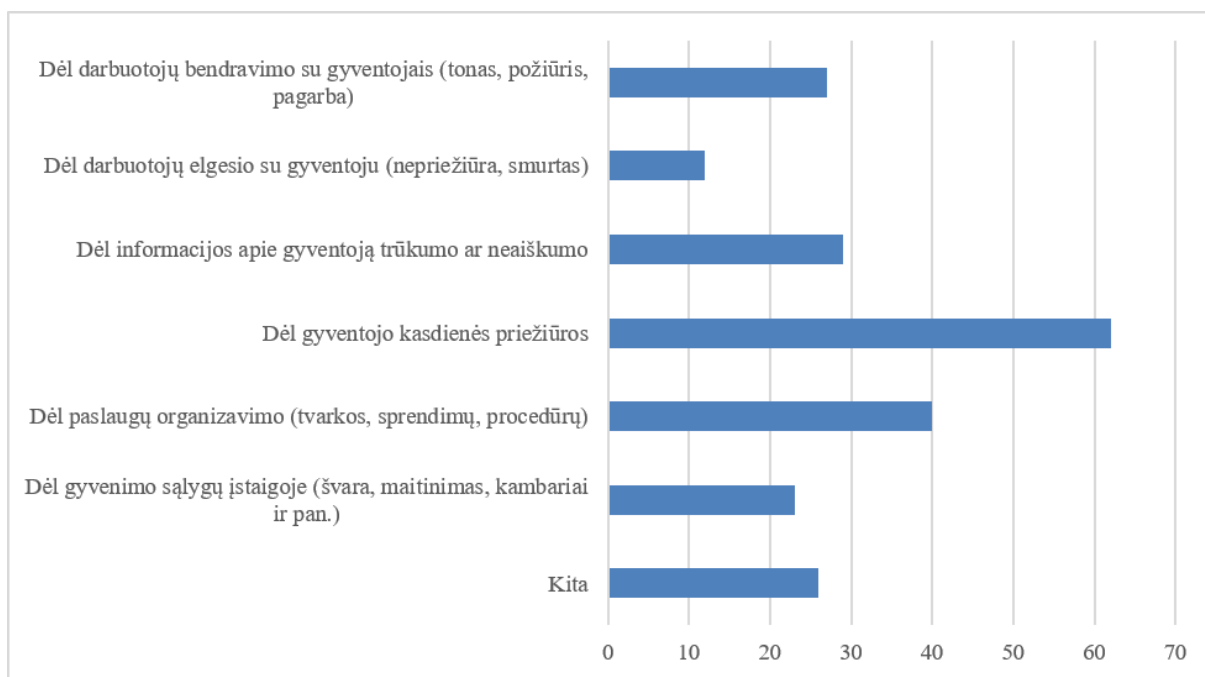
Atkreiptinas dėmesys, kad respondentai galėjo pasirinkti kelis atsakymo variantus, todėl pateikiami atsakymų skaičiai, kurių suma gali viršyti tyrimo dalyvių skaičių. (26 paveikslas) Vertinant skundų turinį matyti, kad jie dažniausiai susiję su artimojo priežiūra, gyvenimo sąlygomis ar paslaugų organizavimu. Tačiau pavieniai atsakymai, tokie kaip „*dingę ar supainioti drabužiai*“ ar „*nesutarimai su kambario kaimynu*“, rodo, kad nepasitenkinimas gali būti susijęs ir su kasdienėmis buitinėmis situacijomis. Tai leidžia matyti, kad įtampa kyla ne tik dėl bendrų organizacinių aspektų, bet ir dėl kasdinių situacijų. Taip pat galima pasidžiaugti, kad dalis artimųjų ne tik neturi nusiskundimų, bet ir išsako teigiamą grįžtamąjį ryšį, pavyzdžiui, „*esu pagyrusi darbuotojus ir pasidžiaugusi jų darbu*“. Tai rodo, kad nepasitenkinimas dažniau pasireiškia kaip pavienės situacijos, o ne nuolatinė problema. Tai leidžia manyti, kad šeimos narių nusiskundimai dažniau kyla dėl konkrečių situacijų, o ne dėl nuolatinių ar sisteminių problemų (26 paveikslas).



27 pav. Artimųjų nusiskundimų patirtys globos įstaigų darbuotojų požiūriu (sk.)

Atkreiptinas dėmesys, kad respondentai galėjo pasirinkti kelis atsakymo variantus, todėl pateikiami atsakymų skaičiai, kurių suma gali viršyti tyrimo dalyvių skaičių. (27 paveikslas) Analizuojant darbuotojų atsakymus matyti, kad jie dažnai susiduria su žodiniais nusiskundimais ar artimųjų nepasitenkinimu, nors oficialiai gauti skundus pasitaiko rečiau. Tai rodo, kad pagrindinė globos įstaigos gyventojų šeimos narių nepasitenkinimo išraiška yra bendravimo metu išsakomos pastabos. Tai patvirtina ir atviri atsakymai, pavyzdžiui, „*dažniausiai problema iš karto sprendžiama*“ ar „*oficialaus skundo nebuvo niekada, kadangi pokalbio metu pavyksta pasiekti abipusio susitarimo*“. Taip pat matyti, kad nusiskundimai gali būti išsakomi įvairiais būdais, tai yra telefonu, el. paštu ar net nedarbo metu už įstaigos ribų. Tai leidžia teigti, kad darbuotojų požiūriu artimųjų nepasitenkinimas dažniau pasireiškia kasdienio bendravimo metu, o ne formalia skundų forma.

Respondentai galėjo pasirinkti kelis atsakymo variantus, todėl pateikiami atsakymų skaičiai, kurių suma gali viršyti tyrimo dalyvių skaičių. (28 paveikslas) Vertinant darbuotojų atsakymus matyti, kad dažniausiai įstaigoje gauti artimųjų nusiskundimai yra susiję su vyresnio amžiaus asmens kasdiene priežiūra, paslaugų organizavimu bei informacijos teikimu. Rečiau minimi nusiskundimai dėl darbuotojų bendravimo ar elgesio su gyventoju. Atviri darbuotojų atsakymai rodo, kad nusiskundimai gali būti susiję ir su artimųjų lūkesčiais ar kitais pavieniais atvejais, pavyzdžiui, „*dėl užimtumo*“ ar „*dėl konfidencialumo trūkumo*“.



28 pav. Artimųjų nusiskundimų priežastys darbuotojų požiūriu (sk.)

Apibendrinant galima teigti, kad šeimos nariai savo nepasitenkinimą dažniausiai išsako ne formaliais skundais, o kasdienio bendravimo su darbuotojais metu. Dažniausiai šeimos narių nesitenkinimas, nusiskundimai būna susiję su priežiūra, informacijos teikimu ar paslaugų organizavimu, tačiau pasitaiko ir pavienių, su kasdienėmis situacijomis susijusių atvejų. Dauguma problemų yra sprendžiamos bendraujant, todėl formalūs skundai išlieka gana reti.

#### 4.5.4. Pasiūlymai tarpusavio sąveikos tobulinimui, siekiant vyresnio amžiaus asmens gerovės

Šiame skyriuje pristatomi tyrimo dalyvių pateikti pasiūlymai, kaip gerinti globos įstaigos darbuotojų ir vyresnio amžiaus asmenų šeimos narių tarpusavio sąveiką. Respondentams buvo pateikti atviri klausimai, kuriuose tiek šeimos narių, tiek globos įstaigos darbuotojų buvo prašoma įvardyti, ką, jų nuomone, galėtų keisti ar gerinti tiek pati įstaiga, tiek artimieji, siekiant sklandesnio bendravimo ir bendradarbiavimo, orientuoto į vyresnio amžiaus asmens gerovę. Nors klausimai buvo formuluojami atskirai kiekvienai grupei, jų turinys iš esmės buvo labai panašus, todėl sudarė galimybę palyginti abiejų pusių požiūrį į tuos pačius tarpusavio sąveikos aspektus.

Analizuojant respondentų atsakymus ryškiausiai išsiskiria komunikacijos ir informacijos teikimo svarba. Darbuotojai, kalbėdami apie tai, ką turėtų gerinti įstaiga, pabrėžia aiškesnės ir nuoseklesnės komunikacijos poreikį, pavyzdžiui, *„aiškiai išdėstyti kas ir kokią informaciją teikia“*, *„kalbėti viena kalba“*. Tuo tarpu šeimos nariai, vertindami įstaigos veiklą, taip pat akcentuoja dažnesnio ir aiškesnio informavimo svarbą, nurodydami *„teikti aiškią, dažnesnę informaciją“*, *„pranešti apie sveikatą“*.

*skiriamus vaistus*“. Tiek darbuotojų, tiek artimųjų atsakymuose atsikartoja atviro bendravimo svarba, pabrėžiant, kad *„tik bendraujant galima tinkamai spręsti problemas“*. Kartu atsiskleidžia, kad komunikacijos kokybę gali riboti ir praktiniai darbo organizavimo aspektai. Darbuotojai, kalbėdami apie įstaigos veiklą, mini *„mažesnis darbo krūvis“*, *„darbuotojų skaičius turėtų būti didesnis“*, o šeimos nariai tai pat įvardija kaip problemą, sakydami *„trūksta personalo“*.

Kita svarbi tema - artimųjų įtraukimas, bendradarbiavimas ir pasitikėjimas. Darbuotojai, vertindami, ką turėtų daryti artimieji, siekiant pagerinti vyresnio amžiaus asmens gyvenimo kokybę pabrėžia, kad svarbu *„labiau įtraukti artimuosius į sprendimų priėmimą“*, *„bendras problemų sprendimas“*. Patys artimieji, kalbėdami apie savo vaidmenį, taip pat akcentuoja *„aktyviau bendradarbiauti“*, *„įtraukti artimuosius“*.

Abiejų grupių atsakymuose atsikartoja ir pasitikėjimo svarba, pavyzdžiui, *„pasitikėti specialistais“*, *„būti supratingesni dirbančių specialistų atžvilgiu“*. Tai rodo, kad bendradarbiavimas siejamas su pasitikėjimu. Taip pat išryškėja aktyvesnio artimųjų įsitraukimo svarba. Darbuotojai nurodo, kad artimieji turėtų *„rodyti daugiau iniciatyvos“*, *„dažniau lankyti savo artimuosius“*, o patys artimieji pažymi *„domėtis artimojo gyvenimu, lankyti artimąjį“*, *„dažniau būti, klausti, kalbėtis“*. Respondentų atsakymuose taip pat atsiskleidžia bendruomeniškumo stiprinimo svarba. Darbuotojai siūlo artimuosius *„dažniau kviesti į bendrus renginius“*, *„organizuoti bendrus susitikimus“*, o šeimos nariai mini *„daugiau įsitraukti į bendrus renginius“*.

Dar viena svarbi tema - aiškos taisyklės, ribos ir realistiški lūkesčiai. Darbuotojai, kalbėdami apie įstaigos veiklą, pabrėžia, kad svarbu *„aiškesnė globos namų vidinė tvarka“*, *„nustatyti aiškius rėmus, kada yra teikiama informacija“*, taip pat *„nesuteikti perdėtų / nerealių lūkesčių“*. Šeimos nariai taip pat mini *„teisingai įvertinti savo lūkesčius“*, *„reikia galvoti ne apie save, o apie artimąjį“*.

Kai kurie respondentai nurodė, kad pokyčių nereikia (*„nieko“*), kas gali reikšti tiek teigiamą situacijos vertinimą, tiek mažesnę įsitraukimą.

Apibendrinant galima teigti, kad tiek globos įstaigos darbuotojai, tiek šeimos nariai tarpusavio sąveiką vertina gana teigiamai, tačiau matyti, kad ją ne visada suvokia vienodai. Abi pusės linkusios savo indėlį vertinti šiek tiek palankiau, todėl atsiranda nedidelių vertinimo skirtumų. Tarpusavio santykis dažniausiai grindžiamas pasitikėjimu ir bendradarbiavimu, tačiau išryškėja, kad šeimos narių lūkesčiai darbuotojams yra gana aukšti, ypač kalbant apie informacijos teikimą, įsitraukimą ir bendravimo kokybę.

Nors bendravimas dažniausiai vyksta sklandžiai, tam tikrose situacijose kyla iššūkių, kurie dažniausiai sprendžiami tiesiogiai bendraujant, o ne teikiant formalius skundus.

Tyrimo dalyvių pasiūlymai rodo, kad geresnei sąveikai svarbiausia aiškesnė komunikacija, didesnis abiejų pusių įsitraukimas, pasitikėjimas ir realistiški lūkesčiai. Taip pat matyti, kad bendravimo kokybei įtakos gali turėti ir praktiniai dalykai, tokie kaip darbo krūvis ar personalo trūkumas.

## DISKUSIJA

Tyrimo rezultatai rodo, kad sprendimas dėl vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos dažniausiai priimamas bendru šeimos sutarimu, atsižvelgiant į gydytojų rekomendacijas ir, kiek įmanoma, į paties žmogaus nuomonę. Tai sutampa su literatūroje pateikiamu požiūriu, kad sprendimas formuojasi palaipsniui dėl blogėjančios sveikatos ir mažėjančio savarankiškumo (Serrano-Gemes et al., 2020; Charenkova, 2018). Tyrimo metu nustatyta, kad šis sprendimas dažniausiai priimamas iš būtinybės ir yra susijęs su emociniais išgyvenimais, tokiais kaip kaltė, nerimas ar abejonės (Charenkova, 2018; Dahl et al., 2025; Zhao et al., 2024). Taip pat matyti, kad globos organizavimo procesas ne visiems artimiesiems yra aiškus, tačiau darbuotojų teikiama informacija padeda jį geriau suprasti (Hovenga et al., 2022; Dahl et al., 2025). Pirmasis bendravimas vertinamas gana gerai - artimiesiems svarbi aiški informacija ir emocinis palaikymas, o darbuotojai labiau akcentuoja informacijos suteikimą ir įtampos mažinimą. Tai siejasi su tuo, kad sąveika svarbi santykio formavimuisi (Hovenga et al., 2022; Jang, 2020). Vertinant pirmojo kontakto reikšmę taip pat svarbu atsižvelgti į tai, kad pradiniam etape abi pusės gali būti linkusios save ir situaciją pateikti palankesnėje šviesoje, todėl realūs bendradarbiavimo iššūkiai neretai išryškėja vėlesniu globos laikotarpiu.

Toliau nustatyta, kad šeimos narių ir darbuotojų bendravimas vyksta gana reguliariai, dažnai inicijuojamas abiejų pusių ir vyksta įvairiomis formomis. Tai atitinka požiūrį, kad sąveika yra nuolatinis ir kintantis procesas tarp darbuotojų, artimųjų ir vyresnio amžiaus asmens (Mačkinová et al., 2024; Tsasis et al., 2026). Bendravimas vyksta tiek gyvai, tiek nuotoliniu būdu - darbuotojai dažniau renkasi telefoną, o artimiesiems svarbesnis tiesioginis kontaktas. Tai siejasi su komunikacijos svarba (2003; Mačkinová et al., 2024). Tarpusavio bendravimas dažniausiai yra pakankamai sklandus, grindžiamas bendradarbiavimu ir orientuotas į vyresnio amžiaus asmens savijautą, sveikatą ir emocinę būseną. Tai atitinka teiginius, kad sąveika apima ne tik informacijos dalijimąsi, bet ir santykio kūrimą bei bendradarbiavimą (Jang, 2020; Puurveen et al., 2018; Hovenga et al., 2022). Taip pat svarbu, kad informacija gali būti suprantama skirtingai, o sąveika vyksta tarp susijusių sistemos dalių (Wagner, 2003; Mačkinová et al., 2024; Zhao et al., 2024).

Aptariant sąveikos kokybę, nustatyta, kad čia daugiausia įtakos turi informacijos teikimas, bendravimo pobūdis ir lūkesčių suderinamumas. Tai siejasi su komunikacijos, informacijos dalijimosi ir bendradarbiavimo svarba (Jang, 2020; Puurveen et al., 2018; Hovenga et al., 2022; Persson et al., 2025). Taip pat matyti, kad darbuotojai ir artimieji šiuos dalykus vertina skirtingai - darbuotojai dažniau vertina palankiau, o artimieji išlieka kritiškesni, kas siejama su skirtingais lūkesčiais (Hovenga et al., 2022; Bauer et al., 2014). Šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų sąveiką stiprina pagarba, įsiklausymas,

aiški informacija ir galimybė susisiekti, o apsunkina informacijos trūkumas, laiko stoka ir organizaciniai bei emociniai veiksniai (Utley-Smith et al., 2009; Xue et al., 2025; Majerovitz et al., 2009). Nors bendravimo problemos nėra dažnos, sąveika laikoma kintančiu procesu, todėl svarbu ne tik tai, ar bendraujama, bet ir kaip tai daroma (Mačkinová et al., 2024; Sturmberg, 2025).

Galiausiai matyti, kad bendravimas vertinamas pakankamai gerai, tačiau požiūriai ne visada sutampa. Santykiai dažniausiai grindžiami pasitikėjimu ir bendradarbiavimu, tačiau ne visi artimieji jaučiasi pilnai įtraukti į globos procesą, kas siejama su organizacinėmis sąlygomis ir darbuotojų vaidmeniu (Puurveen et al., 2018; Utley-Smith et al., 2009). Kylantys nepasitenkinimai dažniausiai sprendžiami pokalbių metu, o raštiškų skundų pateikiama nedaug, kas siejasi su bendravimo reikšme mažinant konfliktus (Utley-Smith et al., 2009). Taip pat svarbu, kad aiški komunikacija, įsitraukimas ir pasitikėjimas daro įtaką sąveikai, kuri išlieka dinamiška ir priklausoma nuo įvairių veiksnių (Hovenga et al., 2022; Xue et al., 2025; Mačkinová et al., 2024; Sturmberg, 2025).

Apibendrinant galima teigti, kad nors teorijoje dažniau akcentuojami galimi darbuotojų ir artimųjų sąveikos sunkumai, šiame tyrime bendravimo problemos nėra dažnos. Tačiau rezultatai rodo, kad darbuotojai ir artimieji tuos pačius dalykus vertina skirtingai, todėl praktikoje ši sąveika gali būti patiriama nevienodai. Tai leidžia matyti, kad net ir esant gana geram bendravimui, svarbi išlieka aiški komunikacija, tarpusavio supratimas ir įsitraukimas, nes būtent tai daro įtaką sąveikos kokybei.

## IŠVADOS

1. Teorinėje darbo dalyje aptariama, kad vyresnio amžiaus asmens persikėlimas į globos įstaigą yra sudėtingas ir reikšmingas pokytis tiek pačiam asmeniui, tiek jo šeimos nariams, nes šis laikotarpis dažnai susijęs su įvairiais emociniais išgyvenimais, prisitaikymo sunkumais, pasikeitusiais šeimos narių vaidmenimis bei naujų santykių su globos įstaigos darbuotojais kūrimusi. Taip pat pastebima, kad šeimos narių įsitraukimas po artimojo persikėlimo išlieka svarbus, tačiau kartu gali būti lydimas kaltės, nerimo ar neapibrėžtumo jausmo. Globos metu vykstančią sąveiką vertinant sistemų teorijos požiūriu pastebima, kad vyresnio amžiaus asmuo, jo artimieji ir globos įstaigos darbuotojai yra tarpusavyje susiję, todėl tarpusavio sąveikai svarbi komunikacija, bendradarbiavimas ir tarpusavio santykiai, kadangi visi sąveikos dalyviai tiesiogiai veikia vieni kitus.
2. Analizuojant mokslinę literatūrą paaiškėjo, kad šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika yra svarbi vyresnio amžiaus asmens gerovei jam gyvenant globos įstaigoje. Ši sąveika apima bendravimą, bendradarbiavimą, pasitikėjimą, informacijos suteikimą bei artimųjų įsitraukimą į globos procesą. Literatūroje pabrėžiama, kad geras darbuotojų ir artimųjų bendravimas padeda geriau suprasti vyresnio amžiaus asmens poreikius, prisideda prie jo emocinės gerovės ir leidžia užtikrinti labiau į asmenį orientuotą priežiūrą. Taip pat pastebima, kad tarpusavio sąveiką gali apsunkinti skirtingi lūkesčiai, komunikacijos sunkumai, darbuotojų darbo krūvis, organizaciniai veiksniai bei nepakankamas artimųjų įtraukimas į globos procesą.
3. Sprendimas dėl vyresnio amžiaus asmens ilgalaikės socialinės globos dažniausiai priimamas bendru visos šeimos sutarimu, dažnai atsižvelgiant į gydytojų rekomendacijas, o esant galimybei ir į paties žmogaus nuomonę. Globos organizavimo procesas ne visiems šeimos nariams yra aiškiai suprantamas, tačiau darbuotojų pagalba padeda geriau suprasti, kaip viskas vyksta. Šis sprendimas dažniausiai priimamas tada kai yra būtina, o ne iš laisvo pasirinkimo ir yra susijęs su įvairiais emociniais vyresnio amžiaus asmens ir jo artimųjų išgyvenimais. Artimųjų pirmasis bendravimas vertinamas gana gerai, kadangi jiems yra svarbi aiški informacija ir emocinis palaikymas, o darbuotojai tuo metu labiau akcentuoja informacijos suteikimą ir pagalbą mažinant įtampą.
4. Šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų bendravimas vyresnio amžiaus asmens globos laikotarpiu vyksta gana reguliariai, dažnai inicijuojamas abiejų pusių ir vyksta įvairiomis formomis, tiek gyvai, tiek nuotolinio ryšio priemonėmis. Darbuotojai dažniau renkasi pokalbius telefonu, o artimiesiems svarbesnis tiesioginis kontaktas. Tarpusavio bendravimas dažniausiai yra

pakankamai sklandus, grindžiamas bendradarbiavimu ir orientuotas į gyventojų savijautą, sveikatą bei emocinę būseną.

5. Sąveikos dažnumui ir kokybei didžiausią įtaką daro informacijos teikimas tarp darbuotojų ir artimųjų, bendravimo pobūdis ir tarpusavio lūkesčių suderinamumas. Tačiau darbuotojai ir artimieji šiuos aspektus vertina skirtingai – darbuotojai dažniau linkę vertinti palankiau, o artimieji išlieka šiek tiek kritiškesni. Tarpusavio santykius stiprina pagarba, įsiklausymas, aiški informacija ir galimybė lengvai susisiekti, o apsunkina informacijos trūkumas, skirtingi lūkesčiai, laiko stoka, organizaciniai ir emociniai veiksniai. Bendravimo problemos nėra dažnos. Tai rodo, kad tarpusavio sąveikos kokybė labiau priklauso ne nuo pačio fakto, ar bendraujama, bet nuo to, kaip tai daroma.
6. Tiek šeimos nariai, tiek darbuotojai bendravimą vertina pakankamai gerai, tačiau jų požiūriai ne visada sutampa - abi pusės linkusios savo indėlį vertinti šiek tiek palankiau. Abiejų grupių tarpusavio santykiai dažniausiai grindžiami pasitikėjimu ir bendradarbiavimu, tačiau ne visada artimieji jaučiasi pilnai įtraukti į globos procesą. Kylantys nepasitenkinimai tarp globos įstaigos darbuotojų ir vyresnio amžiaus asmenų artimųjų dažniausiai sprendžiami pokalbių metu, todėl raštiškų skundų pateikiama labai nedaug. Tyrimo rezultatai rodo, kad kokybiškai sąveikai svarbi aiški tarpusavio komunikacija, didesnis abiejų pusių įsitraukimas ir pasitikėjimas, taip pat įtakos turi praktiniai bei organizaciniai veiksniai. Tai leidžia manyti, kad tarpusavio sąveika yra dinamiškas procesas, kurį veikia įvairūs situaciniai ir individualūs veiksniai.

## REKOMENDACIJOS

### 1. Globos įstaigų darbuotojams:

- Reikėtų aiškiau ir paprasčiau pateikti informaciją artimiesiems apie globos procesą ir vyresnio amžiaus asmens būklę. Taip pat svarbu daugiau dėmesio skirti emociniam palaikymui, ypač pirmo bendravimo metu. Bendravimas turėtų būti aiškus, paprastas ir pagarbus.
- Taip pat rekomenduojama su artimaisiais aptarti jų lūkesčius, vaidmenis ir atsakomybes, kad būtų mažiau nesusikalbėjimo. Svarbu labiau įtraukti artimuosius į globos procesą.
- Naudinga dažniau organizuoti planuotus susitikimus ar aptarimus apie vyresnio amžiaus asmens būklę ir priežiūrą. Jei kyla nesutarimų, juos reikėtų spręsti kalbant, o ne vengiant bendravimo.
- Kadangi sprendimas dėl globos sukelia nemažai emocijų, būtų galima svarstyti artimųjų savipagalbos grupių ar konsultacijų organizavimą. Tokiose grupėse artimieji galėtų lengviau prisitaikyti prie situacijos, aptarti lūkesčius ir skaudulius bei pasidalinti patirtimis su kitais. Tikėtina, kad kiti išgyvena panašias emocijas, todėl kartu jas priimti būtų lengviau.

### 2. Globos įstaigų administracijai:

- Reikėtų ieškoti būdų, kaip sumažinti darbuotojų laiko trūkumą bendravimui su artimaisiais. Taip pat svarbu mažinti perteklinį dokumentavimą („popierizmą“), kad liktų daugiau laiko tiesioginiam bendravimui.
- Reikėtų sudaryti daugiau galimybių tiesioginiam kontaktui su artimaisiais ir skatinti bendradarbiavimą per reguliarius susitikimus ir aptarimus.

### 3. Artimiesiems:

- Rekomenduojama aktyviau bendrauti su globos įstaigos darbuotojais ir aiškiau išsakyti savo lūkesčius bei poreikius. Taip pat svarbu dalyvauti siūlomuose susitikimuose ir aptarimuose.

### 4. Tolimesniems tyrimams:

- Kadangi šiame darbe sąveika tirta kiekybiniu metodu, ateityje būtų naudinga ją nagrinėti kokybiniu metodu. Tai padėtų geriau suprasti darbuotojų ir artimųjų patirtis, požiūrius ir pačią sąveiką gilesniu aspektu.

## LITERATŪRA

1. Abrahamson, K., Sutor, J.J. and Pillemer, K., 2009. Conflict between nursing home staff and residents' families. *Journal of Aging and Health*, 21(6), pp. 895–912. <https://doi.org/10.1177/0898264309340695>
2. Åvik Persson, H., Wallerstedt, B., Alftberg, Å., Sandgren, A. and Ahlström, G., 2025. Collaboration and communication in care at the nursing home: The next of kin's experiences of participation following educational intervention for staff. *Nursing Reports*, 15(7), 255. <https://doi.org/10.3390/nursrep15070255>
3. Bauer, M., Fetherstonhaugh, D., Tarzia, L. and Chenco, C., 2014. Staff–family relationships in residential aged care facilities: The views of residents' family members and care staff. *Journal of Applied Gerontology*, 33(5), pp. 564–585. <https://doi.org/10.1177/0733464812468503>
4. Bitinas, B., 2006. Edukologinis tyrimas: sistema ir procesas. Vilnius: Kronta. Available at: <https://portalcris.vdu.lt/server/api/core/bitstreams/abd2ee84-d1df-426f-b8ca-2daefb77c745/content>
5. Bollig, G., Gjengedal, E. and Rosland, J.H., 2016. They know!–Do they? A qualitative study of residents and relatives views on advance care planning, end-of-life care, and decision-making in nursing homes. *Palliative Medicine*, 30(5), pp. 456–470. <https://doi.org/10.1177/0269216315605753>
6. Chang, Y.P. and Schneider, J.K., 2010. Decision-making process of nursing home placement among Chinese family caregivers. *Perspectives in Psychiatric Care*, 46(2), pp. 108–118. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6163.2010.00246.x>
7. Charenkova, J., 2018. Vyresnio amžiaus asmenų persikėlimo į socialinės globos įstaigą patirtis: literatūros apžvalga. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 17, pp. 21–36. <https://doi.org/10.15388/STEPP.2018.17.11929>
8. Choi, H.R., Chu, H.N., Jia, S., Liu, X., Wang, T. and Lin, C.C., 2025. Family perspectives on and experiences with advance care planning in nursing homes: A thematic synthesis. *Journal of Advanced Nursing*, 81(3), pp. 1116–1129. <https://doi.org/10.1111/jan.16383>
9. Dahl, M.R., Eilertsen, G., Tønnessen, S. and Juritzen, T., 2026. Ambivalence during transition: Adult children's narratives when their elderly parent transfers from home to a nursing home. *Journal of Clinical Nursing*, 35(5), pp. 2416–2428. <https://doi.org/10.1111/jocn.17724>

10. Einarsdottir, V.T., Snorraddottir, A., Pols, J., Symonds-Brown, H. and Bjornsdottir, K., 2026. Complicated interactions in home care: An ethnographic study. *Global Qualitative Nursing Research*, 13, pp. 1–10. <https://doi.org/10.1177/23333936261426317>
11. Hovenga, N., Landeweer, E., Zuidema, S. and Leget, C., 2022. Family involvement in nursing homes: an interpretative synthesis of literature. *Nursing Ethics*, 29(6), pp. 1530–1544. <https://doi.org/10.1177/09697330221085774>
12. Jang, H.Y., 2020. Partnership between staff and family in long-term care facility: A hybrid concept analysis. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 15(1), 1801179. <https://doi.org/10.1080/17482631.2020.1801179>
13. Jang, H.Y., Song, E.O. and Ahn, J.W., 2022. Development and validation of the scale for staff-family partnership in long-term care (SSFPLC). *International Journal of Older People Nursing*, 17(2), e12426. <https://doi.org/10.1111/opn.12426>
14. Kardelis, K., 2002. *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Judex.
15. Lao, S.S.W., Low, L.P.L. and Wong, K.K.Y., 2019. Older residents' perceptions of family involvement in residential care. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 14(1). <https://doi.org/10.1080/17482631.2019.1611298>
16. Larsen, L.S., Normann, H.K. and Hamran, T., 2019. Collaboration between next of kin and health professionals in the transition of older persons to nursing homes: A meta-synthesis. *International Journal of Integrated Care*, 19(S1), 3145. <https://doi.org/10.5334/ijic.s3145>
17. Lee, G.E., 2010. Predictors of adjustment to nursing home life of elderly residents: A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 47(8), pp. 957–964. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.12.020>
18. Lietuvos statistikos departamentas, 2024. Lietuva skaičiais. Oficialiosios statistikos portalas. Available at: <https://publikacijos.stat.gov.lt/lietuva-skaiciais/categories/3> (Accessed: 12 May 2026).
19. Mačkinová, M., Čákarová, M., Planka, T. and Mačkinová, M., 2024. System theories of social work. *Revue spoločenských a humanitných vied*, 12(1), pp. 1–12. Available at: [https://www.researchgate.net/publication/380865917\\_System\\_Theories\\_of\\_Social\\_Work](https://www.researchgate.net/publication/380865917_System_Theories_of_Social_Work)
20. Majerovitz, S.D., Mollott, R.J. and Rudder, C., 2009. We're on the same side: Improving communication between nursing home and family. *Health Communication*, 24(1), pp. 12–20. <https://doi.org/10.1080/10410230802606950>

21. Makštutytė, R. and Vaškevičiūtė, L., 2011. Socialinio darbuotojo profesionalumas komunikacinės kompetencijos aspektu. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 8(2), pp. 23–37. Available at: <https://portalcris.vdu.lt/server/api/core/bitstreams/08373971-b61a-4f0a-89b8-88cf47ae20d8/content>
22. Paliulytė, R., n.d. Sistemų teorija. Visuotinė lietuvių enciklopedija. Available at: <https://www.vle.lt/straipsnis/sistemu-teorija/> (Accessed: 17 May 2026).
23. Payne, M., 2021. *Modern social work theory*. 5th ed. London: Macmillan Education.
24. Prins, M., van der Ploeg, E.S., de Vries, R. and Willemse, B., 2026. Family involvement in long-term care facilities for older adults: A scoping review on resident, family, staff and organizational factors. *International Psychogeriatrics*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1016/j.inpsyc.2026.100200>
25. Puurveen, G., Baumbusch, J. and Gandhi, P., 2018. From family involvement to family inclusion in nursing home settings: A critical interpretive synthesis. *Journal of Family Nursing*, 24(1), pp. 60–85. <https://doi.org/10.1177/1074840718754314>
26. Rowles, G.D. and High, D.M., 1996. Individualizing care: Family roles in nursing home decision-making. *Journal of Gerontological Nursing*, 22(3), pp. 20–25. <https://doi.org/10.3928/0098-9134-19960301-08>
27. Ruch, G., Turney, D. and Ward, A., 2018. *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice*. 2nd ed. London: Jessica Kingsley Publishers.
28. Ryan, A.A. and Scullion, H.F., 2000. Family and staff perceptions of the role of families in nursing homes. *Journal of Advanced Nursing*, 32(3), pp. 626–634. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2000.01521.x>
29. Serrano-Gemes, G., Rich-Ruiz, M. and Serrano-del-Rosal, R., 2020. Reasons for the place of care of the elders: A systematic review. *Healthcare*, 8(4), 436. <https://doi.org/10.3390/healthcare8040436>
30. Stephen, A., Connelly, D., Hung, L. and Unger, J., 2024. Staff-family communication methods in long-term care homes: An integrative review. *Journal of Long-term Care*, pp. 220–239.
31. Sturmberg, J.P., 2025. A systems thinking approach to workforce planning: The need to focus on the system's purpose. *Systems*, 13(11), 1024. <https://doi.org/10.3390/systems13111024>
32. Trevithick, P., 2012. *Social work skills and knowledge: A practice handbook*. 3rd ed. Maidenhead: Open University Press. Available at:

<https://momentumsolutionsteam.com/catholiccharitiesLA/wp-content/uploads/Social-Work-Skills.pdf>

33. Tsasis, P., Sturmberg, J., Liu, G. and Owen, S., 2026. Redesigning long-term care policy using systems thinking in the post-pandemic era. *Systems*, 14(1), 79. <https://doi.org/10.3390/systems14010079>
34. Utley-Smith, Q., Colón-Emeric, C.S., Lekan-Rutledge, D., Ammarell, N., Bailey, D., Corazzini, K., Piven, M.L. and Anderson, R.A., 2009. The nature of staff-family interactions in nursing homes: Staff perceptions. *Journal of Aging Studies*, 23(3), pp. 168–177. <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2007.11.003>
35. Wagner, H., 2003. Sistemu teorija ir socialinis darbas / socialinė pedagogika. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika, 2, pp. 4–32.
36. Weimer, D.L., Saliba, D., Ladd, H. and Mukamel, D.B., 2022. Who visits relatives in nursing homes? Predictors of at least weekly visiting. *Journal of the American Medical Directors Association*, 23(7), pp. 1153–1158.e1. <https://doi.org/10.1016/j.jamda.2021.09.011>
37. World Health Organization, 2021. Decade of Healthy Ageing 2021–2030. Geneva: WHO. Available at: <https://iris.who.int/> (Accessed: 14 April 2026).
38. Xue, D.-M., Wang, D.-N. and Bian, Y., 2025. Dignity of older adults in long-term care facilities: A systematic review of qualitative evidence from residents, staff, and relatives. *Healthcare*, 13(22), 2839. <https://doi.org/10.3390/healthcare13222839>
39. Zhao, D., Shao, H., Wang, P., Xie, L. and Chen, Z., 2024. Experiences of family caregivers and nursing home staff interactions during the adaptation process of elderly individuals moving to nursing home: a qualitative study. *BMJ Open*, 14(10), e084138. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2024-084138>

# PRIEDAI

## Priedas Nr. 1 Globos įstaigų darbuotojų anketa

### GLOBALIOS ĮSTAIGOS DARBUOTOJŲ ir vyresnio amžiaus asmenų šeimos narių tarpusavio sąveikos

Sveiki, esu Vilniaus universiteto Filosofijos fakulteto Socialinio darbo magistrantūros studentė Laima Eidukaitienė. Ši anketa yra mano magistrinio darbo dalis, kurio tikslas – ištirti socialinės globos įstaigų darbuotojų ir vyresnio amžiaus asmenų artimųjų tarpusavio sąveiką ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu. Apklausą truks apie 5–10 minučių. Jūsų atsakymai yra anoniminiai ir bus naudojami tik moksliniams tikslams. Jei turite klausimų apie tyrimą, galite susisiekti el. paštu: [laima.eidukaitiene@fsf.stud.vu.lt](mailto:laima.eidukaitiene@fsf.stud.vu.lt). Dėkoju už Jūsų laiką ir dalyvavimą tyrime. **TYRIMAS VYKS IKI 2026 M. BALANDŽIO 7 D.**

When you submit this form, it will not automatically collect your details like name and email address unless you provide it yourself.

1. Jūsų lytis: ☐

- ☐ Vyras
- ☐ Moteris
- ☐ Nenoriu nurodyti

2. Jūsų amžius: ☐

Enter your answer

3. Jūsų pareigos globos įstaigoje: ☐

- ☐ Socialinis darbuotojas (-a)
- ☐ Slaugytojas (-a)
- ☐ Psichologas (-ė)
- ☐ Padalinio vadovas (-ė)
- ☐ Įstaigos vadovas (-ė)
- ☐ Other

4. Koks Jūsų bendras darbo stažas socialinės globos / slaugos srityje (įrašykite metais) ☐

Enter your answer

5. Kiek laiko dirbate šioje globos įstaigoje? ☐

Enter your answer

## 1 priedas. Globos įstaigos darbuotojų anketos tęsinys

### 6. BENDRAVIMO SU ĮSTAIGOS GYVENTOJŲ ARTIMAISIAIS/ATSTOVAIS PERIODIŠKUMAS [11]

Pagalvokite kaip būna dažniausiai ir pasirinkite vieną Jums labiausiai tinkantį atsakymą:

- ☐ Kelis kartus per savaitę
- ☐ Kartą per savaitę
- ☐ 1–2 kartus per mėnesį
- ☐ Rečiau nei kartą per mėnesį
- ☐ Kelis kartus per metus
- ☐ Other

### 7. Kokiais būdais ir kaip dažnai bendraujate su globos įstaigos gyventojų artimaisiais? [11]

Įvertinkite kiekvieną bendravimo būdą nurodydami kaip dažnai tuo būdu tenka bendrauti su artimaisiais

|                                                  | Labai retai           | Retai                 | Nei retai, nei dažnai | Dažnai                | Labai dažnai          | Negaliu atsakyti      |
|--------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Bendraujame gyvai įstaigoje                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bendraujame telefonu                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bendraujame žinutėmis (SMS, "Messenger" ir pan.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bendraujame elektroniniu paštu                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 8. Kas dažniausiai inicijuoja (pradedą) bendravimą dėl globos įstaigos gyventojų? [11]

Pažymėkite vieną labiausiai tinkantį variantą

- ☐ Gyventojų artimieji / šeimos nariai
- ☐ Vienodai tiek aš, tiek artimieji
- ☐ Bendravimas vyksta tik tada, kai artimieji kreipiasi
- ☐ Bendravimas vyksta tik tada, kai kreipiuosi aš
- ☐ Bendravimas vyksta labai retai / beveik nevyksta
- ☐ Other

## 1 priedas. Globos įstaigos darbuotojų anketos tęsinys

### 9. PIRMASIS KONTAKTAS/BENDRAVIMAS SU GLOBOS ĮSTAIGOS GYVENTOJŲ ARTIMAISIAIS

Prisiminkite keletą paskutinių atvejų kai teko pirmą kart bendrauti su naujai atvykusio vyresnio amžiaus asmens artimaisiais ir įvertinkite koks jis buvo

|                                                                                                                     | Visiškai nesutinku    | Nesutinku             | Nei sutinku, nei nesutinku | Sutinku               | Visiškai sutinku      | Nežinau/negaliu atsakyti |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Manau, kad pirmojo bendravimo metu suteikiau artimiesiems aiškią ir suprantamą informaciją apie globos organizavimą | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Pirmojo bendravimo metu iš artimųjų gavau visus atsakymus į man rūpimus klausimus                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Manau, kad man pavyko išklausti artimuosius ir atsakyti į jų klausimus                                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Manau, kad mūsų tarpusavio bendravimas buvo pagarbus ir kantrus                                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Man atrodė, kad artimieji jautėsi išklausti ir suprasti                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Manau, kad pirmasis bendravimas padėjo užmegzti pasitikėjimo grįstą santykį                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Manau, kad man pavyko sumažinti artimųjų nerimą ar įtampą                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |

### 10. TARPUSAVIO BENDRAVIMAS SU GLOBOS ĮSTAIGOS GYVENTOJŲ ARTIMAISIAIS:

Įvertinkite koks dažniausiai būna bendravimas su globos įstaigos gyventojų artimaisiais

|                                                  | Labai retai           | Retai                 | Nei dažnai, nei retai | Dažnai                | Labai dažnai          | Nežinau               |
|--------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Tik apie būtinas temas, trumpai, dalykiškai      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Siltas ir draugiškas                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Partneriškas (esame viena komanda dėl artimojo). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informatyvus, skatinantis klausti ir kalbėtis    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Nenuoseklus, prieštaringas, paslaptingas         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Įtemptas, konfliktiškas                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minimalus tik pasisveikiname                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## 1 priedas. Globos įstaigos darbuotojų anketos tęsinys

### 11. BENDRAVIMO SU GLOBOS ĮSTAIGOS GYVENTOJŲ ARTIMAISIAIS ORGANIZAVIMO PRAKTIKA [11]

Įvertinkite, kaip dažnai Jūsų kasdienėje praktikoje pasitaiko šios bendravimo su gyventojų artimaisiais situacijos.

|                                                                  | Labai retai           | Retai                 | Ne dažnai, nei retai  | Dažnai                | Labai dažnai          | Nežinau/negaliu pasakyti |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Su artimaisiais bendraujame tik iškilus problemoms               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Su artimaisiais palaikome reguliary ryšį, net ir nesant problemų | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Artimieji kviečiami į suplanuotus pokalbius ar susitikimus       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Artimieji įtraukiami į sprendimus dėl gyventojų priežiūros       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Į artimųjų nuomonę realiai atsižvelgiama priimant sprendimus     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Artimieji patys aktyviai inicijuoja bendravimą                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |

### 12. BENDRAVIMO SU GYVENTOJŲ ARTIMAISIAIS TURINYS [12]

Įvertinkite, kaip dažnai savo darbe bendraujate su gyventojų artimaisiais apie žemiau išvardintus klausimus.

|                                                                              | Labai retai           | Retai                 | Nei dažnai nei retai  | Dažnai                | Labai dažnai          | Negaliu atsakyti/ apie tai nekalbame |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| Apie kasdienę gyventojų savijautą                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                |
| Apie gyventojų sveikatos būklę, gydymą ir vaistų vartojimą                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                |
| Apie gyventojų dalyvavimą užimtumo veiklose                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                |
| Apie gyventojų emocinę būklę                                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                |
| Apie maitinimą ir papildomo maisto (skanėstų) atvežimą                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                |
| Apie artimųjų galimybę prisidėti prie gyventojų priežiūros                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                |
| Apie kylančias problemas dėl gyventojų elgesio                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                |
| Apie gyventojų higieną ir gyvenamosios aplinkos tvarką                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                |
| Apie dokumentus, susijusius su gyventojų globa (sutartys, vertinimai ir kt.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                |

## 1 priedas. Globos įstaigos darbuotojų anketos tęsinys

### 13. INFORMACIJOS TEIKIMAS IR BENDRAVIMO PRIEINAMUMAS

[vertinkite, kiek sutinkate su šiais teiginiais apie Jūsų bendravimą su gyventojų artimaisiais.

|                                                                                                          | Visiškai nesutinku    | Nesutinku             | Nei sutinku, nei nesutinku | Sutinku               | Visiškai sutinku      | Nežinau               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Gyventojų artimiesiems suteikiu aiškią ir suprantamą informaciją apie jo kasdienę savijautą ir priežiūrą | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Artimieji gauna pakankamai informacijos apie gyventojų sveikatos būklę ir jos pokyčius                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Artimiesiems lengva gauti atsakymus į jiems rūpimus klausimus apie gyventoją                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Laiku informuoju artimuosius apie svarbius pokyčius (sveikatos, emocinės būklės, elgesio ir kt.)         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Skatinu artimuosius aktyviau įsitraukti į gyventojų priežiūros procesą                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 14. BENDRAVIMO IR BENDRADARBIAVIMO SU GYVENTOJŲ ARTIMAISIAIS POBŪDIS

[vertinkite, kiek sutinkate su teiginiais, remdamiesi savo darbo patirtimi bendraujant su gyventojų artimaisiais.

|                                                                                            | Visiškai nesutinku    | Nesutinku             | Nei sutinku, nei nesutinku | Sutinku               | Visiškai sutinku      | Nežinau               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Dažniausiai man pavyksta sukurti pasitikėjimu grįstą bendravimą su gyventojų artimaisiais. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Artimieji dažniausiai gerbia darbuotojų profesinę nuomonę apie gyventojų poreikius.        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sąmoningai stengiuosi priimti artimuosius kaip partnerius, o ne tik „lankytojus“.          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sprendimai dėl gyventojų priežiūros dažnai priimami atsižvelgiant ir į artimųjų nuomonę    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Man yra drąsu kreiptis į artimuosius, kai reikalinga jų pagalba ar įsitraukimas.           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bendravimas su artimaisiais dažniausiai vyksta sklandžiai.                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Dažnai susiduriu su artimųjų emocine įtampa, kuri apsunkina bendravimą.                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## 1 priedas. Globos įstaigos darbuotojų anketos tęsinys

### 15. VEIKSNIAI, UŽTIKRINANTYS KOKYBIŠKĄ BENDRAVIMĄ IR BENDRADARBIAVIMĄ [11]

[vertinkite, kiek sutinkate, kad šie veiksniai prisideda prie kokybiško bendravimo su gyventojų artimaisiais.]

|                                                                     | Visiškai nesutinku    | Nesutinku             | Nei sutinku, nei nesutinku | Sutinku               | Visiškai sutinku      | Nežinau               |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Teikiamas emocinis palaikymas artimiesiems dėl gyventojų situacijos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aiškiai teikiama informacija apie gyventojų būklę ir priežiūrą      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Laiku teikiama informacija apie svarbius pokyčius                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pagarbus ir mandagus bendravimo tonas                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Atvirumas ir pasirengimas atsakyti į artimųjų klausimus             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Įsiklausymas į artimųjų nuomonę ir lūkesčius dėl priežiūros         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Galimybė lengvai susisiekti (telefonu, gyvai ar kitais būdais)      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Atviras ir konstruktyvus nesutarimų ar konfliktų sprendimas         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 16. Ar gyventojų artimieji yra įtraukiami į individualių socialinės globos planų (ISGP) sudarymą ar peržiūrą? [11]

[vertinkite, kaip šis procesas vyksta Jūsų darbo praktikoje globos įstaigoje. (Individualus socialinės globos planas (ISGP) – tai planas, kuriame numatomi gyventojų poreikiai ir teikiamos paslaugos.)]

- ☐ Taip, dažniausiai aktyviai dalyvauja plano sudaryme ir/ar aptarime
- ☐ Taip, yra informuojami, bet ne visada dalyvauja tiesiogiai
- ☐ Dažniausiai kviečiami tik pasirašyti, išsamiai nesupažindinant su planu
- ☐ Būna kviečiami, bet patys atsisako dalyvauti
- ☐ Ne, dažniausiai neįtraukiami
- ☐ Nežinau / negaliu atsakyti, tai ne mano darbo sritis
- ☐ Other

## 1 priedas. Globos įstaigos darbuotojų anketos tęsinys

### 17. SUNKUMAI BENDRAUJANT IR BENDRADARBIAUJANT SU GYVENTOJŲ ARTIMAISIAIS

Įvertinkite, kaip dažnai savo kasdienėje praktikoje susiduriate su šiais sunkumais bendraudami su gyventojų artimaisiais.

|                                                                                 | Labai retai           | Retai                 | Nei dažnai, nei retai | Dažnai                | Labai dažnai          | Nežinau               |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Sunku susisiekti su gyventojų artimaisiais                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Artimieji prašo daugiau informacijos apie gyventojų būklę ar priežiūrą          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Artimieji prašo papildomų paaiškinimų, nes informacija jiems nepakankamai aiški | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Skirtingi darbuotojai pateikia artimiesiems skirtingą informaciją               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Laiko trūkumas apsunkina kokybišką bendravimą su artimaisiais                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Susiduriu su nepagarbiu bendravimu iš artimųjų pusės                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Artimieji nediršta užduoti klausimų ar išsakyti savo nuomonės                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Nesutampa mano ir artimųjų požiūris į gyventojų priežiūrą                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kyla konfliktai ar emocinė įtampa bendraujant                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 18. PROFESINIAI IR ORGANIZACINIAI IŠŠŪKIAI BENDRAUJANT SU ARTIMAISIAIS

Įvertinkite, kaip dažnai savo darbe susiduriate su šiais iššūkiais bendraudami su gyventojų artimaisiais.

|                                                                                            | Labai retai           | Retai                 | Nei retai, nei dažnai | Dažnai                | Labai dažnai          | Nežinau/nesusiduriu   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Sunku suderinti artimųjų lūkesčius su realiomis globos įstaigos galimybėmis                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbo krūvis riboja galimybę skirti pakankamai laiko bendravimui su artimaisiais           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Nėra aiškiai apibrėžta, kokia informacija ir kaip dažnai turėtų būti teikiama artimiesiems | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Trūksta bendrų susitarimų su artimaisiais dėl ribų ir atsakomybių                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Artimųjų emociniai išgyvenimai apsunkina profesinį bendravimą                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Skirtingi artimųjų lūkesčiai apsunkina nuoseklią bendradarbiavimą                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## 1 priedas. Globos įstaigos darbuotojų anketos tęsinys

19. Ar Jums yra tekę sulaukti globos įstaigos gyventojų artimųjų nusiskundimų (žodžiu ar raštu) arba pastebėti, kad artimieji yra nepatenkinti? 

Atsakykite, remdamiesi savo profesine patirtimi globos įstaigoje. Galite rinktis kelis atsakymų variantus.

Please select at most 3 options.

- ☐ Esu gavęs (-usi) raštišką skundą
- ☐ Esu sulaukęs (-usi) nusiskundimų žodžiu
- ☐ Esu pastebėjęs (-usi) artimųjų nepasitenkinimą, bet oficialių skundų nebuvo
- ☐ Nesu susidūręs (-usi) nei su skundais, nei su nusiskundimais
- ☐ Other

20. Jei buvo nusiskundimų – dėl ko jie dažniausiai buvo pateikti ar išsakyti? 

Atsakykite, remdamiesi savo profesine patirtimi globos įstaigoje. Galite rinktis kelis atsakymų variantus.

- ☐ Dėl darbuotojų bendravimo su gyventojais (tonas, požiūris, pagarba)
- ☐ Dėl darbuotojų elgesio su gyventoju (nepriežiūra, smurtas)
- ☐ Dėl informacijos apie gyventoją trūkumo ar neaiškumo
- ☐ Dėl gyventojų kasdienės priežiūros
- ☐ Dėl paslaugų organizavimo (tvarkos, sprendimų, procedūrų)
- ☐ Dėl gyvenimo sąlygų įstaigoje (švara, maitinimas, kambariai ir pan.)
- ☐ Other

21. Kaip bendrai vertinate globos įstaigos **GYVENTOJŲ ARTIMŲJŲ BENDRAVIMĄ** su Jumis kaip specialistu? 

Pagalvokite apie savo darbo patirtį ir įvertinkite, kaip gyventojų artimieji paprastai bendrauja su Jumis kaip specialistu.

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Labai blogai Puikiai

22. Kaip bendrai vertinate globos įstaigos **GYVENTOJŲ ARTIMŲJŲ BENDRADARBIAVIMĄ** su Jumis kaip specialistu? 

Pagalvokite apie savo darbo patirtį ir įvertinkite, kaip gyventojų artimieji paprastai bendradarbiauja su Jumis sprendžiant su gyventojų priežiūra susijusius klausimus.

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Labai blogai Puikiai

## 1 priedas. Globos įstaigos darbuotojų anketos tęsinys

23. Kaip bendrai vertinate **SAVO** kaip specialisto **BENDRAVIMĄ** su globos įstaigos gyventojų artimaisiais? [🗳️]

Pagalvokite apie savo kasdienę darbo praktiką ir įvertinkite, kaip Jūs paprastai bendraujate su gyventojų artimaisiais.

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Labai blogai

Puikiai

24. Kaip bendrai vertinate **SAVO** kaip specialisto **BENDRADARBIAVIMĄ** su globos įstaigos gyventojų artimaisiais? [🗳️]

Pagalvokite apie savo kasdienę darbo praktiką ir įvertinkite, kaip Jūs paprastai bendradarbiaujate su gyventojų artimaisiais sprendžiant su gyventojų priežiūra susijusius klausimus.

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Labai blogai

Puikiai

25. Ką, Jūsų nuomone, globos įstaiga galėtų pakeisti ar pagerinti, kad bendravimas ir bendradarbiavimas tarp darbuotojų ir artimųjų būtų sklandesnis ir labiau orientuotas į gyventojų gerovę? [🗳️]

Jei turite pasiūlymų ar pastebėjimų iš savo darbo patirties, prašome juos pateikti.

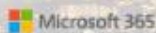
Enter your answer

26. Ką, Jūsų nuomone, gyventojų artimieji galėtų pakeisti ar pagerinti, kad bendravimas ir bendradarbiavimas tarp darbuotojų ir artimųjų būtų sklandesnis ir labiau orientuotas į gyventojų gerovę? [🗳️]

Galite remtis savo patirtimi, pastebėtomis situacijomis ar bendromis įžvalgomis.

Enter your answer

Submit



This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the form owner. Microsoft is not responsible for the privacy or security practices of its customers, including those of this form owner. Never give out your password.

Microsoft Forms | AI-Powered surveys, quizzes and polls [Create my own form](#)

[Privacy and cookies](#) | [Terms of use](#)

## Priedas Nr. 2 Vyresnio amžiaus asmens šeimos narių anketa

### ŠEIMOS NARIŲ ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveikos

Sveiki, esu Vilniaus universiteto Filosofijos fakulteto Socialinio darbo magistrantūros studentė Laima Eidukaitienė. Ši anketa yra mano magistrinio darbo dalis, kurio tikslas – ištirti socialinės globos įstaigų darbuotojų ir vyresnio amžiaus asmenų artimųjų tarpusavio sąveiką ilgalaikės socialinės globos laikotarpiu. Apklausą truks apie 5–10 minučių. Jūsų atsakymai yra anoniminiai ir bus naudojami tik moksliniams tikslams. Jei turite klausimų apie tyrimą, galite susisiekti el. paštu: [laima.eidukaitiene@fsf.stud.vu.lt](mailto:laima.eidukaitiene@fsf.stud.vu.lt). Dėkoju už Jūsų laiką ir dalyvavimą tyrime. **TYRIMAS VYKS IKI 2026 M. BALANDŽIO 7 D.**

When you submit this form, it will not automatically collect your details like name and email address unless you provide it yourself.

1. Jūsų lytis: ☐

- ☐ Vyras
- ☐ Moteris
- ☐ Nenoriu nurodyti

2. Jūsų amžius: ☐

Enter your answer

3. Koks Jūsų ryšys su globos įstaigoje gyvenančiu vyresnio amžiaus asmeniu? ☐

- ☐ Dukra/sūnus
- ☐ Anūkė (-as)
- ☐ Proanūkė (-is)
- ☐ Brolis/sesuo
- ☐ Dukterėčia/sūnėnas
- ☐ Sutuoktinė (-is)
- ☐ Pusseserė/pusbrolis
- ☐ Draugė (-as)
- ☐ Other

4. Ar laikote save pagrindiniu asmeniu tvarkant artimojo (vyresnio amžiaus asmens) priežiūros klausimus? ☐

- ☐ Taip
- ☐ Ne

## 2 priedas. Šeimos narių anketos tęsinys

5. Ar esate teisiškai įgaliotas (-a) atstovauti artimajam (vyresnio amžiaus asmeniui) (pvz., turite notarinį įgaliojimą arba esate teismo paskirtas globėjas)? ☐

☐ Taip

☐ Ne

☐ Įgaliojimo/atsatovavimo nereikia

☐ Other

6. Per kiek laiko Jūsų artimasis buvo apgyvendintas globos įstaigoje? ☐

Nurodykite, kiek mėnesių praėjo nuo prašymo dėl globos pateikimo iki apgyvendinimo įstaigoje

Enter your answer

7. JŪSŲ ARTIMASIS GLOBOS ĮSTAIGOJE GYVENA: ☐

Pasirinkite vieną Jums tinkantį laikotarpį

☐ iki 3 mėn.

☐ 3 - 6 mėn.

☐ 6 - 12 mėn.

☐ nuo 1 metų iki 2 metų.

☐ 2 metus ir ilgiau

☐ Other

8. Kas labiausiai inicijavo sprendimą dėl artimojo apgyvendinimo ilgalaikės socialinės globos įstaigoje?

☐

Prisiminkite tą laką, kai reikėjo apsispręsti dėl artimojo globos ir pasirinkite vieną Jums labiausiai tinkantį atsakymą:

☐ Šeimos nariai / artimieji

☐ Pats vyresnio amžiaus asmuo

☐ Gydytojo ar sveikatos priežiūros specialistų rekomendacija

☐ Socialinių darbuotojų rekomendacija

☐ Sprendimas buvo priimtas bendru šeimos sutarimu

☐ Other

## 2 priedas. Šeimos narių anketos tęsinys

### 9. ILGALAIKĖS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ FINANSAVIMAS

Pažymėkite vieną Jums labiausiai tinkantį atsakymo variantą:

- ☐ Už paslaugas mokame pilnai privačiomis (asmeninėmis) lėšomis;
- ☐ Gauname finansavimą iš savivaldybės
- ☐ Gauname finansavimą iš savivaldybės, bet prisidedame ir patys (pvz.: turto mokestis)
- ☐ Other

### 10. ARTIMOJO LANKYMO GLOBOS ĮSTAIGOJE DAŽNUMAS:

Pagalvokite kaip dažnai lankotės globos įstaigoje ir pažymėkite vieną Jums labiausiai tinkantį atsakymo variantą:

- ☐ Kelis kartus per savaitę
- ☐ Kartą per savaitę
- ☐ 1–2 kartus per mėnesį
- ☐ Rečiau nei kartą per mėnesį
- ☐ Kelis kartus per metus
- ☐ Other

## 2 priedas. Šeimos narių anketos tęsinys

### 11. SPRENDIMO PRIĖMIMAS DĖL ARTIMOJO GLOBOS

Prisiminkite tą laikotarpį kai reikėjo priimti sprendimą dėl artimojo (vyresnio amžiaus asmens) ilgalaikės globos ir įvertinkite, kiek sutinkate su pateiktais teiginiais:

|                                                                                                                                                | Visiškai nesutinku    | Nesutinku             | Nei sutinku nei nesutinku | Sutinku               | Visiškai sutinku      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Priimant sprendimą dėl artimojo apgyvendinimo ilgalaikės socialinės globos įstaigoje, turėjau realią galimybę rinktis iš kelių globos įstaigų. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sprendimo priėmimo metu man buvo aišku, kur kreiptis ir kokius veiksmus reikia atlikti norint gauti ilgalaikės socialinės globos paslaugas.    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Priimant sprendimą dėl ilgalaikės socialinės globos, globos įstaigos darbuotojai padėjo man suprasti globos paslaugų organizavimo procesą.     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sprendimą priėmiau iš būtinybės, o ne iš laisvo pasirinkimo                                                                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sprendimą dėl ilgalaikės socialinės globos priėmiau ramiai                                                                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jaučiau kaltę dėl sprendimo apgyvendinti artimąjį globos įstaigoje                                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jaučiau nerimą dėl artimojo ateities ir priežiūros kokybės                                                                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Turėjau abejonių, ar priėmiau teisingą sprendimą                                                                                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jaučiau palengvėjimą, kad artimasis gaus reikiamą pagalbą                                                                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## 2 priedas. Šeimos narių anketos tęsinys

### 12. PIRMASIS KONTAKTAS/BENDRAVIMAS SU ĮSTAIGOS DARBUOTOJAIS

Prisiminkite pirmąją dieną kai su artimuoju atvykote į globos įstaigą ir įvertinkite kiek sutinkate su žemiau pateiktais teiginiais:

|                                                                                                                      | Visiškai nesutinku    | Nesutinku             | Nei sutinku, nei nesutinku | Sutinku               | Visiškai sutinku      | Nežinau/neatsimenu    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Pirmojo kontakto metu globos įstaigos darbuotojai suteikė aiškią ir suprantamą informaciją apie globos organizavimą. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pirmojo bendravimo metu jaučiausi išklaustas (-a) ir suprastas (-a) globos įstaigos darbuotojų.                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pirmojo bendravimo metu darbuotojai bendravo pagarbiai ir kantriai                                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pirmasis kontaktas su globos įstaigos darbuotojais paliko teigiamą (spūd).                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Po pirmojo kontakto jaučiausi ramiau dėl artimojo priežiūros.                                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pirmoji diena sukūrė pasitikėjimą darbuotojais.                                                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Atvykimo ir apgyvendinimo procesas vyko sklandžiai ir be chaoso.                                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbuotojai stengėsi nuraminti mane ir artimąjį.                                                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbuotojai skyrė pakankamai laiko paaiškinimams pirmąją dieną.                                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 13. BENDRAVIMO SU ĮSTAIGOS DARBUOTOJAIS DAŽNUMAS

Pagalvokite kaip dažnai bendraujate (kalbate) su įstaigos darbuotojais ir pažymėkite vieną Jums labiausiai tinkantį atsakymo variantą:

- ☐ Kelis kartus per savaitę
- ☐ Kartą per savaitę
- ☐ 1–2 kartus per mėnesį
- ☐ Rečiau nei kartą per mėnesį
- ☐ Kelis kartus per metus
- ☐ Nebendrauju/nėra poreikio
- ☐ Other

## 2 priedas. Šeimos narių anketos tęsinys

### 14. BENDRAVIMO SU GLOBOS ĮSTAIGOS DARBUOTOJAIŠ BŪDAI IR PERIODIŠKUMAS: [14]

Pažymėkite kokiais būdais bendraujate su darbuotojais dažniausiai

|                                                                                     | Labai retai           | Retai                 | Nei retai nei dažnai  | Dažnai                | Labai dažnai          | Šiuo būdu nebendraujame |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| Gyvai atvykus į įstaigą (pvz. lankant šeimos narį, dalyvaujant renginiuose ir pan.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| Kalbamės telefonu                                                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| Trumposiomis žinutėmis (SMS, "Messenger" ir pan.)                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| Elektroniniu paštu                                                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |

### 15. Kas dažniausiai inicijuoja (pradedą) pokalbį dėl Jūsų artimojo? [15]

- ☐ Globos įstaigos darbuotojai  
☐ Vienodai tiek aš, tiek darbuotojai  
☐ Pokalbiai vyksta tik man pačiam (-iai) kreipiantis  
☐ Pokalbiai dėl artimojo beveik nevyksta / sunku pasakyti  
☐ Other

### 16. TARPUSAVIO BENDRAVIMAS SU GLOBOS ĮSTAIGOS DARBUOTOJAIŠ: [16]

Įvertinkite koks dažniausiai būna Jūsų bendravimas su globos įstaigos darbuotojais

|                                                  | Labai retai           | Retai                 | Nei retai nei dažnai  | Dažnai                | Labai dažnai          | Nežinau               |
|--------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Tik apie būtinas temas, trumpai, dalykiškai      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Šiltas ir draugiškas                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Partneriškas (esame viena komanda dėl artimojo). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informatyvus, skatinantis klausti ir kalbėtis    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Nenuoseklus, prieštaringas, paslaptingas         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Įtemptas, konfliktiškas                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minimalus, tik pasisveikiname                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## 2 priedas. Šeimos narių anketos tęsinys

### 17. SU DARBUOTOJ AIS DAŽNIAUSIAI APTARIAMOS TEMOS [17]

[vertinkite kaip dažnai kalbate su globos įstaigos darbuotojais apie žemiau išvardintus dalykus:

|                                                                        | Labai retai           | Retai                 | Nei retai nei dažnai  | Dažnai                | Labai dažnai          | Nežinau               |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Apie kasdienę artimojo savijautą.                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Apie artimojo sveikatos būklę ir gydymą, vaistus                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Apie artimojo dalyvavimą užimtumo veiklose.                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Apie artimojo emocinę būklę.                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Apie maitinimą ir papildomo maisto (skanėstų) atvežimą                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Apie galimybę prisidėti prie artimojo priežiūros                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Apie artimojo elgesį                                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Apie artimojo higieną, kambario tvarką                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Apie dokumentus susijusius su artimuoju (sutartys, vertinimai ir pan.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 18. GLOBOS ĮSTAIGOS DARBUOTOJŲ SUTEIKIAMA INFORMACIJA: [18]

Pagalvokite ar Jums suteikiama informacija yra kokybiška, detali ir nurodykite kaip dažniausiai vertinate globos įstaigos darbuotojų Jums suteikiamą informaciją apie žemiau išvardintus dalykus:

|                                                                        | Labai blogai          | Blogai                | Nei gerai nei blogai  | Gerai                 | Labai gerai           | Apie tai informacija neteikiama |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|
| Apie kasdienę artimojo savijautą.                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |
| Apie artimojo sveikatos būklę ir gydymą, vaistus                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |
| Apie artimojo dalyvavimą užimtumo veiklose.                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |
| Apie artimojo emocinę būklę.                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |
| Apie maitinimą ir papildomo maisto (skanėstų) atvežimą                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |
| Apie galimybę prisidėti prie artimojo priežiūros                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |
| Apie kylančias problemas dėl artimojo elgesio                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |
| Apie artimojo higieną, kambario tvarką                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |
| Apie dokumentus susijusius su artimuoju (sutartys, vertinimai ir pan.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |

## 2 priedas. Šeimos narių anketos tęsinys

### 19. EMOCINIAI SANTYKIAI SU DARBUOTOJAIS: [14]

Pagalvokite apie savo bendravimą su globos įstaigos darbuotojais ir įvertinkite kiek sutinkate su žemiau pateiktais teiginiais:

|                                                                          | Visiškai nesutinku    | Nesutinku             | Nei sutinku, nei nesutinku | Sutinku               | Visiškai sutinku      | Nežinau               |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Pasitikiu darbuotojais                                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbuotojai gerbia mano nuomonę                                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jaučiu, kad esu priimamas (-a) kaip partneris, sprendimus priimame kartu | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Galiu drąsiai kreiptis į darbuotojus                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bendravimas su darbuotojais yra sklandus                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbuotojai bendraudami su manimi yra empatiški ir supratingi            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## 2 priedas. Šeimos narių anketos tęsinys

### 20. KOKYBIŠKĄ BENDRAVIMĄ IR BENDRADARBIAVIMĄ SU GLOBOS ĮSTAIGOS DARBUOTOJAIS LEMIA

(vertinkite kiek sutinkate, kad kokybišką bendravimą ir bendradarbiavimą užtikrina:

|                                                                                | Visiškai nesutinku    | Nesutinku             | Nei sutinku, nei nesutinku | Sutinku               | Visiškai sutinku      | Nežinau               |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Jaučiamas emocinis palaikymas iš darbuotojų dėl artimojo situacijos            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aiški informacija apie mano artimojo būklę ir priežiūrą                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Laiku suteikiama informacija (neatidėliojimas, pranešimas apie pokyčius)       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pagarbus ir mandagus darbuotojų bendravimo tonas                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbuotojų atvirumas ir pasirengimas atsakyti į klausimus                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbuotojų įsiklausymas į mano nuomonę ir lūkesčius dėl artimojo priežiūros    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Galimybė lengvai susisiekti su darbuotojais (telefonu, gyvai ar kitais būdais) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Atviras ir konstruktyvus nesutarimų ar konfliktų sprendimas                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbuotojų iniciatyvumas sprendžiant mano artimojo klausimus                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mano pagarbūs bendravimas su darbuotojais                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mano tolerantiškumas bendraujant su darbuotojais                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gebejimas konstruktyviai išsakyti ir priimti kritiką                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 21. Ar esate įtraukiami į Jūsų artimojo individualaus socialinės globos plano (ISGP) sudarymą ir/ar peržiūrą?

Pasirinkite Jums labiausiai tinkantį atsakymo variantą (Individualus socialinės globos planas (ISGP) – tai planas, kuriame numatomi gyventojo poreikiai ir teikiamos paslaugos.)

- ☐ Taip, aktyviai dalyvauju ISGP sudaryme ir/ar aptarime
- ☐ Taip, esu informuojamas (-a) apie ISGP, bet nedalyvauju tiesiogiai
- ☐ Esu kviečiamas (-a) tik pasirašyti, išsamiai nesupažindinant su ISGP
- ☐ Esu kviečiamas (-a), bet pats (-i) atsisakau dalyvauti
- ☐ Ne, nesu įtraukiamas (-a)
- ☐ Nežinau / negaliu atsakyti
- ☐ Other

## 2 priedas. Šeimos narių anketos tęsinys

### 22. SUNKUMAI PATIRIAMAI DĖL BENDRAVIMO IR/AR BENDRADARBIAVIMO SU GLOBOS ĮSTAIGOS DARBUOTOJAIMS

Juvertinkite kaip dažnai patiriate žemiau išvardytus sunkumus bendraudami ir bendradarbiaudami su globos įstaigos darbuotojais?

|                                                                     | Labai retai           | Retai                 | Nei retai, nei dažnai | Dažnai                | Labai dažnai          | Nesusidūriau          |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Sunku susisiekti su darbuotojais                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informacijos apie artimąjį gaunu per mažai                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informacija buna neaiški, prieštaringa                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Skirtingi darbuotojai pateikia skirtingą informaciją                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbuotojai neturi laiko ramiai pasiskinti                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jaučiu nepagarbų bendravimą                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bijau / nedrąsu užduoti klausimus ar išsakyti nuomonę               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Nesutampa mano ir darbuotojų požiūris į artimojo priežiūrą          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kyla konfliktai ar įtampa bendraujant                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Trūksta personalo kuris įsigilintų į mano artimojo situaciją        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mano prašymai/ kreipimasis dažnai buna neišgirsti ir neįgyvendinami | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 23. IŠŪKIAI KYLANTYS BENDRAUJANT SU GLOBOS ĮSTAIGOS DARBUOTOJAIMS:

Juvertinkite kaip dažnai susiduriate su žemiau pateiktais teiginiais:

|                                                                                                        | Labai retai           | Retai                 | Nei dažnai, nei retai | Dažnai                | Labai dažnai          | Nežinau               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Man sunku suprasti globos įstaigos taisykles ir tvarką (lankymo, daiktų, informacijos teikimo ir kt.). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jaučiu kaltės jausmą dėl artimojo perkėlimo į globos įstaigą.                                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jaučiu, kad laiko trukumas man trukdo dažniau bendrauti su darbuotojais.                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jaučiu, kad darbuotojai neturi pakankamai laiko išsamiiai su manimi pabendrauti.                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Man trūksta aiškiai juvertintų kontaktinių asmenų (pas ką kreiptis konkrečiais klausimais).            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## 2 priedas. Šeimos narių anketos tęsinys

### 24. LŪKESČIAI DĖL BENDRAVIMO (SĄVEIKOS) SU ĮSTAIGOS DARBUOTOJAIS:

Įvertinkite kiek sutinkate su žemiau pateiktais teiginiais:

|                                                                                                                  | Visiškai nesutinku    | Nesutinku             | Nei sutinku, nei nesutinku | Sutinku               | Visiškai sutinku      | Nežinau               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Man svarbu reguliariai gauti aiškią informaciją apie artimojo sveikatos būklę ir kasdienę priežiūrą.             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Man svarbu būti įtrauktam (-ai) į sprendimus, susijusius su artimojo globa.                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Man svarbu, kad globos įstaigos darbuotojai skirtų pakankamai laiko bendravimui su manimi.                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Man svarbu pagarbus, atviras ir supratingas bendravimas su darbuotojais.                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Man svarbu turėti aiškius kontaktinius asmenis globos įstaigoje, į kuriuos galėčiau kreiptis iškilus klausimams. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Man svarbu, kad mano ir darbuotojų lūkesčiai dėl artimojo priežiūros sutaptų.                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 25. Ar esate kada nors teikęs (-usi) skundą ar nusiskundimų raštą ar žodžiu dėl globos įstaigos veiklos ar darbuotojų darbo?

Pagalvokite apie visą laikotarpį, kai Jūsų artimasis gyvena globos įstaigoje. Galite rinktis kelis atsakymų variantus

Please select at most 3 options.

- ☐ Esu teikęs (-usi) raštišką skundą
- ☐ Esu išsakęs (-usi) nusiskundimą žodžiu darbuotojams
- ☐ Esu galvojęs (-usi) apie skundo pateikimą, bet jo nepateikiau
- ☐ Nesu nei skundęs (-usi), nei apie tai galvojęs (-usi)
- ☐ Nenoriu atsakyti
- ☐ Other

## 2 priedas. Šeimos narių anketos tęsinys

26. Jeigu esate teikęs (-usi) skundą ar nusiskundimą raštu ar žodžiu arba apie tai esate galvojęs (-usi), dėl ko jis buvo? 

*Pagalvokite apie visą laikotarpį, kai Jūsų artimasis gyvena globos įstaigoje. Galite rinktis kelis atsakymų variantus*

- ☐ Dėl bendravimo su globos įstaigos darbuotojais (tonas, požiūris, nemalonūs elgesys)
- ☐ Dėl per mažai arba neaiškiai teikiamos informacijos apie artimąjį
- ☐ Dėl artimojo priežiūros kokybės ar elgesio su juo
- ☐ Dėl globos paslaugų organizavimo (tvarkos, sprendimų, procedūrų)
- ☐ Dėl nepagarbaus požiūrio į artimuosius
- ☐ Dėl gyvenimo sąlygų globos įstaigoje (kambarys, švara, aplinka, maitinimas ir pan.)
- ☐ Other

27. BENDRAVIMAS SU GLOBOS ĮSTAIGOS DARBUOTOJAIŠ: 

*Pagalvokite kai lankotės globos įstaigoje su kuriais darbuotojais dažniausiai Jums tenka bendrauti ir įvertinkite:*

|                                              | Labai retai           | Retai                 | Nei dažnai nei retai  | Dažnai                | Labai dažnai          | Nežinau/ negaliu atsakyti |
|----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|
| Socialiniu darbuotoju                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Individualios priežiūros darbuotoju          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Slaugytoju                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Slaugytojo padėjėju                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Užimtumo specialistu                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Psichologu                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Įstaigos vadovu                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Neskinu darbuotoju, nežinau su kuo bendrauju | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |

## 2 priedas. Šeimos narių anketos tęsinys

28. Kaip bendrai vertinate globos įstaigos **DARBUOTOJŲ BENDRAVIMĄ** su Jumis? [🗲]

Pagalvokite apie savo patirtį globos įstaigoje ir įvertinkite, kaip darbuotojai paprastai bendrauja su Jumis.

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Labai blogai Puikiai

29. Kaip bendrai vertinate **SAVO BENDRAVIMĄ** su globos įstaigos darbuotojais? [🗲]

Pagalvokite apie savo patirtį globos įstaigoje ir įvertinkite, kaip Jūs paprastai bendraujate su darbuotojais.

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Labai blogai Puikiai

30. Kaip bendrai vertinate globos įstaigos **DARBUOTOJŲ BENDRADARBIAVIMĄ** su Jumis? [🗲]

Pagalvokite apie savo patirtį globos įstaigoje ir įvertinkite, kaip darbuotojai paprastai bendradarbiauja su Jumis sprendžiant su artimojo priežiūra susijusius klausimus.

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Labai blogai Puikiai

31. Kaip bendrai vertinate **SAVO BENDRADARBIAVIMĄ** su globos įstaigos darbuotojais? [🗲]

Pagalvokite apie savo patirtį globos įstaigoje ir įvertinkite, kaip Jūs paprastai bendradarbiaujate su darbuotojais sprendžiant su artimojo priežiūra susijusius klausimus.

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Labai bloga Puiki

32. Ką, Jūsų nuomone, **globos įstaiga** galėtų pakeisti ar pagerinti, kad bendravimas ir bendradarbiavimas tarp artimųjų ir darbuotojų būtų sklandesnis ir labiau prisidėtų prie gyventojų gerovės? [🗲]

Jei turite pastebėjimų ar pasiūlymų, remkitės savo patirtimi globos įstaigoje.

Enter your answer

33. Ką, Jūsų nuomone, **vyresnio amžiaus asmenų artimieji** galėtų daryti kitaip ar pagerinti, kad bendravimas ir bendradarbiavimas su darbuotojais būtų sklandesnis ir labiau prisidėtų prie gyventojų gerovės? [🗲]

Galite pasidalinti savo nuomone ar patirtimi.

Enter your answer

**Submit**

 Microsoft 365

This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the form owner. Microsoft is not responsible for the privacy or security practices of its customers, including those of this form owner. Never give out your password.

Microsoft Forms | AI-Powered surveys, quizzes and polls. [Create my own form](#)

[Privacy and cookies](#) | [Terms of use](#)

## DIRBTINIO INTELEKTO (DI) NAUDOJIMO DEKLARACIJA

**Studentas/ė:** Laima Eidukaitienė

**Baigiamojo darbo tema:** Šeimos narių ir globos įstaigos darbuotojų tarpusavio sąveika vyresnio amžiaus asmens globos laikotarpiu

Vadovaudamasis/i „Dirbtinio intelekto naudojimo Vilniaus universitete gairėmis“, patvirtinu, kad rengdamas/a šį baigiamąjį darbą:

1. **Prisiimu atsakomybę** už viso darbe pateikto turinio kūrimą ir jo originalumą. Patvirtinu, kad generatyvinio DI įrankiai buvo naudojami tik kaip pagalbinė priemonė, o ne kaip darbo bendraautoris ar autorius.
2. **Atlikau turinio patikrą (validaciją).** Visi DI sugeneruoti faktai, nuorodos ir duomenys buvo patikrinti pirminiuose šaltiniuose.
3. **Užtikrinau duomenų saugą.** Į DI sistemas nekėliau konfidencialių tyrimo duomenų, asmens duomenų ar nepublikuotos medžiagos.
4. **Pateikiu įrodymus.** Tais atvejais, kai buvo generuojamas didesnės apimties tekstas ar turinys, visa generavimo išklotinė (transkripcija) pateikiama darbo prieduose (kaip nurodyta lentelėje žemiau).

### DI įrankių naudojimo ataskaita:

| DI įrankis<br>(nurodomas<br>pavadinimas ir<br>versija) | Naudojimo<br>tikslas (trumpai<br>identifikuojama,<br>ką darėte?) | Taikymo vieta<br>darbe (skyrius /<br>puslapis) | Studento indėlis ir validacija<br>(kaip pakeitėte ar patikrinote<br>rezultatą?) | Ar pridėta išklotinė?<br><sup>1</sup> (Priedo Nr.) |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                                                        |                                                                  |                                                |                                                                                 |                                                    |

<sup>1</sup> **Generavimo išklotinės teikimas darbo prieduose.** Kaip nurodyta VU Dirbtinio intelekto gairėse, tais atvejais, kai darbe panaudojama dalis didesnės apimties DI generatyvinio modelio sugeneruoto atsakymo, visas sugeneruotas tekstas turi būti

|                |                                                                                                                                                             |                                             |                                                                                                                 |    |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>ChatGPT</b> | Darbo temos formuluo­ tės išgryninimui, pirminis darbo struktūros dėlio­ jimas                                                                              | Darbo pavadinimas teorinė ir empirinė dalis | <i>Pasinaudota tik pačia idėja kaip galima daryti, galutiniai sprendimai atlikti savarankiškai</i>              | Ne |
| <b>ChatGPT</b> | Pirminiai literatūros šaltinių paieškai ir apžvalgai pagal reikalingą tematiką                                                                              | Teorinė darbo dalis                         | <i>Tikrinamas šaltinių egzistavimas, šaltiniai skaitomi ir analizuojami siekiant įvertinti tinkamumą temai.</i> | Ne |
| <b>ChatGPT</b> | Buvo prašoma sugeneruoti galimus raktinius žodžius ieškant reikiamos literatūros mano pasirinktomis temomis. Tai prašoma daryti anglų ir lietuvių kalbomis. | Naudota literatūros paieškai.               | <i>Tam tikri žodžiai ar žodžių junginiai naudoti ieškant literatūros savo darbui.</i>                           | Ne |
| <b>ChatGPT</b> | Naudotas sakinių stili­ stikos tikslinimui, skyrybos gramatikos klaidų taisymui                                                                             | Empirinė darbo dalis, metodologija          | <i>Tekstas buvo savarankiškai peržiūrimas koreguojamas ir pritaikomas pagal turinį</i>                          | Ne |
| <b>ChatGPT</b> | Naudotas konsultuojantis dėl darbo                                                                                                                          | Visame darbe pagal poreikį                  | <i>Pasiūlymai buvo pritaikomi savarankiškai, atsižvelgiant į</i>                                                | Ne |

pateikiamas darbo prieduose. Išsklotinė teikiama tais atvejais, kai DI sugeneruota didesnės apimties informacija buvo adaptuota ar iš dalies panaudota rengiamame darbe. Pavyzdžiui, DI pasiūlė visą baigiamojo darbo struktūrą, kurios dalis buvo pritaikyta arba DI sugeneravo pirminę 3 straipsnių apžvalgą, kuri vėliau buvo išplėsta, papildomai analizuota ar interpretuota (ar kitas reikšmingos apimties generuotas turinys, kuris buvo panaudotas darbo rengimui).

|                                                            |                                                                                                  |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                                            | formatavimo, turinio sudarymo, lentelių, diagramų Microsoft Word ir Excel programų naudojimo.    |                                                                                             | <i>darbo rengimo reikalavimus ir poreikius.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |
| <b>Vilniaus Universiteto „Mokslinių tyrimų asistentas“</b> | Prašoma pateikti darbo temai tinkančius straipsnius.                                             | Tam tikri straipsniai naudojami darbe (dabar jau neprisiminsiu kurie yra iš kur)            | <i>Pateikiama užklausa pagal raktinius žodžius, gaunami straipsniai.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ne |
| <b>ChatGPT</b>                                             | Literatūros šaltinių tekstų vertimui                                                             | Tikslūs sugeneruoti vertimai nebuvo tiesiogiai naudojami darbe.                             | <i>Informacija buvo asmeniškai analizuojama ir vėliau panaudojama darbe. Naudotasi tik vertimu, pačiai atsirenkant, kas iš literatūros atrodė aktualu, svarbu, naudotina mano darbe.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ne |
| <b>ChatGPT</b>                                             | Naudojamas prašant pakoreguoti sakinio struktūrą, kai sakinyse atrodo stilistiškai netvarkingas. | Tam tikros ištraukos literatūros analizėje (ne daugiau nei 3-5 sakiniai viename skyrelyje). | <i>Kai rašant buvo jaučiama, jog tam tikras sakinyse parašytas stilistiškai neteisingai, prašoma pateikti pasiūlymus šį sakinį pakeičiant. ChatGPT pateikdavo rekomendacijas, kaip sakinyse galėtų skambėti stilistiškai tiksliau, nekeičiant jo esmės ir prasmės, tačiau pakeičiant jo pradžių ar pabaigą, ar pakeičiant vieną ar kelis žodžius sakinyje. Tokie pasiūlymai ne visuomet buvo naudojami, jei buvo jaučiama, kad tokiu atveju pasikeičia viso rašymo stilius, ar keičiasi sakinio prasmė, minties nuoseklumas.</i> | Ne |

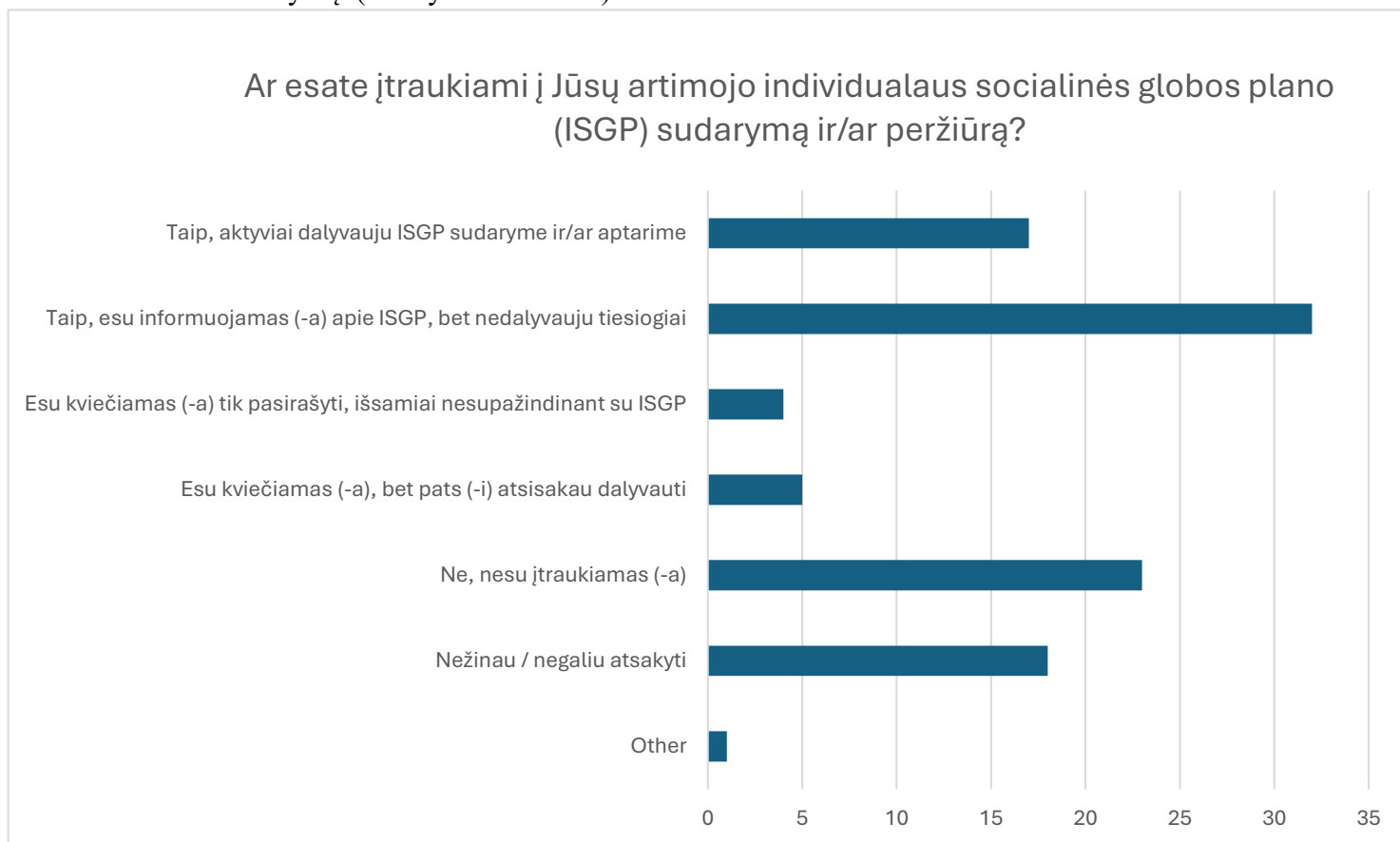
|                   |                                                                                                  |                                      |                                                                                                                                                        |    |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>NotebookLM</b> | Naudotas pirminiam literatūros šaltinių peržiūrėjimui ir susipažinimui su pagrindinėmis temomis. | Literatūros analizė.                 | <i>Perklausius patikusių straipsnių apžvalgą vėliau literatūra buvo savarankiškai skaitoma, vertinama ir atrenkama pagal darbo temą bei aktualumą.</i> | Ne |
| <b>ChatGPT</b>    | Naudotas konsultuojantis dėl tyrimo rezultatų skyrių ir poskyrių išdėstymo logikos.              | Tyrimo rezultatų analizės struktūra. | <i>Tyrimo rezultatų grupavimas ir galutinė skyrių struktūra buvo sudaryta savarankiškai, atsižvelgiant į tyrimo duomenis ir darbo tikslą.</i>          | Ne |

*Papildoma informacija apie DI naudojimą (jei aktualu, galite pateikti kitą aktualią informaciją apie DI naudojimą):*

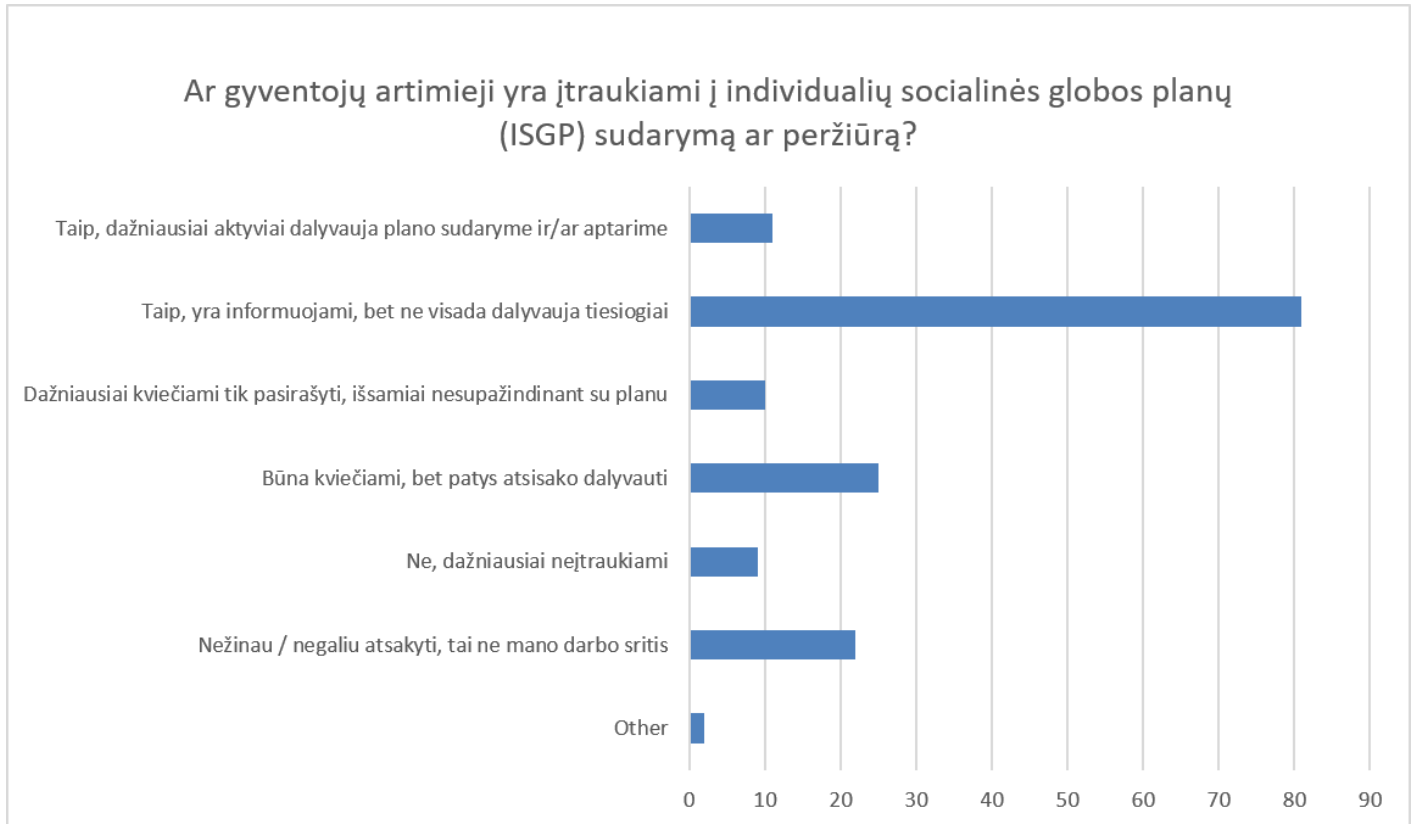
Jei DI įrankiai nebuvo naudojami, po baigiamojo darbo temos ir studento/ės vardo pašalinkite atitinkamus teiginius bei lentelę ir įrašykite šį sakinį: „Patvirtinu, kad rengiant baigiamąjį darbą jokie generatyviniai DI įrankiai nebuvo naudojami.“ Deklaraciją pasirašykite.

**Studento/ės parašas:** \_\_\_\_\_ **Data:** 2026-05-27

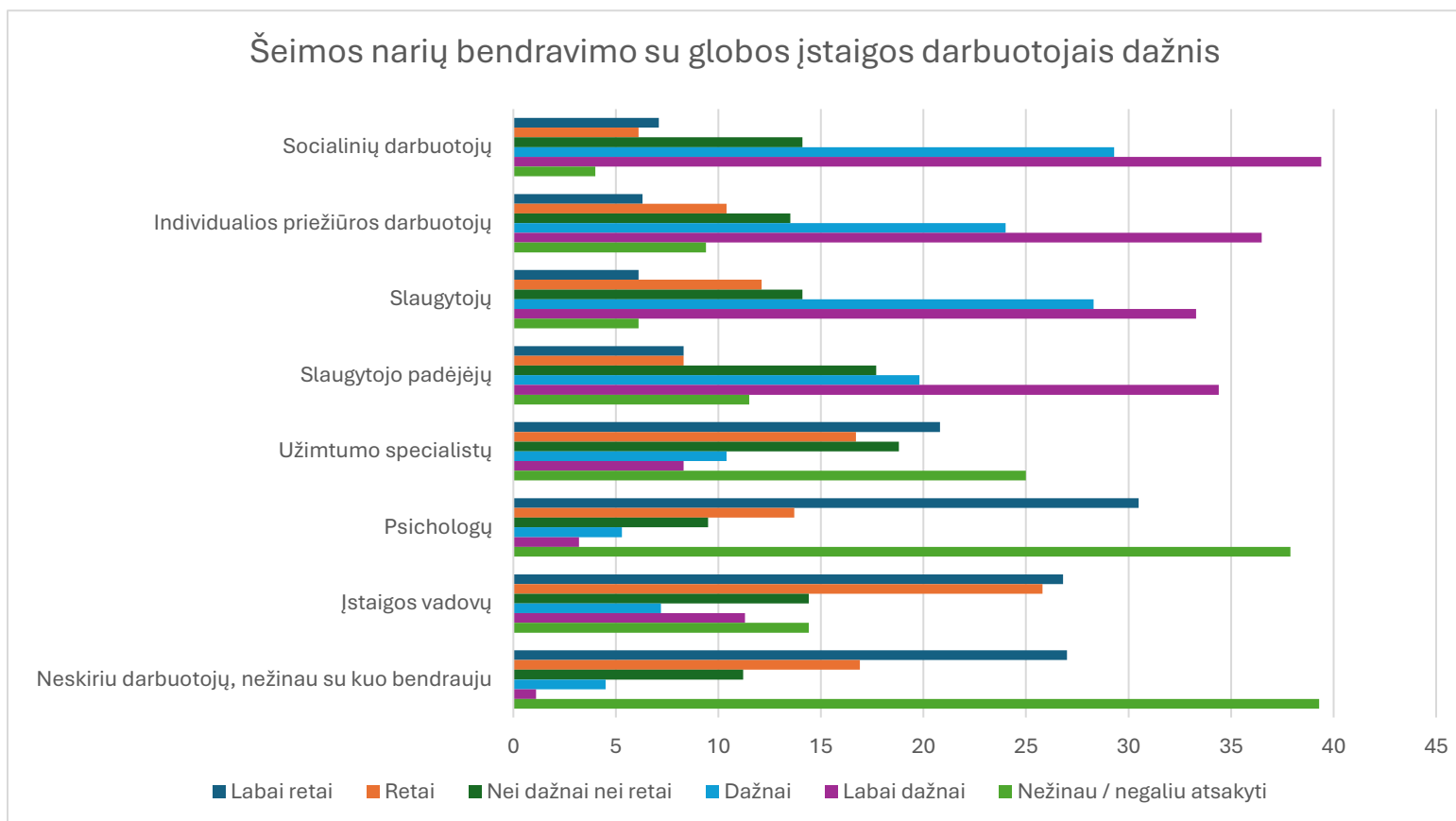
Priedas Nr. 4 Papildomi, tyrime neanalizuoti tyrimo duomenys. „Vyresnio amžiaus šeimos narių atsakymų pasiskirstymas apie įtraukimą į individualaus socialinės globos plano (ISGP) sudarymą. (atsakymai skaičiais)



Priedas Nr. 5 Papildomi, tyrime neanalizuoti tyrimo duomenys. „Darbuotojų atsakymų pasiskirstymas apie šeimos narių įtraukimą į individualaus socialinės globos plano sudarymą“ (atsakymai skaičiais)



Priedas Nr. 6 Papildomi, tyrime nepanaudoti duomenys. „Šeimos narių bendravimo su globos įstaigos darbuotojais dažnio pasiskirstymas. (atsakymai procentais)



Priedas Nr. 7 „Teminė lentelė su citatomis (D-darbuotojas, A-artimasis)“

**Teminė lentelė su citatomis iš atvirš klausimų**

**Komunikacijos aiškumas / informacijos teikimas**

| Klausimas | Respondentas | Citata                                                             |
|-----------|--------------|--------------------------------------------------------------------|
| D-25      | 18           | „Aiškiai išdėstyti kas ir kokią informaciją teikia“                |
| D-25      | 23           | „Komunikacijos konkretumas“                                        |
| D-25      | 60           | „dažniau ir aiškiau informuodama artimuosius apie gyventojų būklę“ |
| D-25      | 102          | „Daugiau bendrauti ir informuoti ne tik apie sveikatą“             |
| D-26      | 24           | „informacijos dalijimasis“                                         |
| D-26      | 38           | „atskleisti darbuotojoms apie gyventojų charakterį“                |
| D-26      | 97           | „Išsakyti aiškiai savo lūkesčius“                                  |
| A-32      | 4            | „Pranešti patys apie užimtumą, sveikatą skiriamus vaistus“         |
| A-32      | 39           | „Aiškesnė ir reguliari komunikacija“                               |
| A-32      | 52           | „Teikti aiškia, dažnesnę informaciją“                              |
| A-33      | 22           | „Atvirai kalbėtis“                                                 |
| A-33      | 49           | „tik bendraujant galima tinkamai spręsti problemas“                |

**Artimųjų įtraukimas į sprendimus / bendradarbiavimas**

| Klausimas | Respondentas | Citata                                                |
|-----------|--------------|-------------------------------------------------------|
| D-25      | 4            | „Labiau įtraukti artimuosius į sprendimų... priėmimą“ |
| D-25      | 15           | „Didesnė įtrauktis gyventojų artimųjų į sprendimus“   |
| D-25      | 24           | „Artimųjų įtraukimas į sprendimų priėmimą“            |
| D-25      | 83           | „Didesnis artimųjų įtraukimas į sprendimus“           |

|      |    |                                                  |
|------|----|--------------------------------------------------|
| D-26 | 14 | „Turėtų artimieji bendradarbiauti, kaip komanda“ |
| D-26 | 27 | „veikia kaip partneriai“                         |
| D-26 | 61 | „bendras problemų sprendimas“                    |
| A-32 | 1  | „Įtraukti artimuosius į renginių rengimą“        |
| A-32 | 48 | „įtraukiant šeimos narius“                       |
| A-33 | 35 | „Aktyviau bendradarbiauti“                       |

### **Pasitikėjimas / požiūris / pagarba**

| Klausimas | Respondentas | Citata                                                      |
|-----------|--------------|-------------------------------------------------------------|
| D-25      | 40           | „Artimieji galėtų labiau pasitikėti įstaigos specialistais“ |
| D-25      | 52           | „Turėtų abiem pusėms vienodai rūpėti...“                    |
| D-26      | 8            | „Pasitikėti specialistais“                                  |
| D-26      | 34           | „Pasitikėjimas“                                             |
| D-26      | 57           | „Pasitikėjimas įstaiga“                                     |
| A-33      | 31           | „Reikia pasitikėti darbuotojais“                            |
| A-33      | 57           | „Būti supratingesni dirbančių specialistų atžvilgiu“        |
| A-33      | 63           | „mažiau kaltinti kitus, daugiau padėti“                     |

### **Darbo krūvis / personalo trūkumas**

| Klausimas | Respondentas | Citata                                        |
|-----------|--------------|-----------------------------------------------|
| D-25      | 10           | „Mažesnis darbo krūvis“                       |
| D-25      | 50           | „peržiūrėtų darbuotojų darbo krūvius“         |
| D-25      | 94           | „Didelis darbo krūvis“                        |
| D-25      | 98           | „darbuotojų... skaičius turėtų būti didesnis“ |
| A-32      | 15           | „Trūksta personalo“                           |
| A-32      | 16           | „dar viena pagalbininkė“                      |
| A-32      | 66           | „Pakankamas personalo kiekis“                 |
| A-33      | 42           | „1 soc. darbuotojui tenka 30 žmonių“          |

### Aktyvesnis artimųjų įsitraukimas

| Klausimas | Respondentas | Citata                                 |
|-----------|--------------|----------------------------------------|
| D-25      | 69           | „Labiau įtraukti į kasdienybę“         |
| D-25      | 72           | „artimieji turėtų rodyti daugiau noro“ |
| D-26      | 7            | „rodyti iniciatyvą“                    |
| D-26      | 36           | „domėtis savo artimaisiais“            |
| D-26      | 65           | „dažniau lankytų savo artimuosius“     |
| A-33      | 11           | „Domėtis artimojo gyvenimu“            |
| A-33      | 50           | „kuo dažniau važiuoti... kalbėtis“     |
| A-33      | 54           | „įsitraukti į problemų sprendimą“      |

### Bendruomeniškumas / renginiai / susitikimai

| Klausimas | Respondentas | Citata                                   |
|-----------|--------------|------------------------------------------|
| D-25      | 7            | „organizuojant bendrus renginius“        |
| D-25      | 17           | „Dažniau kviesti į bendrus renginius“    |
| D-25      | 57           | „bendrus renginius“                      |
| D-25      | 66           | „Daugiau neformalių susitikimų“          |
| D-25      | 100          | „dažnesnius susitikimus“                 |
| A-32      | 30           | „bendradarbiavimą... švenčių metu“       |
| A-33      | 34           | „daugiau įsitraukti į bendrus renginius“ |

### Aiškios taisyklės / ribos / atsakomybės

| Klausimas | Respondentas | Citata                                      |
|-----------|--------------|---------------------------------------------|
| D-25      | 6            | „aiškesnė globos namų vidinė tvarka“        |
| D-25      | 18           | „Nustatyti aiškius rėmus“                   |
| D-25      | 32           | „nubrėžti ribas“                            |
| D-25      | 39           | „artimiesiems turėtų būti nustatytos ribos“ |
| D-26      | 25           | „teisingai įvertinti savo lūkesčius“        |

|      |    |                                            |
|------|----|--------------------------------------------|
| D-26 | 84 | „suprasti kur... palieką savo artimuosius“ |
|------|----|--------------------------------------------|

### **Realistiški lūkesčiai / situacijos suvokimas**

| Klausimas | Respondentas | Citata                                   |
|-----------|--------------|------------------------------------------|
| D-25      | 38           | „nesuteikti nerealių lūkesčių“           |
| D-26      | 31           | „tikisi, kad... pradės vaikščioti“       |
| D-26      | 53           | „tikisi, kad demencija pagydoma“         |
| D-26      | 64           | „globos namų personalas nedaro stebuklų“ |
| A-33      | 53           | „reikia galvoti... kas jam būtų geriau“  |

### **Pozityvus vertinimas (nieko keisti nereikia)**

| Klausimas | Respondentas | Citata                     |
|-----------|--------------|----------------------------|
| D-25      | 19           | „nieko“                    |
| D-25      | 51           | „visos sąlygos pakankamos“ |
| D-25      | 70           | „viskas sklandu“           |
| A-32      | 10           | „viskas labai gerai“       |
| A-32      | 22           | „dirba puikiai“            |
| A-32      | 72           | „labai patenkinta“         |
| A-33      | 10           | „Bendravimas sklandus“     |