



**VILNIAUS UNIVERSITETAS
ŠIAULIŲ AKADEMIJA**

**ATVIRAS TARPTAUTINIS ŽMOGIŠKOSIOS RAIDOS UNIVERSITETAS
„UKRAINA“**

SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS STUDIJŲ PROGRAMA

AGNĖ KRAJAŠIENĖ

Magistro darbas

**SENŲVO AMŽIAUS ŽMONĖMS TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ
KOKYBĖS VERTINIMAS**

Darbo vadovė: Prof. dr. Liuda Radzevičienė

Šiauliai, 2021

**Studijuojančiojo, teikiančio baigiamąjį darbą,
GARANTIJA**

WARRANTY of Final Thesis

Vardas, pavardė <i>Name, Surname</i>	Agnė Krajašienė
Padalinys <i>Faculty</i>	Šiaulių akademija Šiauliai Academy
Studijų programa <i>Study Programme</i>	Socialinio darbo magistrantūros studijų programa MASTER'S DEGREE PROGRAMME FOR SOCIAL WORK
Darbo pavadinimas <i>Thesis topic</i>	Senyvo amžiaus žmonėms teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas Quality assessment of the social services provided to the elderly
Darbo tipas <i>Thesis type</i>	Baigiamasis darbas Final Thesis

Garantuojau, kad mano baigiamasis darbas yra parengtas sąžiningai ir savarankiškai, kitų asmenų indėlio į parengtą darbą nėra. Jokių neteisėtų mokėjimų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

I guarantee that my thesis is prepared in good faith and independently, there is no contribution to this work from other individuals. I have not made any illegal payments related to this work.

Šiame darbe tiesiogiai ar netiesiogiai panaudotos kitų šaltinių citatos yra pažymėtos literatūros nuorodose.

Quotes from other sources directly or indirectly used in this thesis, are indicated in literature references.

Aš, Agnė Krajašienė, pateikdamas (-a) šį darbą, patvirtinu (pažymėti)

I, Agnė Krajašienė, by submitting this paper confirm (check)

Embargo laikotarpis

Embargo Period

Prašau nustatyti šiam baigiamajam darbui toliau nurodytos trukmės embargo laikotarpį:

I am requesting an embargo of this thesis for the period indicated below:

_____ mėnesių / *months*

(embargo laikotarpis negali viršyti 60 mėn. / *an embargo period shall not exceed 60 months*).

Embargo laikotarpis nereikalingas / *no embargo requested*.

Embargo laikotarpio nustatymo priežastis / *Reason for embargo period:*

TURINYS

SANTRAUKA	4
ĮVADAS	5
1. PAGYVENUSIO AMŽIAUS ASMENS POREIKIŲ IR JŲ TENKINIMO PRIELAIDŲ TEORINĖ ANALIZĖ.....	9
1.1. Teorinės senėjimo ir kintančių poreikių prielaidos.....	9
1.2. Socialinių paslaugų teikimo ypatumai senyvo amžiaus asmenims	13
1.3. Socialinių paslaugų pagyvenusiems asmenims kokybės sistemos konstravimo principai	15
1.4. Socialinių paslaugų pagyvenusiems asmenims kokybės sistemos konstravimas, remiantis EQUASS principais.....	16
2. SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO TYRIMAS.....	19
2.1. Tyrimo metodologija.....	19
2.2. Tyrimo organizavimas ir eiga	25
2.3. Tyrimo dalyvių charakteristikos.....	25
2.4. Socialinių paslaugų kokybės, teikiant paslaugas senyvo amžiaus žmonėms, tyrimo duomenų analizė.....	26
2.4.1. Socialinių darbuotojų bendradarbiavimas su senyvo amžiaus asmenimis, teikiant jiems socialines paslaugas.....	26
2.4.2. Socialinių paslaugų teikimo orientavimas į senyvo amžiaus asmens poreikius.....	34
2.4.3. Veiksniai, leidžiantys tobulinti socialinių paslaugų kokybę, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis.....	45
2.5. Senyvo amžiaus žmonių socialinių paslaugų namuose kokybės vertinimas	52
2.5.1. Senyvo amžiaus asmenų bendradarbiavimas su socialiniais darbuotojais, teikiant jiems socialines paslaugas namuose.....	52
2.5.2. Socialinių paslaugų teikimo orientavimas į senyvo amžiaus asmens poreikius.....	55
2.5.3. Senyvo amžiaus asmenų požiūris į veiksnius, leidžiančius tobulinti socialinių paslaugų kokybę namuose	58
2.6. Socialinių darbuotojų ir senyvo amžiaus asmenų, gaunančių paslaugas namuose, požiūrio į paslaugų kokybės tobulinimą lyginimas	61
2.7. Socialinių paslaugų kokybės tobulinimo galimybės, teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims namuose, Ukrainos Respublikoje.....	64
REKOMENDACIJOS	67
IŠVADOS	68
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	69
SUMMARY	73
PRIEDAI.....	88

SANTRAUKA

Magistro darbe analizuojama socialinių paslaugų kokybė, teikiant paslaugas senyvo amžiaus žmonėms. Siekiant pagrįsti tyrimo problemą, iškelti du probleminiai klausimai: kaip galima pagerinti socialinių paslaugų kokybę, jeigu socialines paslaugas gaunantis asmuo įtraukiamas į paslaugų planavimo procesą, bet neįtraukiamas į šių paslaugų teikimo ir vertinimo procesus; ar teikiamų socialinių paslaugų kokybę apsprendžia socialinių paslaugų orientacija į asmens poreikių užtikrinimą. Tyrimo objektas: Socialinių paslaugų kokybės vertinimas, teikiant paslaugas senyvo amžiaus žmonėms.

Tyrimo tikslas: įvertinti socialinių paslaugų kokybę teikiant paslaugas senyvo amžiaus žmonėms. Tyrimo uždaviniai: teoriniu aspektu išanalizuoti socialinių paslaugų kokybės vertinimo ypatumus senyvo amžiaus žmonėms socialinio darbo kontekste; kokybiniu tyrimu, taikant apklausos interviu metodą, įvertinti teikiamų senyvo amžiaus žmonėms socialinių paslaugų kokybę, susijusią su gyvenimo kokybės gerėjimu, įtrauką į paslaugų planavimo, teikimo bei vertinimo procesą, paslaugų gavėjų savarankiškumo skatinimą; Palyginti socialinių darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims, ir senyvo amžiaus asmenų, kuriems teikiamos socialinės paslaugos jų namuose, socialinių paslaugų kokybės aspektus ir tobulinimo galimybes; pristatyti senyvo amžiaus asmenims teikiamų socialinių paslaugų kokybės tobulinimo galimybes Ukrainoje; remiantis tyrimo rezultatais parengti rekomendacijas socialiniams darbuotojams dėl teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo senyvo amžiaus žmonėms.

Išvados: 1. Remiantis mokslo literatūros analize ir filosofinėmis humanizmo ir egzistencializmo teorijomis nustatyta, kad senyvojo amžiaus tarpsnis kelia skirtingus asmeninius ir visuomeninius uždavinius, todėl socialinių paslaugų kokybės standartų sistema yra viena iš patikimiausių būdų užtikrinti gyvenimo kokybės gerėjimą šias paslaugas gaunantiems asmenims. *Tyrimo probleminius klausimus patvirtina šie tyrimo rezultatai:* 2. Senyvo amžiaus asmenis socialiniai darbuotojai dažniausiai įtraukia į paslaugų planavimo procesą, rečiau į teikimo ir vertinimo procesus. Paaikškėjo, kad paslaugas planuoja ir derina socialinis darbuotojas, tačiau senyvo amžiaus asmenys nurodė, jog nežino kaip yra įtraukiami į jų poreikių bei gebėjimų vertinimą. 3. Nustatyta, kad senyvo amžiaus asmenys dažniausiai yra įtraukiami į paslaugų planavimo etapą. Asmens savarankiškumas ugdomas asmenį įtraukinat į bendrą veiklą bei paliekant jam galimybę kiek įmanoma pasirūpinant pačiu savimi. Senyvo amžiaus asmens nuomonė yra išklausoma ir pagal galimybes į ją atsižvelgiama. Paslaugų gavėjai pradeda jaustis saugesni, reikalingesni, sumažėja vienišumo jausmas jiems palengvėja kasdieniniai rūpesčiai, tai veikia jų pagerėjusią gyvenimo kokybę 4. Ukrainoje nėra įdiegti socialinių paslaugų kokybės sistemos vertinimo standartai, kurie padidintų teikiamų paslaugų efektyvumą ir geriau tenkintų paslaugų gavėjų poreikius. Stebint paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius bei vertinant asmens pasitenkinimą paslaugomis bei jų trūkumą galima numatyti aiškius žingsnius, kurie leistų gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę. 5. Potencialios su gyvenimo kokybės kaita susijusios socialinių paslaugų kokybės gerinimo galimybės būtų: paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus, asmenų savarankiškumo didinimas, motyvavimas senyvo amžiaus asmenis pagal jų fizines galimybes rūpintis savimi, suteiktų paslaugų rezultatų fiksavimas.

IVADAS

Dėl prasidėjusio gyventojų senėjimo vyksta dideli demografiniai pokyčiai. Ilgėjant gyvenimo trukmei didėja vyresnio amžiaus žmonių bei sveikatos, socialinių ir ekonominių šio reiškinio lemiamų problemų skaičius. Gyventojų senėjimas yra neišvengiamas visuomenės demografinės raidos etapas. Europoje sparčiai daugėja senyvo amžiaus žmonių. Šiandien, labiau nei kada nors anksčiau, senėjimo tema yra viena aktualiausių, todėl gilėjantis demografinis senėjimas tampa viena svarbiausių socialinių bei ekonominių problemų Lietuvoje. Europos komisija 2020 metais paskelbė, kad svarbu išlaikyti vyresnio amžiaus žmonių aktyvumą bei užtikrinti tinkamą paslaugų teikimą. Siekiama teisingumo kiekvieno piliečio kasdieniame gyvenime - nesvarbu, ar jis mokosi, dirba, ieško darbo ar yra pensininkas, svarbu yra užtikrinti socialinę apsaugą bei įtraukti į visuomeninį gyvenimą (Europos komisija, 2020).

Senatvė - vienas raidos amžiaus tarpsnių. Pasak A. D. Čepėnaitės (2008), senatvė yra natūralus žmogaus gyvenimo tarpsnis, kuris dar visai neseniai, pasak vyraujančių visuomenėje mitų, buvo vertinamas kaip neefektyvus ir nedidinantis visuomenės išteklių. Gyventojų senėjimas demografiniu požiūriu pagal G. Šurkiene, R. Stuką, V. Alekną, A. Melvidaitę (2012) yra procesas, kurio metu didėja vyresnio amžiaus žmonių dalis bendroje populiacijoje. Lietuvoje šis reiškinys, kaip nurodoma demografijos, migracijos ir integracijos politikos 2018–2030 metų strategijoje, vyksta mažėjant bendram gyventojų skaičiui. Statistikos departamento duomenimis, 2017 m. pradžioje šalyje gyveno 550,2 tūkst. 65 metų ir vyresnių asmenų. Jų dalis, lyginant su bendru šalies nuolatinių gyventojų skaičiumi, padidėjo nuo 15,8 proc. (2005 m. pradžioje) iki 19,3 proc. (2017 m. pradžioje).

Europos visuomenės gyventojai senėja, o socialinių paslaugų svarba didėja (R. Article 2012). Gyventojų senėjimas yra viena iš svarbiausių demografinių ypatybių, iškilusių XXI amžiuje. Gyventojų senėjimas, kaip teigė M. I. Yenilmez (2014), turi įtakos visiems visuomenės aspektams, įskaitant sveikatą, socialinę saugumą, švietimą, socialinę ir kultūrinę veiklą, šeimos gyvenimą ir darbo rinką. Senėjanti visuomenė turės tam tikrų aiškių socialinių padarinių (A. Tinker 2002), pavyzdžiui, pakeis palaikymo pagrindus, o tai turės poveikį šalies ir asmenų ištekliams, tačiau kai kurie yra labiau spekuliaciniai, pavyzdžiui, sunku pasakyti, kokia bus santykinė galia tarp kartų. Taip, kaip egzistuoja skirtumai visame pasaulyje ir skirtingi gyventojų senėjimo tempai, taip skiriasi ir socialinės sąlygos, pavyzdžiui, kai šalis tampa turtingesnės, taip pat ir susijusios ligos.

Seni žmonės dėl amžiaus patiria socialinę atskirtį, jaučia vienišumo jausmą. Siekiant padėti asmeniui pasitikėti savimi ir jaustis svarbia visuomenės dalimi, svarbus faktorius tampa socialinių paslaugų teikimas asmens namuose. Lietuvos Statistikos departamento duomenimis, (<https://osp.stat.gov.lt>) 2018 metais pagalbos į namus ir socialinės globos paslaugos asmenims namuose buvo suteiktos 17,8 tūkst. žmonių. Teikiant socialines paslaugas namuose siekiama kuo ilgiau išlaikyti asmens savarankiškumą. Socialinių paslaugų įstatyme numatytas socialinių paslaugų tikslas, kurio esmė sudaryti sąlygas asmeniui arba šeimai ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui arba šeimai, dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu arba šeimos gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tema tapo aktuali po Lietuvos Respublikos Nepriklausomybės atkūrimo ir išliko svarbi iki šių dienų. Pasak A. Bitino, A. Guogio, L. Migun, G. Važgytės (2010), socialinės paslaugos yra integrali valstybės gerovės dalis, padedanti visuomenei spręsti iškylančias socialines problemas. Sparčiai kintanti visuomenės socialinė ir ekonominė aplinka, globalizacija, viešojo sektoriaus išlaidų mažinimas, ekonominiai pokyčiai skatina ieškoti optimalių bei efektyvių socialinių paslaugų administravimo būdų. Lietuvoje teikiamų socialinių paslaugų sistema veiktų efektyviai ir tenkintų socialinių paslaugų gavėjų lūkesčius.

Senėjant visuomenei, socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus žmonėms jų namuose tampa gana svarbus. Paslaugų gavėjų, kuriems teikiamos socialinės paslaugos, skaičius kasmet didėja, tad ilgesnis savarankiškumo išlaikymas tampa vis reikšmingesnis. Sendami žmonės vis dažniau susiduria su įvairiomis ligomis ir jiems reikia įvairių sveikatos ir socialinės priežiūros paslaugų. Pasak G. Spiers, F. E. Matthews, S. Moffatt (2018), daugelyje šalių, kuriose pragyvenimo lygis yra aukštas, gerovės sistemos bando patenkinti kylančius senėjančios visuomenės poreikius su ribotu finansavimu. Ilgalaiškės ir socialinės globos organizavimas įvairiose šalyse skiriasi, tačiau dažniausiai kyla klausimas, kaip geriausiai patenkinti kylančius poreikius ir finansuoti teisingą priežiūrą. Socialinė globa apibūdina paslaugas, teikiančias paramą suaugusiesiems, turintiems fizinių ar psichinių ligų ar negalią. Tai yra priežiūra, palaikanti asmens kasdienes poreikius, įskaitant pagalbą vykdant kasdienį gyvenimą, paprastai savo namuose ar globos namuose.

Tyrimo aktualumas. Profesionalus rūpinimasis pagyvenusio amžiaus žmonėmis yra pagalbos veiklų paieška ir jų modeliavimas pripažįstant rūpinimosi žmogumi kompleksiskumą. Kaip nurodo A. Petrauskienė (2010), kompleksinė pagalba apima socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų koordinavimą, tarnybų bendradarbiavimo ryšius, formalių ir neformalių pagalbos teikėjų sąveiką, jų vaidmenis, orientuotus į pagyvenusių žmonių biopsichosocialinių poreikių tenkinimą, įgalinant juos dalyvauti ir valdyti pagalbos sau procesą. Taip pat reikia remti ir tobulinti neformalią šeimos ir draugų teikiamą priežiūrą, kad funkcinį apribojimų turintys žmonės galėtų kuo ilgiau likti namuose (B. Hanratty, E. Lowson, L. Holmes, G. Grande, J. Addington-Hall, S. Payne, J. Seymour 2012).

Lietuvos Respublikos Socialinės įtraukties didinimo 2014–2020 m. veiksmų plane išskiriamos socialinių paslaugų prieinamumo ir kokybės teikimo problemos. Šias problemas siekiama sumažinti didinant socialinių paslaugų prieinamumą socialiai pažeidžiamų grupių asmenims ir gerinti socialinio darbo su jais kokybę. V. Indrašienė, A. Katkonienė, (2011) teigia, kad kokybiškos paslaugos teikimas yra sudėtingas reiškinys, grindžiamas pripažintų ir priimtų (standartų) bei individualių asmens suvokimų (lūkesčių) sinteze. Objektivi paslaugos kokybė yra susijusi su apčiuopiamais dalykais, kuriuos galima išmatuoti praktiškai, faktais. Transcendentinis, į vartotoją ir vertę orientuoti požiūriai atspindi subjektyvų kokybės vertinimą, nes jais vadovaujantis pagrindinis vaidmuo matuojant kokybę tenka vartotojui. Subjektyviam kokybės vertinimui svarbūs tokie aspektai kaip vartotojo lūkesčiai, požiūris, asmeniniai išgyvenimai, vaizduotė ir kt. Todėl analizuojant socialinių paslaugų teikimą svarbiu kintamuoju tampa teikėjų ir paslaugų gavėjų lūkesčiai, nuo kurių sutapimo ar nesutapimo priklauso paslaugos kokybė. Socialinės rūpybos kokybės vertinimas kelia skirtingus konceptualius ir analitinius iššūkius, ypač dėl jos daugialypiškumo, skirtingų ir sudėtingų priemonių, kurioms kokybės suteikia alternatyvūs socialinės priežiūros suinteresuotieji subjektai. Apskritai socialinės priežiūros paslaugų naudotojai paprastai suvokia paslaugų kokybę pagal „priežiūros kokybės“ arba „gyvenimo kokybės“ aspektus. Dažnai minimi priežiūros kokybės aspektai apima paslaugų prieinamumą, atskaitomybę, požiūrį ir darbuotojų elgesį, priežiūros darbuotojų

tęstinumą, sklandų informavimą apie priežiūros pokyčius, paslaugų lankstumą siekiant patenkinti kintančius poreikius, privatumą ir orumą, priežiūros darbuotojų patikimumą ir reagavimą, darbuotojų įgūdžius, žinias ir patikimumą (J. Malley, J. L. Fernández 2012).

Socialinių paslaugų įstatymas yra pagrindinis standartas, apibrėžiantis socialinių paslaugų kokybės kriterijus ir socialinių paslaugų teikimą. Kokybės vertinimo modeliai (J. Gečienė, V. Gudžinskienė, 2018) padedantys Europos viešojo sektoriaus organizacijoms taikyti kokybės vadybos metodus veiklai tobulinti, jau taikomi ir Lietuvoje: Europos kokybės vadybos fondo (EKVF) modelis, Bendrasis vertinimo modelis (BVM), Paslaugų kokybės (SERVQUAL) modelis ir Europos socialinių paslaugų kokybės sistema (EQUASS).

Europos socialinių paslaugų kokybės sistema (angl. Voluntary European Quality Framework for Social Services) skirta asmeniui teikiamų socialinių paslaugų kokybei užtikrinti. ES šalyse socialinių paslaugų organizavimas (Adomaitytė-Subačienė I., 2015) skiriasi atsižvelgiant į sociokultūrinį, istorinį palikimą, tačiau iš esmės atitinka bendrus ES tikslus ir keliamus reikalavimus socialinės apsaugos ir įdarbinimo sistemoms. Šie kokybės principai įkūnija bendrai pripažįstamas ir sutampančias vertybes ir siekia suvienodinti supratimą apie socialinių paslaugų kokybę, taip pat paskleisti gerąją praktiką. Vienintelis Europoje specializuotas socialinių paslaugų kokybės standartas yra EQUASS (European Quality Assurance for Social Services), kurį sukūrė Europos reabilitacijos platforma (ERP).

EQUASS yra pritaikytas socialiniam sektoriui ir siūlo kokybės kriterijais bei pagrindiniais veiklos rodikliais pagrįstą požiūrį, naudojant savęs vertinimo klausimyną. Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistema EQUASS, pasak J. Gečienės ir V. Gudžinskienės (2018), yra Europos ir specifinių sektorių kokybės sistema, skirta organizacijoms, kurios teikia socialines paslaugas ir kurios yra įsipareigojusios socialiniame sektoriuje laikytis svarbiausių vertybių bei kokybės principų. EQUASS siekia stiprinti socialinių paslaugų sektorių, įpareigodama paslaugų teikėjus siekti kokybės ir nuolatinio jos gerinimo bei užtikrindama paslaugų gavėjams paslaugų kokybę visoje Europoje.

Tyrimo problema: Atsižvelgiant į paslaugos poreikio didėjimą bei vis didesnių reikalavimų kėlimą paslaugos kokybei, svarbus uždavinys socialinių paslaugų teikėjams tampa kokybės gerinimo standartų diegimas savo veikloje, teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms jų namuose. Reikšmingas socialinių paslaugų teikimo tikslas tampa patenkinti paslaugų gavėjo poreikius, todėl paslaugų poreikio įvertinimas yra labai svarbus paslaugų kokybei.

Tyrimo probleminiai klausimai:

1. Kaip galima pagerinti socialinių paslaugų kokybę, jeigu socialines paslaugas gaunantis asmuo įtraukiamas į paslaugų planavimo procesą, bet neįtraukiamas į šių paslaugų teikimo ir vertinimo procesus?
2. Ar teikiamų socialinių paslaugų kokybę apsprendžia socialinių paslaugų orientacija į asmens poreikių užtikrinimą?

Tyrimo objektas: Socialinių paslaugų kokybės vertinimas, teikiant paslaugas senyvo amžiaus žmonėms.

Tyrimo tikslas: Įvertinti socialinių paslaugų kokybę teikiant paslaugas senyvo amžiaus žmonėms.

Tyrimo uždaviniai:

1. Teoriniu aspektu išanalizuoti socialinių paslaugų kokybės vertinimo ypatumus senyvo amžiaus žmonėms socialinio darbo kontekste.
2. Kokybiniu tyrimu, taikant apklausos interviu metodą, įvertinti teikiamų senyvo amžiaus žmonėms socialinių paslaugų kokybę, susijusią su gyvenimo kokybės gerėjimu, įtrauką į paslaugų planavimo, teikimo bei vertinimo procesą, paslaugų gavėjų savarankiškumo skatinimą.
3. Palyginti socialinių darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims, ir senyvo amžiaus asmenų, kuriems teikiamos socialinės paslaugos jų namuose, socialinių paslaugų kokybės aspektus ir tobulinimo galimybes.
4. Pristatyti senyvo amžiaus asmenims teikiamų socialinių paslaugų kokybės tobulinimo galimybes Ukrainoje.
5. Remiantis tyrimo rezultatais parengti rekomendacijas socialiniams darbuotojams dėl teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo senyvo amžiaus žmonėms.

Tyrimo metodai:

1. Mokslo literatūros analizė.
2. Kokybinė tyrimo prieiga, taikant interviu metodą.
3. Tyrimo duomenys apdoroti, taikant turinio analizės metodą.

Tyrimo imtis: tiriamųjų imtis sudaryta „sniego gniūžtės“ atrankos būdu, naudojant kriterinės atrankos metodą. Tyrime dalyvavo 12 socialinių darbuotojų, kurie teikia socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims namuose ir 4 senyvo amžiaus asmenys, kuriems teikiamos socialinės paslaugos jų namuose.

Tyrimo laikas: tyrimas buvo atliktas 2020 metais rugpjūčio – rugsėjo mėnesiais.

Tyrimo etika: atliktame tyrimo tiriamieji dalyvavo savanoriškai, laisva valia. Tyrime dalyvavę asmenys buvo supažindinti su konfidencialumo užtikrinimu, iš tiriamųjų buvo gautas žodinis sutikimas dalyvauti tyrimo. Tik sutikę asmenys dalyvavo tyrimo, tie asmenys, kurie nenorėjo dalyvauti tyrimo, atsisakė ir nebuvo apklausti. Asmenims, sutikusiems dalyvauti tyrimo, buvo atskleista tyrimo esmė, aptarti galimi jausmai, sunkumai, su kuriais gali susidurti tiriamasis interviu metu, asmuo supažindintas su teise pasitraukti iš tyrimo arba neatsakyti į jam nepatogų klausimą.

Magistro darbo sandara: Darbą sudaro įvadas, du skyriai, išvados, darbe panaudoti 63 literatūros šaltiniai, rekomendacijos, santrauka lietuvių kalba, santrauka 15 psl. anglų kalba. Magistro baigiamajame darbe pateiktas 2 paveikslėliai, 24 lentelės, ir 4 priedai.

1. PAGYVENUSIO AMŽIAUS ASMENS POREIKIŲ IR JŲ TENKINIMO PRIELAUDŲ TEORINĖ ANALIZĖ

1.1. Teorinės senėjimo ir kintančių poreikių prielaidos

Kiekvienas gyvenimo tarpsnis kelia skirtingus asmeninius ir visuomeninius uždavinius. Anot J. Kuzmickienės (cit. R. Žukauskienė, 2007), senėjimas yra natūralus ir neišvengiamas procesas, kuris pasižymi fiziologiniais, psichologiniais bei socialiniais ypatumais. Senatvėje žmogaus profesinio aktyvumo sumažėjimas yra susijęs su išėjimu į pensiją, tai daugeliui atima ne tik produktyvų vaidmenį visuomenėje, bet ir apriboja jo pajamas, gyvenimo būdą. Senyvo amžiaus žmonės dėl savo amžiaus susiduria su neigiamomis nuostatomis ir visuomenėje susiformavusiais stereotipais. Jiems sunku prisitaikyti darbo rinkoje, sudėtinga įsisavinti naujas technologijas, sunku pasirūpinti savimi, nuolat progresuoja psichosomatiniai sutrikimai.

Pasak A. Pranskevičienės (2008), biologiniame lygmenyje juntamas fizinės sveikatos blogėjimas. G. Damulevičienė, V. Lesauskaitė, J. Knašienė, J. Macijauskienė (2010) nurodė, kad atliekant fiziologinį vertinimą, galima nustatyti tokius pagyvenusio amžiaus žmonių pažeidžiamumo veiksnius: sumažėjęs judrumas, nestabili pusiausvyra, bloga mityba, regos sutrikimas, kvėpavimo nepakankamumo požymiai ir kt.

Pasak A. Giddens (2001), vienas iš pagrindinių pagyvenusių žmonių rūpesčių - kaip išsaugoti nepriklausomybę, judėjimo laisvę ir gebėjimą visapusiškai dalyvauti visuomeniniame gyvenime. Pagyvenę žmonės labai skiriasi pagal savo materialius išteklius ir galimybes gauti emocinę bei sveikatos paramą. Šie skirtumai gali daryti įtaką pagyvenusiujų gebėjimui išlaikyti savo nepriklausomybę ir visapusiškai gerą savijautą.

Vertinant aplinką, galima pastebėti veiksnius, kurie rodo vidaus ar išorinės aplinkos nesaugumą. Atliekant pagyvenusio amžiaus žmonių psichosocialinį įvertinimą, galima nustatyti socialinės paramos stygių, vienišumą, nepasitikėjimą savo jėgomis. Dauguma senų žmonių susiduria su artimų žmonių praradimais – miršta situoktiniai, draugai, siaurėja socialinių kontaktų ratas (A. Pranskevičienės, 2008).

Senatvės fenomenas yra sąlyginis. Pasak D. Žukauskienės (2017), senatvės pojūtis yra tik subjektyvus, priklausantis nuo individo savęs priėmimo, savivertės, aktyvumo ir gyvenimo kokybės. Lietuvoje senatvė labai priklauso nuo gyvenimo kokybės ir būtent kokybė įtakoja savivertę, savęs priėmimą ir aktyvumą, o ne atvirkščiai. Sąmoningumas ir suvokimas, kad senėjimas yra natūralus ir džiaugsmingas, yra svetimi dalykai mūsų eiliniams tautiečiams.

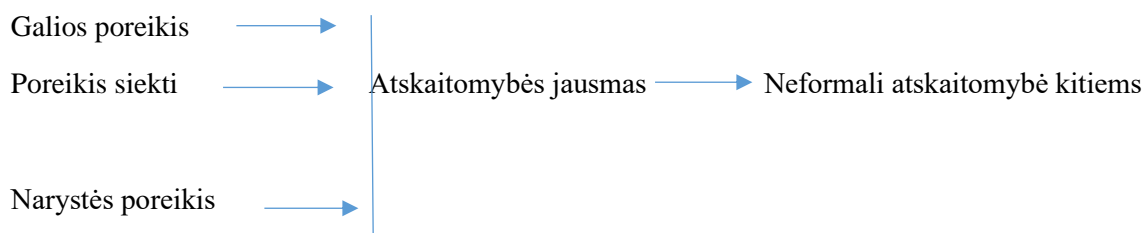
Europos valstybių socialinės gerovės politikoje pabrėžiamas pagyvenusių žmonių savarankiškumo palaikymas, jų skatinimas bei rėmimas. Šiame darbe siekiama atskleisti senyvo amžiaus asmenų savarankiškumo skatinimo svarbą plėtojant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims. Daugumai pagyvenusių žmonių paslaugos gali būti teikiamos įprastoje jų namų aplinkoje, o tai yra pagalbos pranašumas. Postūmį nuo institucinės priežiūros link pagalbos namie (bendruomenėje) skatina ekonominės priežastys, susijusios su didėjančiomis stacionariųjų paslaugų kainomis. Be šių priežasčių, siekiama prisidėti prie pagalbos kokybės gerinimo ir kliento pageidavimų tenkinimo (A. Petrauskienė, 2010).

Socialinis darbuotojas teikdamas paslaugas senyvo amžiaus žmonėms vadovaujasi humanizmo ir egzistencializmo modelių principais, tenkindamas psichologinius, sociokultūrinius asmens poreikius. Socialinio darbuotojo paskirtis ir veiklos turinys – padėti individams, grupėms ir bendruomenėms siekti įgyvendinti savo teises ir laisves, atskleisti savo potencines galias netgi tada, kai šalies išteklių riboti. Šis modelis pripažįsta pagarbą žmogaus orumui, teisėms į laisvę, prigimtinių savybių plėtrą, asmenybės atsiskleidimą. Pagyvenę žmonės priklauso pažeidžiamai socialinei žmonių grupei. Kiekvienas žmogus yra unikalus, todėl individualių atvejų analizė tokia pat svarbi kaip ir statistiniai apibendrinimai (D. Alifanovienė, 2003).

Socialinis darbuotojas, taikdamas įvairius bendradarbiavimo būdus, pagyvenusiam žmogui leidžia pasijausti atsakingam ir pajėgiam kurti savo paties gyvenimą, tai sustiprina pilnavertiškumo jausmą. Visa tai siejasi su socialine empatija, palaikymu, kurie leidžia kurti santykį su žmogumi. Svarbu suprasti, kaip žmogus suvokia savo aplinką, todėl šis priėmimas leidžia kurti draugiškus, nekonfliktiškus santykius vertinant greta esančiojo asmenybę. Empatiški žmonės padeda augti. Jie supranta ir atspindi mūsų jausmus, mintis, todėl žmogui leidžiama pasijusti svarbiam. Tokiu būdu palankumą patiriantys ir vertinami žmonės paprastai išsiugdo ir save vertinančią nuostatą, taip išmokdami geriau įsiklausyti į savo vidinių potyrių tėkmę (G. D. Myers, 2000).

Svarbu pripažinti kompleksiško rūpinimosi svarbą senyvo amžiaus žmonėmis. Siekiant profesionalaus rūpinimosi pagyvenusiais asmenimis reikia ieškoti pagalbos būdų bei tai modeliuoti. Socialinių paslaugų teikimo metu senyvo amžiaus asmenį svarbu priimti tokį, koks jis yra ir individualiai įvertinti jo situaciją, pripažįstant jo teises, įtraukiant į pagalbos teikimo procesus. A. Petrauskienė (2010) pateikia, kad kompleksinė pagalba apima socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų koordinavimą, tarnybų bendradarbiavimo ryšius, formalių ir neformalių pagalbos teikėjų sąveiką, jų vaidmenis, orientuotus į pagyvenusių žmonių biopsichosocialinių poreikių tenkinimą, įgalinant juos dalyvauti ir/ar valdyti pagalbos sau procesą. Asmens įtraukimas į pagalbos procesą ir siekis įgalinti leidžia užtikrinti tinkamą asmens poreikių užtikrinimą.

Poreikių teorija yra viena iš labiausiai paplitusių ir pragmatiškiausių teorijų. Psichologo D. McClelland, sukurta poreikių teorija, kuri teigia, kad asmenys yra motyvuojami trijų pagrindinių poreikių: pasiekimų, narystės ir galios (T. Royle, A. T. Hall 2012) yra motyvacinis modelis. Modeliu bandoma paaiškinti, kaip pasiekimų, galios (institucijos), ir narystės poreikius įtakoja žmonių veiksmai valdymo kontekste. Tampa svarbu ne tik motyvuoti asmenis, bet ir juos įtraukti siekiant žmogiškųjų tikslų (žr.1 pav.), (M. Osemeke, S. Adegboyega, 2017).



1 pav. D. McClelland poreikių teorija (1961, 1975, 1985)

Galios poreikis yra susijęs su noru daryti įtaką kitiems, noru pakeisti žmones ir noru padaryti gyvenime skirtumą. Žmonės su dideliu poreikiu galia yra žmonės, kurie norėtų kontroliuoti žmones ir įvykius. Žmogui tai lemia galutinį pasitenkinimą (D.K. Sinha, 2015).

Poreikis pasiekti yra noras vis tobulėti, atsižvelgiant į standartus, siekti sėkmės. D. McClelland nustatė, kad žmonės, kuriems labai reikia pasiekti rezultatus, viską atlieka geriau nei tie, kuriems reikia vidutinio ar mažo poreikio pasiekti (T. Royle, A. T. Hall 2012).

Narystės poreikis yra draugiškų ir tarpasmeninių santykių troškimas. Narystė yra santykiai, kurie atsiranda derinant vieną dalyką su kitu (T. Royle, A. T. Hall, 2012). Narystės poreikis yra kaip noras užmegzti ir palaikyti draugiškus ir šiltus santykius su kitais (D.K. Sinha, 2015).

D. McClelland poreikio teorija yra glaudžiai susijusi su mokymosi teorija, nes manoma, kad poreikiai patenkinami patiriant per tam tikrus įvykius, kuriuos žmonės patiria savo aplinkoje ir kultūroje. Jis nustatė, kad žmonės, kurie patiria ypatingą poreikį elgiasi kitaip nei tie, kurie to nepatyrė (D.K. Sinha, 2015).

Įgalinimas yra individualus ir nuolatinis procesas. Analizuojant įgalinimą, svarbios kiekvieno žmogaus asmeninės istorijos, taip pat ir žmonėms bendros temos. Įgalinimas neturi starto ir pabaigos taško, tai – nuolatinės pastangos. Įgalinimas vyksta žmonėms geriau suvokiant savo gebėjimus bei alternatyvas bejėgiškumo patirtims, ir taip kuriant sau naujas kryptis. Asmeniniam įgalinimui svarbūs tokie veiksniai, kaip išitraukimas į krizės ar gyvenimo perėjimo situaciją, frustracijos ir pykčio jausminis patyrimas, naujos informacijos gavimas ir reagavimas į ją, savo stiprybių ir gebėjimų atpažinimas (J. Ruškus, N. Mažeikienė, R. Naujanienė, R. Motiečienė, D. Dvarionas, 2013).

Pats žmogus geriau nei kas kitas suvokia savo poreikius, todėl gali turėti galių veikti, norėdami poreikius patenkinti. Paslaugų teikėjai įgalindami asmenį pabrėžia žmonių gyvenimus ir jų teises, pasirinkimus bei galimybes. Socialinių paslaugų teikimo procese asmens dalyvavimas jau savaime yra įgalinimas. Išitraukus į socialines veiklas ar socialines grupes asmuo įgyja vertingus socialinius vaidmenis, komunikacinius gebėjimus, kuriamas savas indėlis į bendrąjį gerį. Įgalinimu laikomas procesas, kuriuo individai pasiekia rezultatų didindami įvairių savo gyvenimo aspektų kontrolę ir oriai dalyvauja bendruomenėje bei visuomenėje (J. Ruškus, N. Mažeikienė, R. Naujanienė, R. Motiečienė, D. Dvarionas, 2013).

Įgalinimu siekiama padidinti individo pasitikėjimą savimi suteikiant jam reikalingą informaciją, išteklius, žinias bei tinkamos aplinkos kūrimą, kuris skatina individą plėtoti savo žinias ir kompetenciją, kūrimą, sudarant sąlygas autonomijai, laisvei, atsakomybei išreikšti (D. Gerulaitis 2014).

Socialinis darbuotojas turi profesinę užduotį ir įsipareigojimą sumažinti komunikacijos barjerą tarp kliento ir įvairių socialinių institucijų, tai užtikrina autonomišką kliento sprendimų priėmimą, kai pateikiama informacija ir galimi pasirinkimai, intervencijos planas ir kiti dalykai yra aiškūs visiems socialinės pagalbos proceso dalyviams (Gerulaitis D. 2014).

Įgalinimo proceso metu žmonėms sudaromos galimybės kontroliuoti savo likimą ir daryti įtaką sprendimams, veikiantiems jų gyvenimus. Socialinių paslaugų teikimo kontekste senyvo amžiaus asmenims įgalinimas matomas kaip įrankis, padedantis užtikrinti paslaugų gavėjo saugumą ir paslaugų kokybę. Kadangi socialinių paslaugų tikslas yra leisti šių paslaugų gavėjams pasiekti maksimalų savarankiškumo lygį. Socialinės priežiūros kontekste įgalinimas apibrėžiamas kaip socialinis procesas, kurio metu siekiama atpažinti, skatinti ir didinti asmenų gebėjimą patenkinti savo poreikius, telkti reikiamus išteklius problemoms spręsti (J. Charenkova 2019).

Darbuotojo pasiryžimas atsakyti galios ir požiūris, kad paslaugų gavėjas yra kompetentingas, galintis dalyti sprendimus ir prisiimti atsakomybę už savo sprendimus sukuria

pagarba ir pasitikėjimu grįstą santykį tarp paslaugų teikėjo ir paslaugų gavėjo. Įgalinimo procesas yra pagrindas abipusės santykių tarp galios ir atsakomybės sąveika, nuolat reikalaujanti abipusiškumo, asmeninės atsakomybės ir pajėgumo augimui tiek iš paslaugų teikėjo, tiek iš paslaugų gavėjo. Aktyvus gyventojų dalyvavimas yra esminė šio proceso dalis. (V. McCarthy ir L. Holbrook, 2008).

Ryškus negatyvus veiksnys susijęs su senatve, kaip teigė A. Petrauskienė (2010), yra diskriminacija dėl amžiaus, gali būti tiek tiesioginė ir netiesioginė. Senatvė yra savotiškas atsitraukimo periodas. Lietuvoje namuose gyvena apie 95 proc. senolių. Dauguma jų patys rūpinasi savimi ar sulaukia pagalbos iš artimųjų. Jei reikia, senoliai gali gauti įvairią lankomąją slaugą. Pavyzdžiui, maistas ant ratų, socialinio darbuotojo paslaugos, kurių teikimu rūpinasi savivaldybė. Vis dėlto paslaugų paketas dažniausiai neapima psichologinių senų žmonių poreikių. Ypač vieniši jaučiasi senoliai, kurių vaikai gyvena toli, o draugų ratas vis retėja. Šios priežastys gali išprovokuoti asmenybės krizę ir gali turėti įtakos žemam savęs vertinimui. Kylantis stresas yra natūrali seno žmogaus emocinė būseną. Norint sėkmingai įveikti stresą, aplinka turėtų skatinti keisti požiūrį į save bei didinti savęs priimtinumą (A. Pranskevičienės, 2008).

Pasak M. Maniušytės (2013), Eurobarametro 2007 metais atliktą darbingo amžiaus Europos Sąjungos gyventojų apklausą, kurios rezultatai parodė, kad subjektyviais vertinimais, daugiau darbingo amžiaus europiečių mano, kad bus priklausomi nei nepriklausomi. Didėjant tiek objektyviai pasireiškiančiais, tiek subjektyviai suvokiamais europiečių priklausomybei, ilgalaikės socialinės globos užtikrinimo ir kokybės užduotys kelia vis daugiau iššūkių Europoje

Atsižvelgiant į gyventojų senėjimą, svarbu tęsti Lietuvos politikos priemonių įgyvendinimą ir inicijuoti naujas veiklas, kurios padėtų pasinaudoti dėl gyventojų senėjimo atsirandančiomis galimybėmis ir padėtų įveikti išskylančius iššūkius. Ilgėjanti vidutinė gyvenimo trukmė, didėjantis vyresnio amžiaus asmenų užimtumas, palankus visuomenės požiūris į vyresnio amžiaus asmenis prisideda prie jų gerovės. Be to, vyresnio amžiaus asmenų padėtį blogina mažos jų pajamos, kurios lemia aukštą vyresnio amžiaus asmenų skurdo ir socialinės atskirties lygį (M. Maniušytė, 2013).

Padėtį vyresnio amžiaus asmenų blogina ir neilga sveiko gyvenimo trukmė, nepakankamai išplėtotos socialinės ir sveikatos apsaugos paslaugos vyresnio amžiaus asmenims. Socialinių paslaugų poreikis senyvo amžiaus žmonėms auga, tad svarbus tikslas tampa siekti teikti kokybiškesnes paslaugas į namus (M. Maniušytė 2013).

Augant senyvo amžiaus asmenų skaičiui, aštrėja jų gyvenimo kokybės užtikrinimo problemos. Demografiniai tyrimai rodo, kad vis ilgėja žmonių gyvenimo trukmė, jiems esant iš dalies arba visiškai nedarbingais. Dėl šios aplinkybės socialinių paslaugų bei sveikatos apsaugos sistemoms kyla ypač dideli uždaviniai, kurie pareikalaus milžiniškų žmogiškųjų bei finansinių išteklių (J. Adomavičienė, 2015).

Pagalbos modelis nukreiptas į paslaugų gavėjo stiprybės, į senyvo amžiaus žmonių įgalinimą skatinant gyventi įprastoje bendruomenės ir savo namų aplinkoje. Pasak A. Petrauskienės (2010), senyvas amžius, lėtinės ligos ir jas lydintis diskomfortas (skausmas) trikdo kasdienės žmogaus gyvenimo veiklas (maisto gaminimą, namų ruošą, sodo darbus, pirkimą, skalbimą, asmens higienos palaikymą ir kt.). Tačiau, nepaisant funkcijų stokos, pagyvenę žmonės gali rodyti nepaprastus gebėjimus atgauti fizines ir dvasines jėgas. Jie neretai turi nepanaudotų išteklių dvasiniam ugdymuisi, prisitaikymui prie neįgalumo ir pakitusių gyvenimo aplinkybių.

1.2. Socialinių paslaugų teikimo ypatumai senyvo amžiaus asmenims

Senyvame žmogaus amžiaus tarpsnyje sunkia tikrove tampa galių silpnėjimas bei dalyvavimas socialiniame gyvenime tampa ribotas, tai susijęs su kylančiomis dėl senatvės sveikatos problemomis. Senyvo amžiaus asmuo, kaip nurodo A. D. Čepėnaitė (2008), dalyvauja visuomenės gyvenime atlikdamas įvairių socialinį vaidmenį. Išplėtos paslaugos, pailgėjusi žmonių gyvenimo trukmė, kiti faktoriai turi įtakos, kad senyvo amžiaus asmuo, dar ilgą laiką gyvendamas bendruomenėje, yra aktyvus savo ir bendruomenės išteklių kūrėjas. Įvairios šalys siekiama aktyvios asmenų senėjimo raiškos, tai tampa svarbu įgyvendinant socialinę politiką ir siekiant plėtoti šį tikslą.

Visuomenės senėjimas visame pasaulyje dažnai vaizduojamas neigiamai, o suvokimas, kad senėjanti visuomenė yra našta, yra įtvirtinta formuojant politiką. Dėl to socialinio darbo ir socialinės priežiūros paslaugų specialistams kyla didžiulių iššūkių (L. Lloyd, M. P. Sullivan, 2018). Teikiant socialines paslaugas siekiama gerinti socialinių paslaugų gavėjo gyvenimo kokybę. Gyvenimo kokybės sąvoka tampa centrine kategorija socialinių indikatorių socialiniame kontekste. Konkretaus turinio požiūriu kaip nurodo G. Merkys, R. Brazienė ir G. Kondratienė (2008), jog gyvenimo kokybės sąvoka atspindi labai įvairias socialinio gyvenimo sritis. Pasak A. Juozulyno, A. Jurgelėno, J. Pratiesčio ir M. Butikio (2010), iš sociologijos pozicijų gyvenimo kokybė gali būti traktuojama, kaip individo sugebėjimas kurti savo gyvenimą, pasirinkti atitinkamas galimybes ir veikti praktiškai, siekiant gerinti savo gyvenimo sąlygas ir realizuoti savo tikslus. Gyvenimo kokybei apibrėžti, kaip teigia B. Gruževskis ir L. Orlova (2012), vartojama aibė terminų: laimė, pasitenkinimas gyvenimu, savirealizacija, objektyvus funkcionavimas, pusiausvyra, džiaugsmas, psichologinė gerovė, materialinė gerovė, visavertė ir prasminga egzistencija. Gyvenimo kokybės sąvoka, vertinat iš sociologijos mokslo pozicijų, suvokiama kaip tam tikras konstruktas, kuris susideda iš savitų socialinių dimensijų. Pati visuomenė arba asmenys konstruoja savitą ir tik jiems priimtina gyvenimo kokybės modelį. Tuo tarpu psichologai šią koncepciją sieja su vidinėmis individo charakteristikomis. Anot G. Janušauskaitės (2008), gyvenimo kokybė turėtų būti sistemingai stebima.

Pastebima, kad didėja žmonių skaičius, kurie nori senatvės sulaukti ir gauti visas jiems būtinas paslaugas savo namuose, dėl to didėja socialinių ir slaugos paslaugų namuose poreikis. Keičiantis šeimos tradicijoms, didėjant emigracijai, pastebima, kad daug senų, neįgalių žmonių gyvena vieni. Kaip rodo Europos Sąjungos valstybių narių patirtis, norint užtikrinti sąlygas vyresnio amžiaus žmonėms kuo ilgiau gyventi savo namuose, pagalbos namuose tarnybos turi teikti kompleksinę pagalbą (G. Janušauskaitės, 2008)

Valstybėms tampa vis didesniu iššūkiu vyresnio amžiaus asmenų skaičiaus didėjimas ir jų poreikių atlietimas (B. Hanratty, E. Lawson, L. Holmes 2012). Socialinio darbo ir socialinės gerontologijos požiūriu vienas svarbiausių sprendžiamų klausimų yra socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas siekiant atliepti vyresnio amžiaus asmenų poreikius bei sudaryti sąlygas aktyviam ir sveikam senėjimui. Anot V. Lukamskienė, A. Budėjienė (2012), visuomenės senėjimo kontekste socialinės integracijos aspektu socialinių paslaugų teikėjams yra formuluojami du pagrindiniai tikslai:

1. organizuoti ir teikti tokias socialines paslaugas vyresnio amžiaus asmenims, kurios palaikytų asmens savarankiškumą, socialinį ir fizinį aktyvumą;

2. atliepti socialinės globos ir slaugos poreikius. Pirmojo socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tikslo sprendimas suponuoja organizuoti savipagalbos paslaugas vyresnio amžiaus asmenims, kurios gali būti teikiamos įtraukiant į savanorišką veiklą.

Bendruomeninių socialinių paslaugų į namus plėtojimas taip pat skatina ir palaiko vyresnio amžiaus žmonių aktyvumą bei padeda išlaikyti tarpusavio ryšius, mažina socialinę atskirtį. (V. Lukamskienė, A. Budėjienė 2012).

Socialinių paslaugų teikimas padeda užkirsti kelią didesnių socialinių problemų atsiradimui. Taikant prevencinius metodus siekiama stiprina visuomenės socialinę gerovę. Analizuojant socialinių paslaugų teikimą, būtina nagrinėti pagrindinius tarpusavyje sąveikaujančius rinkos elementus – t. y. socialinių paslaugų poreikius, pasiūlą ir kliento ar savivaldybės galimybes mokėti už teikiamas paslaugas. Todėl galime teigti, kad socialinės paslaugos teikimas – tai socialinio darbo metodu naudojimas ir kita reikalinga kliento poreikiams tenkinti veikla tam tikroje organizacinėje aplinkoje, siekiant išspręsti kilusias kliento problemas (S. Kaminskienė, 2011).

Socialinių paslaugų įstatyme (2006) išskiriamos bendrosios ir specialiosios socialinės paslaugos. Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui, kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis savo gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar kompensuojami atskiromis, be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamomis paslaugomis. Specialiosios socialinės paslaugos yra visuma paslaugų, teikiamų asmeniui (šeimai), kurio gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka. Specialiųjų socialinių paslaugų tikslas – grąžinti asmens (šėimos) gebėjimus pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę ar tenkinti asmens gyvybinius poreikius teikiant kompleksinę pagalbą. Savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijose gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę (socmin.lt).

Asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos apraše (2006) nurodoma, kad socialinių paslaugų poreikį nustato socialinis darbuotojas. Asmens socialinių paslaugų poreikis nustatomas individualiai pagal asmens nesavarankiškumą bei galimybes savarankiškumą ugdyti ar kompensuoti asmens interesus ir poreikius atitinkančiomis socialinėmis paslaugomis. EQUASS standartas nurodo, kad teikiant paslaugas atsižvelgiama į paslaugų gavėjų fizinę ir socialinę aplinką.

Socialinės paslaugos yra orientuotos į individualius paslaugų gavėjų poreikius. Socialinės paslaugos apima platų spektrą įvairių tipų ir rūšių paslaugų – jos teikiamos įvairioje aplinkoje: klientų namuose, dienos centruose, stacionariose globos įstaigose ir kitose institucijose. Teikiant socialinės paslaugas tiesiogiai sąveikauja paslaugų teikėjas ir paslaugų gavėjas. Socialinių paslaugų tikslas – siekti pokyčių tiek žmonių santykių srityje, tiek visoje socialinėje aplinkoje. Socialinės paslaugos yra teikiamos individualiai, grupėmis, bendruomenei (S. Kaminskienė 2011).

Organizuojant socialinių paslaugų teikimą, savivaldybės siekia sistemingai dirbti taikant naujas technologijas, racionaliai skirstant išteklius, motyvuojant darbuotojus, bendradarbiaujant su viešosiomis įstaigomis ir privačiomis struktūromis. Kokybiškas socialinių paslaugų teikimas yra svarbus kovos su socialine atskirtimi būdas (A. Bitinas, A. Guogis, L. Migun, G. Važgytė, 2010).

Socialines paslaugas namuose gaunančių asmenų skaičiaus didėjimas lemia, kad šios paslaugos tampa vis svarbesne Lietuvos socialinės apsaugos sistemos dalimi. Remiantis V. Indrašienės, A. Katkonienės (2011), atliktais tyrimais nustatyta, kad teikiant pagalbą namuose

paslaugas sudaromos sąlygos žmogui kuo ilgiau išlikti savarankiškam, mažinama senyvo amžiaus asmenų socialinė atskirtis bei stigmatizacija.

Socialinių paslaugų specifika atspindi šias paslaugas teikiančių įstaigų veiklą įtakojanti išorinė aplinka. Pasak R. Každailienės (2013), paslaugų sektoriuje išorinė darbo aplinka apima labai daug institucijų, organizacijų, asmenų, kurie vienaip ar kitaip gali turėti įtakos: paremti ar trukdyti įstaigos veiklą. „Tipiniai“ socialinių paslaugų įstaigų išorinės aplinkos veikėjai yra klientų šeimos nariai, giminės, artimieji ar net kaimynai; kitos socialinių paslaugų įstaigos, savivaldybės, apskrities administracijos, ministerijos, sveikatos apsaugos, švietimo įstaigos, policija, NVO, šalies ar užsienio paramos, labdaros fondai, savanoriai.

Socialinis darbuotojas siekia suteikti tokias paslaugas, kurios padėtų paslaugų gavėjui gyventi be šių paslaugų. Kliento nepriklausomybės nuo paslaugų išugdymo laipsnis yra vienas svarbiausių šių paslaugų kokybės rodiklių. Socialinių paslaugų sferoje kliento priklausomybė nuo paslaugų yra ne veiklos sėkmės garantas, o perspėjimas, kad paslaugos neefektyvios, socialinio darbo tikslai nėra pasiekti. Svarbu pažymėti, kad socialinių paslaugų teikimo procesas skiriasi nuo ekonominių procesų. Skiriasi vien tuo, kad socialinių paslaugų teikimas prasideda nuo kliento poreikių įvertinimo. Vėliau į tolesnį pagalbos procesą įtraukiamas pats klientas, paslaugų teikimo procese panaudojami visi galimi vidiniai ir išoriniai ištekliai (R. Každailienė, 2013). Socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus asmenims skiriasi tuo, kad socialinis darbuotojas neišugdys savo kliento gebėjimų tiek, kad jis galėtų apsieiti be šių paslaugų teikimo.

Svarbus socialinių paslaugų teikimo siekis yra sudaryti sąlygas asmeniui ugdyti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas. Paslaugų tikslų visuma skirta pagerinti senyvo amžiaus asmenų gyvenimo kokybę. Todėl šiame darbe socialinės paslaugos interpretuojamos kaip paslaugos, kuriomis siekiama pagerinti senyvo amžiaus asmenų galimybes pasirūpinti savimi bei būti reikšminga socialinių paslaugų teikimo dalimi.

1.3. Socialinių paslaugų pagyvenusiems asmenims kokybės sistemos konstravimo principai

Šiandienos kontekste socialinių paslaugų sektorius Europoje yra vienas sparčiausiai augančių. Adomaitytė – Subačienė I. (2015) nurodė, kad socialinių paslaugų sektorius užima penktąją vietą ES pagal paslaugų sektorių augimą. Nuo 2000 metų jame buvo sukurta 4,2 milijono naujų darbo vietų. Visuomenėje įsivyrąja neliberalios tendencijos, kai augant paslaugų gavėjų skaičiui, mažėja valstybės galimybės prisidėti prie socialinių paslaugų organizavimo, taip išryškinant visuomenės savireguliacijos funkciją.

Valdžios institucijos dėl šios priežasties pamažu turi pereiti prie bendradarbiavimo su kitais sektoriais paradigmos, kur skatinama partnerystė ir darbas įvairiose platformose. Anot I. Adomaitytė – Subačienė (2015), deinstitutionalizacija susijusi ne tik su paslaugų perskirstymu iš institucijų bendruomenei, bet ir su naujos socialinio darbo kultūros kūrimu, formuojant naują „pirmųjų gretų darbuotojų“ požiūrį į klientus. Visi šie pokyčiai lemia, kad tiek praktiniame lauke, tiek tyrimuose socialinių paslaugų kokybei apibrėžti yra taikomi vis platesni ir daugiau elementų apimantys apibrėžimai. Siekiant įvertinti socialinių paslaugų kokybę socialinių paslaugų sektoriuje reikia vertinti ne tik rezultata, bet ir procesą, darbuotojų požiūrį, empatiją ir kontakto užmezgimo pobūdį.

Kokybė yra pamatinis kriterijus teikiant socialines paslaugas. Keletą aspektų šia tema išskiria I. Adomaitytė – Subačienė (2015). Pirma, socialinių paslaugų vartotojai dažniausiai yra pažeidžiamos

grupės nariai, kurių galimybė pasirūpinti savimi ir priimti sprendimus dažnai yra ribota. Atsižvelgiant į Europos Sąjungos pamatines vertybes ir Lietuvoje ratifikuotas įvairias tarptautines konvencijas, būtina stebėti paslaugų teikimą, siekiant užtikrinti pažeidžiamų grupių teises, ir jį nuolat tobulinti. Antra, socialinės paslaugos yra finansuojamos valstybės arba savivaldybės biudžeto lėšomis, todėl didėjant poreikiui ir mažėjant valstybės galimybėms finansuoti socialines paslaugas, tampa ypač svarbu, kad lėšos būtų naudojamos efektyviai, taip pat vidinis organizacijų valdymas, personalo politikos formavimas. Trečia, norint pritraukti į socialinio darbo lauką kūrybingų, verslių, gebančių kritiškai mąstyti ir ieškoti sprendimų darbuotojų, būtina didinti socialinių paslaugų sektoriaus patrauklumą. Efektyvus kokybės valdymas gali prisidėti prie šių tikslų.

Pagal Europos Sąjungos Socialinės apsaugos komiteto nustatytas gaires, kaip nurodo D. Dvarionis, R. Motiečienė, J. Ruškus ir kiti (2014), galima išskirti tris kokybinius įgalinančių socialinių paslaugų rodiklius: gavėjų dalyvavimą, teikėjo dialogą su gavėjų organizacijomis ir periodinį grįžtamąjį ryšį iš paslaugos gavėjų. Įtraukiančios ir įgalinančios socialinės paslaugos – kai paslaugas teikianti institucija bei jos darbuotojai (teikėjai) paslaugos gavėjui, jo šeimos nariams (jei tai tinkama), globėjams ar patikėtiniams sudaro sąlygas aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimą dėl paslaugos planavimo, teikimo ir vertinimo.

1.4. Socialinių paslaugų pagyvenusiems asmenims kokybės sistemos konstravimas, remiantis EQUASS principais

Viešasis sektorius tenkina piliečių interesus ir įgyvendina politikų sprendimus, o tai yra svarbus ir sudėtingas vaidmuo visuomenėje. Didėjantys viešojo sektoriaus organizacijų klientų bei gyventojų lūkesčiai, pasak V. Lukauskienės, A. Ruževičiaus, (2013), organizacijas skatina keistis, prisitaikyti prie naujų iššūkių ir siekti vis aukštesnio veiklos kokybės lygio.

I. Adomaitytė – Subačienė (2015) teigia, kad Europos Sąjungos kokybės programoje (angl. *EuropeanQualityManagementProgramme*) kokybė yra nurodoma kaip pagrindinis Europos organizacijų veiklos priemonė. Standartizacijos tikslas - ne tik apsaugoti žmonių sveikatą ar sudarytas sąlygas laisvai prekybai ir paslaugoms, bet ir efektyvinti išteklių naudojimą, taip pat gerinti paslaugų kokybę. Į viešųjų socialinių paslaugų planavimą ir tiekimą vis labiau įsitraukiant visuomenei (M. Urnikis 2014), paslaugos modernizuojamos, viešajam sektoriui pradedami taikyti principai, anksčiau galioję tik versle: paslaugų teikėjai skatinami varžytis siekiant geresnės kokybės, paslaugų vartotojai vis labiau dalyvauja priimant sprendimus, viešųjų paslaugų teikėjai savo veikloje labiau vadovaujasi organizacijos vertybėmis nei formaliomis taisyklėmis ir procedūrų aprašymais; siūloma vis daugiau paslaugų, skirtų segregacijai mažinti.

Europos bendrąją socialinių paslaugų kokybės sistemą, pasak I. Adomaitytės – Subačienės (2015), galima vadinti tam tikru rekomenduojamu standartu. Ši sistema numato rekomendacinio pobūdžio kokybės užtikrinimo principus ir kriterijus, tokius kaipantai, prieinamumas, suprantamas kaip platus socialinių paslaugų spektras, turėtų ne tik atliepti specifinius vartotojų poreikius, bet ir pagal galimybes užtikrinti tinkamiausios paslaugos pasirinkimo galimybes. Svarbu paslaugos įperkamas, socialinės paslaugos turėtų būti nemokamos arba įperkamos, jos turėtų būti orientuotos į asmenį. Socialinės paslaugos turi būti teikiamos lanksčiai, atsižvelgiant į asmeninius poreikius, užtikrinant lygias galimybes, nepaisant kultūrinių/etninių, lyties, tikėjimo skirtumų, fizinių, intelektinių ir socialinių ypatumų. Kitas kriterijus yra paslaugų įvairiapusiškumas. Socialinių paslaugų

teikimas turi būti suplanuotas ir vykdomas integruotai, t. y. atliepti kliento poreikių įvairovę, galimybes ir pageidavimus, gerinti kliento ir jo artimiausios aplinkos gyvenimo kokybę.

Rekomenduojama vertinti paslaugų tęstinumą ir orientaciją į rezultatus. Socialinės paslaugos turėtų būti organizuojamos ir teikiamos nenutrūkstamai, atsižvelgiant į kliento poreikių pokyčius, išvengiant galimos pertrūkio žalos. Taip pat orientuotos į naudą klientui ir jo artimiausiai aplinkai (šeimai), netiesiogiai – į naudą bendruomenei. Paslaugų teikimas optimizuojamas remiantis periodinių vertinimų duomenimis, kurie apimtų klientų ir kitų socialinių partnerių grįžtamojo ryšio informaciją (I. Adomaitytė – Subačienė, 2015).

Europos socialinių paslaugų kokybės sistema (angl. Voluntary European Quality Framework for Social Services) skirta asmeniui teikiamų socialinių paslaugų kokybei užtikrinti. ES šalyse socialinių paslaugų organizavimas skiriasi atsižvelgiant į sociokultūrinį, istorinį palikimą, tačiau iš esmės atitinka bendrus ES tikslus ir keliamus reikalavimus socialinės apsaugos ir įdarbinimo sistemoms. Šie kokybės principai įkūnija bendrai pripažįstamas ir sutampančias vertybes ir siekia suvienodinti supratimą apie socialinių paslaugų kokybę, taip pat paskleisti gerąją praktiką. Vienintelis Europoje specializuotas socialinių paslaugų kokybės standartas yra EQUASS (European Quality Assurance for Social Services), kurį sukūrė Europos reabilitacijos platforma (ERP).

Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas panaudojant standartų sistemą, kaip teigia L. Žalimienė (2007), perspektyvi sritis plėtojant socialinių paslaugų sistemą. Pirmiausia todėl, kad kalbant apie visuomenės senėjimo problemas ir šiame kontekste ypač aktualius socialinių paslaugų pagyvenusiems žmonėms klausimus, socialinių paslaugų standartai yra vienas patikimiausių būdų užtikrinant gyvenimo kokybę šias paslaugas gaunantiems žmonėms.

Pagyvenusių žmonių gyvenimo kokybės klausimai akcentuojami Lietuvos Respublikos Nacionalinėje gyventojų senėjimo pasekmių įveikimo strategijoje, parengtoje vadovaujantis 2002 m. Antrosios pasaulinės senėjimo asamblėjos Madride Politine deklaracija bei Tarptautiniu veiksmų planu. Strategijoje įtvirtintos nuostatos, kad vyresnio amžiaus žmonėms turi būti prieinamos pakankamos geros kokybės socialinės paslaugos, iškeliamas uždavinys sukurti minimalių reikalavimų socialinėms paslaugoms sistemą, socialinių paslaugų kokybės vertinimo ir kontrolės mechanizmą (Nacionalinė gyventojų senėjimo pasekmių įveikimo strategija 2004). Tuo būdu socialinių paslaugų pagyvenusiems asmenims standartų sistemos kūrimas tampa svarbia Strategijos įgyvendinimo kryptimi.

Siekiant įvertinti socialinių paslaugų kokybę reikalingi aiškūs kriterijai. Pasak J. Gečienė, V. Gudžinskienė (2018), tokie kriterijai taikomi Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemoje (EQUASS). EQUASS kokybės sistema yra pripažinta kaip labiausiai tinkama socialiniame sektoriuje Europos Sąjungos šalyse, nes šios sistemos kokybės principai geriausiai atliepia reabilitacijos, profesinio mokymo bei socialinių paslaugų gavėjų lūkesčius.

EQUASS kokybės modeliu siekiama socialinių paslaugų sektoriaus plėtros skatinant paslaugų teikėjus gerinti teikiamų paslaugų kokybę, nuolat tobulėti, mokytis ir plėtotis, kad paslaugų vartotojams būtų garantuotos kokybiškos paslaugos visoje Europoje. Pagal EQUASS programas teikiamos visapusiškos paslaugos kokybės gerinimo, skatinimo, pripažinimo ir sertifikavimo srityse, kuriose laikomasi socialinėms paslaugoms Europoje keliamų kokybės reikalavimų (J. Gečienė, V. Gudžinskienė 2018).

EQUASS išskiria dešimt kokybės vertinio principų (EQUASS 2018):

- Lyderystė - socialinių paslaugų teikėjai savo veikla užtikrina gerą valdymą, lyderystę ir socialinę atsakomybę. Socialinių paslaugų teikėjai įsipareigoja nuolat mokytis ir taikyti inovacijas.
- Personalas - socialinių paslaugų teikėjai vadovauja personalui, kad pasiektų organizacijos tikslus ir suteiktų į asmenis orientuotas paslaugas. Paslaugų teikėjai įsipareigoja įdarbinti kvalifikuotą personalą atsižvelgdami į personalui reikalingas žinias, įgūdžius ir gebėjimus.

- Teisės - socialinių paslaugų teikėjai įsipareigoja ginti, skatinti paslaugų gavėjų teises į lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo laisvę, apsisprendimą, lygiateisį dalyvavimą ir šių teisių laikytis. Socialinių paslaugų teikėjai užtikrina, kad paslaugų gavėjai suvoktų visas siūlomas pagalbos priemones ir joms pritartų.
- Etika - socialinių paslaugų teikėjai dirba remdamiesi etikos gairėmis, pagal kurias reikia gerbti personalo, paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų orumą bei gerovę.
- Partnerystė - socialinių paslaugų teikėjai veikia partnerystėje su svarbiomis suinteresuotosiomis šalimis, įgyvendinant organizacijos viziją ir misiją.
- Dalyvavimas - socialinių paslaugų teikėjai užtikrina paslaugų gavėjų dalyvavimą, aktyvų integravimą ir atstovavimą visuose organizacijos lygmenyse ir bendruomenėje. Paslaugų teikėjai įtraukia paslaugų gavėjus į aktyvų sprendimų priėmimą paslaugų teikimo komandoje. Siekdami paslaugų gavėjų lygiateisio dalyvavimo ir integravimo, paslaugų teikėjai įgalina paslaugų gavėjus.
- Orientacija į asmenį - socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, lūkesčius ir gebėjimus. Teikiant paslaugas atsižvelgiama į paslaugų gavėjų fizinę ir socialinę aplinką. Paslaugomis siekiama gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Socialinių paslaugų teikėjai gerbia asmenų indėlį ir įtraukia paslaugų gavėjus į savęs vertinimo, planavimo, paslaugų teikimo ir grįžtamojo ryšio suteikimo, vertinimo procesus
- Kompleksiškumas - socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjams būtų prieinamas holistiniu ir bendruomeniniu požiūriu pagrįstų paslaugų tęstinumas. Jie įsipareigoja teikti paslaugas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo etapo po paslaugos suteikimo.
- Orientacija į rezultatus - socialinių paslaugų teikėjai siekia planuojamų rezultatų, naudos ir kuo didesnės pridėtinės vertės paslaugų gavėjams ir atitinkamoms suinteresuotosioms šalims (įskaitant finansuotojus). Paslaugų teikėjai parodo organizacijos ir paslaugų gavėjų pasiektus rezultatus, kurie atitinka organizacijos misiją ir pagrindinę veiklą. Paslaugų poveikis matuojamas, stebimas ir yra nuolatinio gerinimo, skaidrumo ir atskaitomybės procesų elementas.
- Nuolatinis gerinimas- socialinių paslaugų teikėjai yra pasiryžę nuolat mokytis, nuolat gerinti paslaugas ir jų teikimo rezultatus. Paslaugų teikėjai naudojami paslaugų efektyvumo ir nuolatinio gerinimo sistemomis.

EQUASS sertifikavimo sistema pripažįsta socialinių paslaugų kultūrinę įvairovę, leidžia prisitaikyti prie skirtingo nacionalinio konteksto ir teisinio reguliavimo. EQUASS sertifikavimas yra pagrįstas visuotiniais principais, pagrindinėmis vertybėmis, o ne nurodančiu standartų komplektu. Šis vertybėmis pagrįstas metodas garantuoja EQUASS sertifikavimo suderinamumą ir egzistuojančių nacionalinių kokybės vadybos sistemų papildymą (Vietinis licencijų centras Lietuvoje. 2020).

EQUASS sistema remiasi tiksliai apibrėžtais kriterijais visuose sertifikavimo lygmenyse ir naudoja specifines savęs įvertinimo ir išorinio audito procedūras. Kokybės principų pagrindu organizacijos turi atlikti vidaus auditą savęs įvertinimo būdu, kurį seka išorinių nepriklausomų auditorių įvertinimas ir patikra. Informacija apie EQUASS kriterijų įgyvendinimą ir identifikuotas gerinimo sritis yra pranešama pareiškėjui ir tarptautiniam Apdovanojimo komitetui. (Vietinis licencijų centras Lietuvoje. 2020).

2. SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO TYRIMAS

2.1. Tyrimo metodologija

Socialinių paslaugų teikimo metu senyvo amžiaus asmenį svarbu priimti tokį, koks jis yra, ir individualiai įvertinti jo situaciją, pripažįstant jo teises, įtraukiant į pagalbos teikimo procesus. A. Petrauskienė (2010) pateikia, kad kompleksinė pagalba apima socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų koordinavimą, tarnybų bendradarbiavimo ryšius, formalių ir neformalių pagalbos teikėjų sąveiką, jų vaidmenis, orientuotus į pagyvenusių žmonių biopsichosocialinių poreikių tenkinimą, įgalinant juos dalyvauti ir valdyti pagalbos sau procesą. Asmens įtraukimas į pagalbos procesą, siekis įgalinti leidžia užtikrinti tinkamą asmens poreikių užtikrinimą.

Socialinis darbuotojas teikdamas paslaugas senyvo amžiaus žmonėms vadovaujasi humanizmo ir egzistencializmo modelių principais, tenkindamas psichologinius, sociokultūrinius asmens poreikius. Šis modelis pripažįsta pagarbą žmogaus orumui, teisėms į laisvę, prigimtinių savybių plėtrą, asmenybės atsiskleidimą. Pagyvenę žmonės priklauso pažeidžiamai socialinei žmonių grupei. Kiekvienas žmogus yra unikalus, todėl individualių atvejų analizė tokia pat svarbi kaip ir statistiniai apibendrinimai (D. Alifanovienė, 2003).

Poreikių teorija yra viena iš labiausiai paplitusių ir pragmatiškiausių teorijų. Psichologo D. McClelland, sukurta poreikių teorija, teigia, kad asmenys yra motyvuojami trijų pagrindinių poreikių: pasiekimų, narystės ir galios (T. Royle, A. T. Hall 2012) t.y. yra motyvacinis modelis. Modeliu bandoma paaiškinti, kaip pasiekimų, galios (institucijos), ir narystės poreikius įtakoja žmonių veiksmai valdymo kontekste. Tampa svarbu ne tik motyvuoti asmenis, bet ir juos įtraukti siekiant žmogiškųjų tikslų (M. Osemeke, S. Adegboyega, 2017).

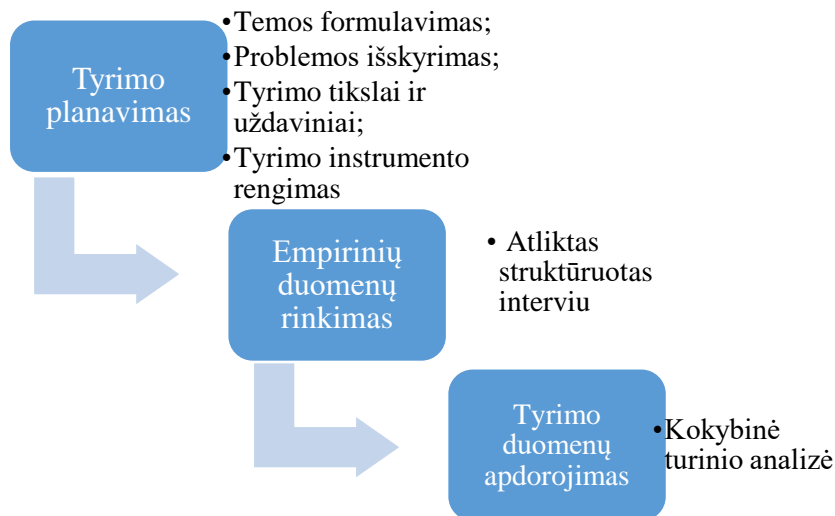
Pats žmogus geriau nei kas kitas suvokia savo poreikius, todėl gali turėti galių veikti, norėdamas poreikius patenkinti. Paslaugų teikėjai įgalindami asmenį pabrėžia žmonių gyvenimus ir jų teises, pasirinkimus bei galimybes. Socialinių paslaugų teikimo procese asmens dalyvavimas jau savaime yra įgalinimas. Įsitraukus į socialines veiklas ar socialines grupes asmuo įgyja vertingus socialinius vaidmenis, komunikacinius gebėjimus, kuriamas savas indėlis į bendrąjį gerį. Įgalinimu laikomas procesas, kuriuo individai pasiekia rezultatų didindami įvairių savo gyvenimo aspektų kontrolę ir oriai dalyvauja bendruomenėje bei visuomenėje (J. Ruškus, N. Mažeikienė, R. Naujanienė, R. Motiečienė, D. Dvarionas, 2013)

Asmens įgalinimu siekiama padidinti individo pasitikėjimą savimi suteikiant jam reikalingą informaciją, išteklius, žinias bei tinkamos aplinkos kūrimą, kurie skatina individą plėtoti savo žinias ir kompetenciją, kūrimas, sudarant sąlygas autonomijai, laisvei, atsakomybei išreikšti (Gerulaitis D. 2014).

Socialinių paslaugų kokybės gerinimas gali padėti užtikrinti asmens dalyvavimą socialinių paslaugų teikimo procese. Taipogi gali padėti užtikrinti asmens teises, skatinti paslaugų teikimo tobulinimą senyvo amžiaus žmonėms. Atliekant tyrimą buvo siekiama įvertinti socialinių paslaugų kokybės aspektus, teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims. Šiam tyrimui buvo pasirinktas kokybinis tyrimo metodas.

B. Bitinas, L. Rupšienė, V. Žydzūnaitė (2008) nurodo, kad kokybinio tyrimo tikslas yra aprašyti tam tikrą pasirinktą, dažniausiai mažai tyrinėtą socialinį reiškinį, gauti apie reiškinį daugiau

duomenų, kurių pagrindu gali būti kuriamas hipotetinis, tolesniam tikrinimui, analizei skirtas reiškinių modelis. Mokslinio tyrimo procesas, anot K. Kardelio (2007), yra gana sudėtingas ir sudarytas iš pagrindinių etapų: tyrimo planavimas, empirinio tyrimo etapas, gautos informacijos apdorojimas, rezultatų praktinis pritaikymas (žr. 2 pav.). Pasak I. Gaižauskaitės, N. Valavičienės, (2016), jog kokybinio tyrimo etapai veikia vieni kitus, todėl viso mokslinio tyrimo metu galima peržiūrėti kiekvieną etapą ir jį koreguoti.



2 pav. Mokslinio tyrimo proceso etapai. Parengta autorės pagal Kardelį (2007).

Atliekant kokybinį tyrimą, siekiama atskleisti tiriamojo reiškinių visybę jo įprastame kontekste, todėl kokybinio tyrimo erdvė dažnai yra kasdienis, įprastas gyvenimas su jame vykstančiomis įvairiomis veiklos rūšimis ir socialinėmis sąveikomis. Tyrimo dėmesio centras – tyrimo dalyvių perspektyvos, subjektyvios sampratos ir patirtys, kasdieniai kontekstai (I. Gaižauskaitės ir N. Valavičienės, 2016). Tyrimo metu gautų duomenų analizei buvo pasirinktas turinio analizės metodas. Gauti duomenys buvo kategorizuojami identifikuojant panašius informantų atsakymus. Kokybinė turinio analizė remiasi interpretacija, todėl kategorijų išskyrimas nėra automatinis, tai kūrybinis mąstymo procesas, siekiant iškoduoti tekste esančias prasmes (B. Bitinas, L. Rupšienė, V. Žydžiūnaitė, 2008).

Pasirinktos temos aktualumas yra reikšmingas, kadangi nuo socialinio darbuotojo priklauso, kaip yra teikiamos socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmenims, kaip asmenys įtraukiami į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus, kaip atsižvelgiama į jų nuomonę, kaip jis dalyvauja vertinant jo gebėjimus bei poreikius ir kiti svarbūs kokybei aspektai.

Tyrimo metu pasirinktas standartizuotas atvirojo tipo interviu metodas, tyrimo metu buvo apklausti socialiniai darbuotojai, teikiantys paslaugas senyvo amžiaus žmonėms, ir senyvo amžiaus asmenys. Taikant šį metodą, kaip nurodo L. Rupšienė (2008), tyrėjas griežtai laikosi taisyklių, negali keisti nei klausimų, nei žodžių tvarkos. Nepaisant tokio labiau kiekybiniais tyrimams būdingo griežtumo, šis interviu laikomas kokybiniu, nes informantų atsakymai yra atviri. Jis yra pats veiksmingiausias, kai siekiama sumažinti tiriamųjų šališkumą, kai siekiama palyginti informantų atsakymus, kai tyrėjai yra nepatyrę arba kai tyrimo metu gautų duomenų analizei skiriama mažai laiko ir finansinių išteklių.

Atlikto tyrimo validumas suprantamas kaip išvadų pagrįstumas. Kokybiniuose tyrimuose kaip nurodo L. Rupšienė (2008) validumo sampratos akcentai susiję su natūralistinio tyrimo principais: natūrali aplinka, kaip pagrindinis duomenų šaltinis, tyrimo visapusiškumas kontekstualumas ir detalus aprašymas. Tyrimo metu buvo siekiama pažinti kito žmogaus gyvenimą, suvokti jo pasaulį. Tyrimo duomenys pateikiami, vartojant informantų, o ne darbo autoriaus terminus.

Pasak L. Rupšienės (2008) vidinis validumas visų tipų tyrimuose vienaip ar kitaip yra susijęs su tyrimo rezultatų tikslumu. Laikantis šio požiūrio, galima teigti, kad vidinio validumo kriterijus taikytinas ir atliekant kokybinį tyrimą, kur taip pat svarbu tikslūs tyrimo rezultatai, atitinkantys realią tiriamą situaciją ir surinktus duomenis. Kaip pateikia L. Rupšienė (2008), kai kurie metodologai (pvz., Guba, Lincoln, 1985) tokią kokybinio tyrimo validumo formą yra linkę vadinti tikėtinumu. Šį terminą vartoja kaip alternatyvą vidiniam validumui. Darbo autorė su gautais kokybinio tyrimo rezultatais supažindino du tyrimo dalyvavusius informantus, siekiant išsiaiškinti ar tyrimo rezultatai yra tikslūs ir jais galima pasitikėti. Taip buvo sudaryta galimybė išsiaiškinti ar tyrimo rezultatai tiksliai atskleidžia informantų požiūrius, nuomones, vertinimus, tiriamą situaciją. Su tyrimo rezultatais supažindinti asmenys pateikė savo atsiliepimus (žr. 4-5 priedai).

Tyrimo instrumento diagnostinių sričių išskyrimas

Tyrimo probleminiai klausimai:

Atliepiant tyrimo tikslą bei iškeltus probleminius klausimus, buvo parengti tyrimo instrumentai. Tyrimo instrumentai buvo sudaryti remiantis teorine tematine (J. Ruškaus, N. Mažeikienės, R. Naujanienės, R. Motiečienės, D. Dvarionio 2013; A. Bitino, A. Guogio, L. Migun, 2008; V. Indrašienės, A. Katkonienės, 2011; I. Adomaitytės – Subačienės, 2015) mokslo darbų analize bei EQUASS kokybės standartu. Siekiant atsakyti į pirmą probleminį klausimą, susijusį socialinių paslaugų kokybės gerinimu, įtraukiant asmenį į paslaugų planavimo procesą, parengtas instrumentas, kurį sudaro 3 diagnostiniai blokai, jis suskirstytas 18 atviro tipo klausimų (žr. 1 lentelė).

1. Lentelė

Eil.nr	Diagnostinis blokas	Interviu klausimai
1.	Socialinių darbuotojų bendradarbiavimas su senyvo amžiaus asmenimis.	Kaip Jūs įtraukiate savo paslaugų gavėjus į jiems skirtų socialinių paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus? Kaip atsižvelgiate į paslaugų gavėjų išreikštą nuomonę? Kaip skatinate paslaugų gavėjų savarankiškumą? Kokius įgalinimo metodus naudojate? Kaip supažindinate paslaugų gavėjus su jų teisėmis?
2.	Socialinių paslaugų teikimo orientavimas į asmens poreikius.	Kokie Jūsų paslaugų gavėjų lūkesčiai? Kas nepatinka Jūsų paslaugų gavėjams paslaugų teikimo procese? Kaip įvertinate savo paslaugų gavėjų poreikius ir gebėjimus? Kaip į jų lūkesčius yra atsižvelgiama planuojant tolimesnių socialinių paslaugų teikimą? Kuo, Jūsų nuomone, pasikeitė Jūsų paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė, pradėjus teikti jiems socialines paslaugas? Kaip manote, kuo svarbus paslaugų gavėjui bendravimas su Jumis?

3.	Veiksniai, leidžiantys tobulinti socialinių paslaugų kokybę	<p>Kaip Jūsų įstaigoje yra užfiksuojami suteiktų paslaugų rezultatai?</p> <p>Kokios inovacijos yra taikomos Jūsų darbe siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms?</p> <p>Kaip Jūs tobulinate savo profesinę kompetenciją?</p> <p>Kokie, Jūsų nuomone, yra socialinių paslaugų kokybės kriterijai, teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms?</p> <p>Kokių socialinių paslaugų Jūsų paslaugų gavėjams trūksta?</p>
----	-------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Siekiant atsakyti į antrą probleminį klausimą, ar teikiamų socialinių paslaugų kokybę apsprendžia socialinių paslaugų orientavimas ne į paslaugų teikėjų, o į asmens poreikius, parengtas tyrimo instrumentas, kurį sudaro 16 atviro tipo klausimų, suskirstytų į 3 diagnostinius blokus (žr. 2 lentelę). Socialinių paslaugų kokybės vertintojai, orientacijos į paslaugų gavėją aspektu, pasirinkti pagyvenę asmenys, gaunantys socialines paslaugas.

2. Lentelė

Eil.nr	Diagnostinis blokas	Interviu klausimai
1.	Socialinių darbuotojų bendradarbiavimas su senyvo amžiaus asmenimis.	<p>Kaip Jūs esate įtraukiamas į socialinių paslaugų teikimo procesą prieš paskiriant jums paslaugas, jų teikimo metu ir koku būdu įvertinamas suteiktų paslaugų rezultatas?</p> <p>Kaip Jūs galite išsakyti savo nuomonę apie pasitenkinimą teikiamomis socialinėmis paslaugomis?</p> <p>Kaip socialinis darbuotojas skatina Jūsų savarankiškumą?</p> <p>Koku būdu Jus socialinis darbuotojas supažindina su Jūsų teisėmis? Kokios jos?</p>
2.	Socialinių paslaugų teikimo orientavimas į asmens poreikius.	<p>Kokie Jūsų lūkesčiai?</p> <p>Kas Jums nepatinka socialinių paslaugų teikimo procese?</p> <p>Kaip įvertinami Jūsų poreikiai ir gebėjimai?</p> <p>Papasakokite, kaip socialinis darbuotojas atsižvelgia į Jūsų prašymus?</p> <p>Kuo pagerėjo Jūsų gyvenimo kokybė pradėjus gauti socialines paslaugas namuose?</p> <p>Kuo Jums svarbus bendravimas su socialiniu darbuotoju?</p>
3.	Veiksniai, leidžiantys tobulinti socialinių paslaugų kokybę	<p>Koku būdu Jus socialinis darbuotojas supažindina su socialinių paslaugų vertinimo rezultatais?</p> <p>Kokias naujoves pastebite socialinių paslaugų teikimo procese (naujos paslaugos, metodai, paramos formos)?</p> <p>Kaip apibūdintumėte, kas Jums yra kokybiškos socialinės paslaugos?</p> <p>Kokių socialinių paslaugų Jums trūksta?</p>

Tyrimo klausimynas atitiko pasirinktą tyrimo objektą. Tyrimo metodikos rengimui naudota mokslinės literatūros analizė: K. Kardelis (2007), I. Gaižauskaitė, N. Valavičienė (2016), B. Bitinas, L. Rupšienė, V. Žydžiūnaitė (2008) ir kt. bei praktinio darbo įžvalgos iš savo asmeninės patirties.

TYRIMO OBJEKTO OPERACIONALIZACIJA

SENŲVO AMŽIAUS ŽMONĖMS TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS
(Darbe remiamasi humanizmo ir egzistencializmo modelių principais bei-D. McClelland, sukurta poreikių teorija ir asmens įgalinimo teorija)

Senyvo amžiaus asmenų paslaugų kokybės vertinimas, kuriame dalyvavo senyvo amžiaus asmenys (N=4). Tyrimo instrumentas buvo sudarytas remiantis (V. Indrašienės, A. Katkonienės, I. Adomaitytės – Subačienės darbus bei EQUASS kokybės standartu.) mokslo darbais. Instrumentas suskirstytas į diagnostinius blokus:

- Socialinių darbuotojų bendradarbiavimas su senyvo amžiaus asmenimis.
- Socialinių paslaugų teikimo orientavimas į asmens poreikius.
- Veiksniai, leidžiantys tobulinti socialinių paslaugų kokybę

Tyrimo metu buvo išskirti kokybės kriterijai:

- Socialiniai darbuotojai įtraukia paslaugų planavimo procese.
- Senyvo amžiaus asmenys patenkinti paslaugų teikimu.
- Asmuo pagal galimybes pats atlieka namų ruošos darbus.
- Socialinis darbuotojas išklauso asmens nuomonę ir į ją atsižvelgia.
- Pradėjus gauti socialines paslaugas pagerėja senyvo amžiaus asmenų gyvenimo kokybė.
- Bendravimas su socialinių darbuotoju sumažina vienišumo jausmą, sustiprina saugumo jausmą.
- Paslaugų teikimo rezultatai fiksuojami asmens dokumentuose.

Senyvo amžiaus asmenų paslaugų kokybės vertinimas, kuriame dalyvavo socialiniai darbuotojai teikiantys paslaugas senyvo amžiaus asmenims (N=12). Tyrimo instrumentas buvo sudarytas remiantis (V. Indrašienės, A. Katkonienės, I. Adomaitytės – Subačienės darbus bei EQUASS kokybės standartu.) mokslo darbais. Instrumentas suskirstytas į diagnostinius blokus:

- Socialinių darbuotojų bendradarbiavimas su senyvo amžiaus asmenimis.
- Socialinių paslaugų teikimo orientavimas į asmens poreikius.
- Veiksniai, leidžiantys tobulinti socialinių paslaugų kokybę.

Tyrimo metu buvo išskirti kokybės kriterijai:

Paslaugų gavėjas yra įtrauktas į paslaugų planavimo etapą, Planuodami socialines paslaugas socialiniai darbuotojai išklauso asmens nuomonę, pagal galimybes į ją atsižvelgia. Skatindami asmens savarankiškumą asmenį motyvuoja rūpintis savimi, neatlieka tų darbų, kuriuos gali atlikti pats žmogus. Socialiniai darbuotojai žino kuo yra nepatenkinti jų paslaugų gavėjai ir kokie jų lūkesčiai Socialinių paslaugų poreikiai yra vertinami paslaugų teikimo pradžioje ir periodiškai pervertinami Pradėjus teikti socialines paslaugas pagerėja senyvo amžiaus asmenų gyvenimo kokybė Bendravimas su socialinių darbuotoju sumažina vienišumo jausmą, sustiprina saugumo jausmą. Paslaugų teikimo rezultatus fiksuoja darbo metu pildydami dokumentus kiekvieną dieną, savaitę, mėnesį

- Senyvo amžiaus asmenys dažniausiai yra įtraukiami į paslaugų planavimo etapą.
- Asmens savarankiškumas ugdomas paliekant jam galimybę pasirūpinant savimi pačiam.
- Asmens nuomonė yra išklausoma.
- Teikiant socialines paslaugas pagerėja asmens gyvenimo kokybė.
- Paslaugų teikimo rezultatai fiksuojami pildomuose dokumentuose.

2.2. Tyrimo organizavimas ir eiga

Tyrimas buvo atliktas 2020 metais rugpjūčio – rugsėjo mėnesiais. Tyrimui buvo pasirinkti socialiniai darbuotojai, kurie teikia socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims, turintys nemažesnę kaip trijų metų darbo patirtį ir senyvo amžiaus asmenys, kuriems teikiamos socialinės paslaugos jų namuose. Tyrime dalyvavo 12 informantų kaip paslaugų teikėjai ir 4 informantai kaip paslaugų gavėjai. Didelis skirtumas tarp tiriamųjų grupių susiklostė dėl koronaviruso (Covid – 19) plitimo šalyje.

Su asmenimis, sutikusiais dalyvauti tyrime, buvo susitarta dėl susitikimo laiko. Susitikus su informantu buvo aptariamas konfidencialumo užtikrinimas, pristatyti tyrimo klausimai, aptarta galimybė įrašyti pokalbį. Didžioji dalis informantų nesutiko, kad pokalbis būtų įrašytas, jie nurodė, kad jaudinasi ir patogiau jaustųsi, jei pokalbis būtų protokoluojamas raštu. Siekiant užtikrinti informantams komfortišką jausmą interviu metu informantų atsakymai buvo fiksuojami raštu.

2.3. Tyrimo dalyvių charakteristikos

Informantai buvo atrinkti „sniego gniūžtės“ atrankos būdu, naudojant kriterinės atrankos metodą. Šis metodas buvo pasirinktas, nes tiriamieji buvo sunkiau randami. Suradus pirmąjį tyrimo dalyvį ir jam sutikus dalyvauti tyrime, po interviu jo buvo paprašyta padėti užmegzti kontaktą su kitais socialiniais darbuotojais, teikiančiais socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims jų namuose. Kitų tyrime dalyvavusių dalyvių taip pat buvo paprašyta tarpininkauti tarp tyrėjo ir savo pažįstamų kolegų. Tyrimo dalyviai padėjo susipažinti su savo kolegomis, kurie padėjo atlikti tyrimą. Socialinių darbuotojų, dalyvavusių tyrime, buvo paprašyta supažindinti su senyvo amžiaus asmenimis ir padėti su jais susitarti dėl jų dalyvavimo interviu bei rekomenduoti jiems dalyvauti tyrime. Su kiekvienu tyrimo dalyviu buvo ilgai bendraujama ir derinamas susitikimų laikas, supažindinama su tyrimo tikslu ir interviu turiniu. Šis metodo pasirinkimas tyrėją įpareigojo tiksliai apgalvoti tiriamųjų imtį, nes, pasak Gaižauskaitė I., Valavičienė N. (2016), tyrėjui reikėtų iš anksto pagalvoti, kaip pasižymės asmenys tiriamųjų grupėje (pagal lytį, amžių ar kitas tyrimui svarbias charakteristikas), kad būtų užtikrintas norimas pasiskirstymas ir įvairovė.

Siekiant identifikuoti pirmąją tikslinę grupę buvo pasirinkta 12 socialinių darbuotojų, kurie teikia socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims jų namuose bei turintys ne, mažesnę nei trejų metų socialinio darbo patirtį su tiksline grupe (žr. 3 lentelė):

3. Lentelė

Tyrimo dalyvių kodai	Amžius	Darbo patirtis
D1.	52	15
D2.	44	8
D3.	63	7
D4	50	14
D5	49	9
D6	53	9
D7	60	4

D8	65	4
D9	50	8
D10	52	12
D11	33	4
D12	45	6

Siekiant identifikuoti antrąją tikslinę grupę buvo pasirinkti 4 senyvo amžiaus asmenys, kuriems teikiamos socialinės paslaugos jų namuose (žr. 4 lentelė).

4. Lentelė

Tyrimo dalyvių kodai	Amžius	Socialinių paslaugų teikimo trukmė
R1.	80	10
R2.	68	4
R3.	69	1
R4.	76	1

Atlikus tyrimą ir vertinant demografinius tyrimo duomenis nustatyta, kad tyrime dalyvavo didesnę nei ketverių metų socialinio darbo patirtį turintys socialiniai darbuotojai, kurie teikia socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenimis. Visi tyrimo dalyviai buvo moteriškos lyties. Jų darbo patirtis vyravo nuo 4 iki 15 metų. Visiems tyrime dalyvavusiems senyvo amžiaus asmenims yra teikiamos socialinio darbuotojo paslaugos jų namuose. Tyrime dalyvavo moteriškos lyties informantai. Asmenų amžius vyruoja nuo 68-80 metų.

2.4.Socialinių paslaugų kokybės, teikiant paslaugas senyvo amžiaus žmonėms, tyrimo duomenų analizė

Socialinės gerovės politikoje Europos valstybės išskiria kaip svarbų akcentą pagyvenusių žmonių savarankiškumo palaikymą, jų skatinimą bei rėmimą. Valstybės siekia plėtoti socialines paslaugas taip kad kai žmonėms atsiranda socialinės pagalbos poreikis jis kuo ilgiau liktų savo namuose ar kuo greičiau grįžtų namo, kai jiems nebereikia būti stacionariose asmens sveikatos priežiūros ar slaugymo institucijose. Daugumai pagyvenusių žmonių paslaugos gali būti teikiamos įprastoje jų namų aplinkoje, o tai yra pagalbos pranašumas. Postūmį nuo institucinės priežiūros link pagalbos namie (bendruomenėje) skatina ekonominės priežastys, susijusios su didėjančiomis stacionariųjų paslaugų kainomis. Be šių priežasčių, siekiama prisidėti prie socialinių paslaugų kokybės gerinimo ir pageidavimų tenkinimo (A. Petrauskienė, 2010).

2.4.1.Socialinių darbuotojų bendradarbiavimas su senyvo amžiaus asmenimis, teikiant jiems socialines paslaugas

Tyrimo metu socialiniams darbuotojams, teikiantiems paslaugas senyvo amžiaus žmonėms jų namuose, buvo pateiktas klausimas apie paslaugų gavėjų įtraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, nes reikšmingas aspektas įgalinantis asmenis ir siekiant jiems suteikti galios pojūtį yra įtraukimas į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus.

Senyvo amžiaus asmenų įtraukimas į jam skirtų socialinių paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus

5. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Procedūros iki paslaugų teikimo pradžios	D1. „Norintis gavėjas gauti socialines paslaugas, pirma turi pristatyti iš gydytojo medicininę pažymą, <...>“, D1. „<...> dėl socialinių paslaugų asmuo rašo sutikimą,“, D1. „<...> kad jo duomenys bus tikrinami, <...>“, D1. „<...> kliento anketoje surašomi visi reikalingi duomenys, suformuota byla pridodama <...>“, D11 „Paslaugų gavėjas pateikia prašymą <...>“.	5
Senyvo amžiaus asmenų įtraukimas į poreikių vertinimą	D1. „<...> pildomas poreikių vertinimas, <...>“, D1. „<...> soc. paslaugų centro komisijai priimti sprendimą, <...>“, D1. „<...> derinamos reikalingos paslaugos <...>“, D1. „<...> po to su klientu surašoma sutartis dviem egzemplioriais, <...>“, D1. „<...> kiek valandų per savaitę.“, D3 „<...> išklausu paslaugų gavėjų nuomonę.“, D4 „<...> supažindiname su teikiamomis paslaugomis, išklausome žmogaus nuomonę, tariamės dėl paslaugų poreikio.“, D10 „<...> vertinami žmogaus poreikiai socialinėms paslaugoms“. D11 „<...> atliekamas poreikių vertinimas kartu su klientu, sudaromas paslaugų teikimo planas, pasirašoma sutartis ir pradedamos teikti paslaugos.“	9
Artimųjų įtraukimas į socialinių paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus	D2. „stengiuosi įtraukti artimuosius, su jais derinu įvairias skirtas socialines paslaugas“, D3 „bendradarbiavimas su artimaisiais, nes pasikalbame, kaip jie vertina žmogaus situaciją ir kokių paslaugų jam reikia, <...>“.	2
Senyvo amžiaus asmenų įtraukimas į	D5 „Kartu su klientu susiplanuojame apsilankymo laiką, einamuosius darbus,“, D6 „Stengiuosi viską daryti kartu. Mes tariamės, kokios pagalbos reikia žmogui, ką jam sunkiausiai sekasi atlikti, tada suplanuojame, kokius darbus	7

paslaugų planavimą	atliksime kartu, o kokius aš viena.“, D7 „Planuojame kartu dienos darbus, tariamės, kaip tai padarysime“, D8 „Kalbuosi prieš pradėdant teikti paslaugą, ko žmogus tikisi, planuojame savo darbą <...>“, D10 „<...>susitariama dėl apsilankymų, aptariamos būsimos paslaugos, supažindinama su kainoraščiu.“, D9 „Viską aptariame iš anksto planuodami laiką, aptariant kartu su klientu galimybes <...>“, D12 „Prieš pradėdant teikti paslaugas su žmogumi aptariama jo situacija, aiškinama, kokių socialinių paslaugų jam reikia<...>“.	
Senyvo amžiaus asmenų įtraukimas į paslaugų teikimą	D5 „<...>sprendžiame iškilusias problemas, bendraujame.“, D9 „<...>nuolat informuojant, bendraujant ir konsultuojant.“, D11 „<...>Teikiant paslaugas yra atsižvelgiama į asmens poreikius ir tarpusavio susitarimus.“, D12 „<...>Pradėjus teikti paslaugas esant poreikiui papildomas paslaugų paketas, padidindamos arba sumažindamos socialinių paslaugų teikimo valandos. <...>“.	4
Senyvo amžiaus asmenų įtraukimas į paslaugų vertinimą	D7 „<...>klausiu, ar gerai atliktas mano darbas.“, D8 „<...>kalbamės apie tai, ar žmogui patinka, kaip aš atlieku darbus, ką būtų galima padaryti geriau.“, D7 „Apie kliento pasitenkinimą darbu arba išsakytus trūkumus įrašau į paslaugų lapus, kuriuos pildau kiekvieną savaitę.“, D12 „<...>Kas pusę metų yra įvertinami asmens poreikiai komisijos metu, tada ir užfiksuojami paslaugų teikimo rezultatai.“	4

Atlikus tyrimo duomenų analizę buvo išskirtos 6 kategorijos apie paslaugų gavėjų įtraukimą į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus. Paslaugų gavėjams prieš pradėdant teikti paslaugas senyvo amžiaus asmens namuose, prasideda paslaugų planavimo etapas. Tiriamieji nurodė, kad su paslaugų gavėju planuoja su asmeniu socialinių paslaugų poreikį. Informantai stengiasi viską daryti kartu. Tariasi kartu su žmogumi, kokios pagalbos jam reikia žmogui. Jie kartu su senyvo amžiaus asmeniu planuoja dienos darbus, tariasi, kaip ir ką padarys kartu. Derinamas apsilankymų laikas kartu su asmeniu, kuriam teikiamos paslaugos (žr. 5 lentelę).

Teikiant socialines paslaugas asmens įtraukimas leidžia ugdyti asmens savarankiškumą, įgalina asmenį pagal turimus gebėjimus priimti sprendimus susijusius su savimi pačiu, nes tai leidžia ugdyti pasitikėjimą savimi, suteikia jausmą, kad ir aš galiu ką nors pakeisti. Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai teigė, kad jie kartu su paslaugų gavėju sprendžia kylančias problemas. Kiti tyrime dalyvavę asmenys nurodė, kad senyvo amžiaus asmenį į paslaugų teikimo procesą įtraukia atsižvelgdami į jų poreikius, tarpusavio susitarimus.

Įstaigos, norinčios įvertinti teikiamų paslaugų kokybę, turėtų atsižvelgti į paslaugų gavėjo nuomonę apie jam suteiktas socialines paslaugas. Siekiant išsiaiškinti šį aspektą socialinių darbuotojų buvo pasiteirauta, kaip jie įtraukia paslaugų gavėjus į paslaugų vertinimo procesą. Iš tyrimo duomenų

matyti, kad išryškėjo keli aspektai vertinant suteiktų paslaugų rezultatus. Du tyrime dalyvavę informantai nurodė, kad jie klausia asmens nuomonės. Informantai klausia, ar gerai atliktas mano darbas, ar žmogui patinka kaip jis atlieka darbus, ką būtų galima padaryti geriau.

Socialinėmis paslaugomis siekiama gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Vadovaujantis EQUASS (2018) principais, galima teigti, jog socialinių paslaugų teikėjai turėtų gerbti asmenų indėlį ir įtraukti paslaugų gavėjus į savęs vertinimo, planavimo, paslaugų teikimo ir grįžtamojo ryšio suteikimo, vertinimo procesus.

D. Dvarionis, R. Motiečienė, J. Ruškus ir kiti (2014) nurodo, kad galima išskirti tris kokybinius įgalinančių socialinių paslaugų (ISP) rodiklius: gavėjų dalyvavimą, teikėjo dialogą su gavėjų organizacijomis ir periodinį grįžtamąjį ryšį iš paslaugos gavėjų. Įtraukiančios ir įgalinančios socialinės paslaugos – kai paslaugas teikianti institucija bei jos darbuotojai (teikėjai) paslaugos gavėjui, jo šeimos nariams (jei tai tinkama), globėjams ar patikėtiniams sudaro sąlygas aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimą dėl paslaugos planavimo, teikimo ir vertinimo. Toks dalyvavimas paslaugos teikimo procese leidžia patiemis paslaugos gavėjams atpažinti ir įsivardyti savo poreikius bei kontroliuoti asmeninius pokyčius gyvenime, kitaip tariant, įgalina gavėjus, kiek tai leidžia aplinkybės, būti atsakingus už savo gyvenimą. Tyrimo rezultatai parodė, kad labiausiai paslaugų gavėjas yra įtrauktas į paslaugų planavimo etapą, mažiau į paslaugų teikimo ir vertinimo.

Siekiant įvertinti socialinių paslaugų kokybę buvo aiškinamasi, kaip socialiniai darbuotojai atsižvelgia į paslaugų gavėjų nuomonę paslaugų teikimo proceso metu. Socialiniams darbuotojams buvo pateiktas klausimas, kaip jie atsižvelgia į paslaugų gavėjo nuomonę. Atsižvelgimas į paslaugų gavėjo nuomonę gali padėti asmeniui pasijausti reikšminga proceso dalimi, jis gali jaustis išklausytas, suprastas.

Socialinio darbuotojo bendravimas su senyvo amžiaus asmenimis, planuojant socialinių paslaugų teikimą

6. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Senyvo amžiaus asmenų nuomonės išklausymas	D1 „Gavėjo išreikšta nuomonė derinama“, D2 „Visuomet išklausau kliento poreikius. Atsižvelgiu į kliento pageidavimus“, D3 „<...> pasikalbant apie paslaugų gavėjo norus, galimybes juos įgyvendinti.“, D4 „Nepaisant to, kokia situacija, visada išklausau žmogaus nuomonę <...>“, D5 „<...> sprendimai susiję su klientu priimami tik išklausius jo nuomonę.“, D6 „Išklausau kliento nuomonę“, D8 „Išklausau <...>“, D10 „Išklausau žmogaus nuomonę<...>“, D 11 „Išklausau<...>“ D12 „Jeigu paslaugų gavėjas prašo to, ką galiu atlikti ir kas numatyta sutartyje, aš atlieku, tačiau jeigu jo prašymas viršija mano galimų teikti paslaugų ribas, tada ne.<...>“	10

Senyvo amžiaus asmenų poreikių identifikavimas	D1 „<...>jo sugebėjimus.“, D1 „atsižvelgiant į sveikatos būklę“, D2 „Įvertinus galimybes suderinu poreikius“, D3 „<...> jeigu yra galybės, padedu žmogui susitvarkyti reikiamus dokumentus, kad jo norima paslauga būtų jam paskirta.“.	4
Socialinio darbuotojo kreipimasis į administraciją	D5 „Iškilus problemoms kreipiamės į administraciją ir aiškinamės situaciją.“, D9 „<...>Jei situacija keblī, kartu su administracija aiškinamės situaciją ir priimame sprendimus.“.	2
Sprendimų priėmimas su senyvo amžiaus asmenimis	D6 „<...>stengiuosi rasti kompromisą, susitarti.“, D7 „Aiškinamės, kokias paslaugas galima gerinti, kokių paslaugų negalime teikti <...>“, D9 „<...>Sprendimus priimame bendru sutarimu.<...>“.	2
Senyvo amžiaus asmenų poreikių tenkinimas	D7 „<...> aiškinamės, kaip būtų galima patenkinti trūkstamų paslaugų poreikį.“, D8 „<...> jeigu galima, stengiuosi tai įgyvendinti, jeigu to negalima padaryti, pasikalbame apie tai.“, D9 „Į kliento nuomonę reaguojame iš karto, bandome rasti kompromisą.<...>“, D10 „<...>aptariame esamas galimybes norą įgyvendinti.“. D11 „<...>jeigu galiu pagal paskirtas paslaugas padaryti tai, ko nori klientas padarau.“, D12 „<...>Jeigu negaliu suteikti norimos paslaugos, tarpininkauju, kad ši paslauga būtų suteikta.“	6

Domintis, kaip socialiniai darbuotojai atsižvelgia į paslaugų gavėjų nuomonę, iš gautų turimo rezultatų matoma, kad buvo išskirtos 5 kategorijos: paslaugų gavėjų nuomonės išklausa, paslaugų gavėjų poreikių identifikavimas, socialinis darbuotojas kilus sunkumams bendraujant su senyvo amžiaus asmeniu kreipiasi į įstaigos administraciją, socialinis darbuotojas tariasi su paslaugų gavėju, paslaugų gavėjo poreikių tenkinimo galimybių įvertinimas.

Vertinant pirmąją kategoriją paaiškėjo, kad tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų dauguma išklauso paslaugų gavėjų nuomonę, atsižvelgia į jo pageidavimus. Informantai priima sprendimus susijusius su paslaugų gavėju tik su juo pasitaręs, atsižvelgia į paslaugų gavėjo nuomonę, tačiau įvertina asmens norus ir turimas galimybes juos įgyvendinti .

Socialiniai darbuotojai esant nepagrįstiems paslaugų gavėjų lūkesčiams stengiasi tartis, ieškoti kompromiso. Su paslaugų gavėju kalbasi apie galimybes gerinti teikiamas paslaugas, kalbama apie tai, kokių paslaugų socialinis darbuotojas teikti negali (žr. 6 lentelė). Socialinis darbuotojas sprendimus, susijusius su socialinių paslaugų gavėju, priima bendru sutarimu. Vertinant asmens poreikius paslaugų teikėjai vertina jų sveikatos būklę, atsižvelgdami į asmens lūkesčius įvertina asmens sveikatos būklę bei sugebėjimus. Socialiniai darbuotojai padeda socialinių paslaugų gavėjui išsiaiškinti, kaip būtų galima patenkinti trūkstamų paslaugų poreikį.

Atsižvelgiant į EQUASS dalyvavimo principą socialinių paslaugų teikėjai turi užtikrinti paslaugų gavėjų dalyvavimą, aktyvų integravimą ir atstovavimą visuose organizacijos lygmenyse.

Paslaugų teikėjai turi įtraukti paslaugų gavėjus į aktyvų sprendimų priėmimą paslaugų teikimo komandoje. Iš gautų tyrimo rezultatų galima daryti prielaidą, kad paslaugų teikėjas išklauso asmens nuomonę, identifikuoja socialinių paslaugų poreikį, priima sprendimus kartu su paslaugų gavėju. Tad svarbiu faktoriumi šiame procese tampa socialinių darbuotojų požiūris į paslaugų gavėjų nuomonę.

Europos visuomenės gyventojai senėja, o socialinių paslaugų svarba didėja. Gyventojų senėjimas yra viena iš svarbiausių demografinių ypatybių, iškilusių XXI amžiuje. Siekiamybe tampa asmens savarankiškumo išlaikymas, kad jis kuo ilgiau gyventų savo namuose. Siekiant išsiaiškinti, kaip yra skatinamas asmens savarankiškumas, buvo pasiteirauta socialinių darbuotojų, kaip skatinamas asmens savarankiškumas.

Senyvo amžiaus asmenų savarankiškumo skatinimas socialinių paslaugų teikimo kontekste

7. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Senyvo amžiaus asmenų situacija vertinama pagal individualias fizinės sveikatos galimybes	D1 „[vertinus kliento sveikatą ir sugebėjimus“, D1 „Su kiekvienu klientu individualiai reikia rasti tinkamą sprendimą.“, D3 “Kalbuosi su paslaugų gavėju apie jo gebėjimus,<...>“, D5 „Pagal kiekvieno asmens individualumą.“	4
Senyvo amžiaus asmenų skatinimas siekti savarankiškumo	D1 „<...>pagiriam,<...>“, D3 „<...>Skatinu judėti.“, D5 “Jeigu žmogus nori aptariame jo dienos režimą, susitariame, kad rytą pradės nuo mankštos, pasiklos lovą. Skatinu žmogų rūpintis savimi.“, D9 „Klientus, turinčius priežiūros poreikį, lengviau motyvuoti, nes šie yra labiau suinteresuoti savo sveikatos būklės pagerėjimu.“, D10 „<...>Duodu atlikti lengvesnius darbus.“	5
Senyvo amžiaus asmenų savarankiškos veiklos skatinimas	D1 „<...>stengiamės už juos nedaryti darbų ir jiems tik padedam<...>“ D3 „<...> Neatlieku darbų, kuriuos žinau, kad pats žmogus gali pasidaryti. <...>“ D4 „Padedu žmogui, bet stengiuosi neatlikti darbų, kurios jis gali atlikti pats.“, D6 „Viską, ką klientas gali pasidaryti pats, paprasčiausiai nedarau.“, D11 „Darbus, kuriuos geba atlikti pats paslaugų gavėjas, aš neatlieku.<...>“, D12 „Neatlieku už žmogų darbų, kuriuos jis pats gali pasidaryti.<...>“.	6
Motyvaciniai pokalbiai su senyvo amžiaus asmenimis	D1 „,Diskutuojam, patariam, sudominam klientą pasijusti savarankišku tiek, kiek jis sugeba“ D2.“<...>motyvuuju, kad klientas kuo daugiau darbų atliktų pats.” D3 „<...> motyvuuju, kad žmogus, kiek leidžia jo galimybės, pats pasirūpintų savimi.“ D10 „Motyvuuju patį atlikti darbus, kuriuos gali pats žmogus <...>“.	4

Senyvo amžiaus asmens įtraukimas į bendrą veiklą	D7 „Pasiūlau, kartu gaminti maistą arba papasakoti kaip tai daryti.“ D8 „Įtraukiu žmogų į suplanuotą darbų atlikimą.“ D10 „<...>įtraukiu į namų tvarkymo, valgio gaminimo procesus. <...>“. D11 „<...>Kartu su paslaugų gavėjų tvarkomės namus, gaminame valgyti.“, D12 „<...>Įtraukiu į namų ruošos darbus, pavyzdžiui, kartu šluostome dulkes nuo spintelių, gaminame maistą.“	5
--------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

Socialinio darbo ir socialinės gerontologijos požiūriu vienas svarbiausių sprendžiamų klausimų, anot V. Lukamskienės, A. Budėjienės (2012), yra socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas siekiant atliepti vyresnio amžiaus asmenų poreikius bei sudaryti sąlygas aktyviam ir sveikam senėjimui. Vienas iš reikšmingų aspektų sveikam senėjimui yra savarankiškumo ugdymas.

Skatindami senyvo amžiaus asmens savarankiškumą tyrimo dalyviai situaciją įvertina individualiai atsižvelgdamas į paslaugų gavėjo fizinę sveikatą ir galimybes. Informantai įvertina paslaugų gavėjo savarankiškumą kalbėdamasis apie jo gebėjimus (žr. 7 lentelę). Tyrimo metu paaiškėjo, kad informantai skatina paslaugų gavėjų savarankiškumą, pagirdami, skatindami daugiau judėti, aptardami dienos režimą, duodami atlikti lengvesnius darbus. Tyrimo metu nustatyta, kad informantai neatlieka tų darbų senyvo amžiaus asmens namuose, kuriuos jis pats gali pasidaryti. (žr. 7 lentelę).

Siekiant išlaikyti asmens savarankiškumą reikšmingą vaidmenį turi asmens dalyvavimas bendruomeninėje veikloje. Asmeniui tai leidžia jaustis svarbia grupės dalis ir suteikia bent vieną socialinį statusą, kurie šiuo amžiaus laikotarpiu yra sumažėję.

Realiai senyvo amžiaus žmonių gyvenimo tikrovė yra ta, kad senyvame amžiuje galių stiprinimas bei dalyvavimas yra ribotas, susijęs su kylančiomis dėl senatvės sveikatos problemomis (A. D. Čepėnaitė, 2008).

Galima daryti prielaidą, kad socialiniai darbuotojai neatlikdami už asmenį darbų, kuriuos jis pats dar gali pasidaryti, bei įtraukdami į bendrą namų tvarkymo veiklą, skatina senyvo amžiaus asmenis rūpintis savi, kol dar leidžia fizinės jėgos.

Galios poreikis yra susijęs su noru daryti įtaką kitiems, noru pakeisti žmones ir noru padaryti gyvenime skirtumą. Senyvo amžiaus asmeniui svarbu pajusti galios pojūtį senkant fizinėms, psichinėms jėgoms. Įgalinimo procesas žmogui gali lemti galutinį pasitenkinimą savimi ir socialinių paslaugų teikimu.

Senyvo amžiaus asmenų įgalinimo metodai, teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms

8. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Bendravimo įgūdžių skatinimas	D1 „Išsiklausinėjam, ką klientas norėtų nuveikti (vaikščioti, piešti, dainuoti, gaminti valgyt, megzti, išmokti naudotis naujomis technologijomis, klausytis muzikos ir t.t.)“, D4	4

	„Aptariu situaciją su žmogumi <...>“, D7 „<...> priimant sprendimus, susijusius su asmeniu tariuosi su juo <...>“, D9 „<...>bendravimo <...>“.	
Senyvo amžiaus asmenų savivertės ugdymas	D1 „<...>Pagal tai mes jam suteikiame šansą pabandyti savarankiškai ar su mūsų pagalba įgyvendinti jų svajones. Kuo daugiau pasijusti pilnavertiškam, savarankiškam.“, D4 „<...> motyvuojau jį,<...> „, D5 „<...> skatinu pozityvų mąstymą, bendravimo su artimaisiais ir draugais atkūrimą.“, D10 „<...>Keliu žmogaus savivertę pagyrimais, kai žmogus pats stengiasi savimi rūpintis.“, D12 „Žmogų skatimu pačiam pasigaminti maistą, pagiriu, kai tą padaro.<...>“	5
Senyvo amžiaus asmenų motyvacijos didinimas	D2 „Bendraudant visada pagiriu už bet kokias pastangas.“ D3 „Motyvuojau, pagiriu, už atliktą darbą ar pastangas jį atlikti.“ D4 „<...> pagiriu, kai žmogus stengiasi.“ D6 „motyvuojau klientą patį atlikti tam tikrus darbus, kalbu apie to naudą sveikatai.“ D7 „Įtraukiu paslaugų gavėją į kasdieninius buitines darbus, skatinu judėti“, D8 „<...>skatinu ir palaikau, pasidžiaugiu, kai žmogus stengiasi.“ D9 „<...>skatinimo motyvacija <...>“, <...>“, D10 „Skatinu, motyvuojau atlikti darbus namuose pagal žmogaus galimybes, fizinį pajėgumą.<...>“<...>“. D11 „Skatinu, motyvuojau rūpintis savimi. Pagiriu paslaugų gavėją, kai jis atlieka darbą pats.“ D12 „Motyvuojau rūpintis savimi, kalbu apie savarankiškumo svarbą bei judėjimo naudą sveikatai Su žmogumi susitariame, kad jis pats ką nors susitvarkys.“	10
Senyvo amžiaus asmenų žinių ir gebėjimų lavinimas	D3 „Pasakoju apie kitų žmonių pastangas ir pasiektus rezultatus.“ D5 „Konsultuoju, ugdau įgūdžius.“, D8 „Mokau rūpintis savimi, naudotis kompensacine technika <...>“, D9 „<...>konsultavimo <...> informavimo metodai“ D7 „<...> įtraukiu į diskusijas apie visuomeninį gyvenimą, kad žmogus orientuotųsi, kas vyksta“.	5

Siekiant įgalinti asmenį tyrimo dalyviai su senyvo amžiaus asmenimis siekia kartu formuoti saugų ir pasitikėjimu pagrįstą santykį, kad žmogus galėtų tikėti socialiniu darbuotoju. Informantai siekdami asmens įgalinimo pirma išklauso paslaugų gavėjus, kalbasi su jais, kas jiems patinka, ko jie norėtų. Siekdami asmenį įgalinti skatina pozityvų mąstymą, bendravimo atkūrimą su artimaisiais ir draugais, kelia žmogaus savivertę pagyrimais, kai žmogus pats stengiasi savimi rūpintis.

Tyrimo metu paaiškėjo, jog informantai siekdami įgalinti skatina senyvo amžiaus žmones pagyrimais už atliktą darbą arba pastangas tai padaryti. Senyvo amžiaus asmuo skatinamas judėti, susitariama, kad pats žmogus atliks kokį nors darbą (žr. 8 lentelė).

Paslaugų gavėjai skatinant jų savarankiškumą įtraukiami į bendrą veiklą. Informantai įtraukia į kasdieninių buitinių darbų atlikimą, motyvuoja asmenį atlikti darbus namuose, atsižvelgdami į asmens

fizinį pajėgumą. Siekiant sėkmingo asmens įgalinimo ir pasirūpinimo savimi kiek galima savarankiškiau yra suteikiamos naujos žinios, ugdomi įgūdžiai. Informantai pasakoja apie kitų asmenų pastangas ir pasiektus rezultatus, informuoja, konsultuoja, ugdo įgūdžius.

Kliento stiprybėmis grįstas pagalbos modelis yra nukreiptas į senyvo amžiaus žmonių įgalinimą gyventi įprastoje bendruomenės ir savo namų aplinkoje. Pasak A. Petrauskienės (2010), senyvas amžius, lėtinės ligos ir jas lydintis diskomfortas (skausmas) trikdo kasdienės žmogaus gyvenimo veiklas (maisto gaminimą, namų ruošą, sodo darbus, pirkimą, skalbimą, asmens higienos palaikymą ir kt.). Tačiau, nepaisant funkcijų stokos, pagyvenę žmonės gali rodyti nepaprastus gebėjimus atgauti fizines ir dvasines jėgas. Jie neretai turi nepanaudotą išteklių dvasiniam ugdymuisi, prisitaikymui prie neįgalumo ir pakitusių gyvenimo aplinkybių.

Galima daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjų situacijos vertinimas, jo įtraukimas įvertinimą yra reikšmingas, siekiant asmenį patį įgalinti, kiek tik leidžia galimybės, rūpintis savo gerove. Psichologo D. McClelland, sukurta poreikių teorija, kuri teigia, kad asmenys yra motyvuojami trijų pagrindinių poreikių: pasiekimų, narystės ir galios. Per įtraukimą galima asmeniui suteikti šiuos pojūčius. Leisdami senyvo amžiaus žmonėms dalyvauti paslaugų teikimo procese bei juos įgalindami jiems socialiniai darbuotojai gali suteikti pasitikėjimo savimi jausmą, supratimą, kad aš esu atsakingas ir galiu priimti sprendimus susijusius su mano gerove.

Senyvo amžiaus asmenų supažindinimas su jų teisėmis

Siekiant išsiaiškinti kaip socialiniai darbuotojai supažindina senyvo amžiaus asmenis su jų teisėmis tyrimo metu išryškėjo viena kategorija. Visi tyrime dalyvavę informantai paslaugų gavėjus dažniausiai supažindina su jų teisėmis prieš pradėdami teikti socialines paslaugas ir pasirašydami paslaugų teikimo sutartį. Informantas D1 nurodo, kad reikalui esant paslaugų gavėjui primena apie jo teises paslaugų teikimo proceso metu.

Socialinės globos normų apraše (2007) vienas iš pagrindinių principų išskiriamas asmens teisių užtikrinimo principas. Organizuojant ir teikiant socialinę globą, draudžiama nepagrįstai ir neteisėtai riboti asmens teises. Visos asmens problemos sprendžiamos su asmeniui rodoma pagarba, supratimu, jautrumu bei užtikrinant ir pripažįstant asmens teisę į privatumą. Įgyvendindamas savo teises, asmuo neturi varžyti kito asmens teisių. EQUASS (2018) teisių užtikrinimo principu aprašyta, kad socialinių paslaugų teikėjai įsipareigoja ginti, skatinti paslaugų gavėjų teises į lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo laisvę, apsisprendimą, lygiateisį dalyvavimą ir šių teisių laikytis

Iš gautų tyrimo rezultatų galima daryti prielaidą, kad asmuo yra supažindinamas su savo teisėmis socialinių paslaugų teikimo procese.

2.4.2. Socialinių paslaugų teikimo orientavimas į senyvo amžiaus asmens poreikius

Vadovaujantis EQUASS kokybės standartu socialinių paslaugų teikėjai turi suprasti, kad teikiant paslaugas reikia atsižvelgti į paslaugų gavėjų lūkesčius bei skatinti asmenis juos išsakyti. Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip paslaugų teikėjai atsižvelgia į paslaugų gavėjų lūkesčius.

Senyvo amžiaus asmenų lūkesčiai, susiję su socialinio darbuotojo veikla

9. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Teikiamų socialinių paslaugų atitikimas kokybės standartams	D1., „Kokybiškai, laiku klientas patenkintas soc. paslaugomis. Paslaugas atlikti sąžiningai, kad klientas pasitikėtų manimi.“ D3 „kuo geresnė gyvenimo kokybė.“ D5 „Kokybiška pagalba iš darbuotojų tvarkantis buityje, tvarkantis dokumentus, vykstant į įstaigą.“ D6 „<...>kokybiškai atlikčiau darbą.“ D7 „<...> kokybiškas paslaugas.“ D9 „Visapusiška pagalba iš darbuotojų pusės.“ D10 „Pagalbos<...>“, D11 „<...> nori, kad darbuotojas atliktų daugiau darbų nei numatyta sutartyje.“	8
Teikiamų paslaugų savalaikiškumas	D1., „<...>laiku<...>“, D7 „Gauti laiku <...>“ D8 „Paslaugas gauti laiku <...>“	3
Bendravimo poreikių tenkinimas	D2., „<...>jiems labiausiai reikia bendravimo, pabuvimo šalia.“ D4 : „<...> kad su juo kuo daugiau praleisčiau laiko“ D6 „Klientai nori būti išklaustyti <...>“ D8 „<...>asmuo nori daugiau pabendrauti, sako: „Tu geriau atsisėsk ir pasikalbėk su manimi.“ D10 „<...>bendravimo.“ D12 „<...>tikisi iš manęs supratimo, nori daugiau pabendrauti, pasikalbėti.“	6
Galimybė daugiau laiko praleisti drauge	D4 „Klientai nori, gauti kuo daugiau paslaugų“ D11 „<...>nori, kad paslaugos būtų teikiamos visą parą, savaitgaliais,<...>“, D12 „Žmogus nori, kad paslaugos būtų teikiamos kiekvieną dieną,<...>“	3

Paslaugų gavėjo kaip suinteresuotos šalies paslaugų teikimo procese pasitenkinimo lygis labai svarbus. Paslaugų gavėjai tikisi kokybiškai suteiktų paslaugų. Informantai mano, jog svarbu paslaugas teikti sąžiningai, taip įgaunamas paslaugų gavėjo pasitikėjimas. Paslaugų teikėjui sąžiningumas kelia pasitikėjimo jausmą ir tai pagrindžia informanto teiginys, kad jis siekia paslaugas atlikti sąžiningai, kad klientas pasitikėtų informantu. Paslaugų gavėjai po suteiktų socialinių paslaugų tikisi kuo geresnės gyvenimo kokybės (žr. 9 lentelę).

Paslaugų teikėjams svarbu paslaugas gauti laiku, tuomet, kai jų labiausiai reikia. Pastebima, jog paslaugų teikėjai siekia teikti kokybiškas paslaugas ir savalaikę pagalbą kasdieniuose darbuose, buityje. Informantai, dalyvavę tyrime, mano, jog svarbu yra suteikti socialines paslaugas laiku. Socialinių darbuotojų klientai, pasak tyrimo dalyvavusių informantų, tikisi bendravimo. Senyvo

amžiaus asmenims labiausiai reikia bendravimo, pabuvimo šalia (žr. 9 lentelė). Paslaugų gavėjai tikisi artimesnio kontakto su darbuotoju, praleisti daugiau laiko, pasikalbėti, būti išklaustytiems.

Pasak tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų, pastebima, jog paslaugų gavėjai tikisi platesnio socialinių paslaugų paketo, norėtų paslaugas gauti ne tik socialinių darbuotojų darbo metu, bet ir savaitgaliais ir pan. Paslaugų teikėjai pastebi, kad paslaugų gavėjai tikisi visokeriopos pagalbos kasdieniame gyvenime, neretai netgi daugiau nei numatyta sutartyje.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad senyvo amžiaus asmenys tikisi pagalbos iš socialinio darbuotojo. Senyvo amžiaus žmonių lūkestis yra sulaukti visapusiškos pagalbos iš darbuotojų pusės. Taip pat pastebima, jog paslaugų gavėjai tikisi socialinių darbuotojų pagalbos, nes nenori sukelti sunkumų savo artimiesiems.

Seni žmonės dėl amžiaus jaučia vienišumo jausmą, patiria socialinę atskirtį. Siekiant padėti asmeniui pasitikėti savimi ir jaustis svarbia visuomenės dalimi svarbus aspektu tampa socialinių paslaugų teikimas asmens namuose. Sugebėjimas efektyviai adaptuotis, kaip teigė I. Meilūnienė (2014), aplinkoje suteikia galimybes tenkinti socialinius poreikius ir ne taip ryškiai jausti aplinkos disbalansą, stresą, lengviau įveikti krizes. Iš gautų tyrimo rezultatų galima daryti prielaidą, jog patikimumo ir kontakto kriterijai yra reikšmingi, nes laiku atliktas darbas suteikia saugumo ir pastovumo jausmą, bendravimo poreikio tenkinimas leidžia mažinti nerimą, įtampą, padeda lengviau įveikti psichologines krizes.

Siekiant išsiaiškinti, kuo senyvo amžiaus žmonės yra nepatenkinti socialinių paslaugų teikimo procese, socialinių darbuotojų buvo paklausta, kuo paslaugų gavėjai yra nepatenkinti paslaugų teikimo procese.

Senyvo amžiaus asmenų nepasitenkinimas teikiamomis socialinėmis paslaugomis

10. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Senyvo amžiaus asmenys patenkinti socialinių paslaugų teikimu	D1 „Paslaugų teikimo procesu yra klientai patenkinti ir supranta, nes jie pasirašė sutartį“, D2. „Nesu pastebėjusi, kad kaip ypatingai labai klientui kas nepatiktų.“ D3 „Kol kas neigiamų atsiliepimų neteko išklaudyti.“ D6 „Labai priklauso nuo kliento. Vieni patenkinti ir jiems viskas gerai, <...>“	4
Senyvo amžiaus asmenys nepatenkinti socialinių darbuotojų kaita	D4 „Kartais nepatinka darbuotojų kaita, <...>“ D7 „Besikeičiantys lankantys specialistai ir kiti darbuotojai.“, D11 „Darbuotojų rotacija <...>“	3
Senyvo amžiaus asmenys nepatenkinti socialinių darbuotojų	D4 „<...> ne visi darbuotojai geba prisitaikyti prie kliento noro, bendravimo ypatumų.“, D5 „Daugelis klientų pageidauja rytinio apsilankymo, <...> ilgesnio pasilankymo laiko.“, D6 „<...> kitiems darbo atliekama	4

darbu ir kylančiais sunkumais bendraujant	per mažai.“, D9 „Apsilankymo laikas, dažniausiai pageidaujama popietinio apsilankymo laiko dėl psichotropinių vaistų vartojimo. (Noras ilgiau pamiegoti).“	
Senyvo amžiaus asmenys nepatenkinti paskirta socialiniu paslaugų teikimo trukme	D5 „<...> nori daugiau bendravimo, nes gyvena vieni <...>“ D6 „<...> kitiems mažai paskirtų socialinio darbuotojo buvimo namuose valandų<...>“, D10 „<...> per trumpai būni<...>“ D11 „<...> paslaugų teikimo laikas,<...>“, D12 „<...> kad negali ilgiau su juo pabendrauti.“	5
Senyvo amžiaus asmenys nepatenkinti, nes socialinės paslaugos neteikiamos savaitgaliais	D8 „Kad paslaugų negali gauti savaitgaliais.“, D10 „Kad neateini per laisvadienius<...>“, D11 „<...> norėtų, jog paslaugos būtų teikiamos ir savaitgaliais.“, D12 „<...> kad darbuotojai negali dirbti savaitgaliais<...>“	4
Senyvo amžiaus asmenys nepatenkinti mokamomis paslaugomis	D10 „<...> nepatinka, kad už papildomas paslaugas reikia mokėti.“, D12 „Nepatinka, kad už kai kurias paslaugas reikia mokėti,<...>“	2

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kuo senyvo amžiaus žmonės, pasak socialinių darbuotojų, yra nepatenkinti socialinių paslaugų teikimo procese. Informantai teigė, kad paslaugų gavėjai paslaugų teikimo procesu yra patenkinti ir supranta, nes jie pasirašė sutartį, tačiau tai labai priklauso ir nuo paties paslaugų gavėjo, nes vieni patenkinti, o kiti ne.

Senyvo amžiaus žmonės ne visada yra patenkinti atliekamu socialinio darbuotojo darbu, kyla sunkumų bendraujant. Ne visi socialiniai darbuotojai geba prisitaikyti prie paslaugų gavėjų norų ir bendravimo ypatumų. Paslaugų gavėjai nepatenkinti, nes darbo atliekama per mažai arba ne asmens pageidaujama laiku atvykstama į namus. Paslaugų teikimo procese senyvo amžiaus žmonės jaučia nepasitenkinimą, nes jie norėtų, kad socialinis darbuotojas jų namuose būtų ilgiau.

Dalis senyvo amžiaus žmonių yra nepatenkinti, kad socialinės paslaugos neteikiamos savaitgaliais. Informantai nurodė, kad paslaugų gavėjams norėtųsi, jog socialinės paslaugos būtų teikiamos ir savaitgaliais. Paslaugų gavėjams taip pat nepatinka, kad kai kurios paslaugos yra mokamos.

Socialinių paslaugų teikimas padeda užkirsti kelią didesnių socialinių problemų atsiradimui. Taikant prevencinius metodus siekiama stiprinti visuomenės socialinę gerovę. Analizuojant socialinių paslaugų teikimą, būtina nagrinėti pagrindinius tarpusavyje sąveikaujančius rinkos elementus – t. y. socialinių paslaugų poreikius ir pasiūlą (S. Kaminskienė, 2011). Analizuojant socialinių paslaugų poreikius gali padėti domėjimas tokiu aspektu kaip nepasitenkinimas paslaugų teikimo procesu, nes tai leidžia vertinti situaciją ir numatyti kylančius poreikius.

Socialinių paslaugų teikėjai kaip nurodoma EQUASS (2018) kriterijuose siekia planuojamų rezultatų, naudos ir kuo didesnės pridėtinės vertės paslaugų gavėjams ir atitinkamoms suinteresuotosioms šalims. Socialinių paslaugų teikėjas atlieka paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo apžvalgą. Tai leidžia aiškiai stebėti šių aspektų pokyčius bei planuoti paslaugų teikimo gerinimą.

Vertinant asmens poreikius ir gebėjimus, kuriam bus teikiamos socialinės paslaugos, turėtų būti įtrauktas į šį procesą. Tyrimo metu buvo aiškinamasi, kaip socialiniai darbuotojai įtraukia paslaugų gavėjus į jų poreikių ir gebėjimų įvertinimą.

Paslaugų gavėjų poreikių ir gebėjimų įvertinimas

11. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Senyvo amžiaus asmenų poreikių vertinimas paslaugų teikimo procese	D1. „<...>pajusti, ko jiems labiausiai reikia, dėl paslaugų atlikimo.“ D5 „Pildome dokumentus, kuriuose fiksuojama pokyčiai ir gebėjimai <...>“ D6 „<...>jeigu yra poreikis, paskiriamos papildomos paslaugos.“ D8 „<...>matydama, kad paslaugų trūksta, informuoju vedėją, kuris organizuoja poreikių pervertinimą ir naujų paslaugų teikimą.“	4
Socialinių paslaugų planavimas ir suderinimas	D1. „Visus darbus susiplanuoju“ , D2. „<...>suderinu su klientu<...>“	2
Socialinis darbuotojas vykdydamas savo funkcijas vadovaujasi tvarkomis	D6 „Pagal įstaigoje patvirtintą tvarką du kartus per metus vertinami asmens poreikiai ir gebėjimai <...>“, D10 „Pagal įstaigoje numatytą tvarką vertinami gebėjimai, sveikata, socialinių paslaugų poreikis.“	2
Socialinių paslaugų poreikis vertinamas paslaugų teikimo pradžioje	D3 „Poreikius vertiname pradedant teikti paslaugas <...>“ D4 „Paslaugų gavėjų poreikius įvertina komisija prieš pradedant teikti paslaugas“, D7 „Poreikius vertiname tik pradėję teikti paslaugas <...>“ D8 „Paslaugų gavėjų poreikius įvertina komisija prieš pradedant teikti paslaugas<...>“ D9 „Poreikius vertiname paslaugų teikimo pradžioje <...>“	5
Kas pusė metų pervertinimas asmens socialinių paslaugų poreikis	D3 „<...>kas pusmetį pervertiname komisijoje asmens gerėjimus bei poreikius> D7 „<...>kas pusmetį pervertiname komisijoje asmens gerėjimus bei poreikius.“ D9 „<...>kas šešis mėnesius<...>“, D11 „Kas pusė metų pervertinami paslaugų gavėjų poreikiai, esant poreikiui paskiriamos	5

	papildomos paslaugos.”, D12 „Kas pusė metų pervertinami paslaugų gavėjų poreikiai, pablogėjus situacijai paskiriamos papildomos paslaugos.“	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Tyrimo metu paaiškėjo, kad socialinių paslaugų poreikis vertinamas paslaugų teikimo pradžioje. Informantai nurodė, kad paslaugų gavėjų poreikius įvertina komisija arba pats socialinis darbuotojas prieš pradėdamas teikti paslaugas. Analizuojant gautus duomenis pastebima, kad nustatant socialinių paslaugų poreikį ir vertinant asmens gebėjimus svarbu užmegzti pirmąjį kontaktą, susidraugauti, kas, ko gero, padeda geriau ir greičiau pajauti, kokių paslaugų reikia kiekvienam paslaugų gavėjui.

Vertinant paslaugų gavėjo poreikius paslaugų teikimo procese informantai nurodo, jog nuolat fiksuoja pokyčius susijusius su paslaugų gavėjais, stebi jų gebėjimus, o pastebėję, kad reikalinga papildoma pagalba, stengiasi ją suteikti. Informantai teigė, kad jeigu yra poreikis, paskiriamos papildomos paslaugos, jeigu socialinių paslaugų trūksta, informuoja vedėją, kuris organizuoja poreikių pervertinimą ir naujų paslaugų teikimą. Teikiant socialines paslaugas svarbu yra gebėti stebėti asmenį ir įvertinti asmens situaciją, kad būtų galima numatyti socialinių paslaugų poreikį.

Atlikus tyrimą buvo išskirta asmens poreikių vertinimas, kuris atliekamas kas pusę metų arba pasikeitus situacijai, asmens poreikius vertina ir papildomas socialines paslaugas paskiria pasikeitus asmens sveikatos būklei. Socialinis darbuotojas vykdydamas savo funkcijas vadovaujasi įstaigoje patvirtintomis tvarkomis bei vadovaujantis tomis tvarkomis du kartus per metus vertinami asmens poreikiai ir gebėjimai (žr.11 lentelė).

Tyrimo metu informantai teigia, jog vykdydami savo funkcijas vadovaujasi įstatymais ir teisiniais dokumentais, kuriuose reglamentuota paslaugų poreikio nustatymo ir teikimo tvarka, terminai. Pasak informantų, socialinių paslaugų poreikį vertina pradėdami teikti paslaugas, paslaugų poreikį vertina komisija. Asmens socialinių paslaugų poreikį pervertina kas šešis mėnesius arba pasikeitus paslaugų gavėjo sveikatos būklei. Socialiniai darbuotojai vertindami socialinių paslaugų poreikį kiekvieną situaciją vertina individualiai.

Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos apraše (2006) nurodoma, kad socialinių paslaugų poreikį nustato socialinis darbuotojas. Asmens socialinių paslaugų poreikis nustatomas individualiai pagal asmens nesavarankiškumą bei galimybes savarankiškumą ugdyti ar kompensuoti asmens interesus ir poreikius atitinkančiomis socialinėmis paslaugomis. EQUASS standartas nurodo, kad teikiant paslaugas atsižvelgiama į paslaugų gavėjų fizinę ir socialinę aplinką. Socialinių paslaugų įstatyme (2006) nurodoma, kad socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos vadovaujantis dalyvavimo principu. Socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo klausimai sprendžiami kartu su socialinių paslaugų gavėjais.

Socialinių paslaugų poreikius planuoja socialinis darbuotojas, kuris tiesiogiai teikia socialines paslaugas senyvo amžiaus asmeniui ir suderinimas socialinių paslaugų teikimą. Socialinis darbuotojas pastebėjęs, kad trūksta socialinių paslaugų, informuoja vedėją, kuris organizuoja poreikių pervertinimą ir naujų paslaugų teikimą. Socialiniai darbuotojai paslaugų teikimo procesus derina su paslaugų gavėjais. Informantai savo darbus stengiasi atlikti sąžiningai, juos planuoja, derina su skyriaus vedėju.

Paslaugų teikimo procese svarbiu aspektu tampa socialinių darbuotojų atsižvelgimas į paslaugų gavėjų lūkesčius planuojant tolimesnių socialinių paslaugų teikimą. Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai atsižvelgia į paslaugų gavėjų lūkesčius planuojant tolimesnių socialinių paslaugų teikimą.

Socialinio darbuotojo atsižvelgimas į senyvo amžiaus asmens lūkesčius planuojant tolimesnių socialinių paslaugų teikimą

12. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinis darbuotojas išklauso senyvo amžiaus asmens nuomonę	D1. „<...>tik reik kalbėtis, suprasti, išklausti ramiai,<...>“ , D2. „<...>išklausoma žmogaus nuomonė“ D3 „Išklausoma žmogaus nuomonė ir pagal žmogaus poreikius bei darbuotojo galimybes atsižvelgiama į žmogaus lūkesčius“ D7 „Išklausau asmens nuomonę <...>“, D10 „Išklausoma žmogaus nuomonė<...>“.	5
Socialinis darbuotojas įvertina senyvo amžiaus asmens situaciją	D2. „<...>, sprendimus apgalvoti.“, D1. „Atsižvelgiama į sveikatos būseną.“ D4 „Kiekviena situacija vertinama individualiai <...>“, D10 „<...>realiai vertinama situacija, pagal esamas galimybes atsižvelgiama į žmogaus lūkesčius.“	4
Socialinis darbuotojas organizuoja papildomų paslaugų skyrimą	D2. „<...>poreikį yra teikiamos papildomos kineziterapeuto, psichologo, slaugytojo ar slaugytojo padėjėjo paslaugos.“ D4 „<...>ir pagal turimas galimybes atsižvelgiama į žmogaus lūkesčius.“ D5 <...> Blogėjant sveikatai ir didėjant poreikiams kreipiamės poreikių pervertinimui į NDNT. Siūloma integrali pagalba į namus.“ D6 „Jeigu silpnėja žmogaus sveikata, jam paskiriamos papildomos paslaugos, paskiriama ilgesnis apsilankymo laikas.“ D7 „<...> stebėdama situaciją bei asmens sveikatos būklę teikiu papildomas paslaugas.“ D8 „Jeigu yra galimybė, paskiriamos papildomos paslaugos.“, D12 „Jeigu žmogaus sveikatos būklė pablogėja, jam yra paskiriamos papildomos socialinės paslaugos, jo namuose praleidžiama daugiau laiko.“.	7
Socialinis darbuotojas vertina	D9 „Ištaigoje kliento poreikiai pervertinami (peržiūrimi) kas pusmetį. Planai koreguojami.<...>“ D9 „<...>Jei poreikiai didėja, siūlomas poreikių pervertinimas NDNT. <...>“ D9	4

paslaugų poreikį	<...>Atsižvelgiant į tai, siūloma integralios komandos pagalba į namus.<...>“, D11 „Jeigu žmogaus sveikatos būklė pablogėja, jam yra paskiriamos papildomos socialinės paslaugos, socialinis darbuotojas jo namuose praleidžia daugiau laiko.”	
------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Socialiniai darbuotojai išklauso asmens nuomonę (žr. 12 lentelė) apie tai, kokių socialinių paslaugų reikėtų senyvo amžiaus asmenims. Tyrime dalyvavę informantai nurodo, kad išklauso senyvo amžiaus asmens nuomonę ir į ją atsižvelgia. Pagal žmogaus poreikius bei darbuotojo galimybes atsižvelgiama į žmogaus lūkesčius.

Informantai, planuodami socialines paslaugas, individualiai vertina kiekvieno paslaugų gavėjo situaciją, sveikatos būklę, stengiasi atsižvelgti į kliento lūkesčius. Paslaugų gavėjo situacijos vertinimas atliekamas apgalvojus sprendimus, atsižvelgiama į sveikatos būseną.

Planuojant tolimesnių socialinių paslaugų skyrimą socialiniams darbuotojams svarbu įvertinti papildomų paslaugų poreikį. Informantai teigia, jog esant poreikiui bei galimybėms, skiriamos kitų specialistų paslaugos, pvz., kineziterapeuto, psichologo, slaugytojo ar slaugytojo padėjėjo paslaugos. Taip pat, išryškėjus būtinybei, kreipiamasi dėl poreikių pervertinimo, siūloma integrali pagalba į namus.

Socialinės paslaugos vertinamos reguliariai, nes socialinis darbuotojas paslaugų gavėjo poreikius pervertinami (peržiūrimi) kas pusmetį. Planai koreguojami, jei poreikiai didėja, siūlomas poreikių pervertinimas NDNT. Atsižvelgiant į tai siūloma integralios komandos pagalba į namus. Pablogėjus žmogaus sveikatos būklei, jam yra paskiriamos papildomos socialinės paslaugos, socialinis darbuotojas jo namuose praleidžia daugiau laiko.

EQUASS kokybės standartas reikalauja, kad paslaugų teikėjas turėtų aiškius įrodymus, kaip skatina paslaugų gavėjus pasakyti savo poreikius. Paslaugų teikimas grindžiamas jų poreikiais ir gebėjimais. Dauguma organizacijos darbuotojų supranta, kad teikiant paslaugas reikia atsižvelgti į paslaugų gavėjų pasirinkimą, poreikius ir gebėjimus.

Vertinant tyrimo rezultatus galima daryti prielaidą, kad asmens situaciją vertinama pasikeitus situacijai, susilpnėjus sveikatai. Socialiniai darbuotojai savo atsakymuose nenurodė aiškios sistemos, kaip yra atsižvelgiama į paslaugų gavėjų lūkesčius teikiant jiems socialines paslaugas.

Atsižvelgiant į EQUASS kokybės standartą paslaugų teikėjas (socialiniai darbuotojai) teikdami paslaugas turi turėti aiškius veiklos, kuri gerina paslaugų gyvenimo kokybę, rezultatus. Socialinių darbuotojų buvo pasiteirauta, kaip pasikeičia paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės pokyčiai pradėjus teikti socialines paslaugas.

Senyvo amžiaus asmenų gyvenimo kokybės pokyčiai, pradėjus jiems teikti socialines paslaugas

13. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
------------	-------------------------------	-------------------

Senyvo amžiaus asmenų padidėjusi savivertė	D1. „Klientų yra visokių, vieni pasijuto reikalingi, kiti suprato, kad reik savimi pasirūpinti,<...>“, D3 „Atsirado daugiau pasitikėjimo savimi, optimizmo.“.	2
Senyvo amžiaus asmenų sustiprėjęs saugumo jausmas	D1. „<...>skausmą ir negalią trumpam pamiršta, kai jie būna ne vieni.“, D1. „<...>kai kurie pasikeisti nenori, jiems ir taip gerai,<...>“, D2. „Bendrauja, guodžiasi, visuomet esame laukiami.“ D5 „<...>Žmogus gali bendrauti su socialiniu darbuotoju, pasikonsultuoti.“, D6 „<...>tas padeda jaustis saugiu, suprastu, išklaudytu.“, D10 „<...>nėra toks vienišas<...>“.	6
Senyvo amžiaus asmenų kasdienių rūpesčių palengvinimas	D1. „Su mūsų pagalba palengvinam klientų kasdienybę.“, D2.„Paslaugų gavėjų gyvenimas tampa šviesesnis. <...>Ko jie patys negali pasidaryti, jiems pagelbėja mūsų komanda.“, D4 „Jų gyvenimo kokybė pagerėjo, jie yra lankomi kiekvieną dieną, teikiamos įvairios paslaugos, kokių tik jiems reikia. Jeigu kokių nors paslaugų neteikiame, tada organizuojame šių paslaugų teikimą pvz. santechniko.“, D5 „Klientui lengviau tvarkytis butyje, padeda suskaičiuoti ir sumokėti mokesčius, pagaminamas maistas, palydima pas gydytojus, padedama apsiprausti.<...>“, D7 „<...>pagalba namuose atliekant buitines darbus, pagerina asmenų gyvenimo kokybę.“, D8 „<...>palengvėjo kasdieniniai rūpesčiai.“, D10 „<...>pagalba tvarkantis namus, apsiprausiant, palengvėja butis, nuperkamas maistas, mitybos racionas tinkamai užtikrinamas.“, D11 „Pagerėjo buitines sąlygas, asmeniui padedama prisižiūrėti save (apsiprausti, nagus apkerpame ir pan.),<...>“, D12 „Žmogus aprūpinamas maisto produktais, jam padeda tvarkytis namuose, padeda apsiprausti, esant poreikiui ir apkerpami plaukai, nagai, žmogus gali būti nuvežamas pas gydytoją.“	9
Senyvo amžiaus asmenims reikalingos pagalbos teikimas	D1. „<...>kiti ko nemokėjo, išmoko.“, D6 „<...>žmogus gauna jam reikiamą pagalbą<...>“, D7 „Laiku ir pastoviai pagaminamas maistas <...>“, D7 „<...> nuperkami vaistai <...>“, D8 „Pagerėjo, nes jie dabar gauna pagalbą,<...>“, D9 „Gavėjui suteikiama tikslinga ir visapusiška poreikius atitinkanti pagalba.“, D10 „Žmogus gali gyventi savo namuose<...>“, D10“<...>nereikia kiekvieną kartą gultis į ligoninę, kai reikia pastatyti lašelį<...>“, D11 „<...>pagerėjo prieinamumas medicininių paslaugų, nes slaugytojas gali suleisti vaistus, vaistai išrašomi pas šeimos gydytoją laiku ir nuperkami.“	9

Socialiniai darbuotojai mano, jog jų klientų gyvenimo kokybė pagerėjo pradėjus teikti socialines paslaugas (žr. 13 lentelė), nes paslaugų gavėjai pasijuto reikalingesni, suprato, jog reikia rūpintis savimi, galėjo pradėti mokytis, sumažėjo jausmas, kad yra ne vieni, palengvėjo kasdieniniai rūpesčiai. Paslaugų gavėjai, gaunantys socialines paslaugas supranta, kad yra ne vieni ir atsiranda daugiau noro rūpintis savimi.

Senyvo amžiaus žmonės jaučiasi ne tokie vieniši bendraudami su socialiniu darbuotoju, jiems tai suteikia saugumo jausmą. Senyvo amžiaus asmuo bendraudamas su socialiniu darbuotoju užsimiršta ir nesijaučia toks vienišas, guodžiasi, visuomet laukia atvykstant socialinio darbuotojo. Galima teigti, kad informantai pastebi, jog pradėjus teikti socialines paslaugas klientai pasijunta reikalingesni, labiau savimi pasitikintys, optimistiškesni bei supranta, jog reikia ir pačiam savimi pasirūpinti. Informantų teigimu, paslaugų gavėjai jaučiasi mažiau vieniši galėdami pabendrauti su socialiniu darbuotoju, kuriam gali pasipasakoti apie svarbius gyvenimo momentus, pasitarti. Tai padeda paslaugų gavėjams pasijausti saugesniems, suprastiems bei išklaudytiems.

Teikiant socialines paslaugas paslaugų gavėjui palengvėjo kasdienybės rūpesčiai. Anot informantų senyvo amžiaus asmenų, gyvenimo kokybė pagerėjo - jie yra lankomi kiekvieną dieną, teikiamos įvairios paslaugos, kurių jiems reikia. Jeigu kurių nors paslaugų neteikiama, tada organizuojamas šių paslaugų teikimas, pvz., santechniko. Asmeniui, kuriam teikiamos socialinės paslaugos, palengvėja kasdieniniai rūpesčiai, nes nuperkamas maistas, taip užtikrinamas tinkamas mitybos racionas, asmeniui padedama prisižiūrėti save (apsiprausti, nukirpti nagus ir pan.), esant poreikiui ir apkerpami plaukai, žmogus gali būti nuvežamas pas gydytoją (žr. 13 lentelė).

Paslaugų gavėjams pradėjus teikti paslaugas klientų gyvenimo kokybė tampa geresnė tiek buities darbuose, tiek asmens higienoje ir mityboje, tiek teikiant kitas paslaugas, pvz., vizitai pas gydytoją. Informantai pastebi, kad klientai gauna reikalingą pagalbą, kuri suteikiama asmens namuose, t.y., paslaugos yra arčiau žmogaus, slaugytojas atvyksta į namus, suteikia medicininę pagalbą. Taip pat informantai pastebi, kad klientai ne tik gauna socialines paslaugas, bet ir išmoksta naujų dalykų, turi galimybę turiningiau leisti laisvalaikį organizuojamuose renginiuose senjorams.

Gyvenimo kokybės sąvoka, vertinant iš sociologijos mokslo pozicijų, suvokiama kaip tam tikras konstruktas, kuris susideda iš savitų socialinių dimensijų. Pasak A. Juozulyno, A. Jurgelėno, J. Pratiesčio ir M. Butikio (2010), pati visuomenė arba asmenys konstruoja savitą ir tik jiems priimtina gyvenimo kokybės modelį. Tuo tarpu psichologai šią koncepciją sieja su vidinėmis individo charakteristikomis. Autoriai teigė, jog iš sociologijos pozicijų gyvenimo kokybė gali būti traktuojama kaip individo sugebėjimas kurti savo gyvenimą, pasirinkti atitinkamas galimybes ir veikti praktiškai, siekiant gerinti savo gyvenimo sąlygas ir realizuoti savo tikslus.

Socialiniai darbuotojai mano, kad jų paslaugų gavėjų gyvenimui kokybė pagerėjo pradėjus teikti socialines paslaugas. Paslaugų gavėjai dabar jaučiasi reikalingi, jais rūpinasi. Pasak socialinių darbuotojų, senyvo amžiaus žmonėms nesijaučia tokie vieniši. Šie aspektai leidžia asmeniui jaustis komfortiškai ir jaustis pajėgiam kurti savo gyvenimo gerovę, pasirinkti tinkamas galimybes, tai svarbu siekiant gerinti gyvenimo kokybę.

Vertinant socialinio darbuotojo paslaugų teikimo privalumus svarbiu reiškiniu tampa socialinio darbuotojo bendravimas su senyvo amžiaus žmonėmis. Senyvo amžiaus žmonės dažnai

jaučiasi vieniši, socialinis darbuotojais kartais vienintelis asmuo, kuris juos lanko. Tyrimo metu buvo teirautasi socialinių darbuotojų, kokie bendravimo privalumai su jais yra jų paslaugų gavėjams.

Senyvo amžiaus asmenims bendravimo su socialiniu darbuotoju privalumai

14. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Senyvo amžiaus asmenims užtikrintas saugumo poreikis	D1. „Klientai pasijunta saugesni, ne vieniši“, D2. „Jie jaučiasi psichologiškai stipresni, žino ir laukia, kad ateis darbuotojas“, D3 „Nesijaučia vienišas, žino, kad yra žmogus, kuris išklausys, padės.“, D4 „Bendraujant juos išklausau, pasikalbu, atsakau į rūpimus klausimus.“, D5 „Žmogus turi galimybę išsipasakoti, pasiguosti. Dažnai tenka būti kantriu klausytoju, padedančiu spręsti iškylančius klausimus.“, D6 „Žmogus bendraudamas su manimi nesijaučia toks vienišas, gali išsikalbėti.“, D7 „<...>sumažėja vienišumo jausmas.“, D8 „Žmogus turi su kuo pasikalbėti, gauna patarimų<...>“. D10 „<...>Žmogus nesijaučia toks vienišas.“, D11 „Saugumas, nesijaučia tokie vieniši<...>“ D12 „Žmogus nesijaučia toks vienišas, <...> sustiprėja saugumo jausmas“	11
Senyvo amžiaus asmenų supratimas	D8 „<...> gali pasiguosti<...>“, D9 „<...>turi galimybę išsipasakoti ir atsiskleisti<...>“. D10 „<...> jis turi galimybes pasipasakoti, kartais ir išsiverkti.“, D12 „<...>jaučiasi suprastas, išklausytas, priimtas,<...>“.	4
Senyvo amžiaus asmenų priėmimas	D1. „<...>pasitiki savimi“, D4 „Aš juos stiprinu, palaikau, paguodžiu.“, D4 „<...>Dažnai tampa kaip artimas žmogus, kuriuo asmuo pasitiki.“, D8 „<...>pasijausti suprastas.“.	4
Senyvo amžiaus asmenų aprūpinimas būtinausiomis prekėmis ir pagalba buityje	D1. „Gulintiems mes atliekam reikalingiausius darbus ir prižiūrim jų sveikatą.“, D1. „<...>pavalgę, aprūpinti maisto produktais, vaistais, kitomis prekėmis.“, D2. „<...>žino ir laukia, kad ateis darbuotojas ir padės jam.“ D9 „<...>derinti ir spręsti įvairius iškilusius klausimus.“, D11 „<...> jaučiasi savarankiškesnis, ne toks priklausomas nuo artimųjų.“	5
Senyvo amžiaus asmenims suteikiama galimybė tobulėti	D5 „Sužino naujų dalykų.“, D7 „Prasiplečia akiratis<...>“, D9 „Praplečia akiratį, sužino naujoves,<...>“. D10 „Gauna informaciją, sužino aktualias naujienas, kalbamės su klientu apie jam įdomius dalykus<...>“.	4

Tiriant socialinio darbuotojo bendravimo privalumai iš socialinių darbuotojų pusės paaiškėjo, kad socialiniai darbuotojai dalyvavę tyrime išvelgia paslaugų gavėjų saugumo poreikio

patenkinimą. Informantai nurodė, kad paslaugų gavėjai bendraudami pasijunta saugesni, nevieniši, jaučiasi psichologiškai stipresni, žino ir laukia, kol ateis socialinis darbuotojas.

Tyrimo rezultatai parodė, kad senyvo amžiaus asmuo bendraudamas su socialiniu darbuotoju sulaukia supratimo ir paguodos. Socialinių paslaugų gavėjas turi galimybes pasipasakoti, kartais ir išsiverkti. Žmogui svarbu jaustis suprastam ir išklausytam. Socialiniai darbuotojai mano, kad paslaugų gavėjai bendraudami su jais jaučiasi priimti ir tai padeda ugdyti jų savivertę.

Informantai pastebi, kad paslaugų gavėjams ypač reikalinga pagalba buityje bei aprūpinimas būtiniausiomis prekėmis. Socialiniai darbuotojai atlieka reikalingiausius darbus ir prižiūri senyvo amžiaus asmenų sveikatą, taip pat pasirūpina, jog jie būtų pavalgę, aprūpinti maisto produktais, vaistais, kitomis prekėmis. Senyvo amžiaus asmenys, kuriems teikiamos socialinės paslaugos, žino ir laukia, kad ateis socialinis darbuotojas ir padės jam. Paslaugų gavėjai su socialinių darbuotojų teikiama pagalba tampa savarankiškesni, mažiau priklausomi nuo artimųjų.

Senstant žmogui vyrauja tam tikri dėsningumai, pasak A. Pranskevičienės (2008), biologiniame lygmenyje juntamas fizinės sveikatos blogėjimas. Psichologiniame lygmenyje dauguma senų žmonių susiduria su artimų žmonių praradimais – miršta sutuoktiniai, draugai, siaurėja socialinių kontaktų ratas. Taip pat seni žmonės patiria kaupiamąjį neigiamą gyvenimo patirties efektą.

Pagyvenusio amžiaus žmonės susiduria su subtiliomis ir savitomis problemomis gyvenime, su kuriomis reikia išmokti susigyventi bei sugebėti tenkinti socialinius poreikius. Sugebėjimas efektyviai adaptuotis, kaip teigė I. Meilūnienė (2014), aplinkoje suteikia galimybes tenkinti socialinius poreikius ir ne taip ryškiai jausti aplinkos disbalansą, stresą, lengviau įveikti krizes. Todėl socialiniai darbuotojai turi padėti sėkmingai adaptuotis naujoje aplinkoje, suteikti tinkamas sąlygas tenkinti socialinius poreikius ir taip išvengti arba sušvelninti pagyvenusių žmonių gyvenime pasitaikančias problemas.

Informantai pastebi, kad bendravimas su paslaugų gavėjais užtikrina saugumo jausmą. Pasak informantų, paslaugų gavėjams bendraujant su socialiniu darbuotoju sumažėja vienišumo jausmas, paslaugų gavėjai žino, kad jie bus išklausyti, galbūt gaus patarimų svarbiais klausimais. Tyrimo dalyviai pastebi, kad paslaugų gavėjams svarbu turėti galimybę kažkam pasipasakoti, pasiguosti, būti išklausytam ir priimtam. Informantų teigimu, jie stengiasi nuolat palaikyti klientus, juos pastiprinti taip ugdant jų savivertę.

2.4.3. Veiksniai, leidžiantys tobulinti socialinių paslaugų kokybę, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis

Siekiant socialinių paslaugų kokybės pokyčių socialinių paslaugų teikėjai turėtų fiksuoti teikiamų paslaugų rezultatus remdamasis aiškiais rodikliais. Atsižvelgiant į šį aspektą socialinių darbuotojų buvo paklausta, kaip jų įstaigoje yra užfiksuojami suteiktų paslaugų rezultatai.

Suteiktų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms rezultatų fiksavimas

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Darbo dokumentuose fiksuojami kassavaitiniai pokyčiai	D1. „Planuojami, derinami ir pristatomi kas savaitę lankomų klientų blankai.“, D10 „Kiekvieną savaitę teikiamos ataskaitos<...>“	2
Darbo dokumentuose fiksuojami kasmėnesiniai pokyčiai	D5“ Pildome mėnesinių apsilankymų lapus, kuriuose surašome visus atliktus darbus ir suteiktas paslaugas.“ D6 “Pildomi paslaugų atlikimo lapai, žmogus supažindinamas ir tai patvirtina savo parašu.“ <...>“ D9 „Viskas pateikiama mėnesiniuose apsilankymo lapuose. Juose surašomi visi atlikti darbai, kuriuos pasirašo gavėjas ir teikėjas.“ D10 „<...>mėnesio pabaigoje susumuojamos ir žmogus supažindinamas pasirašytinai apie tai, kiek ir kokių paslaugų jam buvo suteikta.“	4
Pokyčiai fiksuojami poreikių vertinimo metu	D3 „Dokumentuose. Žmogaus situacijos vertinimas atliekamas pradėjus jam teikti socialines paslaugas, vėliau du kartus per metus kartojamas vertinimas.“ D2. „Kiekvienam klientui kas 1 metus yra atliekamas poreikių vertinimas.“ D4 „Vertinant kliento poreikius.“ D8 „Pildomuose dokumentuose.“ D11 “Poreikių vertinimo metu.”, D12 „Kas pusę metų vertinant asmens poreikius“.	6

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip teikiant socialines paslaugas yra užfiksuojami suteiktų paslaugų rezultatai. Tyrime dalyvavusių dalyvių atsakymai pasiskirstė į kelias kategorijas. Informantai nurodė, kad jie suteiktų paslaugų rezultatus užfiksuoja kassavaitinio ar mėnesinių lankymų lapuose, kur fiksuojami atlikti darbai, data, praleistas laikas, tame dokumente pasirašo ir socialinis darbuotojas ir senyvo amžiaus asmuo, kaip paslaugų gavėjas. Mėnesio pabaigoje suskaičiuojama, kiek valandų socialinis darbuotojas teikė socialines paslaugas asmeniui (žr. 15 lentelė).

Tyrimo metu paaiškėjo, kad informantai socialinių paslaugų teikimo rezultatus fiksuoja ir poreikių vertinimo, pervaldinimo metu. Informantai teigė, kad paslaugų gavėjo situacijos vertinimas atliekamas pradėjus teikti socialines paslaugas, vėliau du kartus per metus kartojamas vertinimas bei poreikius vertina ir rezultatus užfiksuoja pildomuose dokumentuose.

EQUASS (2018) standarto svarbus principas yra socialinių paslaugų įstaigos orientavimosi į rezultatus. Socialinių paslaugų teikėjai siekia planuojamų rezultatų, naudos ir kuo didesnės pridėtinės vertės paslaugų gavėjams ir atitinkamoms suinteresuotosioms šalims. Paslaugų teikėjai parodo organizacijos ir paslaugų gavėjų pasiektus rezultatus, kurie atitinka organizacijos misiją ir pagrindinę veiklą Paslaugų poveikis matuojamas, stebimas ir yra nuolatinio gerinimo, skaidrumo ir atskaitomybės procesų elementas.

Iš gautų tyrimo rezultatų yra matoma, kad paslaugų teikėjai fiksuoja paslaugų teikimo rezultatus. Remiantis tyrimo rezultatais galima teigti, kad informantai paslaugų teikimo rezultatus fiksuoja darbo metu pildydami dokumentus kiekvieną dieną, savaitę, mėnesį. Taip pat suteiktų rezultatų paslaugų rezultatai fiksuojami metiniuose arba kas pusę metų vykstančiuose poreikių pervalinimuose. Keli informantai nurodė, kad jie asmenį su paslaugų teikimo rezultatais supažindina pasirašytinai, tai pagal EQUASS kokybės standartą yra svarbus įstaigos kokybės kriterijus.

Siekiant gerinti socialinių paslaugų teikėjų paslaugų kokybę svarbu diegti inovacijas, kurios gerintų teikiamų socialinių paslaugų kokybę senyvo amžiaus žmonėms. Tyrimo metu buvo aiškinamasi, kokias inovacijas socialiniai darbuotojai taiko, teikiant paslaugas senyvo amžiaus žmonėms.

Inovacijų taikymas siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę senyvo amžiaus asmenims

16. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinio darbuotojo aprūpinimas darbo priemonėmis	D1. „<...>laiku aprūpinami, darbuotojai su apsauginėmis priemonėmis<...>“, D4 „Pampersai, paklotai ir kt . Perkamos priemonės pagerinti transportavimą, pvz., neštuvai, vežimėliai nuvežti į ligoninę.“, D12 „<...>priemonės, palengvinančios asmeniui judėti, transporto paslaugos“	3
Senyvo amžiaus asmenų įtraukimas į bendruomenę	D2. „Įtraukiame klientą į bendruomenės veiklą. Su kultūros darbuotojais lankėmės kliento namuose.“, D4 „Organizuojami sociokultūriniai renginiai, kurių metu senyvo amžiaus žmonės gali pabendrauti, <...>“, D12 „<...>organizuojami sociokultūriniai renginiai,<...>“	3
Komandinis darbas teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims	D5 „Darbas komandoje – integrali pagalba į manus.<...>Kineziterapeuto paslaugos, psichologo paslaugos.“, D6 „Teikiama integrali pagalba <...> į namus gali atvykti kineziterapeutas ir psichologas.“, D7 „Namuose teikiamos psichologo paslaugos“, D8 „Psichologinė pagalba į namus“D9 „Naujai atsiradusi integrali pagalba į namus (Darbas komandoje).<...>“, D10 „Įtraukiami nauji specialistai kaip psichologas, slaugytojo padėjėjas ir pan.“, D11 „<...>paslaugas gali teikti keli specialistai.“, D12 „Paslaugas gali teikti asmens namuose keli specialistai<...>“	8
Senyvo amžiaus asmenims organizuojamos transporto paslaugos	D5 „Transporto paslaugos vykstant į gydymo įstaigą, <...>“ D6 „<...>klientas gali būti nuvežtas pas gydytoją, gulinčius ligonius galima nuvežti pas gydytoją užsakius specialią paslaugą,<...>“ D11 „Senelius nuvežame pas gydytojus, į įstaigos organizuojamus renginius,<...>“.	3

Tyrimo metu paaiškėjo, kad informantai mano, jog aprūpinimas tam tikromis priemonėmis palengvina darbą. Perkamos priemonės pagerinti transportavimą, pvz., neštuvai, vežimėliai nuvežti į ligoninę. Aprūpinimas priemonėmis senyvo amžiaus asmeniui palengvina judėti, suteikiamos transporto paslaugos (žr. 16 lentelė). Prie inovacijų buvo priskirti atliekami testai dėl Covid – 19 viruso. Atsižvelgiant į susidariusią situaciją šalyje dėl Covid – 19 viruso, teigtina, kad tai naujas, bet svarbus būdas siekiant apsaugoti paslaugų gavėjus, ypač esančius rizikos grupėje bei pačius darbuotojus.

Prie taikomų naujovių informantai priskyre senyvo amžiaus asmenis įtraukimą į bendruomenės veiklą. Kultūros centro darbuotojai lankosi kartu socialiniais darbuotojais senyvo amžiaus asmenų namuose. Organizuojami sociokultūriniai renginiai, kurių metu senyvo amžiaus žmonės gali pabendrauti.

Pusė tyrime dalyvavusių informantų išskiria, jog inovatyvumas yra teikiant paslaugas komandoje. Senyvo amžiaus asmeniui yra teikiama integrali pagalba ir namus ir pas jį gali atvykti kineziterapeutas ir psichologas. Asmeniui gali būti suteikiamos transporto paslaugos vykstant pas gydytoją, gulinčius ligonius galima nuvežti pas gydytoją užsakius specialią paslaugą. Svarbia naujove informantai išskyrė psichologinių paslaugų teikimą asmens namuose.

Siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę yra svarbu diegti naujoves, kurios leistų tobulinti darbo metodus bei pasiekti efektyvesnių darbo rezultatų. EQUASS kokybės standarte nurodyta, jog socialinių paslaugų teikėjai turi būti pasiryžę nuolat mokytis, nuolat gerinti paslaugas ir jų teikimo rezultatus. Jie aktyviai siekia patenkinti būsimus paslaugų gavėjų, personalo, finansuotojų ir suinteresuotųjų šalių poreikius naudodamiesi įrodymais grįsta informacija ir kurdami, gerindami teikiamas socialines paslaugas. Paslaugų teikėjai gali naudotis paslaugų efektyvumo ir nuolatinio gerinimo sistemomis.

Atsižvelgiant į gautus tyrimo rezultatus teigtina, kad socialiniams darbuotojams, kurie dalyvavo tyrime, svarbu aprūpinimas darbo priemonėmis, tyrimai nuo Covid – 19, senyvo amžiaus asmens įtraukimas į bendruomenę, projektinė veikla, mokymai, komandinis darbas, transporto paslaugos, psichologinės pagalbos teikimas asmens namuose, darbo pasiskirstymas.

Vienas iš svarbių aspektų vertinant socialinių paslaugų kokybę yra paslaugų teikėjų požiūris į socialinių darbuotojų kompetencijos tobulinimą, skatinimą nuolat mokytis ir gilinti žinias, taikant naujoves socialiniame darbe.

Socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimas siekiant gerinti socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims kokybę

17. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinio darbuotojo dalyvavimas mokymuose	D1. „Baigiau slaugytojos padėjėjos mokymus“, D2. „Šiais metais įgijau slaugytojo padėjėjo specialybę“, D3 „Dalyvauju kvalifikacijos kėlimo mokymuose“, D4 „Savarankiškai vykstu į mokymus. Dalyvauju darbovietėje organizuojamuose mokymuose“, D5 „Dalyvauju seminaruose, lankausi mokymuose <...>“, D6 „Lankausi	12

	seminaruose, kursuose.“, D7 „Dalyvauju kvalifikacijos kėlimo mokymuose.“, D8 „Dalyvauju mokymuose.“, D9 „Kursai<...>“, D10 „Dalyvauju mokymuose, <...>“, D11 „Mokymai, <...>“, D12 „Dalyvauju mokymuose, <...>”	
Socialinio darbuotojo siekis savarankiškai tobulėti	D1. „<...>planuoju stoti į soc. darbuotojo padėjėjos specialybę“, D5 „<...>skaitau literatūrą.“, D9 „<...>mokslai Kauno kolegijoje.“.	3
Socialinio darbuotojo dalyvavimas supervizijose	D4 „supervizijose“, D10 „<...>supervizijose.“.	2
Socialinio darbuotojo dalyvavimas seminaruose	D9 „<...>seminarai<...>“, D10 „<...>seminaruose<...>“, D11 „<...>seminarai.“, D12 „<...>seminaruose.”	4

Informantai, kurie dalyvavo tyrime nurodė, kad jie savo kvalifikaciją dažniausiai kelia mokymuose, keli išskyrė seminarus, supervizijas.

Socialiniai įgūdžiai, atrodo, yra savaime suprantami ir būtini individo gyvenimui, tačiau dėl įvairių priežasčių (traumų, ligų ir senėjimo proceso, socialinio gyvenimo pokyčių) jie pamažu prarandami. Todėl reikia specialistų, gebančių šiuos įgūdžius atstatyti. Šiam procesui reikia taip pat specialaus pasirengimo, nes individas dažnai praranda keletą socialinių įgūdžių vienu metu, kadangi jie yra glaudžiai susiję. Todėl asmenys, dirbantys socialinių paslaugų sektoriuje, padedantys minėtus įgūdžius atstatyti, turi turėti pakankamai žinių, gebėjimų ir tinkamų kompetencijų (J. Adomaitienė, R. Balčiūnienė, 2017).

EQUASS kokybės standartas nurodo, jog socialinių paslaugų teikėjai vadovauja personalui, kad pasiektų organizacijos tikslus ir suteiktų jį asmenis orientuotas paslaugas. Paslaugų teikėjai įsipareigoja įdarbinti kvalifikuotą personalą atsižvelgdami į personalui reikalingas žinias, įgūdžius ir gebėjimus. Jie skatina darbuotojų įvairovę darbovietėje. Socialinių paslaugų teikėjas skatina darbuotojų aktyvumą/įsitraukimą ir darbuotojų gerbūvį, kvalifikacijos kėlimą ir nuolatinį mokymąsi paslaugų gavėjų labui.

Siekiant teikti kokybiškas socialines paslaugas svarbu turėti aiškius kokybės kriterijus. Tyrimo metu socialinių darbuotojų buvo pasiteirauta, kokie yra socialinių paslaugų kokybės kriterijai teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms.

Socialinių paslaugų kokybės kriterijai, teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims

18. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
------------	-------------------------------	-------------------

Senyvo amžiaus asmenų teisių užtikrinimas	D2. „Klientas turi teisę išsakyti savo nuomonę, į kurią atsižvelgiama teikiant paslaugas.<...>“, D5 „<...>teisių bei orumo užtikrinimas <...>“, D6 „Teisių ir orumo užtikrinimas.“, D8 „informavimas apie jų teises ir galimas gauti paslaugas“.	4
Socialinių paslaugų prieinamumas senyvo amžiaus asmenims	D2. „<...>Paslaugų prieinamumas į namus, reikalui esant klientas gauna slaugytojo, slaugytojo padėjėjo, psichologo ar kineziterapeuto paslaugas savo namuose.“, D12 „<...>paslaugų prieinamumas ir kompleksiškas, teisių žinojimas.“	2
Socialinio darbuotojo gebėjimas vertinti situaciją	D3 „Gebėjimas vertinti situaciją <...>“, D5 „<...>teikiamų paslaugų individualumas,<...>“, D8 „Kliento nuomonės išklauskymas<...>“, D11 „<...>Gebėjimas išklausti ir suprasti žmogų.“.	4
Socialinio darbuotojo asmeninės savybės	D3 „<...> emocijų valdymas, žmogiškumas, atjauta.“, D5 „<...>tinkamos emocinės atmosferos sukūrimas<...>“, D5, „<...>geranoriškumas ir abipusis supratimas.“, D6 „Išklausymas, visokeriopa pagalba, geros atmosferos sukūrimas.“, D10 „<...> gebėjimas suprasti, dėmesingumas, atsakingumas, kruopštumas.“.	5
Darbo atitiktis įstaigos tvarkoms	D4 „Kokybiškai atliktas darbas pagal įstaigoje esamą paslaugų aprašymą. Kokybės kriterijams, manau, yra svarbu, kad būtų padaryta, o ne tik parašyta.“, D5 „Kokybiškas ir poreikius atitinkantis darbas<...>“, D12 „<...>laiku atliktas darbas<...>“	3
Senyvo amžiaus žmonių pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis	D1 „<...>kliento pasitenkinimas paslaugomis“, D7 „Teigiama paslaugų gavėjo nuomonė.“, D8 „<...>geras paslaugų teikimas, laiku atvykimas pas žmogų.“, D9 „Poreikius atitinkantis darbas, atliktas laiku ir kokybiškai, kad klientas būtų patenkintas gaunamomis paslaugomis.“.	4
Socialinio darbuotojo kompetetingumas	D10 „Socialinio darbuotojo kompetetingumas<...>“. D11 „Laiku ir gerai atliktas darbas, socialinio darbuotojo kompetetingumas teikiant paslaugas, gebėjimas įvertinti asmens poreikius.“, D12 „Darbuotojų kompetencija tinkamai atlikti savo darbą, <...>“.	3

Vertinant, ar paslaugos yra kokybiškos, buvo svarbu išsiaiškinti, kaip informantai apibūdina kokybiškas paslaugas. Tyrimo metu išryškėjo keletas aspektų. Informantai išskyrė, jog svarbu paslaugų gavėjui žinoti savo teises. Informantai mano, kad gavėjas turi teisę išsakyti savo nuomonę, į kurią turi būti atsižvelgiama teikiant paslaugas. Paslaugų kokybės kriterijus, pasak informantų, yra žmogų įtraukti į paslaugų planavimą bei kaip kokybiškų paslaugų aspektą išskyrė organizuojamus renginius, kuriuose dalyvauja senyvo amžiaus žmonės. Be to buvo išskirtas socialinių paslaugų

prieinamumas (žr. 18 lentelė). Informantai išskyrė socialinio darbuotojo gebėjimą vertinti situaciją bei gebėjimą išklausti paslaugų gavėją.

Tyrimo dalyvavę informantai nurodė, kad svarbiu kokybės kriterijumi yra ir asmeninės darbuotojo savybės. Informantams svarbu senyvo amžiaus žmonių pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, socialinio darbuotojo kompetencija.

Iš gautų tyrimo rezultatų ir teorinės analizės galima daryti prielaidą, kad anot J. Ruževičiaus (2010), kokybiškos paslaugos teikimas yra sudėtingas reiškinys. Objektivi paslaugos kokybė, pasak V. Indrašienės ir A. Katkonienės (2011), yra susijusi su apčiuopiamais dalykais, kuriuos galima išmatuoti praktiškai, faktais.

Reikalingi tikslūs kriterijai tam, kad būtų galima įvertinti paslaugų kokybę, pagal kuriuos kokybę būtų galima išmatuoti. Pasak J. Gečienės, V. Gudžinskienės (2018), tokie kriterijai taikomi Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemoje (EQUASS), kuri yra parengta Europos reabilitacijos platformos iniciatyva. Šiuo metu EQUASS kokybės sistema ES šalyse yra pripažinta kaip labiausiai tinkama socialiniame sektoriuje, nes šios sistemos kokybės principai geriausiai atliepia reabilitacijos, profesinio mokymo bei socialinių paslaugų gavėjų lūkesčius.

Siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę senyvo amžiaus žmonėms svarbu vertinti socialinių paslaugų trūkumą, nes tai leidžia tobulinti socialinių paslaugų įstaigos teikiamų paslaugų kokybę. Siekiant išsiaiškinti, kokių socialinių paslaugų trūksta senyvo amžiaus žmonėms, tyrimo metu socialinių darbuotojų buvo teirautasi, kokių socialinių paslaugų trūksta jų paslaugų gavėjams.

Socialinių paslaugų trūkumas teikiant paslaugas senyvo amžiaus asmenims

19. Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Teikiamos socialinės paslaugos patenkina senyvo amžiaus asmenų poreikius	D1 „Socialinių paslaugų teikimo sąrašas įvairus, klientams netrūksta.“, D6 „Nieko netrūksta.“, D10 „Socialinių paslaugų netrūksta.“	3
Socialinių paslaugų poreikis nedarbo metu	D2 „Kai kuriems klientams paslaugos reikalingos kasdien. Tuomet reikalingos paslaugos savaitgaliais.“, D7 „<...> paslaugų teikimo savaitgaliais bei švenčių dienomis.“	2
Bendravo su socialiniu darbuotoju poreikis	D3 „Paslaugų gavėjai nori daugiau bendrauti, kalbėtis“, D8 „Jiems trūksta dėmesio.“	2
Transporto paslaugų poreikis	D4 „Transporto paslaugų, nes klientas nori į kirpyklą, dažniau nuvykti pas gydytojus.“, D7 „Transporto paslaugų“, D12 „Transporto paslaugų.“	3

Grožio paslaugų poreikis	D5 „Grožio procedūrų<...>“, D9 „<...>grožio,<...>“.	2
Laisvalaikio paslaugų poreikis	D5 „<...>laisvalaikio kartu su socialiniu darbuotoju, pavyzdžiui, knygų skaitymo.“, D9 „Laisvalaikio,<...>“, D12 „Žmonės nori daugiau sociokultūrinių paslaugų: išvykų, švenčių.“	3

Vertinant socialinių paslaugų trūkumą išryškėjo keletas aspektų. Informantai nurodė, jog socialinių paslaugų teikimo sąrašas įvairus, tad paslaugų trūkumo nejaučia. Keletas informantų teigė, jog socialinių paslaugų teikimas reikalingas ir savaitgaliais. Pasak socialinių darbuotojų, senyvo amžiaus žmogui norisi daugiau bendrauti, kalbėtis, trūksta transporto paslaugų, sociokultūrinių paslaugų.

Vadovaujantis EQUASS standartu socialinių paslaugų teikėjai įsipareigoję nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Jie aktyviai siekia patenkinti būsimus paslaugų gavėjų poreikius naudodamiesi įrodymais grįsta informacija ir kurdami, gerindami teikiamas socialines paslaugas (EQUASS, 2018). Vertinat socialinių paslaugų trūkumą svarbiu kriterijumi tampa supažindinimas su socialinėmis paslaugomis bei jų teikiamu spektru savivaldybėje, kad senyvo amžiaus asmuo galėtų aiškiai suprasti ir rinktis iš teikiamų socialinių paslaugų.

Vertinat gautus tyrimo rezultatus galima teigti, jog teikiamų paslaugų spektras yra platus ir socialinių darbuotojų nuomone, kurie dalyvavo tyrime, socialinių paslaugų trūkumo nėra, tačiau paaiškėjo, jog labiau trūksta socialinių paslaugų teikimo tęstinumo savaitgaliais, sociokultūrinių bei transporto paslaugų.

2.5.Senyvo amžiaus žmonių socialinių paslaugų namuose kokybės vertinimas

2.5.1.Senyvo amžiaus asmenų bendradarbiavimas su socialiniais darbuotojais, teikiant jiems socialines paslaugas namuose

Tyrimo metu senyvo amžiaus žmonėms, kuriems yra teikiamos socialinės paslaugos jų namuose, buvo pateiktas klausimas apie jų įtraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, nes reikšmingas aspektas įgalinant asmenis ir siekiant jiems suteikti galios pojūtį yra įtraukimas į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus.

Senyvo amžiaus asmenų įtraukimas į socialinių paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus

Socialiniams darbuotojams svarbu įtraukti senyvo amžiaus asmenis į jiems skirtų socialinių paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus. Asmeniui, kurio dalyvavimas atsižvelgiant į amžių yra ribotas, tai suteikia galios ir pasitikėjimo savimi jausmą, nes žmogus jaučiasi svarbia socialinių paslaugų teikimo proceso dalimi.

20.Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Senyvo amžiaus asmens poreikių nustatymas	R1. “<...>pasiteirauja, ką reikia padėt, padaryt.<...>“, R3 „Aptariam dienos darbus<...>“.	2
Socialinio darbuotojo veiklos organizavimas	R2 „Parašiau prašymą <...>“, R4 “Kai aš parašiau prašymą dėl socialinių paslaugų paskyrimo man, pas mane apsilankė socialinė darbuotoja<...>“.	2

Socialinių paslaugų poreikis vertinamas paslaugų teikimo pradžioje. Informantas R4 teigė, kad kai jis parašė prašymą dėl socialinių paslaugų paskyrimo, pas jį atvyko socialinis darbuotojas, su kuriuo susitarė dėl esamo socialinių paslaugų poreikio bei sutarė, kuriomis dienomis jo namuose lankysis socialinis darbuotojas. Tyrimo metu informantas R1 nurodė, kad jis yra patenkintas teikiamomis socialinėmis paslaugomis, nes socialinė darbuotoja pasiteirauja, kokios pagalbos jam reikia ir padeda tai padaryti. Informantas R3 su socialiniu darbuotoju aptaria dienos darbus, planuoja pagalbos poreikį.

Pagal Europos Sąjungos Socialinės apsaugos komiteto nustatytas gaires, kaip nurodo D. Dvarionis, R. Motiečienė, J. Ruškus ir kiti (2014), galima išskirti tris kokybinius įgalinančių socialinių paslaugų (ISP) rodiklius: gavėjų dalyvavimą, teikėjo dialogą su gavėjų organizacijomis ir periodinį grįžtamąjį ryšį iš paslaugos gavėjų

Tyrimo rezultatai parodė, kad paslaugų gavėjas norėdamas gauti socialines paslaugas turi parašyti prašymą dėl šių paslaugų suteikimo ir su juo susitariama dėl reikalingų socialinių paslaugų paskyrimo, taip asmuo įtraukiamas į paslaugų planavimo etapą.

Senyvo amžiaus asmenų nuomonės išsakymas apie pasitenkinimą socialinėmis paslaugomis

Siekiant įvertinti socialinių paslaugų kokybę buvo aiškinamasi, kaip senyvo amžiaus asmenys socialiniam darbuotojui išsako savo nuomonę apie paslaugų teikimo procesą. Atsižvelgimas į paslaugų gavėjo nuomonę gali padėti asmeniui pasijausti reikšminga proceso dalimi, jis gali jaustis išklaustas, suprastas.

Informantų atsakymai sudarė vieną kategoriją, tad jų atsakymai pateikiami tekste. Tyrime dalyvavę informantai yra pozityvios nuomonės apie socialinius darbuotojus. Senyvo amžiaus asmenys jaučiasi išklaustyti ir suprasti, nes nurodo, kad jie yra patenkinti, kaip socialinis darbuotojas atsižvelgia paslaugų teikimo proceso metu jų išreikštą nuomonę. Informantai yra patenkinti socialiniais darbuotojais, nes jie visi labai supratingi. Socialiniai darbuotojai viską padaro. Informantas R3 nurodė, kad turi telefono numerį ir jeigu kuo nors yra nepatenkintas, gali pranešti socialinio skyriaus direktorei, bet neturi ką pranešinėti, nes su juo dirba puikios moterys.

Atsižvelgiant į EQUASS (2018) dalyvavimo principą socialinių paslaugų teikėjai turi užtikrinti paslaugų gavėjų dalyvavimą, aktyvų integravimą ir atstovavimą visuose organizacijos lygmenyse. Paslaugų teikėjai turi įtraukti paslaugų gavėjus į aktyvų sprendimų priėmimą paslaugų teikimo komandoje. Iš gautų tyrimo rezultatų galima daryti prielaidą, kad senyvo amžiaus asmenys

yra patenkinti socialiniu darbuotoju ir kaip jis atsižvelgia į jo nuomonę. Senyvo amžiaus asmenys jaučiasi suprasti ir mano, kad jų lūkesčius socialinis darbuotojas patenkina bei žino, kur kreiptis, jeigu yra nepatenkintas.

Europos visuomenės gyventojai senėja, o socialinių paslaugų svarba didėja. Gyventojų senėjimas yra viena iš svarbiausių demografinių ypatybių, iškilusių XXI amžiuje. Siekiamybe tampa asmens savarankiškumo išlaikymas, kad jis kuo ilgiau gyventų savo namuose. Siekiant išsiaiškinti, kaip yra skatinamas asmens savarankiškumas, buvo pasiteirauta senyvo amžiaus asmenų, kaip skatinamas jų savarankiškumas.

Senyvo amžiaus asmenų savarankiškumo skatinimas paslaugų teikimo kontekste

21.Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Paslaugų gavėjas pagal savo fizines galimybes savarankiškai atlieka darbus namuose	R1 „Pasidarau kažką pati.<...>“, R2 „Smulkesnius darbus aš ir pati pasidarau <...>“, R4 „Kažką, ką galiu pasidaryti, pasidarau. <...> Daugiau ką nors pasidarau šeštadienį sekmadienį. Stengiuosi ir pati bent kažką atlikti, nes būtina judėti.“.	3
Didžiąją dalį darbų atlieka socialinis darbuotojas	R1 „<...>bet daugiausiai viską daro darbuotojai.“, R2 „<...>bet kadangi man labai svaigsta galva, tai sunkesnius darbus jau padaro socialinis darbuotojas.“.	2

Siekiant senyvo amžiaus asmenis kuo ilgiau išlaikyti savarankiškesnius, kad jie galėtų kuo ilgiau gyventi savo namuose, informantų teigimu, socialiniai darbuotojai skatina asmenį judėti, įtraukia į bendrą namų tvarkymo veiklą. Informantas R4 teigė, kad ką gali pasidaryti pats, tai ir pasidaro. Supranta, kad judėti pačiam yra svarbu.

Socialinio darbo ir socialinės gerontologijos požiūriu vienas svarbiausių sprendžiamų klausimų, anot V. Lukamskienės, A. Budėjienės (2012), yra socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas siekiant atliepti vyresnio amžiaus asmenų poreikius bei sudaryti sąlygas aktyviam ir sveikam senėjimui. Vienas iš reikšmingų aspektų sveikam senėjimui yra savarankiškumo ugdymas.

Galima daryti prielaidą, kad skatinant aktyvią senyvo amžiaus žmonių raišką svarbiu aspektu tampa savarankiškumo ugdymas, kuris leidžia asmeniui pačiam džiaugtis savo gebėjimais, bei atrasti naujas galimybes šiame raidos etape. Tyrimo metu paaiškėjo, kad kai kurie informantai supranta, jog pačiam judėti yra labai svarbu, jie įsitraukia į namų tvarkymo darbus, patys pagal turimas fizines galimybes tvarkosi namus.

Senyvo amžiaus asmenų supažindinimas su jų teisėmis

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip senyvo amžiaus asmenys yra supažindinami su jų teisėmis. Kategorizuojant informantų atsakymus buvo išskirta viena kategorija. Paaiškėjo, kad informantai su jų teisėmis supažindinami paslaugų teikimo pradžioje. Informantas R2 teigė, kad jam

socialinis darbuotojas atneša dokumentus, perskaito, ir jis pasirašo, kad susipažino su informacija. Informantas R3 nurodė, jog turi sąrašus, kuriuose parašyta, ką turi daryti socialinė darbuotoja. Jis su šia informacija yra susipažinęs. Pasak informanto R4, socialinė darbuotoja pasako apie poreikių vertinimo galimybę bei papildomų paslaugų paskyrimą, paaiškina, kaip gali kur nors užregistruoti. Galima daryti prielaidą, kad asmenys aiškiai nežino savo teisių arba jų nepamena.

Socialinės globos normų apraše (2007) vienas iš pagrindinių principų išskiriamas asmens teisių užtikrinimo principas. EQUASS (2018) teisių užtikrinimo principu aprašyta, kad socialinių paslaugų teikėjai įsipareigoja ginti, skatinti paslaugų gavėjų teises į lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo laisvę, apsisprendimą, lygiateisį dalyvavimą ir šių teisių laikytis.

2.5.2. Socialinių paslaugų teikimo orientavimas į senyvo amžiaus asmens poreikius

Senyvo amžiaus asmens lūkesčiai socialinių paslaugų teikimo procese

Vadovaujantis EQUASS kokybės standartu socialinių paslaugų teikėjai turi suprasti, kad teikiant paslaugas reikia atsižvelgti į paslaugų gavėjų lūkesčius bei skatinti asmenis juos išsakyti. Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti kaip paslaugų gavėjai išsako savo lūkesčius.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad informantai yra patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis ir teikiamos paslaugos atitinka jų lūkesčius. Vienas informantas R2 nurodė, kad nieko nesitiki, bet norėtų transporto paslaugų, nes nori nuvykti apsipirkti į turgų, apsikirpti plaukus kirpykloje. Informantų atsakymai pateikti tekste, nes iš jų atsakymų susidarė viena kategorija.

Iš gautų tyrimo rezultatų galima daryti prielaidą, jog senyvo amžiaus asmenys yra patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis, tačiau norėtų, kad būtų suteikiamos transporto paslaugos vykti į turgų, kirpyklą.

Siekiant išsiaiškinti, kuo senyvo amžiaus žmonės yra nepatenkinti socialinių paslaugų teikimo procese, tyrimo metu jų buvo paklausta, kuo jie nepatenkinti paslaugų teikimo procese.

Senyvo amžiaus asmenų nepasitenkinimas socialinių paslaugų teikimo procesu

22.Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinių paslaugų teikimu paslaugų gavėjai patenkinti	R1 „Man viskas patinka, nėra nieko tokio, kuo aš būčiau nepatenkinta.“, R3 „Viskas labai gerai, viskuo esu labai patenkinta, viskas visada padaryta.“	2
Paslaugų gavėjų kylantis poreikis dėl paslaugų trūkumo	R2 :Kad nėra taip, kad kas nepatiktų. Na, nebent į turgų, kad nuvežtų į mėnesį kartą, o tai iš pensijos tose parduotuvėse pirkt.“, R4 „Norėčiau, kad nuvežtų į kokį nors koncertą.“	2

Tyrimo metu paaiškėjo, kad pusė tyrime dalyvavusių informantų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Jiems viskas tinka, paslaugos suteiktos tinkamai. Kiti tyrime dalyvavę informantai nurodė, kad jiems trūksta transporto ir sociokultūrinių paslaugų. Pasak informanto R2, jam patinka teikiamos paslaugos, tačiau norėtų, kad bent kartą per mėnesį nuvežtų atsipirkti į turgų, nes maistas pigesnis nei parduotuvėje.

Socialinių paslaugų teikimas padeda užkirsti kelią didesnių socialinių problemų atsiradimui. Taikant prevencinius metodus siekiama stiprinti visuomenės socialinę gerovę. Analizuojant socialinių paslaugų teikimą, būtina nagrinėti pagrindinius tarpusavyje sąveikaujančius rinkos elementus – t. y., socialinių paslaugų poreikius ir pasiūlą (S. Kaminskienės, 2011). Analizuojant socialinių paslaugų poreikius gali padėti domėjimas tokiu aspektu, kaip nepasitenkinimas paslaugų teikimo procesu, nes tai leidžia vertinti situaciją ir numatyti kylančius poreikius.

Senyvo amžiaus asmenų poreikių ir gebėjimų įvertinimas

Vertinant asmens poreikius ir gebėjimus, kuriam bus teikiamos socialinės paslaugos, paslaugų gavėjas turėtų būti įtrauktas į šį procesą. Tyrimo metu buvo aiškinamasi, kaip paslaugų gavėjai įtraukia paslaugų poreikių ir gebėjimų įvertinimą.

Analizuojant tyrimo rezultatus paaiškėjo, kad trys tyrime dalyvavę informantai nežino, kaip juos įtraukia į socialinių paslaugų poreikių ir asmens gebėjimų vertinimą. Informantas R4, nurodė, kad socialinis darbuotojas su juo kalbasi apie tai, ko jam reikia, aptaria fizines galimybes pasirūpinti savimi. Tyrimo atsakymai pateikti tekste, nes informantų atsakymai sudarė vieną kategoriją.

Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos apraše (2006) nurodoma, kad socialinių paslaugų poreikį nustato socialinis darbuotojas. Asmens socialinių paslaugų poreikis nustatomas individualiai pagal asmens nesavarankiškumą bei galimybes savarankiškumą ugdyti ar kompensuoti asmens interesus ir poreikius atitinkančiomis socialinėmis paslaugomis. EQUASS standartas nurodo, kad teikiant paslaugas atsižvelgiama į paslaugų gavėjų fizinę ir socialinę aplinką. Socialinių paslaugų įstatyme (2006) nurodoma, kad socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos vadovaujantis dalyvavimo principu. Socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo klausimai sprendžiami kartu su socialinių paslaugų gavėjais. Atsižvelgiant į šį aspektą lieka neaišku, kodėl trys tyrime dalyvavę dalyviai nesijaučia įtraukti į jų poreikių ir gebėjimų vertinimą.

Socialinio darbuotojo atsižvelgimas į senyvo amžiaus asmenų lūkesčius planuojant tolimesnių socialinių paslaugų teikimą

Paslaugų teikimo procese svarbiu aspektu tampa socialinių darbuotojų atsižvelgimas į paslaugų gavėjų lūkesčius planuojant tolimesnių socialinių paslaugų teikimą. Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai atsižvelgia į paslaugų gavėjų lūkesčius planuojant tolimesnių socialinių paslaugų teikimą. Tyrimo metu išryškėjo tik viena kategorija ir paaiškėjo, kad socialinis darbuotojas išklauso asmens nuomonę ir padaro tai, ko jis prašo.

Informantai, dalyvavę tyrime nurodė, kad išklauso jų nuomonę ir atlieka tai, ko jie paprašo. Galima teigti, kad senyvo amžiaus asmenys jaučiasi išklaustyti bei pozityviai sutaria su socialiniais darbuotojais. Tikėtina, kad socialiniai darbuotojai savo paslaugų gavėjus geba suprasti ir atsižvelgti į asmens išsakytus lūkesčius.

EQUASS kokybės standarte numatyta, kad paslaugų teikėjas turėtų aiškius įrodymus, kaip skatina paslaugų gavėjus pasakyti savo poreikius. Paslaugų teikimas grindžiamas jų poreikiais ir gebėjimais. Numatyta, jog organizacijos darbuotojai supranta, kad teikiant paslaugas reikia atsižvelgti į paslaugų gavėjų pasirinkimą.

Vertinant tyrimo rezultatus galima daryti prielaidą, kad senyvo amžiaus asmenys jaučiasi suprasti. Jie patenkinti socialinio darbuotoju darbu.

Senyvo amžiaus asmenų gyvenimo kokybės pokyčiai pradėjus teikti socialines paslaugas

Atsižvelgiant į EQUASS kokybės standartą paslaugų teikėjas (socialiniai darbuotojai) teikdami paslaugas turi turėti aiškius veiklos, kuri gerina paslaugų gyvenimo kokybę, rezultatus. Paslaugų gavėjų buvo pasiteirauta, kaip pasikeitė jų gyvenimo kokybė pradėjus teikti socialines paslaugas. Tyrimo metu buvo išskirta tik viena kategorija ir paaiškėjo, jog senyvo amžiaus asmeniui palengvėjo kasdieniniai rūpesčiai

Senyvo amžiaus asmenys, dalyvavę tyrime, nurodė, kad jiems gyvenimo kokybė pagerėjo, kai buvo pradėtos teikti socialinės paslaugos. Visi tyrime dalyvavę informantai išskyrė bazinius asmens poreikius: maisto nupirkimą, pagaminimą ir namų sutvarkymą. Informantas R4, nurodė, kad jis dabar jaučiasi ramiau, nes supranta, jog yra žmogus, kuris jį aplankys ir juo pasirūpins.

Gyvenimo kokybės sąvoką vertinant iš sociologijos mokslo pozicijų, suvokiama kaip tam tikras konstruktas, kuris susideda iš savitų socialinių dimensijų. Pasak Juozulyno A., Jurgelėno A., Pratiesčio J. ir Butikio M. (2010), pati visuomenė arba asmenys konstruoja savitą ir tik jiems priimtą gyvenimo kokybės modelį.

Galima daryti prielaidą, kad senyvo amžiaus asmenims teikiant socialines paslaugas pagerėja jų mitybos racionas, nes socialiniai darbuotojai nuperka reikiamus maisto produktus, juo reguliariai atneša į namus, sutvarko kambarius bei asmeniui suteikia saugumo jausmą, nes jie žino, kad juos aplankys, jais pasirūpins. Šie aspektai leidžia asmeniui jaustis komfortiškai ir jaustis saugiam kurti savo gyvenimo gerovę, tai svarbu siekiant gyvenimo kokybės gerinimo.

Senyvo amžiaus asmenims bendravimo su socialiniu darbuotoju privalumai

Vertinant paslaugų kokybę svarbiu reiškiniu tampa socialinio darbuotojo bendravimas su senyvo amžiaus žmonėmis. Senyvo amžiaus žmonės dažnai jaučiasi vieniši, socialinis darbuotojais kartais vienintelis asmuo, kuris juos lanko. Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti kokius bendravimo privalumus su socialiniu darbuotoju pastebi senyvo amžiaus asmuo. Senyvo amžiaus asmenų atsakymai pasiskirstė panašiai ir buvo išskirta viena kategorija.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad senyvo amžiaus asmenims bendravimas su socialiniu darbuotoju yra labai reikšmingas, nes patenkinamas jų saugumo poreikis. Anot informantų, jie jaučiasi ne tokie vieniši, jiems pabendravus pagerėja nuotaika, savijauta, jaučia, kad jais rūpinamasi, gali pasikalbėti. Informantas R1. gyvena kaime, tai labai jam gerai, kada atvažiuoja socialinis darbuotojas. Jis teigė, jog „kažkaip pabendrauji ir ant dūšios lengviau pasidaro, vis tiek jautiesi ne vienišas. Žmogus va pas tave tankiai atvažiuoja ir rūpinasi, tai esu labai patenkinta.“ Informantas R2 turi galimybę pasikalbėti

apie vaistus, apie ligas, turi galimybę pasitarti, ko reikia ir ko nereikia. Anot informanto R3, jų bendravimas su socialiniu darbuotoju apsaugo nuo vienatvės, nes jis turi su kuo pabendrauti.

Pagyvenusio amžiaus žmonės susiduria su subtiliomis ir savitomis problemomis gyvenime, su kuriomis reikia išmokyti susigyventi bei sugebėti tenkinti socialinius poreikius. Sugebėjimas efektyviai adaptuotis, kaip teigė I. Meilūnienė (2014), aplinkoje suteikia galimybes tenkinti socialinius poreikius ir ne taip ryškiai jausti aplinkos disbalansą, stresą, lengviau įveikti krizes. Todėl socialiniai darbuotojai turi padėti sėkmingai adaptuotis naujoje aplinkoje, suteikti tinkamas sąlygas tenkinti socialinius poreikius ir taip išvengti arba sušvelninti pagyvenusių žmonių gyvenime pasitaikančias problemas.

2.5.3. Senyvo amžiaus asmenų požiūris į veiksnius, leidžiančius tobulinti socialinių paslaugų kokybę namuose

Suteiktų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms rezultatų fiksavimas

Siekiant socialinių paslaugų kokybės pokyčių socialinių paslaugų teikėjai turėtų fiksuoti teikiamų paslaugų rezultatus remdamiesi aiškiais rodikliais. Atsižvelgiant į šį aspektą paslaugų gavėjų buvo paklausta, kaip yra užfiksuojami suteiktų paslaugų rezultatai.

23.Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Paslaugų gavėjas supažindinami su paslaugų teikimo procesu	R1. „Visada atneša lapus pasirašyti, kokias paslaugas atlieka ir visada klausia, ką jie turi padaryt, kai atvažiuoja.“, R2 „Dokumentus perskaito.“.	2
Paslaugų gavėjai nežino	R3 „Nežinau.“, R4 „Nežinau“.	2

Tyrimo metu paaiškėjo, kad socialiniai darbuotojai supažindina senyvo amžiaus asmenis su suteiktomis paslaugomis perskaitydami ir duodami pasirašyti. Socialinis darbuotojas paslaugų gavėjui atneša lapus pasirašyti, kuriuose surašyta, kokios paslaugos teikiamos ir visada teiraujasi, ką dar turi padaryti. Du tyrime dalyvavę informantai nurodė, kad jie nežino, kaip yra užfiksuojami teikiami socialinių paslaugų rezultatai.

EQUASS (2018) standarto svarbus principas yra socialinių paslaugų įstaigos orientavimosi į rezultatus. Socialinių paslaugų teikėjai siekia planuojamų rezultatų, naudos ir kuo didesnės pridėtinės vertės paslaugų gavėjams ir atitinkamoms suinteresuotosioms šalims. Paslaugų teikėjai parodo organizacijos ir paslaugų gavėjų pasiektus rezultatus, kurie atitinka organizacijos misiją ir pagrindinę veiklą. Paslaugų poveikis matuojamas, stebimas ir yra nuolatinio gerinimo, skaidrumo ir atskaitomybės procesų elementas.

Iš gautų tyrimo rezultatų yra matoma, kad pusė paslaugų gavėjų žino, kaip juos supažindina su paslaugų teikimo rezultatais, ir pusė nežino.

Inovacijų taikymas siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę senyvo amžiaus asmenims

Siekiant gerinti socialinių paslaugų teikėjų paslaugų kokybę svarbu diegti inovacijas, kurios gerintų teikiamų socialinių paslaugų kokybę senyvo amžiaus žmonėms. Siekiant išsiaiškinti, kokios inovacijos yra taikomos socialinių paslaugų sektoriuje, tyrimo metu paslaugų gavėjų buvo pasiteirauta, kokias naujoves jie pastebi socialinių paslaugų teikimo procese.

Tyrimo metu visų informantų nuomonės išsiskyrė, dėl šios priežasties informantų atsakymai pateikti tekste. Informantas R1 teigė, kad juo dabar labiau rūpinasi, socialinis darbuotojas paskambina beveik kiekvieną dieną. Pasak informanto R2, jam socialinis darbuotojas parodo čekius ir yra pasirašoma, kad su informacija susipažinta. Informantas R3 mano, jog naujovių nepastebi, tik prasidėjus karantinui pasikeitė paslaugų teikimo specifika. Socialinis darbuotojas paslaugų gavėjams papasakoja, kokias paslaugas jis dar gali gauti, tai informantas R4 priskiria prie naujovių.

Realio senyvo amžiaus žmonių gyvenimo tikrovė yra ta, kad senyvame amžiuje galių stiprinimas bei dalyvavimas yra ribotas, susijęs su kylančiomis dėl senatvės sveikatos problemomis. Įvairios šalys siekė įgyvendinti socialinę politiką, galinčią sudaryti prielaidas aktyviai senyvo amžiaus žmonių raiškai (Čepėnaitė A. D. 2008). Atsižvelgiant į aktyvaus senėjimo sąvoką galima teigti, kas senyvo amžiaus asmuo įsitraukęs į bendruomeninę veiklą gali tapti aktyvesnis ir labiau pasitikėti savimi bei pasijausti galintis dalyvauti nepaisant gavo galių silpnėjimo. Remiantis EUQASS kokybės standartu socialinių paslaugų teikėjai savo veikla užtikrina gerą valdymą, lyderystę ir socialinę atsakomybę. Skatina socialinį teisingumą didindami integraciją į visuomenę. Organizacijai ir paslaugų teikimui kelia ambicingus tikslus ir skatina geriausią praktiką. Socialinių paslaugų teikėjai įsipareigoja nuolat mokytis ir taikyti inovacijas. Dėl to tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kokios inovacijos yra taikomos socialiniame darbe teikiant paslaugas senyvo amžiaus asmenis. Galima daryti prielaidą, kad senyvo amžiaus asmenys jaučiasi saugesni dėl socialinio darbuotojo rūpesčio. Socialiniai darbuotojai sąžiningai rūpinasi asmens finansais, informuoja apie galimas gauti papildomas socialines paslaugas.

Siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę senyvo amžiaus žmonėms svarbu vertinti socialinių paslaugų trūkumą, nes tai leidžia tobulinti socialinių paslaugų įstaigos teikiamų paslaugų kokybę. Siekiant išsiaiškinti, kokių socialinių paslaugų trūksta senyvo amžiaus žmonėms, tyrimo metu jų buvo teirautasi, kokių socialinių paslaugų jiems trūksta.

Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad senyvo amžiaus asmenims trūksta transporto paslaugų. Informantas R1 norėtų, kad jį nuvežtų į polikliniką. Informantai norėtų, kad juos nuvežtų apsipirkti ir į kirpyklą nors kartą per pusę metų. Pusė tyrime dalyvavusių informantų mano, kad dabar teikiamos socialinės paslaugos patenkina jų kylančius poreikius ir jie nemato teikiamų socialinių paslaugų trūkumo.

Valstybinio audito ataskaitoje (2015) pateikta informacija, kad savivaldybės, planuodamos socialinių paslaugų poreikį, turi vertinti ir analizuoti gyventojų socialinių paslaugų poreikius. Vertinant socialinių paslaugų trūkumą svarbiu kriterijumi tampa supažindinimas su socialinėmis paslaugomis bei jų teikiamu spektru savivaldybėje, kad senyvo amžiaus asmuo galėtų aiškiai suprasti ir rinktis iš teikiamų socialinių paslaugų.

Vertinant gautus tyrimo rezultatus galima teigti, jog teikiamų paslaugų spektras patenkina paslaugų gavėjų poreikius, tačiau jie norėtų, kad būtų prieinamesnės transporto paslaugos.

Socialinių paslaugų kokybės kriterijai, teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms

Siekiant teikti kokybiškas socialines paslaugas svarbu turėti aiškius kokybės kriterijus. Tyrimo metu paslaugų gavėjų buvo pasiteirauta, kokie yra socialinių paslaugų kokybės kriterijai teikiant socialines paslaugas jų namuose.

24.Lentelė

Kategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinio darbuotojo pagalba namų ruošoje	R1 „<...>Valgyt padaro, namus sutvarko<...>“ R2. „Apiperka, namuose padeda. Aptvarko mane. Tokius sunkiausius darbus, kur aš nepajėgiu, tai man viską padeda.“	2
Socialinio darbuotojo rūpestingumas	R1 „<...>Rūpinasi, kaip gyvenam, ar kažko reikia. Žinoma, svarbus bendravimas, pabendrauja, paskambina ir laikraštį atveža, kažkaip rūpinasi, nori, kad žmogus būtų apsiskaitęs“, R2 „Aš patenkinta labai, o tai ką aš daryčiau, viena kaip pirštas.“, R3 „Maloniai bendrauja, atsižvelgia į visus prašymus, tikrai viskas labai puiku.“, R4 „Na tai kokybiškos, net nežinau, kaip čia man pasakyti. Socialinė darbuotoja aktyviai viską daro, susikalbam, jaučiuosi išgiršta, suprasta. Atsako į klausimus aiškiai.“	4

Visi tyrime dalyvavę informantai teigė, kad jie svarbiu kokybės kriterijumi laiko darbuotojo rūpestingumą ir du informantai išskyrė pagalbą namų ruošoje. Socialinis darbuotojas rūpinasi, kaip senyvo amžiaus asmuo gyvena, ar ko nors reikia. Žinoma, svarbus bendravimas su socialiniu darbuotoju. Atvažiuodamas socialinis darbuotojas atveža laikraštį, rūpinasi, kad žmogus būtų apsiskaitęs, apiperka, namuose padeda atlikti tuos darbus, kurių jau pats nebegali.

Socialinių paslaugų sektorius kaip ekonomikos sektorius Europoje yra vienas sparčiausiai augančių šiandienos kontekste. Adomaitytė – Subačienė I. (2015) nurodė, kad socialinių paslaugų sektorius užima penktąją vietą ES pagal paslaugų sektorių augimą. Kokybės vadyba yra viena iš svarbiausių XX amžiuje išplėtotų idėjų ir veiksmingas organizacijos veiklos tobulinimo instrumentas. Anot Ruževičiaus J. (2010), kokybė yra sunkiai įterpiama į konkrečius laiko rėmus koncepcija. Kokybiškos paslaugos teikimas yra sudėtingas reiškinys, grindžiamas pripažintų ir priimtų (standartai) bei individualių asmens suvokimų (lūkesčių) sinteze. Objektivi paslaugos kokybė, pasak Indrašienės V. ir Katkonienės A. (2011), yra susijusi su apčiuopiamais dalykais, kuriuos galima išmatuoti praktiškai, faktais. Transcendentinis, į vartotoją ir vertę orientuoti požiūriai atspindi subjektyvų kokybės vertinimą, nes jais vadovaujantis pagrindinis vaidmuo matuojant kokybę tenka vartotojui.

2.6. Socialinių darbuotojų ir senyvo amžiaus asmenų, gaunančių paslaugas namuose, požiūrio į paslaugų kokybės tobulinimą lyginimas

Atlikus abu tyrimus buvo palyginti gauti tyrimų rezultatai. Vertinant kaip socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su senyvo amžiaus asmenimis teikiant jiems socialines paslaugas atliktų tyrimų rezultatai parodė, kad socialiniai darbuotojai labiausiai paslaugų gavėjus įtraukia į paslaugų planavimo etapą, mažiau į paslaugų teikimo ir vertinimo. Šį teiginį patvirtino ir atliktas tyrimas su senyvo amžiaus asmenimis, nes senyvo amžiaus asmenys įvardino, kad parašius prašymą dėl socialinių paslaugų paskyrimo su juo kartu yra planuojamas socialinių paslaugų poreikis.

Teikiant paslaugas senyvo amžiaus asmenims socialinis darbuotojas išsiaiškines paslaugų gavėjo norus apie socialinių paslaugų teikimą, juos išklauso, vertina poreikį, kalbasi su asmeniu apie esamas galimybes bei kilusių norų patenkinimui. Esant galimybėms asmens norai patenkinami, o jeigu tokių galimybių nėra, kreipiasi į įstaigos administraciją siekdamas išspręsti kilusias problemas. Senyvo amžiaus asmenys tyrimo metu nurodė, kad yra patenkinti, kaip socialiniai darbuotojai atsižvelgia į jų norus, o esant poreikiui turi administracijos kontaktus ir gali susisiekti bei pasikalbėti apie kilusius nesutarimus.

Vieni svarbiausių klausimų tyrimo metu buvo apie senyvo amžiaus asmenų savarankiškumo skatinimą bei socialinio darbuotojo įgalinimo metodų taikymą savo darbinėje praktikoje. Dalyvavę tyrime socialiniai darbuotojai teigė, kad vertina senyvo amžiaus asmens savarankiškumą individualiai atsižvelgdami į asmens fizinę sveikatą bei kitas galimybes. Darbuotojai skatina asmens savarankiškumą, siekdami juos įgalinti, kiek leidžia fizinės galimybės, pasirūpinti savimi patiems. Paslaugų teikėjai juos išklauso, motyvuoja rūpintis savimi, pagiria, ugdo asmens savivertę, įtraukia asmenį į bendrą namų tvarkymo veiklą, paringdami darbą pagal jo fizines galimybes įvertina pastangas. Darbuotojai stengiasi neatlikti tų darbų, kuriuos gali atlikti pats žmogus. Tyrime dalyvavę senyvo amžiaus asmenys supranta, kad patiems judėti yra labai svarbu, jie socialinių darbuotojų yra įtraukiami į namų tvarkymo darbus bei patys pagal savo fizines galimybes stengiasi kiek gali susitvarkyti savo namus.

Vertinant socialinių paslaugų teikimo orientavimą į senyvo amžiaus asmenų poreikius dalyvavę tyrime socialiniai darbuotojai mano, kad senyvo amžiaus asmenų lūkesčiai socialinėms paslaugoms yra susiję su patiriamu nesaugumo, vienišumo jausmu. Pasak jų, senyvo amžiaus asmuo tikisi, kad socialinės paslaugos bus suteiktos kokybiškai ir laiku, jie nori pabendrauti su socialiniu darbuotoju, tikisi ilgesnio jo buvimo asmens namuose. Senyvo amžiaus asmenys mano, kad jie yra patenkinti socialinėmis paslaugomis, tačiau jiems būtų svarbu, kad teikiamos transporto paslaugos neapsiribotų tik nuvežimu pas gydytojus, bet būtų galima nuvykti į turgų, kirpyklą.

Vertinant senyvo amžiaus asmenų nepasitenkinimą socialinėmis paslaugomis socialiniai darbuotojai išskyrė, jog senyvo amžiaus asmenys ne visada yra patenkinti socialinio darbuotojo atliekamu darbu, išsako norą, kad socialinės paslaugos būtų teikiamos ilgiau darbo dienomis bei savaitgalio dienomis, nepatenkinti darbuotojų kaita, mokamomis paslaugomis. Senyvo amžiaus asmenys išskyrė, kad jiems trūksta transporto ir sociokultūrinių paslaugų.

Socialiniai darbuotojai senyvo amžiaus asmens poreikius ir gebėjimus vertina paslaugų teikimo pradžioje ir pagal numatytą įstaigos tvarką pervertina jų poreikius, esant poreikiui, paskiriamos papildomos paslaugos. Socialinių paslaugų poreikius planuoja socialinis darbuotojas,

kuris tiesiogiai teikia paslaugas suderindamas jų teikimą su paslaugų gavėju. Didžioji dalis senyvo amžiaus asmenų dalyvavusių tyrime nežino, kaip yra vertinami socialinių paslaugų poreikiai ir jų gebėjimai, tik vienas informantas nurodė, kad jis kalbasi su socialiniu darbuotoju apie tai, ko jam reikia.

Vertinant senyvo amžiaus asmenų gyvenimo kokybės pokyčius pradėjus teikti socialines paslaugas tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai mano, kad paslaugų gavėjai jaučiasi reikalingi, jais rūpinamasi, jie nesijaučia tokie vieniši, palengvėja kasdieniniai asmens rūpesčiai, dėl šių priežasčių ir pagerėja senyvo amžiaus asmens gyvenimo kokybė. Tyrime dalyvavę senyvo amžiaus asmenys vienareikšmiškai nurodė, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo pradėjus teikti socialines paslaugas. Visi tyrime dalyvavę senyvo amžiaus informantai išskyrė bazinių poreikių patenkinimą. Jiems svarbu ir saugumo jausmo patenkinimas.

Socialiniai darbuotojai, dalyvavę tyrime, teigė, kad senyvo amžiaus asmenys bendraudami su socialiniu darbuotoju jaučiasi saugesni, jiems sumažėja vienišumo jausmas. Senyvo amžiaus asmenys, pasak socialinių darbuotojų, žino, kad bus išklaustyti, galbūt gaus patarimų svarbiais klausimais. Socialiniai darbuotojai stengiasi nuolat palaikyti paslaugų gavėjus, juos pastiprinti ugdant jų savivertę. Senyvo amžiaus asmenys, dalyvavę tyrime, taip pat vertina bendravimą su socialiniu darbuotoju ir mano, kad tai sumažina vienišumo jausmą.

Vertinant socialinių paslaugų kokybę svarbiu aspektu tampa teikiamų paslaugų rezultatų fiksavimas, nes siekiant tobulinti teikiamas paslaugas reikia turėti kriterijus, kurie leistų pamatuoti rezultatus ir juos tarpusavyje lyginti. Socialiniai darbuotojai teigė, kad jie suteiktų paslaugų rezultatus fiksuoja pildomuose dokumentuose bei asmens poreikių vertinimo metu, tada ir stebimi suteiktų paslaugų rezultatai. Pusė tyrime dalyvavusių senyvo amžiaus asmenų teigė, kad nežino, kaip yra užfiksuojami paslaugų teikimo rezultatai ir pusė nurodė, kad visada pasirašo dokumentuose, kuriuose yra užfiksuota, kokias paslaugas jam suteikė socialinis darbuotojas.

Siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę svarbiu aspektu tampa inovatyvių metodų taikymas siekiant skatinti asmens savarankiškumą ir taip kuo ilgiau asmenį įgalinti gyventi savo namuose. Socialiniai darbuotojai nurodė, kad jie išskyrė aprūpinimą darbo priemonėmis, senyvo amžiaus asmens įtraukimą į bendruomenę, įstaigos dalyvavimą projektinėse veiklose, komandinį darbą, transporto paslaugas, psichologinės pagalbos teikimą asmens namuose. Senyvo amžiaus asmenys dalyvavę tyrime paminėjo, kad dabar jiems yra skiriama daugiau dėmesio, atsirado aiškesnis finansinis atsiskaitymas už panaudotus jo asmeninius pinigus, galimybė gauti naujas paslaugas. Vienas informantas teigė, kad naujovių nepastebintis.

Siekiant išmatuoti paslaugų kokybę svarbu palyginti, kas yra kokybiška paslauga vienai ir kitai pusei. Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kokie kokybiškų socialinių paslaugų kriterijai yra paslaugų teikėjams ir kokie paslaugų gavėjams. Paslaugų teikėjai išskyrė šiuos paslaugų kokybės kriterijus: paslaugų gavėjo žinojimas apie savo teises, paslaugų prieinamumas, darbuotojo gebėjimas vertinti asmens situaciją, darbuotojo asmeninės savybės, darbo atitiktis tvarkoms, paslaugų gavėjo pasitenkinimas paslaugomis ir socialinio darbuotojo kompetencija. Visi tyrime dalyvavę senyvo amžiaus asmenys mano, kad jiems svarbus kokybės kriterijus yra socialinio darbuotojo rūpestingumas. Pusė tyrimo dalyvių teigė, jog jiems kokybės kriterijus yra socialinio darbuotojo pagalba namuose.

Siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę senyvo amžiaus žmonėms buvo svarbu išsiaiškinti, kokių socialinių paslaugų jiems trūksta. Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai nurodė, kad jų paslaugų gavėjams trūksta socialinių paslaugų teikimo ne darbo metu, bendravimo su socialiniu darbuotoju, transporto paslaugų. Senyvo amžiaus asmenys vertindami socialinių paslaugų trūkumą išskyrė transporto paslaugų trūkumą.

Parašiusi tyrimo ataskaitą siekiau grįžtamojo ryšio apie tyrimo rezultatus iš socialinių darbuotojų dalyvavusių tyrime pusės. Atsižvelgiant į tai, paprašiau dviejų informantų dalyvavusių tyrime patvirtinti mano pastebėjimų tikslumą bei pakomentuoti, ar mano interpretacijos jiems atrodo teisingos, prasmingos, suprantamos.

Tyrime dalyvavęs informantas D1, teigė, kad jam tyrime dalyvauti buvo įdomu. Interviu metu pateikti klausimai jam buvo suprantami, nes jie buvo iš informanto praktinės darbo pusės. Susipažinęs su tyrimo rezultatais, jis pritarė atskleistoms kategorijoms bei jų pateiktai analizei. Jam patiko, kad tyrimas išsamus, apimantis keletą aspektų. Informantas išskyrė pastebėjimą apie senyvo amžiaus asmenų tyrimą. Jis mano, kad senyvo amžiaus asmenims pateiktas klausimas apie jų poreikių bei gebėjimų vertinimą, galėjo būti sunkiau suprantamas, nes jis savo praktinėje veikloje tokių konkrečių pavadinimų nenaudoja, bet apie tai informaciją iš žmogaus sužino.

Informantas mano, kad glaudesnis socialinių darbuotojų ir kliento dalyvavimas teikimo ir vertinimo procese leistų giliau pažvelgti į naujai atsiradusias individualias asmens problemas, leistų patenkinti trūkstamą paslaugų poreikį, paslaugų prieinamumą, taikomų metodų efektyvumą ir socialinių paslaugų kokybę.

Tyrime dalyvavęs informantas D11 nurodė, kad vertinant atliktą tyrimą pastebėjo, jog tyrimo tema yra aktuali šių dienų kontekstui. Magistrinio darbo tiriamojoje dalyje, lentelėse pateiktos kategorijos yra aiškiai išskirtos, patvirtinantys teiginiai atskleidžia kategorijų svarbą. Informantui tyrimas pasirodė išsamus bei aiškiai aprašytas, pagrįstas. Tyrimo dalyvis sutiko, kad jo pateikta informacija buvo tikslingai panaudota ir teisingai interpretuota.

2.7.Socialinių paslaugų kokybės tobulinimo galimybės, teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims namuose, Ukrainos Respublikoje

Ukrainos valstybės politika dėl pagyvenusių žmonių, įskaitant neįgalius žmones formuojama remiantis dabartinėmis nacionalinėmis ir tarptautinėmis normomis. Už socialinės politikos formavimą atsakingos šios institucijos: Socialinės politikos ministerija, Gynybos ministerija, Vidaus reikalų ministerija. Ukrainoje nuo 2020 m. sausio 1d., įsigaliojo įstatymas „Dėl socialinių paslaugų teikimo“ Nr. 2671-VIII. Pagal šį dokumentą asmenys, patekę į sunkias gyvenimo aplinkybes arba į situacijas, kurios kelia grėsmę jų gyvybei ar sveikatai, gali gauti socialines paslaugas. Dokumente yra aptarti veiksniai, galintys sukelti sunkias gyvenimo aplinkybes: senatvė ar negalia, dalinis ar visiškas motorinės veiklos, atminties praradimas, nepagydomos ligos arba ligos, kurias reikia gydyti ilgai, benamystė ar nedarbas, mažos pajamos, socialinių ryšių praradimas, įskaitant būdamas kalėjime, gaisro, stichinės nelaimės, katastrofos, karinių veiksmų, teroro akto, ginkluoto konflikto, laikino okupacijos padaryta žala. Dokumentas apibrėžia pagrindinius socialinių paslaugų teikimo organizavimo ir teisinius principus, kuriais siekiama užkirsti kelią sunkioms gyvenimo aplinkybėms, įveikti arba sumažinti jų neigiamas pasekmes asmenims / šeimoms, esant sunkioms gyvenimo sąlygoms.

Socialinis užsakymas – tai veiklos reguliavimo priemonė socialinių paslaugų suteikimo sferoje. Šios priemonės dėka, socialinės paslaugos turėtų būti lengviau prieinamos kiekvienam, pagal žmogaus poreikį. Šiuo metu ši sritis Ukrainoje silpna, nes valstybės lėšos skirstomos neobjektyviai, taip apsunkinant socialinių paslaugų plėtrą nevyriausybinėse organizacijose ar privačiame sektoriuje.

Socialinių paslaugų sąrašė, kuriame numatyta jų teikimo sąlygos ir tvarka teritoriniuose socialinių paslaugų centro struktūriniuose padaliniuose (socialinių paslaugų teikimas), kurį patvirtino 2009 m. Gruodžio 29 d. Ukrainos ministrų kabineto nutarimu Nr. 1417 aprašytas kam teikiamos socialinės paslaugos.

Ukrainoje Dniepropetrovsko socialinio teritorinio centro paskirtis, teikti socialines paslaugas piliečiams, kurie yra sunkiose gyvenimo situacijose ir kuriems reikalinga kitų pagalba. Paslaugos teikiamos asmens gyvenamojoje vietoje ir miesto teritorinio centro socialinių paslaugų skyriuose. Centras yra aktyvus visos Ukrainos ir miesto labdaros renginių dalyvis. Institucija pagal Ukrainos prezidento įsakymą kasmet rengia visos Ukrainos labdaros akciją „Gailestingumas“. Ja siekiama stiprinti karo ir darbo veteranų, pagyvenusių ir neįgalių žmonių, mažas pajamas gaunančių piliečių, patekusių į sunkias gyvenimo sąlygas, socialinę apsaugą. Centras užtikrina neįgaliųjų ir kitų mažo judumo gyventojų grupių prieinamumą prie socialinės, inžinerinės ir transporto infrastruktūros. Subjektai, teikiantys socialines paslaugas, pagal sutartį gali įtraukti kitas įmones, įstaigas, organizacijas, asmenis, ypač savanorius, atlikti šį darbą.

Centro uždaviniai:

- Piliečių, kuriems reikalingos paslaugos identifikavimas, tokių piliečių elektroninės duomenų bazės formavimas, individualių jų poreikių nustatymas (įvertinimas) socialinių paslaugų srityje (teikiant socialines paslaugas);
- Teikti kokybiškas socialines paslaugas;
- Užtikrinti neįgaliųjų ir kitų mažo judumo gyventojų grupių prieinamumą prie socialinės, inžinerinės ir transporto infrastruktūros;

- Užmegzti ryšius su visų nuosavybės formų įmonėmis, įstaigomis ir organizacijomis, asmenimis, piliečių artimaisiais, kuriuos aptarnauja miesto teritorinis centras, siekiant padėti įgyvendinti socialines paslaugas;

Miesto teritorinio centro skyriai veikia kiekviename iš 4 miesto rajonų. Šis skyriai turi filialus, kurie įgyvendina šiuos uždavinius:

- Socialinė pagalba namuose;
- Tikslinės pagalbos natūra ir grynaisiais pinigais teikimo organizavimas;
- Socialinės ir medicinos paslaugos;
- Socialinė adaptacija.

Socialinių paslaugų pobūdis

Socialinės pagalbos namuose skyriai teikia nemokamas socialines paslaugas vienišiams piliečiams, negalintiems savimi pasirūpinti dėl dalinio fizinio aktyvumo praradimo, kuriems reikalinga pagalba- socialinės paslaugos namuose, atsižvelgiant į medikų rekomendacijas. Šie asmenys neturi artimųjų, kurie jais galėtų pasirūpinti. Dėl paslaugų gavimo gali kreiptis šie asmenys:

- asmenys sulaukę 75 metų amžiaus.
- neįgalieji (sulaukę 18 metų), išskyrus neįgaliuosius dėl nelaimingo atsitikimo darbe ar profesinės ligos, kurie gauna socialinę paramą nuolatinei priežiūrai ir specialiajai medicininei pagalbai pagal Ukrainos įstatymą „Dėl privalomojo valstybinio socialinio draudimo nuo nelaimingų atsitikimų darbe“. profesinė liga, sukelianti negalią“;
- sergantys (tarp vienišų darbingo amžiaus asmenų laikotarpiui iki neįgalumo grupės nustatymo, bet ne ilgiau kaip keturis mėnesius).

Socialinės pagalbos namuose skyriai teikia paslaugas pagyvenusiems piliečiams, neįgaliesiems žmonėms (sulaukusiems 18 metų), pacientams (ir darbingo amžiaus žmonėms, kol jie turi neįgalumo (bet ne daugiau kaip keturis mėnesius), negalintiems savarankiškai gyventi, turintiems giminaičių, kurie privalo jiems suteikti priežiūrą ir pagalbą. Tokiems piliečiams paslaugos teikiamos mokamai pagal mokamų socialinių paslaugų tarifus.

Taip pat yra pagalbos natūra ir grynaisiais pinigais, socialinių ir medicinos paslaugų, socialinės ir buitinės adaptacijos skyriai.

Darbo organizavimas ir bendradarbiavimas su klientais

Ukrainoje nuo 2020 m. sausio 1d., įsigaliojo įstatymas „Dėl socialinių paslaugų teikimo“ Nr. 2671-VIII. Pagal šį įsakymą asmenys, patekę į sunkias gyvenimo aplinkybes arba į situacijas, kurios kelia grėsmę jų gyvybei ar sveikatai, gali gauti socialines paslaugas. Dokumente yra aptarti veiksniai, galintys sukelti sunkias gyvenimo aplinkybes, sąrašas veiksnių yra baigtinis:

Įsakyme pabrėžiama pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo organizavimo ir teisiniai principai, kuriais siekiama užkirsti kelią sunkioms gyvenimo aplinkybėms, įveikti arba sumažinti jų neigiamas pasekmes asmenims / šeimoms, esant sunkioms gyvenimo sąlygoms.

Asmenys norėdami gauti socialines paslaugas namuose, turite kreiptis į teritorinį socialinių paslaugų centrą. Tai gali padaryti asmuo, kuriam reikia pagalbos, arba jo teisėtas atstovas.

Atsižvelgdami į poreikius ir nustatytą fizinio aktyvumo grupę, socialiniai darbuotojai parengia individualų socialinių paslaugų teikimo planą. Tada tarp šalių sudaromas susitarimas, kuriame nurodomas paslaugos turinys ir apimtis, jos teikimo dažnumas ir kitos sąlygos.

Atsižvelgiant į tai, kad Ukrainoje nėra įdiegti kokybės standartai, o senyvo amžiaus asmenų skaičiaus didėjimas visame pasaulyje lemia socialinių paslaugų kokybės gerinimo aktualumą. Paslaugų teikėjams svarbus uždavinys tampa kokybės gerinimo standartų diegimas ir siekimas taikyti

inovacijas socialinių paslaugų sistemoje, tai padidintų paslaugų efektyvumą ir geriau patenkintų paslaugų gavėjų lūkesčius.

Siekiant gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę senyvo amžiaus asmenis, tiek privačiame, tiek valstybiniame sektoriuje veikiančioms įstaigoms rekomenduojama diegti kokybės standartus. Taikant vieno iš kokybės standartų kriterijus atsiranda aiškumas ir kryptingumas gerinant teikiamų paslaugų kokybę.

Paslaugų kokybės gerinimas padės užtikrinti socialinių paslaugų gavėjo dalyvavimą ne tik paslaugų teikimo pradžioje, bet ir jų teikimo bei efektyvumo vertinimo procesuose. Asmuo bus įtrauktas į visus proceso etapus ir tai jam leis pasijusti reikšminga proceso dalimi. Taip įgalinant asmenį bus patenkintas jo galios poreikis, kuris šio amžiaus tarpsnio etape labai susilpnėjęs. Asmens įtraukimas užkirs kelią vertinant asmens poreikius neįtraukti jo į procesus, nes bus svarbus asmens nuomonės užfiksavimas vertinant paslaugų suteikimo rezultatus. Socialinis darbuotojas bus skatinamas siekti kuo glaudesnio bendradarbiavimo, atsižvelgiant į asmens nuomonę bei kylančio poreikio patenkinimą.

Vienas iš svarbiausių tikslų teikiant socialines paslaugas yra kuo ilgiau asmenį išlaikyti jo namuose siekiant asmens savarankiškumo. Paslaugų teikėjams rezultatų fiksavimas ir lyginimas gali padėti stebėti savarankiškumo lygio pokyčius teikiant socialines paslaugas asmens namuose, ir tai leistų pamatyti, kurie taikomi įgalinimo metodai yra efektyviausi. Socialinių paslaugų teikėjo kvalifikacijos kėlimas gali užtikrinti inovatyvių metodų paieškos ir taikymo patenkinimą.

Socialinės paslaugos turi orientuotis į asmenų kylančius poreikius, tad tampa svarbu socialinių paslaugų teikėjui atsižvelgti į paslaugų gavėjo lūkesčius paslaugų teikimo procese. Rekomenduojama įtraukti paslaugų gavėją į jo poreikių ir gebėjimų vertinimą, numatyti, kaip bus atsižvelgiama į paslaugų gavėjo lūkesčius paslaugų planavimo etape. Ne mažiau svarbu stebėti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius, vertinti asmens pasitenkinimą paslaugomis bei jų trūkumą.

REKOMENDACIJOS

Rekomendacijos socialiniams darbuotojams, teikiantiems paslaugas senyvo amžiaus asmenims:

1. Rekomenduojama numatyti aiškius būdus, kaip paslaugų gavėjas bus įtrauktas į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus.
2. Rekomenduojama įtraukti paslaugų gavėją į jo poreikių ir gebėjimų vertinimą bei nusimatyti, kaip bus atsižvelgiama į paslaugų gavėjo lūkesčius paslaugų planavimo etape.
3. Rekomenduojama fiksuoti suteiktų paslaugų rezultatus ir periodiškai lyginti, tai gali padėti stebėti savarankiškumo lygio pokyčius teikiant socialines paslaugas asmens namuose ir leistų pamatyti, kurie taikomi įgalinimo metodai yra efektyviausi.

IŠVADOS

1. Remiantis mokslo literatūros analize ir filosofinėmis humanizmo ir egzistencializmo teorijomis nustatyta, kad senyvojo amžiaus tarpsnis kelia skirtingus asmeninius ir visuomeninius uždavinius, todėl socialinių paslaugų kokybės standartų sistema yra viena iš patikimiausių būdų užtikrinti gyvenimo kokybės gerėjimą šias paslaugas gaunantiems asmenims.

Tyrimo probleminius klausimus patvirtina šie tyrimo rezultatai:

2. Senyvo amžiaus asmenis socialiniai darbuotojai dažniausiai įtraukia į paslaugų planavimo procesą, rečiau į teikimo ir vertinimo procesus. Paaiškėjo, kad paslaugas planuoja ir derina socialinis darbuotojas, tačiau senyvo amžiaus asmenys nurodė, jog nežino kaip yra įtraukiami į jų poreikių bei gebėjimų vertinimą.

3. Nustatyta, kad senyvo amžiaus asmenys dažniausiai yra įtraukiami į paslaugų planavimo etapą. Asmens savarankiškumas ugdomas asmenį įtraukinat į bendrą veiklą bei paliekant jam galimybę kiek įmanoma pasirūpinant pačiu savimi. Senyvo amžiaus asmens nuomonė yra išklausiama ir pagal galimybes į ją atsižvelgiama. Paslaugų gavėjai pradeda jaustis saugesni, reikalingesni, sumažėja vienišumo jausmas, jiems palengvėja kasdieniniai rūpesčiai, tai veikia jų pagerėjusią gyvenimo kokybę.

4. Ukrainoje nėra įdiegti socialinių paslaugų kokybės sistemos vertinimo standartai, kurie padidintų teikiamų paslaugų efektyvumą ir geriau tenkintų paslaugų gavėjų poreikius. Stebint paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius bei vertinant asmens pasitenkinimą paslaugomis bei jų trūkumą, galima numatyti aiškius žingsnius, kurie leistų gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

5. Potencialios su gyvenimo kokybės kaita susijusios socialinių paslaugų kokybės gerinimo galimybės būtų: paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus, asmenų savarankiškumo didinimas, motyvavimas senyvo amžiaus asmenis pagal jų fizines galimybes rūpintis savimi, suteiktų paslaugų rezultatų fiksavimas.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Adomaitienė J., Balčiūnienė R. (2017). *Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės*. Andragogika.
2. Adomaitytė-Subačienė I. (2015). *Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje*. Socialinė politika.
3. Adomavičienė J. (2015). *Socialinių darbuotojų patirtys, teikiant stacionarias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia*. Magistro darbas.
4. Alifanovienė D. 2003. *Teoriniai socialinės veiklos modeliai*. Mokslo darbai.
5. Article R. (2012). Factors associated with the utilization and costs of health and social services in frail elderly patients. Prieiga per internetą (žiūrėta:2020-10-29) <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-12-204>
6. Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda: Socialinių mokslų kolegija.
7. Boudiny, K. 2013. „Active ageing“: from empty rhetoric to effective policy tool. *Ageing and Society*.
8. Charenkova J. (2019). *Socialiai globojamų vyresnio amžiaus asmenų įgalinimo aspektai*. Socialinis darbas.
9. Čepėnaitė A. D. (2008). *Senyvo amžiaus žmonių socialinė aprėptis ir demokratinio pilietiškumo apraiškos*. Socialinis darbas. Nr. 7(1).
10. Damulevičienė G., Lesauskaitė V., Knašienė J., Macijauskienė J. (2010). *Technologijų pritaikymas pagyvenusio amžiaus žmonių savarankiškumui palaikyti*. Kauno medicinos universiteto Geriatrijos klinika Medicina. Kaunas.
11. Dvarionas D., Motiečienė R., Ruškus J., Mažeikienė N., Naujanienė R. (2014). *Įgalinančių socialinių paslaugų modelis socialinės gerovės politikos kontekste*. Filosofija. Sociologija.
12. EQUASS standratas. (2018). *EQUASS Assurance ženklo pripažinimo principai, kriterijai ir rodikliai*. Valakupių reabilitacijos centras.
13. EQUASS Vietinis licencijų centras Lietuvoje. (2019). VŠĮ Valakupių reabilitacijos centras. Prieiga per internetą (žiūrėta: 2020 10 05) <http://www.reabilitacija.lt/kokybes-sistemas-diegimas/>.
14. Europos komisija. (2020). Komisijos komunikatas Europos parlamentui, tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui. Prieiga per internet (žiūrėta: 2020 10 15) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0014&from=EN>
15. Gaižauskaitė I., Valavičienė N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
16. Gečienė J., Gudžinskienė V. (2018). *Socialinės globos įstaigų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, teikiamų paslaugų kokybės vertinimas*. Lietuvos Edukologijos Universitetas.
17. Giddens A. (2001). Sociologija. UAB "Poligrafija ir informatika".
18. Gruževskis B., Orlova U. L. (2012). *Sociologija ir socialinė politika sąvokos „gyvenimo kokybė“ raidos tendencijos*. Mykolo Riomerio universitetas.

19. Hanratty B., Lowson E., Holmes L., Grande G., Addington-Hall J., Payne S., Seymour J. (2012). Funding health and social services for older people – a qualitative study of care recipients in the last year of life. *Jrsocmed* 105(5): 201–207.
20. Yenilmez M. I. (2014). *Economic and Social Consequences of Population Aging: The Dilemmas and Opportunities in the Twenty-First Century*.
21. Indrašienė V., Katkonienė A. (2011). *Pagalbos namuose paslaugų teikimo vertinimas*. Socialinis darbas.
22. Janušauskaitė G. (2008). *Gyvenimo kokybės tyrimai: problemos ir galimybės*. Filosofija. Sociologija.
23. Juozulyno A., Jurgelėno A., Pratiesčio J. ir Butikio M. (2010). *Gyvenimo kokybės ir socialinių veiksmų tarpusavio ryšiai*. Gerontologija.
24. Kaminskienė S. (2011). *Socialinio darbo dienos centruose teikiamų paslaugų efektyvumo vertinimas*. Magistro darbas.
25. Kardelis, K. (2007). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. 4 – asis leidimas, Šiauliai: Lucilijus.
26. *Kas yra socialinės paslaugos?* <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialines-paslaugos> (žiūrėta 2020-04-05).
27. Každailienė R. (2013). *Bendrujų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumas Kelmės rajone*. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius.
28. Kuzmickienė J. (2011). *Rekreacinių veiklų senyvo amžiaus žmonėms ypatumai*. Magistro darbas.
29. Lietuvos Respublikos seimo nutarimas „Dėl demografijos, migracijos ir integracijos politikos 2018–2030 metų strategijos patvirtinimo“. 2018 m. rugsėjo 20 d. Nr. XIII-1484. Vilnius.
30. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministras įsakymas. (2007). *Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo*. Vilnius.
31. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2013 m. spalio 22 d. įsakymu Nr. A1-588 Socialinės įtraukties didinimo 2014–2020 m. veiksmų planas.
32. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ 2007 m. vasario 20 d. Nr. A1-46. Vilnius.
33. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas. (2006). Dėl asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo. Vilnius.
34. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl nevyriausybinių organizacijų ir bendruomenių plėtros 2014–2016 metų veiksmų plano patvirtinimo“. 2014 m. balandžio 2 d. Nr. A1-179.
35. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. (2006). Vilnius.
36. Lloyd L., Sullivan M. P. (2018). Ageing, ethics and social welfare: contemporary social work and social care practices with older people. Prieiga per internet (žiūrėta: 2020 11 15) <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17496535.2018.1537545>.
37. Lukamskienė V., Budėjienė A. (2013). *Socialinės paslaugos vyresnio amžiaus asmenims: savipagalbos ir socialinės globos aspektai*. Gerontologija.
38. Malley J., Fernández J.L. (2012). *Measuring quality in social care services: theory and practice*. London School of Economics and Political Science.

39. Maniušytė M. (2013). *Socialinio darbo kokybė ir jos vertinimas institucinės socialinės globos įstaigose senyvo amžiaus asmenims*. Magistro darbas.
40. McCarthy, V., Holbrook, L. (2008). *A Multidisciplinary Concept Analysis of Empowerment: Implications for Nursing. The Journal of Theory Construction and Testing*.
41. Meilūnienė I. (2014). *Socialinių darbuotojų veikla tenkinant pagyvenusių žmonių socialinius poreikius*. Magistro darbas.
42. Merkys G., Brazienė R., Kondrataitė G. (2008). *Subjektyvi gyvenimo kokybė kaip socialinis indikatorius: viešojo sektoriaus kontekstas*.
43. Myers G. D. (2000). *Psichologija. Poligrafija ir informatika*. Kaunas.
44. Oficialios statistikos portalas. Prieiga per internetą (žiūrėta 2020 10 15) <https://osp.stat.gov.lt>.
45. Osemeke M., Adegboyega S. (2017). Critical Review and Comparism between Maslow, Herzberg and McClelland's Theory of Needs. *Funai journal of accounting, business and finance*, p. 161-173.
46. Pasaulinė sveikatos organizacija (2020). Health and social care systems Prieiga per internetą <https://www.euro.who.int/en/health-topics/Life-stages/healthy-ageing/data-and-statistics/health-and-social-care-systems> .
47. Petrauskienė A. (2010). *Socialinis darbas profesinė veikla, metodai ir klientai*. Vadovėlis.
48. Pranckevičienė A., (2008). <http://nesnausk.org/klinikine-psichologija/2008/11/13/psichikos-sveikata-senatveje/>(Žiūrėta 2020 01 29).
49. Prieiga per internetą (žiūrėta:2020-11-05).<https://www.msp.gov.ua/content/centri-zahistu.html>
50. Royle T., Hall A.T. (2012). The relationship between McClelland's theory of needs, feeling individually accountable, and informal accountability for others. *International journal of management and marketing research*, Volume 5, Number 1.
51. Rupšienė L. (2007). *Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija*. Klaipėdos universitetas.
52. Ruškus J., Mažeikienė N., Naujanienė R., Motiečienė R., Dvarionas D. (2013). Įgalinimo samprata socialinių paslaugų kontekste. *Socialinis darbas*.
53. Sinha D.K. (2015), McClelland's Need for Achievement Theory Prieiga per internetą (žiūrėta: 2020 10-31). <https://www.yourarticlelibrary.com/entrepreneurship/motivation-entrepreneurship/mcclellands-need-for-achievement-theory/40683>
54. Socialinių paslaugų teikimas. <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/socialiniu-paslaugu-teikimas> (žiūrėta 2020-04-05).
55. Spiers G., Matthews F. E., Moffatt S. (2018). *Impact of social care supply on healthcare utilisation by older adults: a systematic review and meta-analysis*. *Age and Ageing*.
56. Šurkienė G., Stukas R., Alekna V., Melvidaitė A. (2012). Teorija ir praktika Populiacijos senėjimas kaip visuomenės sveikatos problema. *Gerontologija*.
57. *Teorijos ir praktikos sąsajos jungtinės ii pakopos socialinio darbo studijų programos mokslinės tiriamosios praktikos procese*. (2014). BMK Leidykla. Vilnius.
58. Tinker A. (2002). *The social implication of managing an ageing population. Mechanisms of Ageing and Development*.
59. Ukrainos ministrų kabineto nutarimas. 2009 m. Gruodžio 29 d. Nr. 1417. „Dėl socialinių paslaugų sąrašo, jų teikimo sąlygos ir tvarka teritoriniuose socialinių paslaugų centro struktūriniuose padaliniuose. Prieiga per internetą (žiūrėta:2020-11-05).

60. Urnikis M.(2014). *Viešųjų paslaugų tyrimų kryptys: kokybinio požiūrio plėtros poreikio pagrindimas.*
61. Valstybinio audito ataskaita. (2015). *Ar teikiamos socialinės paslaugos tenkina didėjančius senyvo amžiaus asmenų poreikius.*
62. Žalimienė L. (2007). *Socialinės globos paslaugų pagyvenusiems žmonėms standartizavimas: Lietuvos praktika ir užsienio šalių patirtis.* Gerontologija.
63. Žukauskienė D. (2017). <http://psichika.eu/blog/senatve-kokia-ji/> (Žiūrėta 2020 01 29).

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES PROVIDED TO THE ELDERLY

SUMMARY

The onset of an ageing population is undergoing major demographic changes. In 2020, the European Commission announced the importance of maintaining the active ageing of older people and ensuring adequate provision of services and ensuring social protection and inclusion in public life (European Commission, 2020).

Europe's population is ageing and the importance of social services is increasing (Article 2012). The ageing of the population is one of the most important demographic features that have arisen in the 21st century. The ageing of the population, as claimed by Mrs Yenilmez (2014), affects all aspects of society.

Relevance of the study. Professional care for the elderly is a search for help and their modelling in recognition of the complexity of caring for a person. As A. Petrauskienė (2010) points out, cross-cutting assistance includes the coordination of social and health services, the links between services, the interaction between formal and informal donors, their roles focused on meeting the biopsychosocial needs of the elderly, enabling them to participate and/or manage the process of self-help. There is also a need to support and improve informal care provided by family and friends so that people with functional constraints can stay at home for as long as possible (Hanratty, Mrs Lowson, L. Holmes, G. Grande, J. Addington-Hall, S. Payne, J. Seymour 2012).

The Action Plan for enhancing social inclusion in the Republic of Lithuania 2014-2020 highlights the problems of accessibility and quality of social services. These problems are aimed at reducing access to social services for people of socially vulnerable groups and improving the quality of social work with them. V. Indrašienė, A. Katkonienė, (2011) states that the provision of quality service is a complex phenomenon based on the synthesis of recognized and accepted (standards) and individual perceptions (expectations). The objective quality of the service is linked to tangible facts that can be measured in practice. Transcendental, consumer-oriented and value-oriented approaches reflect subjective quality assessment, as they play a key role in measuring quality for the consumer. Aspects such as the user's expectations, attitudes, personal experiences, imagination, etc. are important for subjective quality assessment. Therefore, the expectations of providers and users, on which overlap or mismatches, determine the quality of the service, when analysing the provision of social services. The quality assessment of social care presents different conceptual and analytical challenges, in particular because of its multiplicity, different and complex measures, provided by alternative social care stakeholders. In general, users of social care services generally perceive the quality of services according to the 'quality of care' or 'quality of life' aspects. The frequently mentioned aspects of the quality of care include access to services, accountability, attitudes and employee behaviour, continuity of care workers, smooth communication about supervisory changes, flexibility of services to meet changing needs, privacy and dignity, reliability and response of care workers, skills, knowledge and reliability of employees (J. Malley, Fernández 2012).

The Law on Social Services is a basic standard defining the quality criteria for social services and the provision of social services. Quality assessment models (J. Gečienė, V. Gudžinskienė, 2018) which help European public sector organisations to apply quality management methods to improve their activities are already in place in Lithuania: the European Quality Management Fund (ENVF) model; Common Assessment Model (CVM); The SERVQUAL model and the European Quality Of Social Services System (EQUASS).

European Quality Framework for Social Services (2010) Voluntary European Quality Framework for Social Services) is intended to ensure the quality of social services provided to a person. In EU countries, the organization of social services (Adomaitytė-Subačienė I., 2015) differs according to sociocultural, historical heritage, but broadly meets the overall EU objectives and requirements for social protection and employment systems. These quality principles embody generally accepted and overlapping values and seek to unify understanding of the quality of social services, as well as to disseminate good practices. The only European specialised quality standard for social services is EQUASS (European Quality Assurance for Social Services), developed by the European Rehabilitation Platform (ERP).

The EQUASS standard is tailored to the social sector and offers an approach based on quality criteria and key performance indicators using a self-assessment questionnaire. According to J. Gečienė and V. Gudžinskienė (2018), the European quality assurance system for social services is a European and specific sector quality system for organization that provide social services and which are committed to the principles of fundamental values and quality in the social sector. EQUASS aims to strengthen the social services sector by obliging service providers to achieve quality and continuous improvement and by ensuring the quality of services for users across Europe.

Research problem: Given the increase in service demand and the increasing demands for service quality, it is an important challenge for social service providers to put quality improvement standards into their activities by providing social services to the elderly in their homes. The significant objective of providing social services becomes to meet the needs of the recipient of services, so the assessment of the need for services is essential for the quality of services.

The study's problem issues are:

1. How can the quality of social services be improved if the person receiving social services is involved in the process of planning services but not involved in the delivery and evaluation of these services?
2. Is the quality of the social services provided determined by the orientation of social services towards the security of the individual?

Subject of study: Assessment of the quality of social services in the provision of services to the elderly.

Purpose of the study: To assess the quality of social services in the provision of services to the elderly.

The tasks of the study:

1. To analyse from a theoretical point of view the specificities of the quality assessment of social services in the context of social work for the elderly.
2. Qualitative study, using the interview method, to assess the quality of social services provided to the elderly in relation to the improvement of quality of life, inclusion in the process of planning, provisioning and evaluating services, and promoting the autonomy of users.

3. Compare the quality aspects and improvement of social services of social workers providing social services to the elderly and those of the elderly who are provided with social services in their homes.
4. Present opportunities for improving the quality of social services provided to the elderly in Ukraine.
5. Develop recommendations for social workers on improving the quality of social services provided to the elderly on the basis of the results of the study.

Methods of analysis:

1. Analysis of scientific literature.
2. Qualitative access to the study using the interview method.
3. The survey data have been processed using a content analysis method.

Methodological part of the study:

the social worker, when providing services to the elderly, follows the principles of humanism and existentialism models, addressing the psychological, sociocultural needs of the individual. The purpose and content of the social worker is to help individuals, groups and communities seek to exercise their rights and freedoms, to reveal their potency powers even when the country's resources are limited. This model recognizes respect for human dignity, rights to liberty, development of natural qualities, and the disclosure of personality. The elderly belong to a vulnerable social group of people. Everyone is unique, so the analysis of individual cases is as important as statistical summaries (D. Alifanovienė, 2003).

The theory of needs is one of the most common and pragmatic theories. Psychologist D. McClelland, created by The Theory of Needs, argues that individuals are motivated by three basic needs: achievement, membership and power (T. Royle, A.T. Hall 2012), this is a motivational model. The model attempts to explain how achievements, power (institutions) and membership needs are influenced by people's actions in the context of governance. It is becoming important not only to motivate individuals, but also to include them in pursuit of human goals (M. Osemeke, S. Adegboyega, 2017).

A person himself understands his needs better than anyone, so he can have the power to act to meet his needs. Service providers emphasize people's lives and their rights, choices and opportunities when enabling a person. In the process of providing social services, the participation of a person is already an empowerment in itself. By engaging in social activities or social groups, a person acquires valuable social roles, communication skills, and creates his own contribution to the common good. Empowerment is considered to be a process by which individuals achieve results by increasing control over various aspects of their lives and participate with dignity in the community and society (J. Ruškus, N. Mažeikienė, R. Naujanienė, R. Motiečienė, D. Dvarionas, 2013)

The purpose of the person's empowerment is to increase the individual's self-confidence by providing him with the necessary information, resources, knowledge and the creation of an appropriate environment that encourages the individual to develop his knowledge and competence, creating the conditions for freedom, freedom, responsibility (Gerulaitis D. 2014).

Improving the quality of social services can help to ensure a person's participation in the social services process, which would mean that the recipient of the services will be involved at the beginning of the service delivery process and in the delivery and evaluation processes. Improving the quality of

services can help to guarantee individual rights and promote the improvement of the provision of services for the elderly. The aim of the study is to assess the quality aspects of social services by providing social services to the elderly. A qualitative method of analysis was chosen to achieve this objective.

B. Bitinas, L. Rupšienė, V. Žydžiūnaitė (2008) points out that the purpose of the qualitative study is to describe a certain selected, usually little-researched social phenomenon, to obtain more data about the phenomenon, on the basis of which a hypothetical, further examination, analysis model of the phenomenon may be developed. According to K. Kardelis (2007), the research process is quite complex and consists of the main stages: planning of the study, the phase of empirical research, the processing of the information received, the practical application of the results. According to I. Gaižauskaitė, N. Valavičienė, (2016) that the stages of qualitative research affect each other, so it is possible to review each stage and adjust it throughout the research.

The purpose of the qualitative study is to reveal the whole of the investigative phenomenon in its normal context, so the area of qualitative research is often a daily, normal life with the various activities and social interactions taking place there. The focus of the study is the perspectives, subjective concepts and experiences of the study participants, daily contexts (I. Gaižauskaitė and N. Valavičienė, 2016).

The relevance of the theme chosen is significant, as the social worker depends on how social services are provided to the elderly, how they are involved in the planning and evaluation processes of services, how their views are taken into account, how their rights and other important aspects of quality are guaranteed.

During the study, a standardized open-label interview method was selected. The study interviewed social workers providing social services to the elderly and the elderly. In this method, as L. Rupšienė (2008) points out, the researcher strictly follows the rules, can not change the order of questions or words. Despite this more stringent rigour inherent in quantitative research, this interview is considered qualitative because the informants' answers are open. It is most effective in reducing the bias of subjects, with the aim of comparing the responses of whistleblowers, when researchers are inexperienced or where the analysis of the data obtained during the study is limited in time and financial resources.

The validity of the study carried out shall be understood as the validity of the conclusions. In qualitative studies, as L. Rupšienė (2008) points out, the concept of validity relates to the principles of naturalistic research: the natural environment as the main source of data, the contextuality of the study's comprehensiveness and a detailed description. The study was aimed at understanding another person's life, understanding his world. The study provides data using the terms of informants rather than the author of the work.

According to L. Rupšienė (2008), the internal validity of all types of studies in one way or another is related to the accuracy of the results of the study. In this respect, it can be argued that the criterion of internal validity is also applicable in the qualitative study, where accurate results of the study, consistent with the actual situation under investigation and the data collected, are also relevant. As L. Rupšienė (2008) puts it, some methodologists (e.g. Guba, Lincoln, 1985) tend to call such a form of qualitative test validity plausible. It uses this term as an alternative to internal validity. The author of the work presented the results of the qualitative study with an informant involved in the

study and one expert in the field in order to find out whether the results of the study were accurate and trusted. This made it possible to ascertain whether the results of the investigation accurately reveal the views, opinions, assessments, situation of the whistleblowers. The participants in the study provided their feedback (see Annexes 4 to 5).

Isolation of diagnostic areas of the test instrument. The aim of the study is to assess the quality of social services provided to the elderly. The first diagnostic unit of research aims to find out how social workers cooperate with the elderly, the second diagnostic bloc explains how much social services are focused on the needs of the person, the third diagnostic bloc seeks to reveal the factors that allow to improve the quality of social services.

The research instruments were based on a theoretical thematic analysis of J. Ruškaus, N. Mažeikienė, R. Naujanienė, R. Motiečienė, D. Dvarionis (2013), A. Bitino, A. Guogio, L. Migun (2008), V. Indrašienė, A. Katkonienė (2011), I. Adomaityte – Subačienė (2015) and according to EQUASS quality standard. The interview questionnaire for social workers consisted of 18 open-type questions that divided 3 diagnostic blocks. The interview questionnaire for the elderly consisted of 16 open-end questions, which were divided into 3 diagnostic blocks.

The study questionnaire corresponded to the selected subject matter of the study. The scientific literature analysis used to prepare the research methodology: Kardelis (2007), Gaižauskaitė, Valavičienė (2016), Bitinas, Rupšienė, Žydzūnaitė (2008) etc. and practical work insights from their personal experience.

Organisation and conduct of the investigation: survey was carried out between August and September 2020. The study selected social workers who provide social services to the elderly with at least three years of work experience and elderly people providing social services in their homes. The study involved 12 whistleblowers as service providers and 4 whistleblowers as users. A significant difference between the study groups was due to the spread of coronavirus (Covid 19) in the country.

The time of the meeting was agreed with those who agreed to participate in the study. After meeting with the informant, confidentiality was discussed, questions of inquiry presented, and the possibility of recording an interview were discussed. Most whistleblowers did not agree to the interview being recorded, and they indicated that they would be worried and more comfortable if the interview were recorded in writing. In order to ensure informants' comfort in the interview, informants' responses were recorded in writing.

Characteristics of the study participants: informants were selected by "snowball" by screening using a cricket selection method. This method was chosen because the subjects were more difficult to find. After finding the first participant in the study and agreeing to participate in the study, he was asked to help establish contact with other social workers providing social services to the elderly in their homes after the interview. Other participants in the study were also asked to mediate between me and colleagues I know. The study participants helped to get acquainted with their colleagues who helped with the study. The social workers involved in the study were asked to introduce the elderly and to help them agree on their participation in the interview and to recommend them to participate in the study. Each participant in the study had a long relationship and coordinated meeting time, presented with the purpose of the study and the content of the interview. This choice of method obligated the investigator to think carefully about the sample of subjects, because, according to Gaižauskaitė I., Valavičienė N. (2016), the researcher should think in advance about how the subjects

in the study group (by gender, age or other characteristics relevant to the study) would need to be considered in advance in order to ensure the desired distribution and diversity.

The study and the demographic survey showed that social workers with social work experience over four years of age who provide social services to the elderly were involved in the study. All of the study participants were female. Their work experience ranged from 4 to 15 years. All elderly people in the study are provided with social worker services in their homes. The study involved female informants. The age of individuals prevails from 68-80 years.

Analysis of the quality of social services in the provision of services to the elderly

During the study, social workers providing services to the elderly in their homes were asked about the involvement of users in the planning, provision and evaluation of services, as a significant aspect of empowering individuals and empowering them is inclusion in service planning, delivery and evaluation processes.

Inclusion of the elderly in the planning, provision and evaluation processes of social services for them

Category	Examples of evidence	Number of claims
Procedures prior to the start of service	D1. "The recipient wishing to receive social services must first deliver a medical certificate from the doctor <...>", D1." <...>the person writing consent for social services,', D1." <...> that his data will be checked, <...>", D1." <...>client's questionnaire shall contain all the necessary data, the file formed shall be submitted<...>", D11 "The recipient of the service shall submit an application <.>".	5
Inclusion of the elderly in the needs assessment	D1." <...> needs assessment to be completed,<...>", D1." <...>soc. service center commission to take a decision, <...>", D1." <...>combining the necessary services<...>', D1.' <...> then a contract is drawn up with the customer in duplicate,<...>", D1." <...>every hours a week.", D3 "<...> I hear the views of users.", D4 "<...> we introduce the services provided, we listen to human opinion, we say about the need for services.", D10 "<...> assess human needs for social services". D11 "<...>needs assessment shall be	9

	carried out with the customer, a service plan is drawn up, a contract is signed and services are started."	
Inclusion of relatives in the planning, provision and evaluation processes of social services	D2. "I try to involve loved ones, I combine various social services with them", D3 "cooperation with loved ones, because we talk about how they value the human situation and what services they need, <...>".	2
Inclusion of the elderly in service planning	D5 "I plan the time of visit with the client, current work," D6 "I try to do everything together. We're talking about what kind of help a person needs, what he's doing most hard, then we plan what work we're going to do together, and what I'm going to do.", D7 "We plan together the day's work, we say how we will do it", D8 "I am speaking before starting the service, what a person expects, planning our work <...>", D10 "<...>agreed on visits, future services are discussed, the price list is presented.", D9 "We discuss everything in advance by planning time, discussing with the customer opportunities <...>", D12 "Before starting to provide services to a person, he explains what social services he needs<...>".	7
Inclusion of elderly people in the provision of services	D5 "<...> solve problems, communicate.", D9 "<...>recontracting, communicating and advising.". D11 "<...>In the provision of services shall take into account the needs of the person and agreements between them.", D12 "<...>In case of the provision of services where necessary, an additional package of services increases or decreases the hours of provision of social services. <...>".	4
Inclusion of elderly people in service assessment	D7 "<...>I ask, how well my work has been done.", D8 "<...> we talk about whether a person likes how I do things that can be done better.", D7 "I write about the customer's job satisfaction or the shortcomings expressed in the service sheets I fill each week.", D12 "<...>What half a year is assessed during the commission, and then the results of the service provision are recorded."	4

D. Dvarionis, R. Motiečienė, J. Ruškus and others (2014) indicate that three qualitative indicators of enabling social services (IFIs) can be distinguished: participation of recipients, dialogue of the provider with recipients' organizations and periodic feedback from the recipients of the service.

Inclusive and enabling social services are provided by the service provider and its staff/providers to the recipient of the service, to its family members (if appropriate), carers or trustees, and to actively engage in decision-making on the planning, provision and evaluation of the service. Such participation in the service process allows the recipients of the service to identify and identify their needs themselves and to control personal changes in life, in other words enable recipients, to the extent permitted by circumstances, to be held accountable for their lives. The results of the study showed that the most user is involved in the service planning phase, less in the provision of services and evaluation.

Europe's population is ageing and the importance of social services is increasing. The ageing of the population is one of the most important demographic features that have arisen in the 21st century. The aspiration becomes to retain a person's autonomy so that he can live in his home for as long as possible. Promoting autonomy is an important factor. In order to find out how a person's autonomy is promoted, social workers were asked how personal autonomy was promoted.

Promoting the autonomy of elderly people in the context of the provision of social services

Category	Examples of evidence	Number of claims
The situation of the elderly is assessed on the basis of individual physical health	D1." After assessing the customer's health and abilities," D1." With each client, you need to find the right solution individually.", D3 "I talk to the recipient about his abilities,<...>", D5 "According to the individuality of each person."	4
Encouraging the elderly to achieve independence	D1." <...>praise<...>", D3 "<...>Induce you to move.", D5 "If a person wants to discuss his day's regime, we agree that in the morning he will start with exercise, make a bed. I encourage a person to take care of himself.", D9 "Customers with a need for care are easier to motivate because they are more interested in improving their health status.", D10 "<...>I give you easier work."	5
Promoting the self-activity of the elderly	D1." <...> we try not to do things for them and just help them<...>" D3"<...> I don't do the work that I know a person can do. <...>" D4 "I help a person, but I try not to do the work he can do himself.", D6 "All the customer can do himself, I simply do not do.", D11 "Works that the recipient of the services themselves can do, I do not do. <...>," D12, "I don't do for a man the work he can do himself. <...>".	6

Motivational interviews with the elderly	D1." We discuss, advise, interest the customer to feel self-sufficient as much as he can" D2." <...>motive that the customer would do as much work as possible himself." D3 "<...> the reason that a person, as far as his or her capabilities allow, takes care of himself." D10 "I motivate myself to do the work that a person himself can <...>."	4
Inclusion of an elderly person in joint activities	D7 "I suggest cooking together or telling you how to do it." D8 "I'm adding a person to the planned work." D10 <...>I include housekeeping, cooking processes. <...>". D11 "<...>Together, we handle the house with the users, we make food for eating.", D12 "<...>Involved into household chores, for example, we also wipe dust from cabinets."	5

From the point of view of social work and social gerontology, one of the most important issues to be addressed, according to V. Lukamskienė, A. Budėjienė (2012), is the organization and provision of social services in order to respond to the needs of the elderly and to create conditions for active and healthy ageing. One of the important aspects of healthy ageing is the development of autonomy.

It can be assumed that social workers, without doing work for a person, which he or she may still do, and by involving older people in joint housekeeping activities, encourage elderly people to take care of themselves while still allowing physical strength.

In line with the EQUASS quality standard, the service provider (social workers) must have clear results in the provision of services that improve the quality of life of services. Social workers were asked how the change in the quality of life of the recipient of the service changed when social services were introduced.

Changes in the quality of life of elderly people when they are provided with social services

Category	Examples of evidence	Number of claims
Elderly increased self-esteem	D1." There are all kinds of customers, some felt necessary, others realized that we needed to take care of themselves, <...>", D3 "There was more self-confidence, optimism."	2
Increased sense of safety in elderly	D1. "<...> pain and disability are forgotten for a moment when they are not alone.", D1. "<...>some change, they feel good as it is<...>," D2. Communicates, comforts, we are always welcome." D5 "<...>Man can communicate with a social worker, consult.", D6 "<...>some help you feel safe,	6

	understood, listened to.", D10 "<...>feel not so lonely<...>".	
Facilitating the daily care of the elderly	D1. "With our help, we make it easier for our customers to do everyday life.", D2." Users' lives become brighter. <...>What they can't do themselves, our team helps them.", D4 "Their quality of life has improved, they are visited every day, they are provided with the various services they need. If we do not provide any services, then we organize the provision of these services e.g. plumber." D5 "It is easier for the customer to manage in the household, helps to calculate and pay taxes, produces food, is escorted to the doctors, helps to wash. <...>", D7 "<...>help at home in domestic work improves the quality of life of individuals.", D8 "<...>alighted by everyday worries.", D10 "<...>helpful home, getting used to life, food being bought, food to be bought, rations are properly guaranteed.", D11 "Improved domestic conditions, helps a person to look at himself (wash, nails, etc.),<...>", D12 "A person is provided with food, helps him to clean up at home, helps to wash himself, if needed and cuts hair, nails, a person can be taken to the doctor."	9
Providing support for the elderly	D1." <...>other learned what he didn't know,", D6 "<...>man gets the help he needs<...>", D7 "Timely and constantly produced food <...>", D7 "<...> buys medicines <...>", D8 "Improved as they now receive aid <...>", D9 "The beneficiary shall be provided with targeted and comprehensive assistance appropriate to the needs.", D10 "A person can live in his own home<...>", D10"<...>need every time you go to the hospital when it comes to putting a drip<...>", D11 "<...> availability of medical services, because the nurse can inject drugs, prescribe medicines to the family doctor and buy off in time."	9

The concept of quality of life, measured from the positions of sociology science, is perceived as a kind of construct consisting of specific social dimensions. According to A. Juozulyno, A. Jurgelėno, J. Pratiestis and M. Butikias (2010), society or persons themselves construct a distinctive and acceptable model of quality of life. Meanwhile, psychologists associate this concept with the internal characteristics of the individual. The authors said that from sociology positions, quality of life

can be treated as an individual's ability to build his life, choose appropriate opportunities and act in practice to improve his/her living conditions and realize his/her goals.

Social workers believe that the quality of their users' lives has improved since the introduction of social services. Users now feel they need it and take care of them. According to social workers, elderly people do not feel so lonely. These aspects make a person feel comfortable and feel able to create their own well-being, choose the right opportunities, it is important to improve the quality of life.

In order to change the quality of social services, social service providers should record the results of the services provided on the basis of clear indicators. In this respect, social workers were asked how the results of the services provided were recorded in their institution.

Recording of the results of social services provided to the elderly

Category	Example of evidence	Number of claims
Weekly changes recorded in working documents	D1. "Planned, coordinated and delivered forms of customers visiting on a weekly basis.", D10 "Weekly reports<...>"	2
Monthly changes recorded in the working documents	D5" We fill out monthly visit pages in which we list all the work and services provided." D6 "Service performance sheets are to be completed, the person is introduced and confirmed by his signature." <...>" D9 "Everything is presented on the monthly visit sheets. They shall contain a census of all the works carried out signed by the beneficiary and the provider.' D10 "<...> end of the month is concluded and the person is introduced to sign the number and services he has been given.	4
Changes are recorded during needs assessment	D3 "In the documentation. The assessment of the human situation shall be carried out at the start of the social services and then repeated twice a year." D2. "Every 1 year, each customer is subject to a needs assessment." D4 "Assessing customer needs." D8 "Documents to be completed." D11 "In the time of needs assessment.", D12 "Half-yearly assessment of a person's needs".	6

An important principle of the EQUASS standard is the orientation of social services institutions in the performance. Social service providers shall seek the expected results, benefits and maximise added value for users and relevant stakeholders. Service providers shall demonstrate the results achieved by the organization and users that are consistent with the mission and core activities

of the organization The impact of the Services is measured, monitored and is an element of continuous improvement, transparency and accountability processes.

The results of the study show that service providers record the results of the service. Based on the results of the study, informants record the results of the service by filling out documents during work by filling in documents every day, week, month. The results of the services provided are also recorded in annual or half-yearly needs overestimations. Several whistleblowers have indicated that they make the person aware of the results of the service to be signed, which is an important quality criterion for the institution in accordance with the EQUASS quality standard.

Assessment of the quality of social services of the elderly at home

The study asked elderly people who were provided social services in their homes about their inclusion in the planning, provision and evaluation of services, as a significant aspect of empowering individuals and empowering them is inclusion in the planning, provision and evaluation of services.

Inclusion of elderly people in the planning, provision and evaluation processes of social services

Category	Examples of evidence	Number of claims
Identification of the needs of the elderly	R1. "<...>discuss what needs to be helped with, done. <...>", R3 "The works of the day<...>".	2
Organisation of social worker activities	R2 "I wrote a request <...>"., R4 "When I wrote a request for the appointment of social services to me, a social worker visited me<...>".	2

According to the guidelines laid down by the Social Protection Committee of the European Union, as D. Dvarionis, R. Motiečienė, J. Ruškus and others (2014) point out, three qualitative indicators of enabling social services (IFIs) can be distinguished: participation of recipients, dialogue between the provider and recipients' organisations and periodic feedback from users of the service.

The results of the investigation have shown that the recipient of the services must write a request for the provision of these services in order to receive social services and agree on the designation of the necessary social services, thus involving the person in the planning phase of the services.

Europe's population is ageing and the importance of social services is increasing. The ageing of the population is one of the most important demographic features that have arisen in the 21st century. The aspiration becomes to retain a person's autonomy so that he can live in his home for as long as possible. Promoting autonomy is an important factor. In order to find out how a person's autonomy is promoted, elderly people have been asked how their autonomy is promoted.

Promoting the autonomy of elderly persons in the context of the provision of services

Category	Examples of evidence	Number of claims
The recipient of the service performs self-employment at home according to his physical capabilities	R1 "I'm doing something myself. <...>", R2 "I do more than <...>", R4 "I do something I can do. <...> I'm doing more on Saturday. I try to do something myself, because it is necessary to move."	3
Most of the work is done by a social worker	R1 "<...>but most of what employees do.", R2 "<...>but because I'm very dizzy, it's a social worker who's already doing harder jobs."	2

From the point of view of social work and social gerontology, one of the most important issues to be addressed, according to V. Lukamskienė, A. Budėjienė (2012), is the organization and provision of social services in order to respond to the needs of the elderly and to create conditions for active and healthy ageing. One of the important aspects of healthy ageing is the development of autonomy.

It can be assumed that promoting the active expression of the elderly becomes an important aspect of the development of autonomy, which allows the person to enjoy his/her own abilities and discover new opportunities at this stage of development. The study showed that some whistleblowers understand that moving themselves is very important, they get involved in home management work, themselves according to the physical capabilities available to manage the house.

Changes in the quality of life of elderly people following the introduction of social services

In line with the EQUASS quality standard, the service provider (social workers) must have clear results in the provision of services that improve the quality of life of services. Users were asked how their quality of life had changed when social services were introduced. The study identified only one category and showed that the elderly had a facilitating daily anxiety.

The elderly who participated in the study indicated that they had improved their quality of life when social services were introduced. All the informants involved in the study distinguished the basic needs of the person: buying food, making and cleaning up the house. Informant R4, indicated that he now feels calmer because he understands that there is a person who will visit him and take care of him.

The concept of quality of life is perceived from sociological scientific positions as a kind of construct consisting of specific social dimensions. According to Juozulyno A., Jurgelėno A.,

Pratiesčio J. and Butikio M. (2010), society or persons themselves construct a distinctive and acceptable model of quality of life.

It can be assumed that the provision of social services to elderly people improves their diet, because social workers buy the necessary food, bring them to the house regularly, arrange rooms and give the person a sense of security, because they know they will visit, take care of them. These aspects make a person feel comfortable and feel safe to build their life's well-being, which is important for improving the quality of life.

In order to change the quality of social services, social service providers should record the results of the services provided on the basis of clear indicators. In this respect, users were asked how the results of the services provided were recorded.

Recording of the results of social services provided to the elderly

Category	Examples of evidence	Number of claims
The recipient of the service shall be made aware of the service	R1. "Always brings sheets to sign what services they perform and always ask what they have to do when they arrive.", R2 "Reads documents.".	2
Users do not know	R3 "I don't know.", R4 "I don't know".	2

The study showed that social workers introduce elderly people to the services provided by reading and giving a sign. A social worker brings a sign of the pages to the recipient, which contains what services are provided and always asks what else to do. Two whistleblowers involved in the study indicated that they did not know how the results of social services are recorded.

An important principle of the EQUASS standard is the orientation of social services institutions in the performance. Social service providers shall seek the expected results, benefits and maximise added value for users and relevant stakeholders. Service providers shall demonstrate the results achieved by the organization and users that are consistent with the organization's mission and core activities. The impact of services is measured, monitored and is an element of continuous improvement, transparency and accountability processes.

The results of the survey show that half of users know how they are familiar with the results of the service, and half are unaware.

CONCLUSIONS

1. Based on the analysis of scientific literature and philosophical theories of humanism and existentialism, it has been established that the old age stage presents different personal and societal challenges, and therefore the system of quality standards for social services is one of the most reliable ways to ensure the improvement of quality of life for those receiving these services.

The study's problem issues are confirmed by the following results of the study:

2. Social workers are usually involved in the service planning process, less frequently in delivery and evaluation processes; it turned out that the services were planned and coordinated by a social worker, but the elderly indicated that they did not know how they were involved in their assessment of needs and abilities.

3. It has been established that the elderly are usually involved in the planning phase of services. The autonomy of a person is to bring the person into the joint activity and leave him or her the opportunity to take care of himself as much as possible. The opinion of an elderly person is heard and taken into account as far as possible. Users begin to feel safer, more demanding, reduce the feeling of loneliness as they are relieved by everyday worries, which affects their improved quality of life.

4. In Ukraine, standards for the assessment of the quality system for social services are not in place to improve the efficiency of the services provided and to better meet the needs of users, by monitoring changes in the quality of life of users and in assessing personal satisfaction and lack of services.

5. Potential options for improving the quality of life of social services would be: involving users in the planning, provision and evaluation of services, increasing the autonomy of individuals, motivating elderly people according to their physical ability to care for themselves, recording the results of the services provided.

PRIEDAI

INTERVIU KLAUSIMAI

Socialiniams darbuotojams, dirbantiems su senyvo amžiaus žmonėmis

Informacija apie tyrimo dalyvį

1. Koks Jūsų amžius?
2. Kiek laiko dirbate socialiniu darbuotoju su senyvo amžiaus žmonėmis?

Socialinių darbuotojų bendradarbiavimas su senyvo amžiaus asmenimis, teikiant jiems socialines paslaugas

3. Kaip Jūs įtraukiate savo paslaugų gavėjus į jiems skirtų socialinių paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus?
4. Kaip atsižvelgiate į paslaugų gavėjų išreikštą nuomonę?
5. Kaip skatinate paslaugų gavėjų savarankiškumą?
6. Kokius įgalinimo metodus naudojate?
7. Kaip supažindinate paslaugų gavėjus su jų teisėmis?

Socialinių paslaugų teikimo orientavimas į asmens poreikius

8. Kokie Jūsų paslaugų gavėjų lūkesčiai?
9. Kas nepatinka Jūsų paslaugų gavėjams paslaugų teikimo procese?
10. Kaip įvertinate savo paslaugų gavėjų poreikius ir gebėjimus?
11. Kaip į jų lūkesčius yra atsižvelgiama planuojant tolimesnių socialinių paslaugų teikimą?
12. Kuo, Jūsų nuomone, pasikeitė Jūsų paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė, pradėjus teikti jiems socialines paslaugas?
13. Kaip manote, kuo naudinga, Jūsų paslaugų gavėjui bendravimas su Jumis?

Veiksniai, leidžiantys tobulinti socialinių paslaugų kokybę, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis

14. Kaip Jūsų įstaigoje yra užfiksuojami suteiktų paslaugų rezultatai?
15. Kokios inovacijos yra taikomos Jūsų darbe siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms?
16. Kaip Jūs tobulinate savo profesinę kompetenciją?
17. Kokie, Jūsų nuomone, yra socialinių paslaugų kokybės kriterijai, teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms?
18. Kokių socialinių paslaugų Jūsų paslaugų gavėjams trūksta?

INTERVIU KLAUSIMAI

Senyvo amžiaus žmonių socialinių paslaugų namuose kokybės vertinimas teikiamos

Informacija apie tyrimo dalyvį

1. Koks Jūsų amžius?
2. Kiek laiko Jums yra teikiamos socialines paslaugas namuose?

Senyvo amžiaus asmenų bendradarbiavimas su socialiniais darbuotojais, teikiant jiems socialines paslaugas namuose

3. Kaip Jūs esate įtraukiamas į socialinių paslaugų teikimo procesą prieš paskiriant jums paslaugas, jų teikimo metu ir koku būdu įvertinamas suteiktų paslaugų rezultatas?
4. Kaip Jūs galite išsakyti savo nuomonę apie pasitenkinimą teikiamomis socialinėmis paslaugomis?
5. Kaip socialinis darbuotojas skatina Jūsų savarankiškumą?
6. Koku būdu Jus socialinis darbuotojas supažindina su Jūsų teisėmis? Kokios jos?

Socialinių paslaugų teikimo orientavimas į senyvo amžiaus asmens poreikius

7. Kokie Jūsų lūkesčiai?
8. Kas Jums nepatinka socialinių paslaugų teikimo procese?
9. Kaip įvertinami Jūsų poreikiai ir gebėjimai?
10. Papasakokite, kaip socialinis darbuotojas atsižvelgia į Jūsų prašymus?
11. Kuo pagerėjo Jūsų gyvenimo kokybė pradėjus gauti socialines paslaugas namuose?
12. Kuo Jums svarbus bendravimas su socialiniu darbuotoju?

Senyvo amžiaus asmenų požiūris į veiksniai, leidžiančius tobulinti socialinių paslaugų kokybę namuose

13. Koku būdu Jus socialinis darbuotojas supažindina su socialinių paslaugų vertinimo rezultatais?
14. Kokias naujoves pastebite socialinių paslaugų teikimo procese (naujos paslaugos, metodai, paramos formos)?
15. Kaip apibūdintumėte, kas Jums yra kokybiškos socialinės paslaugos?
16. Kokių socialinių paslaugų Jums trūksta?

AGNĖS KRAJAŠIENĖS MAGISTRO DARBO „SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS“ INFORMANTO D1 IŽVALGOS APIE TYRIMĄ

Man buvo įdomu, kai mane pakvietė dalyvauti tyrime, nes išgirdusi temos pavadinimą „Senyvo amžiaus žmonėms teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas“ susidomėjau ir pati pasidomėjau socialinių paslaugų kokybės vertinimu. Manau, kad ši tema aktuali ir reikalinga. Dirbdama pastebiu neaiškumų sistemoje ir manau, kad kokybės standartų diegimas įneštų aiškumo ir darbuotojui, ir žmogui, kuriam teikiamos paslaugos.

Interviu metu pateikti klausimai man buvo suprantami, nes jie buvo iš mano praktinės darbo pusės. Susipažinusi su tyrimo rezultatais manau, kad tyrėja atskleidė mano pateiktą nuomonę teisingai. Man patiko, kad tyrimas išsamus, apimantis keletą aspektų. Darbo autorės išvalgos aiškios, paprastos ir manau, kiekvienam suprantamos. Pateiktos lentelės suprantamos, jose išskirtos konkrečios kategorijos, kurios aiškiai perteikia gautus tyrimo duomenis. Aš pastebėjau, jog tyrime, kuriame dalyvavo senyvo amžiaus asmenys, gautuose rezultatuose atsiskleidė, kad jie nežino, kaip yra vertinami jų poreikiai bei gebėjimai. Manau, kad senyvo amžiaus asmenims pateiktas klausimas apie jų poreikių bei gebėjimų vertinimą galėjo būti sunkiau suprantamas, nes aš savo praktinėje veikloje tokių konkrečių pavadinimų nenaudoja, bet apie tai informaciją iš žmogaus susižinau.

Glaudesnis socialinių darbuotojų ir kliento dalyvavimas teikimo ir vertinimo procese leistų giliau pažvelgti į naujai atsiradusias individualias asmens problemas, leistų patenkinti trūkstamą paslaugų poreikį, paslaugų prieinamumą, taikomų metodų efektyvumą ir socialinių paslaugų kokybę.

AGNĖS KRAJAŠIENĖS MAGISTRO DARBO „SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS“ INFORMANTO D11 IŽVALGOS APIE TYRIMĄ

Vertinant atliktą tyrimą tema: Senyvo amžiaus žmonėms teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas“, pastebėta, jog tyrimas yra aktualus šių dienų visuomenei, nes Lietuvos visuomenė senėjanti, todėl socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus asmenims tema aktuali. Tyrimas minėta tema atskleidžia magistro darbe išsikeltus uždavinius. Kategorijos aiškiai išskirtos, patvirtinantys teiginiai atskleidžia kategorijų svarbą. Pastebėta, jog tyrimas yra išsamus bei aiškiai aprašytas, pagrįstas. Pastebėta, jog atlikto tyrimo metu atsispindėjo, kad socialiniai darbuotojai gali suteikti pasitikėjimo savimi jausmą senyvo amžiaus žmonėms ir pabrėžiama, jog pats senolis yra atsakingas už save, todėl pats priima sprendimus dėl socialinių paslaugų gavimo bei poreikio. Tyrimas atspindėjo, jog vertinant senyvo asmens poreikius ir gebėjimus, kuriam bus teikiamos socialinės paslaugos, turėtų būti įtrauktas į šį procesą, todėl tyrimo metu buvo aiškinamasi, kaip socialiniai darbuotojai įtraukia paslaugų gavėjus į jų poreikių ir gebėjimų įvertinimą. Tyrimo metu paaiškėjo, kad pusė tyrime dalyvavusių informantų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, paslaugos suteiktos tinkamai. Apibendrinant galima teigti, jog tyrimas aiškus, konkretus ir atspindi šių dienų aktualijas teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims. Aš, kaip tyrimo dalyvis sutinku, kad mano pareikta informacija buvo tikslingai panaudota ir teisingai interpretuota.