

PATVIRTINTA

Rokiškio rajono savivaldybės administracijos
direktoriaus 2021 m. kovo 5 d.
įsakymu Nr. AV-195

ROKIŠKIO RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS 2020 M. ATASKAITA

Vadovaujantis Rokiškio rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2019 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. AV-1317 „Dėl Rokiškio rajono socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo ir jo priedų patvirtinimo“ patvirtintu Rokiškio rajono socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės aprašu, Rokiškio socialinės paramos centro (toliau – centras) Šeimos ir vaiko gerovės (toliau – ŠVG) centre, Pagalbos į namus padalinyje ir Obelių savarankiško gyvenimo namuose (toliau – SGN) buvo atlikti socialinės priežiūros paslaugų kokybės tyrimai, apklausiant socialinių paslaugų gavėjus, norint iširti jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti, efektyvinant socialinių paslaugų teikimą, bei apklausiant darbuotojus, siekiant įvertinti jų teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbo organizavimo efektyvumą ir sunkumus.

I DALIS ROKIŠKIO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO 2020 M. ATASKAITA

ŠVG centro socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai teikia socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas (toliau – paslaugos) bei taiko atvejo vadybą šeimoms, patiriančioms socialinę riziką. Tai vienintelė rajono įstaiga, kuriai savivaldybė suteikė teisę teikti šias paslaugas.

2020 m. ŠVG centro 14 socialinių darbuotojų ir 5 atvejo vadybininkai teikė socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas (toliau – paslaugos), taikydami atvejo vadybos metodą šeimoms, patiriančioms socialinę riziką. Socialinės paslaugos teiktos 171 šeimai, kuriose augo 340 vaikų. 2019 m. paslaugų gavėjų skaičius išlieka panašus – 176 šeimos ir 351 vaikas. 2020 m. gruodžio 31 d. duomenimis, paslaugos teiktos 170 šeimų, vidutiniškai po 12 šeimų vienam socialiniam darbuotojui.

ŠVG centras pradėjo veikti nuo 2018 m. liepos 1 d., kai vadovaujantis LR Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu (toliau – Įstatymas), šeimoms, patiriančioms riziką, pradėta taikyti atvejo vadyba. Ją dažniausiai inicijuoja Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba (toliau – VTAS), rečiau savivaldybės administracija, seniūnijos, švietimo, socialinių paslaugų ir kitos įstaigos, visuomeninės organizacijos, teikiančios pagalbą vaikams, šeimoms. 2020 m. ŠVG centras gavo 143 prašymus iš VTAS, seniūnijų, bendruomenių taikyti atvejo vadybą. Šeimų problemos analizuotos 430 atvejo vadybos posėdžių. Atvejo vadybos procesas užbaigtas 69 šeimoms.

Rokiškio rajono savivaldybės gimusiųjų ir augančių šeimose, kurioms teikiamos socialinės paslaugos skaičius 2017–2020 m.

Metai	2017 m.	2018 m.	2019 m.	2020 m.
Gimusių vaikų skaičius	222	224	182	156
Vaikų, augančių šeimose, kurioms teikiamos socialinės	19 (8,5 proc.)	19 (8,5 proc.)	14 (7,7 proc.)	16 (10,2 proc.)

paslaugos, skaičius				
---------------------	--	--	--	--

Šaltiniai: Higienos institutas ir Rokiškio r. savivaldybė

Iš šių duomenų matyti, kad kasmet mažėjant gimstamumui vaikų, augančių šeimose, kurioms teikiamos paslaugos, skaičius svyruoja, tačiau procentas nuo gimusiųjų didėja.

2020 m. Prezidento institucija ir Lietuvos Respublikos Vyriausybė akcentavo pagalbos socialinės atskirties šeimai būdą – vaikų priežiūrą vaikų darželyje. Apklausus ŠVG centro socialines darbuotojas, teikiančias paslaugas šeimoms, paaiškėjo, kad didžioji dauguma paslaugas gaunančių šeimų vaikų nuo 2 metų lanko darželius. Vietų trūksta Pandėlio seniūnijoje. Situacija aptarta su savivaldybės administracijos Švietimo ir sporto skyriaus specialistais, Pandėlio universalios daugiafunkcio centro administracija.

Socialiai pažeidžiamų šeimų gyvenimas COVID-19 pandemijos laikotarpiu dar labiau „išryškino“ problemas: tėvystės įgūdžių stoką, skurdą ir nepriteklių. Socialinė izoliacija, baimė pasireiškė depresija, noru „pabėgti“ nuo šeimos, vaikų, apatiškumu, dažnai atsikartojančiomis priklausomybėmis. Šeimose, kurioms teikiamos paslaugos, gyvenantys vaikai tapo dar labiau pažeidžiami, o nuotolinis ugdymas išryškino tėvystės įgūdžių stoką: tėvams sudėtinga sudaryti sąlygas vaikams mokytis, padėti jiems jungtis prie nuotolinio mokymo programų. Pastebėta, kad tėvams trūksta kantrybės padedant ruošti pamokas ar paaiškinti, tai kas nesuprantama.

Ypač sudėtinga situacija šeimose, kurioms socialinės paslaugos teikiamos ilgą laiką (po 5–10 metų). Šių šeimų tėvai nemotyvuoti keistis, nepripažįsta esamų problemų. Netgi drastiškos priemonės, kaip vaikų paėmimas iš šeimos, jų laikina globa pas giminaičius ar budinčius globotojus, šeimos apgyvendinimas krizių centre, nemotyvuoja tėvų keisti gyvenimo būdą, atsisakyti priklausomybių, vykdyti pagalbos planuose numatytas priemones. Pastebėta dar viena tendencija: tėvai, užaugę nepalankioje socialinėje aplinkoje, be meilės, pagalbos šeimoje, negeba užmegzti santykių su vaikais, mažai su jais bendrauja, nesirūpina jų emocine būkle, užimtumu ar buitimi. Vaikai, užaugę tokiose šeimose, yra konfliktiškesni, agresyvesni, kartoja tėvų ne visada tinkama elgesį, nenori dirbti, tinginiauja, nepripažįsta pareigų, bijo kritikos.

Tuo tarpu naujų paslaugų gavėjų didesnė motyvacija spręsti problemas. Pastebimas šeimų problematikos spektro pokytis: jei anksčiau daugiausia paslaugos teiktos šeimoms, kurios patiria skurdą, tėvai bedarbiai, priklausomi nuo alkoholio, tai pastaraisiais metais daugėja klientų, kurie patys negeba išspręsti skyrybų problemas, konfliktų tarp tėvų ir vaikų.

Padalinyje paslaugas gaunantys 82 asmenys buvo įsipareigoję spręsti priklausomybės nuo alkoholio ir narkotikų problemą, pažadą įvykdė 49 ir yra sveikimo procese; 2 asmenys įsipareigojimą nevykdė, dėl COVID-19 pandemijos, nes nevyko užsiėmimai. 93 paslaugų gavėjai buvo įsipareigoję spręsti nedarbo problemą, 34 jų – įsipareigojimą įvykdė; 88 asmenys buvo įsipareigoję kreiptis į sveikatos priežiūros specialistus ir laikytis jų nurodymų, 71 – įsipareigojimą įvykdė; 138 buvo įsipareigoję kreiptis į psichologus ir laikytis jų nurodymų, 71 – įsipareigojimą įvykdė; 73 šeimos buvo įpareigtos spręsti kylančius konfliktus šeimoje, 44 šeimų nariai lankė specialistų konsultacijas ir pastebėti teigiami pokyčiai šeimoje; viena šeima dėl COVID-19 pandemijos nelankė, nes buvo atšauktas vizitas; 18 šeimų buvo įpareigtos spręsti smurto problemą šeimoje, iš jų 14 lankė specialistų konsultacijas, po jų nauji smurto atvejai neužfiksuoti; 59 šeimos buvo įsipareigojusios labiau domėtis vaiko ugdymo procesu bei mokyklos lankomumu, 43 šeimos šį įsipareigojimą įvykdė; 55 šeimos buvo įpareigtos gerinti šeimos buitines sąlygas ir vaiko aplinką, 42 įsipareigojimą sėkmingai įvykdė; 23 šeimos buvo įpareigtos nustatyti vaiko tėvystę ir prisiteisti išlaikymą, iš jų su socialinių darbuotojų pagalba 19 atvejų buvo išspręsti arba šiuo metu yra sprendimo procese.

KOKYBĖS KONTROLĖ PASLAUGŲ GAVĖJŲ LYGMENIU

ŠVG centre pirmą kartą buvo atlikta paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Joje dalyvavo ir anketas užpildė 94 paslaugų gavėjai, tai yra beveik 60 proc. nuo visų paslaugas gaunančių šeimų, Didžioji dauguma – 82 (87,3 proc.) – moterys ir tik 12 (12,7 proc.) – vyrų. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal amžių: iki 20 metų – 3 (3,2 proc.), nuo 21–40 metų – 56 (59 proc.), nuo 41–60 metų – 34 (36 proc.), nuo 61–80 metų – 1 (1 proc.).

Net 40 (42,5 proc.) apklaustųjų neatsimena, nuo kada jiems pradėtos teikti paslaugos. Daugiausia atsiliiepimų – net 34 (36 proc.) surinkta iš gavėjų, kuriems paslaugos pradėtos teikti 2013–2019 m. Seniausiai nuo 1996–2006 m. laikotarpio paslaugas gauna 2 apklaustieji, nuo 2007–2012 m. – 9 respondentai. Tiek pat 9 apklaustiesiems paslaugos pradėtos teikti 2020 m.

Apklauskos duomenys liudija, kad šeimos teigiamai vertina socialinių darbuotojų darbą, pasitiki jais, mano, kad darbuotojai prisideda prie šeimų sunkumų sprendimo. 85 (90 proc.) respondentai iš 94 dalyvavusiųjų apklausoje visus šešis klausimus apie socialinių darbuotojų įvertinimą atsakė „Taip“.

Socialinių darbuotojų įvertinimas (proc.)

	Klausimas – atsakymas	Taip	Ne	Nežinau	Kita
1	Ar socialiniai darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus?	98	0	2	0
2	Ar socialiniai darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugoms atlikti?	99	0	1	0
3	Ar socialiniai darbuotojai efektyviai prisideda prie Jūsų problemos sprendimo?	96	0	4	0
4	Ar socialiniai darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?	95	0	5	0
5	Ar socialiniai darbuotojai pagarbiai / mandagiai bendrauja?	98	1	1	0
6	Ar pasitikite paslaugas teikiančiais socialiniais darbuotojais?	95	0	5	0

Iš penkiolikos apklausoje vertintų socialinių paslaugų respondentai dažniausiai kaip naudingas minėjo informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, maitinimo organizavimo, transporto, socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas. O tarp tų, kurios jiems neteikiamos žymėjo sociokultūrinės ir atokvėpio. Tikėtina, kad apie šias paslaugas jie labai mažai žino.

Daugiausia 49 (52 proc.) respondentų apie šeimoms teikiamas paslaugas sužinojo iš socialinių darbuotojų, 14 (15 proc.) – pažįstamų, 12 (13 proc.) – žiniasklaidos, 8 – vaiko teisių specialistų, 7 – savivaldybės specialistų, 4 – medicinos darbuotojų.

Net 63 (67 proc.) respondentai teigiamai vertina savanorių veiklą teikiant paslaugas, neigiamo atsiliiepimo nė vieno, 25 (26 proc.) atsakė, jog nėra su tuo susidūrę, o 6 (11 proc.) – apie savanorių dalyvavimą socialinėje veikloje neturi nuomonės. Į klausimą, ar žinote apie nevyriausybinės organizacijas (toliau – NVO), veikiančias socialinių paslaugų srityje, 28 (30 proc.) atsakė teigiamai, o 65 (70 proc.) atsakė nežinantys. Gauti nevyriausybinių paslaugas norėtų 25 (26 proc.) respondentai, 12 (13 proc.) nurodė, jog jie nejaučia skirtumo tarp biudžetinių ir nevyriausybinių organizacijų teikiamų paslaugų. Net 33 (35 proc.) apklauskos dalyviai tikino nenorintys, kad jiems paslaugas teiktų nevyriausybinių organizacijos, 24 (26 proc.) atsakė, jog negalintys pasakyti. Toks didelis neigiamai atsakiusių ir nežinančių skaičius rodo mažą pasitikėjimą nevyriausybiniu sektoriumi.

Paprašyti išvardinti NVO, penki prisiminė katalikišką labdaros organizaciją „Caritas“, trys – labdaros ir paramos fondą „Maisto bankas“, po vieną – visuomeninę organizaciją dirbančią

dėl vaikų ir vaikams „Gelbėkit vaikus“ bei Lietuvos Raudonojo kryžiaus draugiją, kaimo bendruomenę. Respondentai prie NVO priskyrė seniūnijas, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybą.

Siekiant išsamiau išsiaiškinti apie paslaugų kokybę, buvo klausiama, ar pasikeitė situacija šeimoje, pradėjus teikti socialines paslaugas, 30 (32 proc.) nurodė, kad labai pagerėjo, 40 (42,5 proc.) – pagerėjo, 5 (5 Proc.) – liko tokia pati, 9 (9,5 proc.) – pažymėjo, kad pokyčio negali įvertinti. Respondentų nuomone, situacijos šeimoje pagerėjimui didžiausią įtaką turėjo darbuotojų profesionalumas ir kompetencija, paslaugų teikėjų rūpestingumas ir atsidavimas darbui bei laikas, kurio daugiau skiriama problemoms spręsti. Mažiau įtakos turėjo gauta materialinė ir finansinė parama.

Į atvirus anketos klausimus, kas turėjo įtakos, kad situacija pagerėjo, respondentai atsakinėjo trumpai: „Rūpestingas socialinis darbuotojas“, „Daktarų pagalba kartus su socialiniu darbuotoju“, „Socialinio darbuotojo nuoširdus bendravimas“, „Socialinis darbuotojas myli mūsų šeimą“, „Socialinis darbuotojas moka paaiškinti ir užjausti“, „Gaunu daugiau informacijos“, „Pagerėjo gyvenimo sąlygos, daugiau sutaupome pinigų“. Šeimoje nesikeičiančios situacijos priežastimi vienas apklausiamasis nurodė, kad socialinio būsto skyrimas greičiausiai išspręstų visas problemas, kitas pažymėjo, kad šeimoje situacija pablogėjo dėl socialinio darbuotojo požiūrio: per didelio dėmesio kreipimo į skundus, taip pat alkoholio vartojimo.

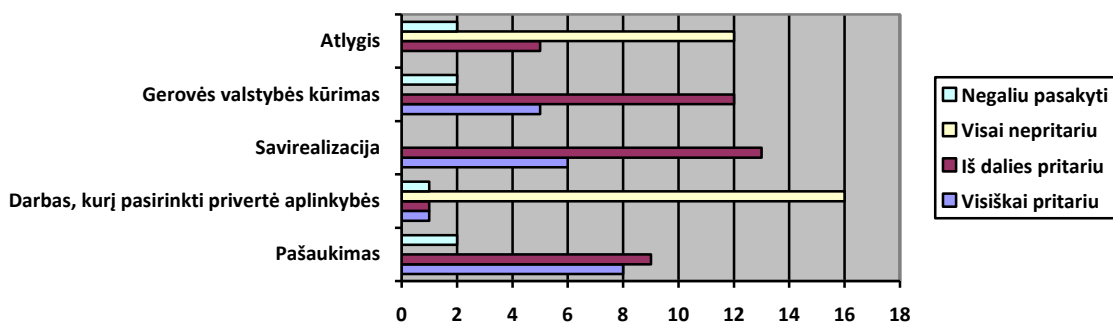
Nuo 2018 m. liepos mėn. šeimoms teikiamos socialinės paslaugos, taikant atvejo vadybos metodą. Kaip šį pokytį vertina paslaugų gavėjai? 37 (40 proc.) apklaustųjų nuomone, problemos sprendžiamos greičiau, 28 (30 proc.) pokyčių nepastebėjo, 5 (5 proc.) mano, jog padaugėjo posėdžių, tačiau dėl to problemų sprendimas nepagreitėjo. Palyginus daug – 24 (25 proc.) respondentų į šį klausimą neatsakė. Galime tik spėti, dėl kokių priežasčių jie jį ignoravo.

Paslaugų gavėjai pastabų, pageidavimų, pasiūlymų dėl teikiamų paslaugų neišsakė.

KOKYBĖS KONTROLĖ PASLAUGŲ TEIKĖJŲ LYGMENIU

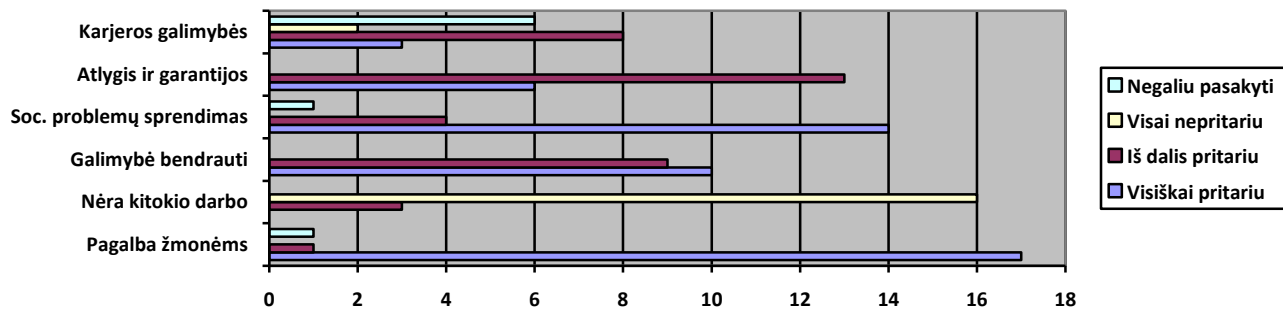
ŠVG centro socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų anketinė apklausa buvo vykdoma, siekiant išsiaiškinti darbuotojų nuomonę apie socialinių paslaugų kokybę, darbo aplinkos vertinimą ir darbo organizavimo efektyvumą. Apklausoje dalyvavo 19 darbuotojų, tai yra visi tuo metu dirbę. Jų pasiskirstymas pagal amžių: 8 (42 proc.) – nuo 21 iki 40 metų, 10 (53 proc.) – nuo 41 iki 60 metų ir 1 (5 proc.) – virš 61-erių. Nors du respondentai nepažymėjo lyties, tačiau žinoma, kad ŠVG centre dirba tik moterys, todėl galima teigti, kad anketas užpildė tik moterys. Devyni (47 proc.) apklausoje dalyvavę darbuotojai socialinį darbą dirba iki 5 metų, 5 (26,3 proc.) – nuo 5 iki 10 metų, 4 (21 proc.) – nuo 11 iki 20 metų, 1 (5 proc.) – daugiau nei 20 metų.

Socialinio darbuotojo portretas



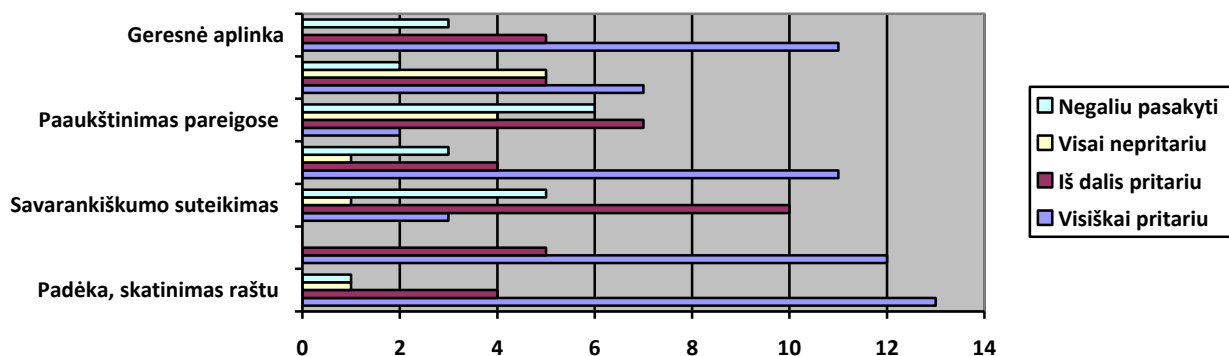
Iš darbuotojų atsakymų galima daryti išvadą, kad dauguma socialinių darbą rinkosi iš pašaukimo kaip būdą realizuoti sumanymus, o aplinkybės ir atlygis tam neturėjo didžiausios reikšmės.

Veiksniai, skatinantys gerai atlikti darbą



Išvalga: dauguma socialinių darbuotojų skatina dirbti šį darbą noras padėti žmonėms, galimybė su jais bendrauti ir prisidėti prie jų problemų sprendimo, darbuotojus tenkina užmokestis ir socialinės garantijos. Nors nedideliame mieste kaip Rokiškis kitokio darbo susirasti sudėtinga, tačiau tai netapo priežastimi dirbti socialiniame lauke.

Socialinių darbuotojų motyvuojantys veiksniai



Išvalga: darbuotojus daugiausia motyvuoja pagyrimas, paskatinimas žodžiu ir raštu, atlyginimo padidinimas, premijos, galimybė tobulėti, mažesni motyvatoriai – pakėlimas pareigose, savarankiškumo suteikimas.

Dažniausiai darbuotojai kvalifikaciją kelia dalyvaudami vieną ar kelias dienas trunkančiose mokymuose, tęstinėse supervizijose, tačiau retai dalyvauja konferencijose, ir visai nedalyvauja stažuotėse Lietuvoje ar užsienyje.

Socialinių darbuotojų atsakymas į klausimą, ar gavėjams skirtos paslaugos tenkina jų poreikius pasiskirstė taip: 12 (63 proc.) atsakė, kad tenkina, 7 (37 proc.) – iš dalies. 18 (95 proc.) respondentų nuomone, paslaugų gavėjų problemos sprendžiamos operatyviai, tik vienas (5 proc.) atsakė, jog iš dalies operatyviai. Teikti paslaugas pagal planą dažniausiai trukdo: nenumatytos užduotys – 12 (63 proc.) teigiamų atsakymų, 4 (21 proc.) – didelis funkcijų kiekis, 3 (16 proc.) – tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas.

Į klausimą, ar per paskutiniuosius penkerius metus keitėsi teikiamų paslaugų kokybė, 8 (42 proc.) respondentai atsakė, kad pagerėjo, 2 (10 proc.) nurodė, kad nepasikeitė, 5 (26 proc.) – negalėjo pasakyti, o dar 4 (22 proc.) – nieko nepažymėjo. Pagerėjimo priežastimi įvardijo paslaugų priartinimą prie gyvenamosios vietos, pradėtas teikti priklausomybių konsultanto paslaugas.

Darbuotojų siūlymui rajono savivaldybės administracijai, Rokiškio socialinės paramos centrui ar kitai socialines paslaugas teikiančiai įstaigai:

1. artinti paslaugas prie gyvenamosios vietos;
2. transporto priemonių skyrimas socialiniams darbuotojams, dirbantiems seniūnijose;
3. pateikti konkrečiai ir aiškiai suformuotas darbo tvarkas;
4. tarpinstitucinio bendradarbiavimo plėtojimas;
5. klientų filtravimas pagal negalios pobūdį;
6. skirti daugiau etatų socialinėms paslaugoms teikti;
7. sudaryti sąlygas semtis patirties iš kitų paslaugas teikiančių įmonių;
8. gyventojams teikti daugiau informacijos apie socialines paslaugas.

II DALIS

ROKIŠKIO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO PAGALBOS Į NAMUS PADALINYS

Rokiškio socialinės paramos centro (toliau – centras) Pagalbos į namus padalinys 2020 m. lapkričio mėn. buvo reorganizuotas, sujungiant du padalinius į vieną, suformuojant Socialinių paslaugų namuose padalinį. Anketavimo laikotarpiu veikė kaip atskiras padalinys, todėl kokybės analizė atliekama kaip atskiro padalinio.

Pagalba į namus – tai asmens namuose teikiamos paslaugos, padedančios tvarkytis buityje ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Paslaugų tikslas – sudaryti galimybes žmonėms kuo ilgiau gyventi savo namuose, jam pažįstamoje ir įprastoje aplinkoje. Paslaugos gavėjai – suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, kiti asmenys ir šeimos, laikinai dėl ligos ar kitų priežasčių netekę savarankiškumo. Pagalba į namus gali būti teikiama iki 10 val. per savaitę. Pagrindinės paslaugos – informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, bendravimas, maitinimo organizavimas (jei maistas pristatomas iš kitų tarnybų) arba maisto produktų nupirkimas, pristatymas ir pagalba ruošiant maistą, pagalba buityje ir namų ruošoje, palydėjimas į įvairias įstaigas. 2020 m. pagalba į namus padalinio 14 darbuotojai paslaugas teikė 172 asmenims.

KOKYBĖS KONTROLĖ PASLAUGŲ GAVĖJŲ LYGMENIU

2020 m. gegužės – rugpjūčio mėn. Pagalbos į namus padalinyje buvo atlikta paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Joje dalyvavo ir anketas užpildė 36 paslaugų gavėjai ir 9 darbuotojai. Didžioji dauguma apklausoje dalyvavusiųjų moterys: iš 36 paslaugas gaunančiųjų – tik 5 vyrai. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal amžių: nuo 41–60 metų – 1 (2,8 proc.), nuo 61–80 metų – 15 (41,7 proc.), daugiau nei 81 – 20 asmenų (55,5 proc.). Garbaus amžiaus žmonėms sudėtinga atsiminti, nuo kada jiems pradėtos teikti socialinės paslaugos: 15 (41,7 proc.) apklaustųjų neatsimena, kiti teigė, jog socialiniai darbuotojai jų namuose pradėjo lankytis nuo 2013 metų ar vėliau.

Siekiant išaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina darbuotojus, apklausoje buvo pateikti šeši klausimai (lentelėje). Visose 36 anketose pažymėta vienodai – šeši „Taip“ atsakymai. Toks šimtaprocentinis teigiamas vertinimas kelia abejonių, ar respondentai suprato apklausos klausimus, ar skyrė pakankamai laiko įsigilinti.

Socialinių darbuotojų įvertinimas (proc.)

	Klausimas – atsakymas	Taip	Ne	Nežinau	Kita
1	Ar socialiniai darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus?	100	0	0	0

2	Ar socialiniai darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugoms atlikti?	100	0	0	0
3	Ar socialiniai darbuotojai efektyviai prisideda prie Jūsų problemos sprendimo?	100	0	0	0
4	Ar socialiniai darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?	100	0	0	0
5	Ar socialiniai darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	100	0	0	0
6	Ar pasitikite paslaugas teikiančiais socialiniais darbuotojais?	100	0	0	0

Iš penkiolikos apklausoje vertintų socialinių paslaugų respondentai dažniausiai kaip naudingas minėjo informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, maitinimo organizavimo, transporto, pagalbos ir namų ruošoje, lydėjimo į įvairias įstaigas, asmens higienos paslaugų organizavimo paslaugas. Bene mažiausiai teikė dėmesio sociokultūrinės ir atokvėpio paslaugas. Tikėtina, kad apie jas mažiausiai žino.

Daugiausia 14 (39 proc.) respondentų apie teikiamas paslaugas sužinojo iš socialinių darbuotojų, 8 (22,2 proc.) – pažįstamų, 2 (5,5 proc.) – žiniasklaidos, 1 (2,7 proc.) - savivaldybės specialistų, 11 (30,5 proc.) – medicinos darbuotojų.

Net 18 (50 proc.) respondentų teigiamai vertina savanorių veiklą teikiant paslaugas, neigiamo atsiliepimo nė vieno, 11 (30,5 proc.) atsakė, jog nėra su tuo susidūrę, o 7 (19,4 proc.) – apie savanorių dalyvavimą socialinėje veikloje neturi nuomonės. Į klausimą, ar žinote apie nevyriausybinės organizacijas (toliau – NVO), veikiančias socialinių paslaugų srityje, 10 (27,8 proc.) atsakė teigiamai, o 26 (72,2 proc.) atsakė nežinantys. Gauti nevyriausybinių organizacijų teikiamas paslaugas norėtų 5 (14 proc.) respondentai, 2 (6 proc.) – nepageidautų, 6 (17 proc.) nurodė, jog jie nejaučia skirtumo tarp biudžetinių ir nevyriausybinių organizacijų teikiamų paslaugų, 23 (64 proc.) pažymėjo, jog į šį klausimą negalintys pasakyti. Paprašyti išvardinti NVO, su kuriomis teko bendradarbiauti arba yra girdėję apie jų veiklą, respondentai nenurodė nė vienos. Pakankamai didelis negalinčių išreikšti nuomonės apie NVO skaičius, leidžia daryti prielaidą, kad paslaugas gaunantys žmonės mažai žino apie nevyriausybinių sektorių.

Į klausimą, ar pasikeitė situacija šeimoje, pradėjus teikti socialines paslaugas, 21 (58 proc.) nurodė, kad labai pagerėjo, 14 (40 proc.) – pagerėjo, 1 (2 proc.) – liko tokia pati. Respondentų nuomone, situacijos šeimoje pagerėjimui didžiausią įtaką turėjo darbuotojų profesionalumas ir kompetencija, paslaugų teikėjų rūpestingumas ir atsidavimas darbui bei laikas, kurio daugiau skiriama problemoms spręsti. Mažiau įtakos turėjo gauta materialinė ir finansinė parama.

Kadangi padalinys reorganizuotas, tai paslaugų kokybės kontrolė paslaugų teikėjų lygmeniu nutarta neatlikti.

III DALIS

ROKIŠKIO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO OBELIŲ SAVARANKIŠKO GYVENIMO NAMAI

Apgyvandinimo savarankiško gyvenimo namuose paslaugos – tai namų aplinkos sąlygų ir reikalingų paslaugų suteikimas asmenims (šeimoms), kuriems nereikia nuolatinės, intensyvios priežiūros, sudarant jiems sąlygas savarankiškai tvarkyti savo asmeninį (šeimoms) gyvenimą. Savarankiško gyvenimo namų tikslinė grupė – suaugę asmenys, kuriems nustatytas apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslaugos poreikis.

Dažniausiai teikiamos paslaugos: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, apgyvendinimas, kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir (ar) palaikymas, ir (ar) atkūrimas (savitvarka, asmens higiena, sveika gyvensena, namų ruošą, namų saugumas, švara

virtuvėje ir kitur namuose, maisto ruošimas, biudžeto planavimas, pinigų taupymas ir valdymas, naudojimas banko paslaugomis, apsipirkimas.

Obelių savarankiško gyvenimo namuose (toliau – SGN) įrengta 17 kambarių, 6 iš jų – vienviečiai. Vienu metu savarankiško gyvenimo namuose gali gyventi 34 asmenys. Visų apgyvendintųjų likimai panašūs: tai žmonės, neturintys savo stogo virš galvos. Namai niekada nebūna tušti, čia šiltą būstą randa įvairaus amžiaus gyventojai. Gyventojams paslauga suteikiama 6 mėn., per tą laiką jie motyvuojami keisti gyvenimo būdą, susirasti savo būstą. Šeimos su mažamečiais vaikais apgyvendinamos Obelių socialinių paslaugų namų padalinyje – Krizių centre. Gyventojų skaičius SGN nuolat kinta: šiltuoju vasaros metu sumažėja, žiemą – padaugėja. Per 2020 m. SGN buvo apgyvendinti 37 asmenys, daliai jų – dėl įvairių ligų nustatytas neįgalumas. Socialiai pažeidžiamų SGN gyventojų gyvenimas COVID-19 pandemijos laikotarpiu dar sudėtingesnis, nes buvo ribojamas paslaugų gavėjų judėjimas, išėjimas į miestą, bendravimas su aplinkiniais.

Gyventojams sudarytos artimos namų aplinkai sąlygos savarankiškai tvarkytis buitį – atlikti namų ruošos darbus, gamintis maistą, apsipirkti, patiems tvarkyti pinigų apskaitą, susimokėti mokėti už komunalines paslaugas, kitus mokesčius. Gyventojams kasdienėje veikloje padeda socialinis darbuotojas, užimtumo specialistas ir jo padėjėjas. Įstaigoje slenkančiu grafiku dirba keturi socialinio darbuotojo padėjėjai.

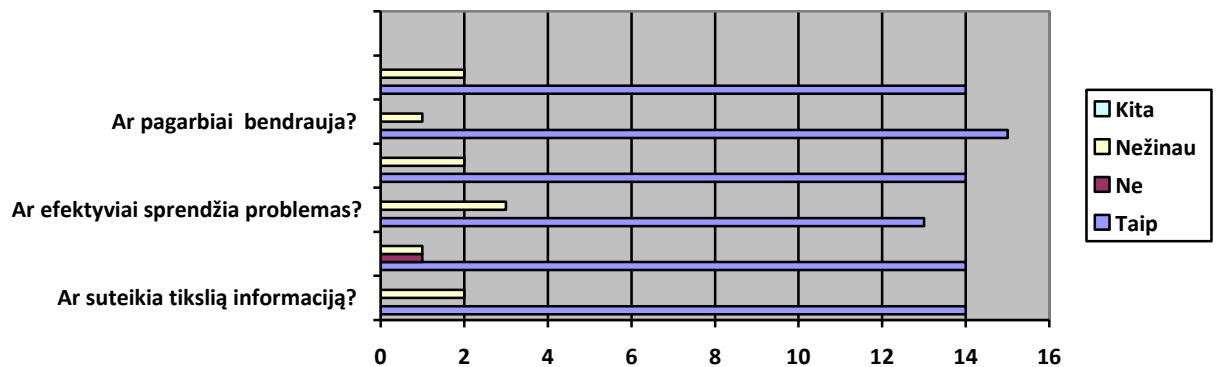
KOKYBĖS KONTROLĖ PASLAUGŲ GAVĖJŲ LYGMENIU

2020 m. gegužės–rugpjūčio mėn. Obelių SGN buvo atlikta paslaugų gavėjų ir jų teikėjų anketinė apklausa. Joje dalyvavo ir anketas užpildė 16 paslaugų gavėjų ir 6 darbuotojai. Didžioji dauguma apklausoje dalyvavusiųjų moterys: iš 16 paslaugas gaunančiųjų – 5 vyrai. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal amžių: nuo 21 iki 40 metų – 4 (25 proc.), 41–60 metų – 9 (56 proc.), nuo 61–80 metų – 3 (19 proc.). Didžioji dauguma 14 (87,5 proc.) paslaugų gavėjų nurodė, kad socialines paslaugas gauna nuo 2013 m. Daliai gyventojų apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslaugos skiriamos ne vieną kartą: pagyvenę pusmetį, išeina pas draugus, pažįstamus, tačiau savarankiškai gyventi negali ir grįžta į socialinių paslaugų įstaigą.

Siekiant išaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina SGN dirbančius socialinius darbuotojus, jų padėjėjus, užimtumo specialistus, apklausoje buvo pateikti šeši klausimai. Apklausos duomenys liudija, kad gyventojai teigiamai vertina darbuotojus, pasitiki jais, mano, kad darbuotojai prisideda prie problemų sprendimo. 13 respondentų iš 16 dalyvavusiųjų apklausoje visus šešis klausimus apie socialinių darbuotojų įvertinimą atsakė „Taip“.

Socialinių darbuotojų įvertinimas (proc.)

	Klausimas - atsakymas	Taip	Ne	Nežinau	Kita
1	Ar socialiniai darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus?	87,5	0	12,5	0
2	Ar socialiniai darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugoms atlikti?	87,5	6,25	6,25	0
3	Ar socialiniai darbuotojai efektyviai prisideda prie Jūsų problemų sprendimo?	81,25	0	18,75	0
4	Ar socialiniai darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?	87,5	0	12,5	0
5	Ar socialiniai darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	93,75	0	6,25	0
6	Ar pasitikite paslaugas teikiančiais socialiniais darbuotojais?	87,5	0	12,5	0



Į klausimą, iš kur sužino apie socialines paslaugas, 6 (37,5 proc.) atsakė, jog iš pažįstamų, tiek pat – iš socialinių darbuotojų, 2 (12,5 proc.) – žiniasklaidos, 2 (12,5 proc.) – savivaldybės specialistų. Aštuoni (50 proc.) respondentų teigiamai vertina savanorių veiklą, teikiant paslaugas, neigiamo atsiliepimo nė vieno, 7 (43,75 proc.) atsakė, jog nėra su tuo susidūrę, 1 (6,25 proc.) – apie savanorių dalyvavimą socialinėje veikloje neturi nuomonės. Į klausimą, ar žinote apie nevyriausybinės organizacijas (toliau – NVO), veikiančias socialinių paslaugų srityje, 9 (56,25) atsakė teigiamai, o 7 (43,75 proc.) – tikino apie jas nežinantys.

Gauti nevyriausybinių paslaugas norėtų 4 (25 proc.) respondentų, 3 (18,75 proc.) – nepageidautų, 3 (18,75 proc.) nurodė, jog jie nejaučia skirtumo tarp biudžetinių ir nevyriausybinių organizacijų teikiamų paslaugų, 6 (37,5 proc.) pažymėjo, jog į šiuo klausimu neturi nuomonės. Paprašyti išvardinti NVO, su kuriomis teko bendradarbiauti arba yra girdėję apie jų veiklą, dauguma respondentų įvardijo „Caritą“, neįgaliųjų draugiją, klubą „Artritas“.

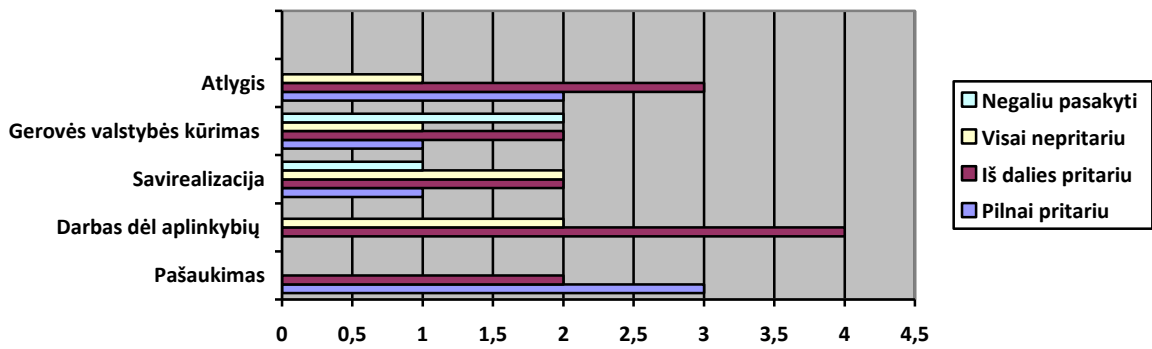
Į klausimą, ar keitėsi situacija, pradėjus teikti socialines paslaugas, 5 (31,25 proc.) nurodė, kad pagerėjo, 7 (43,75 proc.) – liko tokia pati, 4 (25 proc.) neapsisprendė ir negalėjo įvertinti pokyčio. Respondentų nuomone, situacijos pagerėjimui didžiausią įtaką turėjo paslaugų teikėjų rūpestingumas ir atsidavimas darbui bei gauta materialinė ir finansinė parama.

KOKYBĖS KONTROLĖ PASLAUGŲ TEIKĖJŲ LYGMENIU

Obelių SGN socialinių darbuotojų, jų padėjėjų, užimtumo specialistų anketinė apklausa buvo vykdoma, siekiant išsiaiškinti paslaugų teikėjų nuomonę apie socialinių paslaugų kokybę, darbo aplinkos vertinimą ir darbo organizavimo efektyvumą.

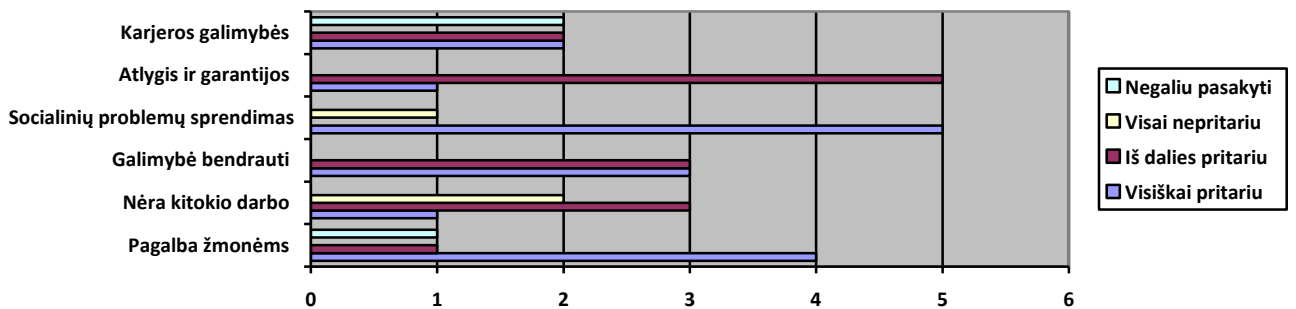
Apklausoje dalyvavo 6 darbuotojai. Jų pasiskirstymas pagal amžių: 2(33 proc.) nuo 21 iki 40 metų, 4 (67 proc.) – nuo 41 iki 60 metų. Pagal lytį pasiskirstę vienodai – 3 vyrai ir 3 moterys. Vienas (17 proc.) apklausoje dalyvavęs darbuotojas socialinių paslaugų srityje dirba iki 5 metų, 2 (34 proc.) – nuo 5 iki 10 metų, 3 (49 proc.) – nuo 11 iki 20 metų.

Obelių SGN darbuotojo portretas



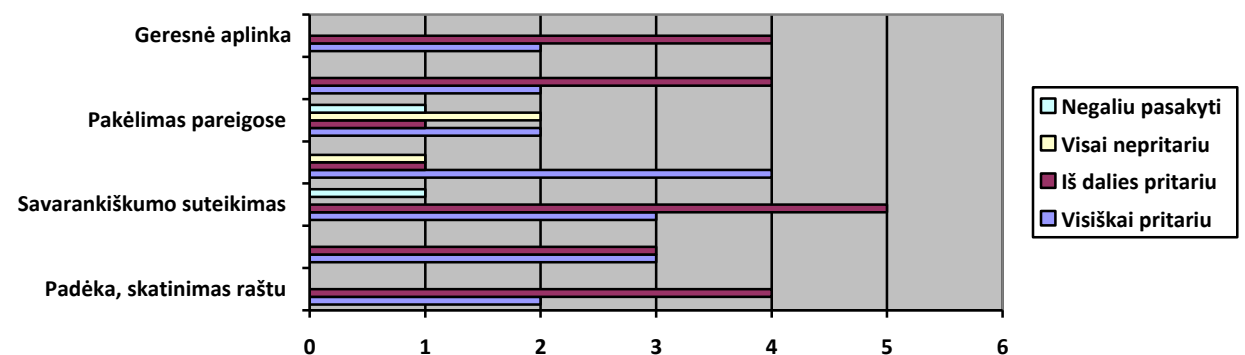
Iš darbuotojų atsakymų galima daryti išvadą, kad darbą socialinėje sferoje privertė pasirinkti aplinkybės, taip pat rinkosi iš pašaukimo kaip būdą realizuoti sumanymus, tačiau nemažą įtaką turėjo ir atlygis.

Veiksniai, skatinantys gerai atlikti darbą



Išvalga: dauguma socialinių darbuotojų skatina dirbti šį darbą noras padėti žmonėms ir prisidėti prie jų problemų sprendimo. Šio centro keturi darbuotojai pripažino, kad nedideliame mieste kaip Rokiškis kitokio darbo susirasti sudėtinga ir tai galėjo tapti priežastimi dirbti socialiniame lauke.

Darbuotojų motyvuojantys veiksniai



Išvalga: darbuotojus daugiausia motyvuoja atlyginimo pakėlimas, iš dalies - paskatinimas žodžiu, geresnės aplinkos sukūrimas.

Dažniausiai darbuotojai kvalifikaciją kelia dalyvaudami vieną ar kelias dienas trunkančiose mokymuose, savarankiškai gilinasi į specializuotą literatūrą, nedalyvauja konferencijose, stažuotėse Lietuvoje ar užsienyje.

Darbuotojų atsakymas į klausimą, ar gavėjams skirtos paslaugos tenkina jų poreikius pasiskirstė po lygiai: 3 atsakė, kad tenkina, 3 – iš dalies. 2 respondentų nuomone, paslaugų gavėjų problemos sprendžiamos operatyviai, 4 – iš dalies operatyviai. Teikti paslaugas pagal planą dažniausiai trukdo: nenumatytos užduotys – 4 teigiami atsakymai, 2 – didelis funkcijų kiekis. Į klausimą, ar per paskutiniuosius penkerius metus keitėsi teikiamų paslaugų kokybė, 3 respondentai atsakė, kad pagerėjo, 3 nurodė, kad nepasikeitė. Pagerėjimo priežastimi įvardijo Socialinės paramos centro direktorių pasikeitimą. Kai netenkina paslaugų kokybė, 3 darbuotojai mano, kad geriau pranešti įstaigos direktoriui, taip pat 3 linę problemas išsakyti padalinio vadovui.

Respondentų pateikti siūlymai rajono savivaldybės administracijai, Rokiškio socialinės paramos centrui ar kitai socialines paslaugas teikiančiai įstaigai: du darbuotojai siūlo daugiau dėmesio skirti socialinių darbuotojų darbui. Apibendrinant galima teigti, jog didžioji dauguma respondentų atsakė tik į uždarus klausimus, pastabų, pasiūlymų dėl teikiamų paslaugų neišsakė, tik pageidavo daugiau užimtumo paslaugų, o darbuotojai norėtų, kad būtų daugiau dėmesio skiriama jų atliekamam darbui.

IV DALIS

TYRIMO APIBENDRINIMAS IR REKOMENDACIJOS

Rokiškio rajone kasmet mažėjant vaikų gimstamumui, šeimų, kurioms teikiamos socialinės paslaugos, skaičius laikosi stabilus – apie 170 šeimų ir 350 jose augančių vaikų. Beje, vaikų, augančių minėtose šeimose, procentas nuo visų gimusių vaikų, kasmet didėja. Tai rodo, kad socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos, siekiant siekti ugdyti suaugusių šeimos narių įgūdžius užtikrinti vaikams visapusi vystymąsi ir ugdymą, šiuo metu yra reikalingos ir ateityje bus aktualios. Nuo 2018 m. liepos mėn. darbui su šeimomis pradėtas taikyti Atvejo vadybos metodas paslaugų teikimą suintensyvino, jis tapo daugiau orientuotas ne į procesą, o užsibrėžto rezultato siekimą. 40 proc. paslaugas gaunančiųjų mano, jog veikiant šiuo metodu problemos sprendžiamos greičiau.

Kadangi tyrimas vykdomas pirmą kartą, negalima atlikti duomenų palyginimo su ankstesniais metais. Pastebėta, jog visų trijų Rokiškio SPC padalinių paslaugų gavėjai teigiamai vertina socialinių darbuotojų darbą, mano, jog jie efektyviai prisideda prie problemų sprendimo. Dauguma paslaugų gavėjų apie socialines paslaugas sužino iš pažįstamų, socialinių darbuotojų, žiniasklaidos. Pokyčius šeimoje pradėjus teikti paslaugas teigiamai vertina net 98 proc. apklaustųjų, kuriems paslaugas teikia Pagalbos į namus padalinys, 75 proc. šeimų, kurioms paslaugas teikia ŠVG centras, ir Obelių SGN gyventojų.

Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ numato, kad viešasis sektorius turėtų teikti tik tas viešąsias paslaugas, kurių negali teikti NVO, bendruomeninės organizacijos ir verslo įmonės. Strategijoje numatyta iki 2030 m. ne mažiau kaip 30 proc. savivaldybių viešųjų paslaugų perduoti nevyriausybiniam ar privačiam sektoriui. Tyrime dalyvavę respondentų atsakymai liudija, kad jie mažai žino apie nevyriausybinių organizacijų veiklos galimybes socialiniame lauke, nepasitiki nevyriausybinio sektoriumi. Iš NVO žino „Caritą“, „Maisto banką“, „Gelbėkit vaikus“ Raudonąjį kryžių, kaimo bendruomenes, tačiau kai kurie prie NVO priskyrė seniūnijas, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybą.

Apklausoje išryškėjo skirtingas SPC padalinių darbuotojų požiūris į socialinį darbą. Jei ŠVG centro paslaugų teikėjai socialinį darbą rinkosi iš pašaukimo kaip būdą realizuoti sumanymus, o aplinkybės ir atlygis tam neturėjo didžiausios reikėmės, tai Obelių SGN darbuotojus rinktis darbą socialinėje sferoje privertė aplinkybės, jiems aktualus atlygio dydis. Veiksniais, skatinančiais gerai atlikti darbą, ŠVG centro ir Obelių SGN darbuotojai įvardija norą padėti

žmonėms, prisidėti prie jų problemų sprendimo, tačiau Obelių darbuotojai pripažino, kad rajone, kuriame didelė bedarbystė, sunku susirasti darbą ir tai tapo priežastimi, kad jie dirba socialinėje sferoje. O socialinį darbuotoją motyvuojantys veiksniai šių dviejų padalinių darbuotojų panašūs: pagyrimas, paskatinimas raštu, atlyginimo padidinimas, premijos.

Paslaugų gavėjai reikšmingų pastabų, pageidavimų, pasiūlymų dėl teikiamų paslaugų neišsakė. ŠVG centro paslaugų teikėjai siūlo artinti paslaugas prie gyvenamosios vietos, aprūpinti transportu, plėtoti tarpinstitucinį bendradarbiavimą, skirti daugiau etatų socialinėms paslaugoms teikti, Obelių SGN darbuotojai norėtų, kad jų darbui būtų skiriama daugiau dėmesio.

Paslaugas į namus gaunantys žmonės anketinėje apklausoje atsakė tik į uždarus klausimus, pastabų dėl teikiamų paslaugų kokybės, pageidavimų ar pasiūlymų neišsakė. Susidaro įspūdis, kad respondentai anketavimui skyrė mažai laiko, dėmesio ir reikšmės. Gali būti, kad dėl garbaus amžiaus arba kitokių priežasčių jie nesuvokė apklausos esmės, todėl kito tyrimo metu reikėtų su paslaugas teikiančiais socialiniais darbuotojais aptarti, kaip organizuoti anketavimą, gal net įtraukti paslaugos gavėjų artimuosius, giminaičius.

2021 m. ruošiantis anketavimui, atsižvelgiant į susidariusią situaciją, siūloma pateikti klausimus apie paslaugų teikimo pokyčius karantino laikotarpiu, norint sužinoti, kaip paslaugų gavėjai vertina mišrų paslaugų teikimo būdą, derinant bendravimą kontaktiniu būdu su nuotoliniu telefono skambučiais ar kitomis ryšio priemonėmis. Taip pat siūloma klausimynuose mažinti atvirųjų klausimų skaičių, nes vos keletas respondentų juos užpildo. Naujo tyrimo metu siūloma plėsti paslaugų gavėjų ratą, įtraukiant kitas socialinės priežiūros paslaugas – vaikų dienos socialinė priežiūra, bei socialinės globos paslaugas – dienos socialinė globa, trumpalaikė ir ilgalaikė socialinė globa.
