



VYTAUTO DIDŽIOJO UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
SOCIALINĖS GEROVĖS INSTITUTAS
SOCIALINIO DARBO KATEDRA

Samanta Prušinskienė

**SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLOS ORGANIZAVIMO TOBULINIMAS
DIRBANT SU PROTO IR PSICHINĘ NEGALIĄ TURINČIAIS ASMENIMIS**

Magistro baigiamasis darbas

Socialinio darbo studijų programa, valstybinis kodas 621L50004

Socialinio darbo studijų kryptis

Vadovas dr. Laura Varžinskienė

Apginta SMF dekanas

Marijampolė, 2014

TURINYS

ĮVADAS.....	7
1. SOCIALINĖ PAGALBA PROTO IR PSICHINĘ NEGALIĄ TURINTIEMS ASMENIMS LIETUVOJE.....	10
1.1 SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMAS	10
1.2 SOCIALINIO DARBUOTOJO PAGALBA PROTO IR PSICHINĘ NEGALIĄ TURINTIEMS ASMENIMS	13
1.3 SOCIALINĖS PASLAUGOS NEĮGALIESIEMS ASMENIMS SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE.....	14
2. SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLA IR JOS ORGANIZAVIMAS	15
2.1 SOCIALINIO DARBUOTOJO FUNKCIJOS DIRBANT SU PROTO IR PSICHINĘ NEGALIĄ TURINČIAIS ASMENIMIS	15
2.2 SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLOS ORGANIZAVIMAS DIRBANT SU PROTO IR PSICHINĘ NEGALIĄ TURINČIAIS ASMENIMIS.....	17
2.3 SOCIALINIO DARBUOTOJO TAIKOMI DARBO METODAI	19
2.3.1 Individualus socialinis darbas.....	20
2.3.2 Socialinis darbas su grupe	22
2.3.3 Darbas bendruomenėje	23
3. SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLOS ORGANIZAVIMO TOBULINIMO DIRBANT SU PROTO IR PSICHINĘ NEGALIĄ TURINČIAIS ASMENIMIS KOKYBINIS TYRIMAS	24
3.1 TYRIMO METODIKA.....	24
3.2 „N“ SOCIALINĖS GLOBOS NAMUOSE TEIKIAMOS PASLAUGOS	25
3.3 SOCIALINIO DARBUOTOJO DARBO ORGANIZAVIMO SPECIFIKA	27
3.4 KLIENTŲ PAGEIDAUJAMOS PASLAUGOS IR JŲ SUTEIKIMO GALIMYBĖS.....	30
3.5 SOCIALINIO DARBUOTOJO TEIKIAMOS PASLAUGOS	34
3.6 SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PASLAUGŲ ORGANIZAVIMAS	36
3.7 KOKYBIŠKŲ PASLAUGŲ TEIKIMO KLIŪTYS	41
3.8 SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ ORGANIZACINIAI (VADYBINIAI) GEBĖJIMAI.....	42
3.9 ORGANIZACINIAI SPRENDIMAI	45
3.10 SUNKUMAI ORGANIZUOJANT SAVO VEIKLĄ	47
3.11 SOCIALINIO DARBUOTOJO SPRENDIMAI ORGANIZUOJANT SOCIALINES PASLAUGAS PROTO IR PSICHINĘ NEGALIĄ TURINTIEMS ASMENIMS.....	50

4. PROJEKTAS: N GLOBOS NAMUOSE GYVENANČIŲ ASMENŲ TURINČIŲ PROTO PSICHINĘ NEGALIĄ RYŠIŲ ATSTATYMAS IR PALAIKYMAS SU ARTIMAISIAIS	57
IŠVADOS	62
REKOMENDACIJOS	63
DISKUSIJA.....	64
LITERATŪROS SĄRAŠAS	66
PRIEDAI	69

SANTRAUKA

Prušinskienė Samanta. Socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimas dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis. Socialinio darbo organizavimo studijų magistro baigiamasis darbas – darbo vadovas: Dr. Varžinskienė L.: Vytauto Didžiojo universitetas. Kaunas, 2014

Socialinės veiklos planavimas ir organizavimas socialinės globos namuose žmonėms su proto ir psichine negalia – sudėtinga problema. Ji reikalauja atsižvelgti į objektyvius, bei subjektyvius momentus ir pagaliau į poreikius, lūkesčius. Žinant gana ribotas mūsų šalies valstybinio biudžeto galimybes, socialinės globos institucijose turėtų būti ne tik didinamas socialinio personalo skaičius, bet ir gerinama jų darbo kokybė, teikiamos naujos socialinės paslaugos. Nes tik nuo idėjų pastangų, bendradarbiavimo priklauso, ar pavyks mūsų globojamam žmogui gyventi visapusišką gyvenimą. Šio tyrimo tikslas: Išanalizuoti socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimą, teikiant pagalbą asmenims turintiems proto ir psichinę negalią. Tyrimo objektas yra - socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimas dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis.

Pirmoje dalyje aprašome socialinių paslaugų teikimo organizavimą, taip pat apie socialinę pagalbą proto ir psichinę negalią turintiems asmenims Lietuvoje. Antroje dalyje analizuojame socialinio darbuotojo veiklą ir jos organizavimą, bei kokius darbo metodus taiko socialiniai darbuotojai dirbantys su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis. Trečioje dalyje aprašomas tyrimo organizavimas ir metodologija. Kokybinio tyrimo metu naudojant pusiau struktūruoto interviu metodą buvo apklausta 7 socialiniai darbuotojai dirbantys su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis. Šiuo tyrimu buvo siekiama atskleisti socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimą, teikiant pagalbą asmenims turintiems proto ir psichinę negalią. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad socialinės globos namai teikia įvairias paslaugas, tačiau nekokybiškai, kadangi didelis socialinių darbuotojų darbo krūvis. Socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimui padėtų: komandinis darbas, pasikeitęs vadovų požiūris į socialinių darbuotojų darbą, bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis ir bendravimas su artimaisiais.

SUMMARY

Prušinskienė Samanta. Improvement of social worker's job organization while working with mentally handicapped and psychotic patients. Master's research paper on organizing social work – research paper supervisor Dr. Varzinskienė L. Vytautas Magnus University. Kaunas, 2014

Planning and organizing social worker's job in social care homes with mentally handicapped and psychotic patients is an urgent issue. It requires to refer to objective and subjective aspects as well as needs and expectations. Due to limited national budget, institutions of social care urge to enhance the number of social staff, improve the quality of their work let alone new social services have to be installed. It is obvious that ideas, efforts, cooperation induce the scope of the multisided lifestyle a handicapped person might lead. The aim of this research is to analyze the improvement of social worker's job organization providing assistance to mentally handicapped and psychotic patients. The object of the research is Improvement of social worker's job organization while working with mentally handicapped and psychotic patients.

The first part embraces a description of organizing social care services as well as social assistance to mentally handicapped and psychotic patients in Lithuania. The second part outlines the analysis of social worker's job and its organization. The third part reveals the methodology and carrying out of the research. The qualitative research included semi structured interview and 7 social workers working with mentally handicapped and psychotic patients were interviewed.

The result of the research revealed that social care homes provide with a great variety of services though of very poor quality as they have to do a tremendous load of work. Group work, executives changed standpoint to social workers tasks, cooperation with other institutions and relatives contribute to the improvement of social worker's job organization.

ĮVADAS

Persirgta liga ar proto negalia žmogaus išorėje, elgesyje dažnai palieka sunkių pėdsakų: pažeidžia jo asmenybę, socialinius ryšius, santykius šeimoje, darbe. Sergantiesiems sumažėja glimybės ugdyti savo gebėjimus, atsiranda bendravimo įgūdžių stoka, sunkiau kontroliuoti savo gyvenimo situaciją, jaučia didelį nepilnavertiškumą.

Visuomenė ne visada supranta, kaip elgtis spręsdžiant neįgaliųjų žmonių problemas. Neįgalieji ne visada yra teisingai suprantami ir teigiamai priimami. Jie susiduria su sunkumais integruojantis į visuomenę. Jų užimtumo nepakankamumas blogina negalios eigą, trukdo jiems siekti arba bent prailginti remisiją. Viena iš labiausiai paplitusių socialinių paslaugų formų yra stacionari socialinė globa. Dalis žmonių, turinčių proto ir psichinę negalią, gyvena socialinės globos namuose, kuriuose socialines paslaugas teikia socialiniai darbuotojai.

Temos aktualumas ir problema.

Socialinis darbas turi būti orientuotas į kliento aktyvumą. Klientas turėtų būti traktuojamas ne kaip pasyvus socialinių paslaugų vartotojas ar jų priėmėjas, bet kaip aktyvus sprendžiamų problemų dalyvis. Socialinis darbuotojas turi tapti vadovu šiame kliento socialinės situacijos kitimo procese, rodyti poreikio tenkinimo ir rūpesčių mažinimo būdus. Todėl socialinis darbas įvardijamas kaip socialinio darbuotojo ir kliento sąveikaujanti veikla, realizuojama konkrečiomis aplinkybėmis.

Norint kokybiškai atlikti darbą, turi būti pasitelkiami optimalūs darbo išteklių variantai, geriausi fiziniai ir protiniai gebėjimai. Socialiniai darbuotojai dažniausiai yra silpnoji ir stiprioji grandis, nes kiekvieno socialinio darbuotojo darbo rezultatai yra visos socialines paslaugas teikiančios įstaigos veiklos veiksmingumas. Siekiant, kad darbas būtų atliktas efektyviai, kokybiškai, kad būtų pasiekti keliami tikslai būtina tinkamai parinkti užduočių atlikėjus.

Dėl socialinės globos namų veiklos daug diskutuojama tiek aukščiausiuose politiniuose sluoksniuose, tiek ir žemesniuose lygmenyse, savivaldybėse, bei globos namuose. Problemą sudaro socialinės globos namuose klientams turintiems proto ir psichinę negalią teikiamos nekokybiškos paslaugos, trūksta paslaugų įvairovės, teikiant paslaugas neatsižvelgiama į kliento poreikius. Todėl šiame darbe analizuojamos socialinių paslaugų tobulinimo galimybės socialinės globos namuose, vertinami tų paslaugų privalumai ir trūkumai.

Šiandieninė mūsų visuomenė jau pradeda pripažinti neįgaliųjų žmonių vertę, bei jų teises. Per pastaruosius penkiolika metų, požiūris į asmenis su proto ir psichine negalia užima vis aukštesę vietą žmogiškųjų vertybių skalėje.

Permainos ženkliai palietė socialinę sistemą, keičiasi socialinė valstybės politika. Valstybinio psichikos sveikatos centro duomenimis 2002 m. sutrikusios psichikos asmenų skaičius

siekė 100000 gyventojų, 2003 m. psichikos negalia pripažinta 19932 asmenims. Maždaug apie 6,5 tūkstačius neįgaliųjų leidžia savo gyvenimą socialinės globos namuose. (<http://std.lt>)

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, kasmet leidžiamame socialiniame pranešime teigiama, kad vis daugiau dėmesio susilaukia neįgalieji ir jiems teikiamos socialinės paslaugos (2001). Išleistame pranešime yra pabrėžta, tai, kad mūsų valstybėje labiausia paplitusi socialinių paslaugų forma žmonėms su proto ir psichine negalia – stacionariose valstybinėse socialinės globos įstaigose. Tokiose įstaigose apgyvendinami asmenys iš visos Respublikos teritorijos ir jų išlikimą garantuoja valstybė. Asmenų apgyvendinimą organizuoja savivaldybės globos ir rūpybos skyriai, bendradarbiaudami su kitais suinteresuotaisiais. Šiuo metu Lietuvoje yra 33 valstybinės stacionarios globos įstaigos suaugusiems, turintiems proto, psichinę ar kompleksinę negalią. Didžiausiose tokiose įstaigose gyvena per 400 žmonių. (priedas Nr.2) Prieš keletą metų socialinės politikos vykdymo strategijoje (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 02 06 nutarimas Nr. 171 „Dėl socialinių paslaugų teikimo reformos koncepcijos patvirtinimo“) išsiskiria teikiamų paslaugų kokybės ir kiekybės gerinimas, socialinių paslaugų decentralizacija. Vis daugiau žmonių turinčių proto ir psichinę negalią globos ir priežiūros funkcijų atiduodant nevyriausybinę organizaciją įkurtoms institucijoms. Nors žmonių gyvenimo sąlygos ir paslaugų kokybė stacionariose globos įstaigose paskutiniaisiais metais pagerėjo, situacija skirtingose globos įstaigose yra nevienoda, todėl svarbu analizuoti atskirų įstaigų veiklą, bei socialinio darbuotojo veiklos organizavimo gerinimą.

Žmogui turinčiam proto ir psichinę negalią vienas svarbiausių dalykų yra nuolatinė ir reguliari veikla. Ši veikla žmogui socialinės globos įstaigoje suteikia gyvenimo turinį ir prasmę, todėl socialinis darbuotojas atsižvelgdamas į kliento poreikius turi organizuoti įvairius renginius, išvykas, ekskursijas, švenčiant įvairias asmenines ir religines šventes. Jis privalo gerinti proto ir psichinę negalią turinčių asmenų gyvenimo kokybę, formuoti visuomenės humanišką požiūrį į proto ir psichinę negalią turinčius asmenis, pabrėžiant ne jų negalią, bet jų gebėjimus ir galias.

Socialinės veiklos planavimas ir organizavimas socialinės globos namuose žmonėms su proto ir psichine negalia – sudėtinga problema. Ji reikalauja atsižvelgti ne tik į objektyvius, bet ir į subjektyvius momentus (individualūs globojamos asmenybės ypatumai, jos dvasiniai, psichologiniai motyvai, mąstysenos ypatumai ir pan.) ir pagaliau į poreikius ir lūkesčius. Žinant gana ribotas mūsų šalies valstybinio biudžeto glimybės, socialinės globos institucijose turės būti ne tik didinamas socialinio darbo personalo skaičius, kiek gerinama jų darbo kokybė, nes tik nuo idėjų pastangų, bendradarbiavimo priklausoma, ar pavyks mūsų globojamam žmogui gyventi visapusišką gyvenimą.

Darbo naujumas. Proto ir psichinę negalią turinčių asmenų problematiką tyrinėjo ir analizavo nemažai Lietuvos autorių. Požiūrį į proto ir psichinę negalią turinčius žmones, gyvenimo sąlygas socialinės globos įstaigose, stigmatizavimą, integracijos klausimus plėtojo D. Survilaitė, D.

Puras (1997), A. Bakk (1997) ir dar daugelis kitų autorių. Šių autorių darbuose socialinio darbo organizavimo tematika nėra analizuojama. Socialinės globos įstaigose teikiamas paslaugas, jų turinį, kokybę analizuoja L. Žalimienė, (2003). Ši autorė labiau apžvelgia paslaugas ir jų kokybę, tačiau neplėtoja organizavimo temos. Savo magistrantūros darbe, bandysiu siekti išsiaiškinti socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimą dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis.

Tyrimo objektas – socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimas dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimą, teikiant pagalbą asmenims turintiems proto ir psichinę negalią.

Tyrimo uždaviniai:

- Apibūdinti socialinės pagalbos proto ir psichinę negalią turintiems asmenims Lietuvoje sistema;
- Atskleisti socialinio darbuotojo veiklą, jų taikomus darbo metodus proto ir psichinę negalią turintiems asmenims;
- Išanalizuoti socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų įvairovę asmenims, asmenims turintiems proto ir psichinę negalią globos namuose;
- Ištirti socialinio darbuotojo veiklos tobulinimo galimybes dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis.

1. Socialinė pagalba proto ir psichinę negalią turintiems asmenims Lietuvoje

1.1 Socialinių paslaugų teikimo organizavimas

Socialiniai darbuotojai laikomi pagrindiniais socialinių paslaugų teikėjais, jie ne tik teikia paslaugas, bet patys yra šių paslaugų organizatoriai bei koordinatoriai. Teikdami socialines paslaugas, socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su kitų profesijų specialistais. Socialinis darbuotojas – specialistas, kurio darbo patirtis yra sustiprinti žmogaus prisitaikymo prie aplinkos sugebėjimas, atstatyti ryšius su bendruomene, padedant jam integruotis į visuomenę ir skatinti pilnavertiškesnį žmogaus socialinį funkcionavimą.

Socialinis darbas orientuojamas į asmenį, esantį tam tikroje socialinėje aplinkoje ir veikiamus tam tikrų socialinių veiksnių. Socialinio darbo reikalavimas – sisteminis požiūris, kad visi trys elementai – asmuo, aplinka, bei santykiai tarp asmens ir aplinkos – sudarytų vieningą sistemą.

Socialinis darbuotojas, kaip socialinių paslaugų teikėjas, dirbdamas konkretų darbą atlieka tam tikrus profesinius vaidmenis, kuriuos sudaro įvairios funkcijos. Išanalizavus Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2002 m. spalio 16 d. įsakymą Nr. 127 „Dėl socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų ir atestavimo tvarkos patvirtinimo“ ir kitus literatūros šaltinius, galima teigti, kad socialinis darbuotojas vykdo šias funkcijas:

- Tobulina profesinę veiklą (atkreipia valdžios ir kitų institucijų dėmesį į socialinės rizikos grupes ir aplinkybes, turinčias įtakos socialinių problemų atsiradimui, bendradarbiauja su tarptautinėmis organizacijomis, kitomis institucijomis bei savipagalbos grupėmis).
- Nustato socialinę problemą (užmezga kontaktus su klientu, aiškinasi priežastis sukeliančias kliento socialines problemas, siūlo būdus problemai spręsti, aiškinasi galimybes į pagalbos procesą įtraukti kliento aplinką).
- Bendradarbiauja su socialiniais partneriais (koordinuoja savanorišką ir profesionalią paramą klientams, rengia ir veda diskusijas tarpininkaujant specialistams iš kitų institucijų).
- Planuoja paramą (nustato prioritetus problemai spręsti, būdus, kaip panaudoti kliento aplinką paramai gauti, parenka tinkamą paramos teikimo modelį, konsultuoja kaip elgtis probleminėje situacijoje).

- Teikia paramą (skatina klientus įsijungti į savipagalbos grupes, aktyvina žmones, derina prevencinę veiklą su kitomis paramos formomis, tarpininkauja tarp kliento ir jo socialinės aplinkos).
- Įvertina paramą (analizuoja ir tikslina paramos teikimo metodus, tikslus ir naujas galimybes, vertina paramos procesą ir analizuoja grįžtamąjį ryšį).

Socialinio darbuotojo profesinį vaidmenį, teikiant socialines paslaugas, galima apibūdinti kaip metodinį tarpininkavimą tarp kliento ir socialinių institucijų, sprendžiant problemas. Šią metodinio tarpininkavimo veiklą socialinis darbuotojas atlieka dirbdamas skirtingo tipo institucijose ir su įvairiomis klientų grupėmis, todėl jos turinys yra skirtingas, tačiau pačios funkcijos (jų įvardijimas) yra toks pat. Klientas gali būti asmuo, grupė, bendruomenė. Dirbdamas bendruomenėje, socialinis darbuotojas suburia žmones ir mobilizuoja juos bendrų problemų sprendimui. Tradiciškai pagrindiniai asmeninių socialinių paslaugų gavėjai yra tokios socialinės grupės: neįgalieji, pagyvenę žmonės, probleminės šeimos ir vaikai, bei rizikos grupėms priklausantys asmenys. Konkretias paslaugas jie gauna arba gali gauti tik atlikus jų poreikių įvertinimą. Konkrečią tam tikrų paslaugų gavėjų grupę lemia poreikių vertinimo procedūra. Pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo principai: decentralizacijos, planavimo deinstytucializacijos, atvirumo visuomenei, prieinamumo, adekvatumo, pokyčių žmoguje skatinimo.

Socialinės paslaugos yra teikiamos atlikus individo poreikio paslaugų vertinimą, kuris atliekamas dviem aspektais:

1. Asmens savarankiškumo vertinimas, nustatant jo gebėjimo savarankiškai tvarkytis, laipsnį.
2. Finansinis įvertinimas, susijęs su asmens, kuriam reikia pagalbos dėl nepakankamo savarankiškumo, paslaugų apmokėjimo klausimais. (E. Pilipavičienė, 2006)

Socialinių paslaugų teikimas, kaip tiesioginis paslaugų teikėjo ir gavėjo kontaktas yra reglamentuojamas tam tikrų principų, kurių laikantis garantuojama teikiamų paslaugų kokybė, išsaugomos kliento teisės, pasiekiamas kuo didesnis teikiamų paslaugų efektas kliento gyvenimo kokybei. Pagal L. L. Berry, A. Parasuraman ir V. A. Zeithaml (1985), išskiriami tokie pagrindiniai paslaugų kokybės požymiai:

1. Patikimumas. Patikimumas vartotojų laikomas bene svarbiausiu paslaugų kokybės suvokimą lemiančiu veiksniu. Jis apibrėžiamas, kaip teikėjo sugebėjimas tinkamai atlikti klientui pažadėtą paslaugą, o tai reiškia, jog vartotojas tikisi, kad paslauga iš pirmo karto bus suteikta be klaidų, numatytu laiku ir sutartu būdu.

2. Reagavimas. Reagavimas reiškia paslaugų įmonės darbuotojų pasiruošimą padėti klientui, skubiai atsakyti į jo prašymus bei pageidavimus bei laiku informuoti klientą apie paslaugos

suteikimą. Viskas turi būti atliekama tiksliai ir savu laiku. Taip pat reagavimas apima lankstumo sąvoką bei sugebėjimą pritaikyti paslaugą, atsižvelgiant į kliento poreikius.

3. Užtikrintumas. Ši savybė apima įmonės darbuotojų profesinę kompetenciją ir sugebėjimą savo elgesiu sukelti klientams pasitikėjimą bei garantuoti saugumą. Visa tai labai priklauso nuo darbuotojų mandagumo, paslaugumo, sugebėjimo bendrauti su klientais bei suteikti jiems reikiamų žinių. Šio požymio egzistavimas padeda paslaugų įmonei išlaikyti gerą vardą.

4. Įsijautimas. Įsijautimas reiškia, jog paslaugų teikėjas supranta klientų problemas bei poreikius ir visais įmanomais būdais stengiasi jiems suteikti didžiausią naudą. Čia labai svarbu klientams skirti individualų dėmesį, nuoširdžiai domėtis jų problemomis - tai klientui leidžia pasijusti ypatingu ir svarbiu įmonei. Be to, reikia sudaryti sąlygas paslaugos prieinamumui: pasiūlyti klientams patogias darbo valandas, sukurti efektyvią komunikacijos sistemą bei garantuoti paslaugos priėjimo galimybę transporto požiūriu.

5. Apčiuopiamumas. Šis požymis yra susijęs su įmonės fizinių pajėgumų, personalo bei komunikacijos priemonių patrauklumu paslaugos vartotojui. Remiantis šiuo požymiu, bene greičiausiai susiformuoja klientų, ypač naujų, suvokimas apie paslaugų įmonės teikiamų paslaugų kokybę.

Šie itin abstraktūs ir sunkiai kokybiškai išmatuojami požymiai vėliau buvo sėkmingai pritaikyti Servqual metodika yra naudojama įvertinti, kaip klientai suvokia paslaugų kokybę. Jos pagrindą sudaro penki anksčiau minėti paslaugų kokybės požymiai, kuriais remiantis yra palyginama kliento laukiama kokybė, siejama su idealiu paslaugos teikėju, su konkrečiai patirta kokybe. (<http://www.kvalitetas.lt/lt/straipsniai/113-paslaugu-kokybes-koncepcija-ir-jos-taikymas-paslaugu-imoneje-II-dalis>)

Norėdami nustatyti ar socialinės paslaugos socialinės globos namuose administravimas yra efektyvus, kai kurie autoriai jį vertina pagal tokius kriterijus Petrauskienė, (2005):

Darbuotojų profesionalizacija. Socialinių paslaugų kokybė labai priklauso nuo paslaugas teikiančių darbuotojų, profesinio pasirengimo ir kompetencijos. Tam kad profesinė veikla tobulėtų, reikia nuolat tobulinti specialistų kvalifikaciją, plėsti teorinius žinias, bei lavinti praktinius įgūdžius.

Tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Būtinai bendradarbiavimas tarp atskirų institucijų tokių kaip sveikatos priežiūros įstaigų, policijos, savivaldybės ir t.t. Galėtų būti rengiami susirinkimai, pasitarimai siekiant išsiaiškinti, kokia institucija teikia vieną ar kitą paslaugą.

Gerosios patirties siekimas. Socialinės globos namuose turėtų būti globos namų taryba, kurią sudarytų įstaigos specialistai, klientai, jų artimieji, kitų institucijų atstovai. Kurie analizuotų įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę, įstaigoje taikytų kitų institucijų gerą patirtį. Su įstaigos bendruomene dalintųsi geriausiais darbo rezultatais ir patirtimi.

1.2 Socialinio darbuotojo pagalba proto ir psichinę negalią turintiems asmenims

Siekiant užtikrinti psichikos ir proto negalią turinčių asmenų socialinį saugumą ir gerovę, yra įgyvendinamos įvairios priemonės. Tačiau ne kiekvienam žmogui pasiseka lengvai rasti pagalbos šaltinį. Lietuvoje yra 9 apskričių: Vilniaus, Šiaulių, Kauno, Panevėžio, Utenos, Klaipėdos, Marijampolės, Telšių ir Tauragės. (<http://www.socmin.lt>). Visose yra įstaigų, kur kiekvienas, kuriam reikia paramos ar kitos pagalbos, gali jos sulaukti.

Lietuvoje, keičiantis socialinėms ekonominėms sąlygoms, atsiranda žmonių, kurie jaučiasi socialiai nesaugūs. Už pačių pažeidžiamų žmonių grupių socialinę integraciją didelė atsakomybė tenka valstybei. Tiems žmonėms valstybė teikia socialinę paramą visomis formomis. Viena iš labiausiai paplitusių socialinių paslaugų formų yra stacionari socialinė globa.

Žmogui su negalia labai svarbu užtikinti socialinę paramą. Socialinis darbuotojas teikdamas socialines paslaugas turi gebėti produktyviai ir nuoširdžiai bendrauti su žmonėmis, įgyti jų pasitikėjimą, pajusti kitų emocines būsenas ir į jas atsižvelgti teikiant pagalbą. Toks nepakankamas švietimas nepadedą naikinti jau susiformavusių klaidingų, neigiamų proto negalią ar psichikos sutrikimų turinčių žmonių įvaizdžių.

Psichikos sveikata yra neatskiriama bendrosios individo ir visuomenės sveikatos dalis. Ji – geros savijautos pojūtis, emocinė ir dvasinė būseną, kuri leidžia žmogui džiaugtis gyvenimo pilnatve, išgyventi skausmą ir liūdesį. Psichikos negalia – tai ne vien psichikos ligos ar sutrikimo nebuvimas. Gerą psichikos sveikatą rodo žmonių gebėjimas užmegzti ir palaikyti asmeninius santykius, įveikti sunkumus, išreikšti save tokiais būdais, kurie teikia malonumą pačiam individui ir aplinkiniams, pačiam daryti sprendimus ir už juos atsakyti. Gera psichikos sveikata leidžia žmogui patirti gyvenimo prasmę, padeda būti savimi ir bendrauti su kitais.

Visuomenės įtaka pasižymi dideliu socialiniu kapitalu ir žemu socialinės patologijos lygiu, mažesniais savižudybių, prievartos ar kitokio destruktinio elgesio, nukreipto į save ar į kitus, rodikliais.

Stacionarios globos įstaigos paskirtis yra sudaryti žmogaus orumo nežeminančias sąlygas ir užtikrinti globos reikalaujantiems žmonėms kiek įmanoma kokybišką gyvenimą, skatinti jų sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje. Globos įstaigai būtina užtikrinti savo gyventojams pagrindines teises į gyvenimo kokybę, saugią ir efektyvią globą, bei garantuoti integraciją į visuomenę.

1.3 Socialinės paslaugos neįgaliesiems asmenims socialinės globos įstaigose

Globos namuose teikiamos ilgalaikė ir trumpalaikė socialinė globa. Socialinė globa – visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba.

Ilgalaikė socialinė globa – visuma paslaugų, kuriomis visiškai nesavarankiškam asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba. Paslaugos sudėtis:

- Informavimas – reikalingos informacijos apie socialinę pagalbą suteikimas asmeniui (šeimai);
- Konsultavimas – kartu su asmeniu analizuojama asmens probleminė situacija ir ieškoma veiksmingų problemos sprendimo būdų;
- Tarpininkavimas ir atstovavimas – pagalba asmeniui tvarkant dokumentus. Pаметus neįgaliojo pažymėjimą, pristatomi dokumentai registracijai į Kauno NDNT skyrius, dokumentus veža nuolatiniai priežiūrai (globai) ar slaugai gauti, vykstantys dėl nuolatinės priežiūros (globos), aprūpinami transportu. Socialinis darbuotojas lydi į Kauno NDNT skyrių (neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba);
- Apgyvendinimas;
- Kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (tvarkant pinigų apskaitą, apiperkant, atliekant buitinius darbus, bendraujant ir pan.);
- Darbinių įgūdžių ugdymas (mezgimas, dailės dirbiniai, savarankiškas patalpų, aplinkos tvarkymas ir pan.);
- Laisvalaikio organizavimas;
- Pagalba rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt. pobūdžio pagalba;
- Asmeninės higienos paslaugų organizavimas (skalbimo paslaugų ir pan.)
- Užimtumo terapijos paslaugos: dailės terapija, literatūriniai užsiėmimai, darbščiųjų rankų užsiėmimai, darbo terapija, videofilmų peržiūra, popietės;
- Kultūrinės paslaugos: išvykos, ekskursijos, gyventojų gimtadienių šventimas, religinių, valstybinių švenčių minėjimai, kultūrinių renginių lankymas, parodos, koncertai;
- Maitinimo paslaugos: maitinimas (4 kartus dienoje), dietinė mityba (pagal gydytojo paskyrimus); ir kitos paslaugos reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį.

Trumpalaikė socialinė globa – visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba, šeimos nariams, globėjams, rūpintojams, dėl

tam tikrų priežasčių (ligos, komandiruotės, atostogų, šeimos ar darbo įsipareigojimų ir kt.) laikinai ar darbo savaitę negalintiems prižiūrėti smenų, kuriems reikalinga nuolatinė priežiūra.

Paslaugos sudėtis – informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, psichologinė pagalba, kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant mokesčius, planuojant ir atliekant namų ruošos darbus, bendradarbiaujant ir pan.), darbinių įgūdžių ugdymas (mezgimas, audimas, dailės dirbiniai, savarankiškas patalpų, aplinkos tvarkymas ir pan.), laisvalaikio organizavimas, asmens higienos paslaugų organizavimas (skalbimo paslaugų ir t.t), maitinimas, sveikatos priežiūros paslaugos, ir kitos paslaugos reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį. (<http://www.kbsc.lt>)

2. Socialinio darbuotojo veikla ir jos organizavimas

2.1 Socialinio darbuotojo funkcijos dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis

Socialiniai darbuotojai tai specialistai, kurių darbo paskirtis yra sustiprinti proto ir psichinę negalią turinčio asmens prisitaikymo prie aplinkos sugebėjimus, atnaujinti ryšius su bendruomene, padedant jam integruotis į visuomenę, ir skatinti pilnavertiškesnę asmens socialinę funkcionavimą (Dėl sveikatos priežiūros įstaigų socialinių darbuotojų veiklos sveikatos priežiūros įstaigose nuostatų, 1999).

Socialiniam darbuotojui neužtenka vien įgytų žinių apie socialinio darbo vertybes ir apie patį socialinį darbą kaip mokymosi sritį. Socialinis darbuotojas negali apsiriboti vien socialinio darbo žiniomis, nes dirbant su žmonėmis turinčiais proto ir psichinę negalią ne tik norint įvykdyti visus įstatymuose reglamentuojamus socialinio darbuotojo vaidmenis ir funkcijas, reikia turėti multidisciplininių žinių ir įgūdžių jas panaudoti savo praktikoje.

Pagrindinės socialinio darbuotojo funkcijos darbe su neįgaliaisiais yra:

- Tikslingo užimtumo organizavimas.
- Poreikių nustatymas – poreikių vertinimas, poreikių nustatymo instrumentarijaus pasirinkimas.
- Socialinis darbuotojas kai vadovas, kuris gali padėti užmegzti socialinius ryšius, organizuoti tam tikrą bendruomenę su paslėptais klientų interesais, kur darbo metu jie tampa atvirais interesais. Tikslų nustatymas, uždavinių detalizavimas, alternatyvų (kelių metodų) identifikavimas ir pasirinkimas, įgyvendinimo planų rengimas/vystymas, įvertinimo planavimas (programos įgyvendinimo proceso įvertinimas).

- Mokytojas – socialinių įgūdžių mokymas.
- Tarpininkas – klientui ir jo šeimai padeda užmegzti ryšius su reikiamomis tarnybomis ir institucijomis, nurodo, kur galima gauti reikiamas paslaugas pavyzdžiui, pasibaigus paso, neįgaliojo pažymėjimo galiojimo laikui.
- Įgalintojas – siekia skatinti kliento gebėjimus bei savęs vertinimą, motyvuoti, mokyti (nuo paprasčiausių gyvenimo įgūdžių iki tam tikrų problemų sprendimo). Tokiu būdu neleidžiama esamai, problemai įsisenti, siekiama įgalinti klientą aktyviau veikti, ieškoti išeičių.
- Konsultantas - įvertina kliento situaciją, padeda apsvarstyti alternatyvius problemų sprendimo būdus, kuria veiksmų planą, bendradarbiauja su kitais specialistais.
- Administratorius – planuoja ir organizuoja tam tikras paslaugas, dalyvauja projektų rašyme. (<http://www.nju.lt>)

Socialinių darbuotojų kvalifikaciniuose reikalavimuose (2002), kur išdėstyta socialinio darbo samprata ir sričių įvairovė, socialinis darbuotojas – “specialistas, kurio darbo paskirtis yra sustiprinti žmogaus prisitaikymo prie aplinkos sugebėjimus, atstatyti ryšius su bendruomene, padedant jam integruotis į visuomenę ir skatinant pilnavertiškesnę žmogaus socialinį funkcionavimą”. Čia taip pat pabrėžiama, kad bendriausias socialinio darbuotojo profesinės veiklos tikslas – sudaryti optimalias sąlygas žmogaus socialiniam integracijai, atskleidžiant reikalingus jam vidinius ir išorinius išteklius ir visiškai veiksmingai koordinuoti juos panaudojant. Realizuodamas šį tikslą socialinis darbuotojas dirba sistemingą darbą su klientų grupėmis, individualų darbą su jo reikalaujančiais klientais, bendradarbiauja su valstybės, savivaldybės institucijomis, nevyriausybiniomis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis, bei fiziniais ir juridiniais asmenimis, teikiančiais socialines paslaugas, ir savo ruožtu teikia jiems pagalbą. Socialinis darbuotojas telkia klientų gyvenamojoje vietovėje funkcionuojančių globos, socialinių, medicininių ir kitų institucijų pajėgas, dalyvauja planuojant ir organizuojant socialinę veiklą bendruomenėje, daro poveikį socialinės politikos pokyčiams.

Dirbdamas su visų čia išvardintų grupių asmenimis, vykdydamas profesinę veiklą, socialinis darbuotojas atlieka funkcijas, kurias ir reglamentuoja socialinių darbuotojų kvalifikaciniai reikalavimai. Taigi socialinis darbuotojas:

- Nustato socialinę problemą (renka informaciją, aiškinasi, užmezga kontaktus, organizuoja tyrimą);
- Planuoja paramą (įvertina resursus, konsultuoja, sudaro programą, aktyvina, motyvuoja);
- Teikia paramą (tarpininkauja, mobilizuoja, teikia informaciją, formuoja komandą);
- Įvertina paramą (analizuoja, tikslina, aptaria);
- Bendradarbiauja su socialiniais partneriais (koordinuoja, diskutuoja, vertina, prognozuoja);

- Tobulina profesinę veiklą (analizuoja, teikia siūlymus, inicijuoja, konsultuoja) (Socialinių darbuotojų kvalifikaciniai reikalavimai, 2002)

Šios atliekamos funkcijos ne tik parodo socialinio darbuotojo veiklos daugialypiškumą, bet ir akcentuoja, kad siekiant socialinio darbo tikslų ir uždavinių, veikla privalo būti kompleksinė. Profesinės veiklos turinys apima ne tik gebėjimą kokybiškai atlikti tam tikrą kiekį veiklos funkcijų, bet yra neišvengiamai susijęs ir su jų tarpusavio derinimu arba sąveika (interferencija arba persidengimu bei persipynimu) spręsdžiant išskylančias problemas. Vadinasi, socialinis darbuotojas, norėdamas kokybiškai, kvalifikuotai atlikti savo darbą, turi pasižymėti tam tikromis funkcinėmis kompetencijomis, kurios įgalintų jį sėkmingai realizuoti minėtas veiklos funkcijas. Tokių funkcinių kompetencijų visuma leidžia kalbėti apie atitinkamo laipsnio socialinio darbuotojo profesinę kvalifikaciją. (R. Laužackas, K. Pukelis, 2000)

2.2 Socialinio darbuotojo veiklos organizavimas dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis

Socialinių darbuotojų veiklos organizavimo specifika priklauso nuo to, kokioje įstaigoje teikiamos socialinės paslaugos. Socialinių darbuotojų funkcijos, pareigų pavadinimai, aprašai, darbo krūvis jose yra skirtingas. L. Žalimienė (2003) išskiria tokį socialinį darbuotojų veiklos organizavimą: dirbančiųjų socialinį darbą pareigybės. Organizuodmi socialinių paslaugų teikimą socialiniai darbuotojai eina tam tikras pareigas. Formuodamas socialines paslaugas teikiantį personalą, įstaigos vadovas vadovaujasi patvirtintu pareigybių sąrašu ir stengiasi suformuoti tokią personalo struktūrą, kuri užtikrintų paslaugų kokybę, leistų siekti įstaigos tikslų. Dirbantieji socialinį darbą patenka į pirminio personalo sudėtį. Dirbančiųjų socialinį darbą, darbo krūvis (darbuotojų darbo normatyvai). Socialinio darbo paslaugų teikėjų darbo krūvis nustatomas pagal jų atliekamas funkcijas ir joms atlikti reikalingas darbo sąnaudas. Todėl kiekvienos pareigybės funkcijos aprašytos pareigybės apraše (instrukcijoje). Turi būti įvertintas darbo laikas, reikalingas atlikti vieną ar kitą funkciją tam tikroje paslaugų teikimo įstaigos grupėje. Tuo remiantis parengiami darbuotojų aptarnavimo normatyvai (kiek klientų gali aptarnauti socialinis darbuotojas, atlikdamas tam tikras funkcijas per tam tikrą laiką). Nustatant socialinių darbuotojų normatyvus būtina įvertinti veiklos kontekstą. Nustatant, kiek socialinių darbuotojų turi dirbti vienoje ar kitoje stacionarioje sveikatos priežiūros įstaigoje, gali būti vertinami tokie parametrai:

- konkrečios socialinio darbuotojo funkcijos įstaigoje;
- socialinio darbuotojo kliento apibūdinimas (daugiausia klientai, jų artimieji ir kt.);

- viso personalo pagal pareigybes ir specialybes struktūra, kadangi dabartinėje situacijoje socialinio darbuotojo funkcijas dažnai dalijasi, atlieka ir ne socialiniai darbuotojai (bendrosios praktikos slaugytojos, gydytojai);
- klientų skaičius įstaigoje, kadangi mažose įstaigose sunku suformuoti racionalią personalo struktūrą, įvesti socialinio darbuotojo etatą;
- aplinkybės. Gali būti naudojamas kitas (pigesis) darbo normatyvų nustatymo būdas – faktinės padėties analizė ir tam tikro vidurkio ar intervalo, kaip normatyvo, nustatymas. Tokiu atveju darbo krūviu nustatymo kriterijus (pagrindas) yra ne darbo laikas, bet klientų skaičius. Tokiu atveju surenkama informacija, kiek vidutiniškai klientų vienas socialinis darbuotojas aptarnauja, ir išvestas vidurkis patvirtinamas kaip aptarnavimo normatyvas šio tipo įstaigoms.

Dirbančiųjų socialinį darbą kvalifikacija, kvalifikacijos tobulinimo sistema. Kvalifikacija – tam tikrų žinių, mokėjimų, gebėjimų, įgūdžių ir patirties visuma, kuriuos turėdamas specialistas gali kokybiškai dirbti įvairaus sudėtingumo socialinį darbą (teikti socialines paslaugas) (L. Žalimienė, 2003). Kaip ir kiekvienoje veiklos srityje, socialinėms paslaugoms teikti reikia įvairios specializacijos ir kvalifikacijos darbuotojų, o keičiantis aplinkai, klientams, reikalavimams būtina tobulinti kvalifikaciją. (L. Žalimienė, 2003). Pasak A. Bagdono, A. Vareikytės (2003) Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare, didelis dėmesys skiriamas socialinių darbuotojų mokymo ir kvalifikacijos kėlimo programoms, nes socialiniai darbuotojai turi sugebėti identifikuoti socialines problemas tarpkultūriniame kontekste ir sugebėti jas įveikti, o didėjanti konkurencija tarp valstybinių ir nevyriausybinių įstaigų taip pat gali turėti įtaką socialinio darbo kokybei, vertybėms ir tikslams. Ryšium su permainingais ir išaugusiais reikalavimais, socialiniams darbuotojams būtina pastoviai tobulinti savo profesinę kompetenciją, įgyti naujų žinių ir įgūdžių, išmokti naujų darbo metodų su naujomis socialinėmis grupėmis (naujomis socialinėmis ligomis sergančiais asmenimis ir pan.) kvalifikacijos kėlimas, pasak A. Bagdono, A. Vareikytės (2003) socialiniams darbuotojams ir jų darbdaviams turėtų būti traktuojamas ne kaip atsitiktinis neplaninis mokymas, bet kaip planinė ir abiem pusėm naudinga veikla. Tęstinio mokymosi sistema svarbi ir tuo, kad padeda socialiniams darbuotojams neatitrūkti nuo realybės ir kitų profesinių aktualijų. Kvalifikacijos kėlimo sistema turėtų tapti sudėtine mokymosi visą gyvenimą politikos dalimi, ji turi prisidėti prie šalies socialinės politikos plėtos ir socialinio darbo, kaip profesijos, vystymosi. Kiekviena šalis turi savo socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo sistemą.

Darbo apmokėjimas P. Jucevičienė (1996) teigia, kad pinigai darbuotojams yra svarbūs dėl įvairių priežasčių. Jie gali būti nusakomi ekonomine verte ir socialine. Ekonominė vertė kai už juos galima įsigyti daiktų ir paslaugų, socialinė vertė, jie turi statuso vertę. L. Žalimienė (2003) pabrėžia, kad Lietuvoje dirbančiųjų socialinį darbą, darbo apmokėjimas priklauso nuo jų įgytos profesinės –

kvalifikacinės kategorijos ir reguliuojamas pagal bendrą šalies darbo apmokėjimo sistemą. Lietuvoje socialinius darbuotojus galima priskirti prie paslaugų tarnautojų, gaunančių vidutinį atlyginimą, kuris kol kas faktiškai mažai priklauso nuo kvalifikacinės kategorijos. Socialinių darbuotojų veiklos organizavimą stacionariose sveikatos priežiūros įstaigose sudaro:

- dirbančiųjų socialinį darbą pareigybių paskirstymas;
- apmokėjimo bei darbo krūvio nustatymas;
- kvalifikacijos tobulinimo numatymas.

Visi šie pagrindiniai socialinio darbuotojo veiklos elementai turi būti pateikti darbo sutartyje.

2.3 Socialinio darbuotojo taikomi darbo metodai

L. Gvildaitė, B. Švedaitė (2005) nurodo, kad pačia bendriausia prasme socialinio darbo metodas gali būti suvokiamas kaip „planingas ir tikslingas socialinio darbuotojo veiksmas, siekiant tvaraus pokyčio individo gyvenime“ (Gvildaitė, Švedaitė, 2005). Autorės nurodo, kad socialinio darbo metodams yra būdingas vienas specifinis bruožas – jie visada susiję su intervencija į asmens gyvenimą.

Taip pat darbo metodas gali būti apibrėžiamas labai trumpai – kaip „veiklos būdas, siekiant įgyvendinti iškeltą tikslą“ (Socialinis darbas: profesinės veiklos įvadas, 2004).

Buvimas su klientu reiškia, kad socialinis darbuotojas nuolat dalyvauja savo kliento gyvenime, netgi jo kasdieniniuose darbuose. Kadangi socialinio darbuotojo darbas yra sudėtingas, jam ypač svarbu nuolat vertinti, analizuoti ir reflektuoti savo veiklą – tik „nuolatinė santykio su klientu, siekiamo poveikio analizė garantuoja metodinio veikimo profesionalumą“ (Gvildaitė, Švedaitė, 2005).

Šiuo metu autoriai pripažįsta, kad socialinio darbo metodų klasifikavimas yra gana sudėtingas ir ginčytinas klausimas. Sutinkama, kad socialinio darbo metodų aprašymas ir analizė yra tik pradžios stadijoje. Užsienio literatūroje jau yra bandymų skirstyti socialinio darbo metodus ir sudarinėti tam tikras metodų klasifikacijas. Pvz., P. Pavlenok (2004) socialinio darbo metodus siūlo skirstyti į tris grupes. Pirmai grupei autorius priskiria sociologinius metodus, kurie atlieka „pirminę socialinės informacijos funkciją, be kurios negalima praktinio socialinio darbo analizė, negalimas patirties kaupimas, jos apibendrinimas ir socialinio darbo veiksmingumo didinimas apskritai“. Antrai grupei autorius priskiria pedagoginius socialinio darbo metodus, kurie apima „suvokimo formavimo metodus, veiklos būdo formavimo metodus; pritarimo ir pasmerkimo metodus; asmenybės įtraukimo į kolektyvinę veiklą metodus; įsitraukimo į palaipsniui sudėtingėjančią veiklą metodus ir pedagoginės korekcijos metodus“. Paskutinė grupė apima psichologinius metodus,

taikomus socialiniame darbe, tarp kurių galima išskirti „psichodiagnostikos metodus, psichologinės konsultacijos metodus, psichologinės atrankos metodus, socialinį psichologinį treningą ir autotreningą, elgesio, motyvacijos, bendravimo, savęs vertinimo korekcijos metodus“.

Kita rusų autorė I. Zainyševa (2002) siūlo socialinio darbo metodus skirstyti į socialinius ekonominius socialinio darbo metodus (šiai grupei priklauso tie metodai, kurių pagalba specialistai gali paveikti „materialinius, moralinius, nacionalinius, šeimyninius ir kitus kliento socialinius interesus ir poreikius“ (Zainyševa, I. 2002). Tai gali būti pvz., pinigine pagalba, lengvatos, pašalpos, paslaugos namuose ir pan. Į antrą grupę įeina organizaciniai sprendimo metodai (kurie sudaro „socialinių tarnybų organizacinės struktūros valdymo poveikio pagrindą, remiasi reglamentuojančiais, norminiais teisės aktais“. Šiai grupei priskiriami tokie metodai kaip reglamentavimas, normavimas ir instruktavimas. Paskutinė grupė – tai psichologiniai pedagoginiai metodai (tai įvairios terapijos, įvairių formų įtikinėjimas, socialinė psichologinė diagnozė, psichologinė korekcija, informavimas ir pan.). Vėlgi, galima pastebėti tą patį klasifikacijos trūkumą kaip ir P. Pavlenok atveju – labiau pabrėžiamos kitų mokslų metodikos, nebandant giliau tirti ir išskirti specifinius socialinio darbo metodus.

2.3.1 Individualus socialinis darbas

Individualus socialinis darbas – socialinio darbo metodas ir kryptis, susijusi su pagalbos individams ir šeimoms teikimu, sprendžiant psichologines, tarpusavio santykių, socialines ir ekonomines problemas (Socialinis darbas, 2004). Šio darbo tikslas – skatinti atkurti abiemis šalims naudingą kliento ir visuomenės tarpusavio sąveiką, siekti pagerinti asmeninį gyvenimą (V. Indrašienė, 2004). Tai ypač svarbu dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis, nes jie nepasitiki aplinka dažnai dėl ankstesnių patyrimų.

Socialinis darbuotojas teikdamas pagalbą individualiai, turi būti įsitikinęs, kad:

- Aplinka sudarys sąlygas tenkinti bendruosius poreikius, įveikti sunkumus ir stresą;
- Pats klientas prisidės prie savo ir kitų žmonių aplinkos gerovės;
- Bendruomenės narių santykiai stiprins kiekvieno nario orumą, individualumą ir apsisprendimą (V. Indrašienė, 2004).

Taigi individualų darbą sudaro trys pagrindiniai elementai: asmuo, situacija ir sąveika. Siekiant pokyčių, pirmiausia nustatoma, ką reikia keisti: individą, aplinką ar sąveiką.

Socialinio darbuotojo vaidmenys ir funkcijos skiriasi priklausomai nuo to, kuriai komplekso daliai klientas skiria pagrindinį dėmesį. Procese dalyvauja ne tik socialinis darbuotojas, bet ir klientas. Pagrindinis tikslas – žmogaus ir jo socialinės sąveikos individualaus vystymosi ir visuomeninio konteksto suvokimas, asmenybės ir aplinkos sąveikos suderinamumas. Tikslui

pasiekti naudojami vidiniai ir išoriniai ištekliai, socialinio darbuotojo kompetencija ir socialinė parama.

Skiriami septyni pagalbos principai (G. Kvieskienė, 2003; V. Indrašienė, 2004):

- Individualumas. Tai vienas svarbiausių individualaus socialinio darbo metodo principų. Individas yra asmenybė, todėl skirtingai išreiškia savo jausmus ir sunkumus, ieško įvairiausių būdų, norėdamas išspręsti problemas. Norint padėti žmogui, būtinai reikia į tai atsižvelgti.
- Empatija. Kiekvienas žmogus, įveikdamas sunkumus, savaip reaguoja į kilusias nuoskaudas, krizes, nesėkmes. Todėl teikiant socialinę pagalbą svarbu įsijausti į to žmogaus emocinę būseną.
- Pasitikėjimas žmogumi. Su klientu socialinis darbuotojas turi bendrauti atvirai, bet taktiškai. Jau pats jo elgesys turi parodyti, kad galima juo pasitikėti. Teoriškai šią galimybę turėtų parodyti ir klientas. Išsiaiškinus ar išklausius žmogaus problemas, reikia padėti jam pasirinkti galimą išeitį.
- Neteisimas ir nesmerkimas. Šis principas remiasi tuo, kad nereikia smerkti ar teisti žmogaus už jo veiksmus. Socialinio darbuotojo tikslas – suprasti ir pajusti žmogaus išgyvenimų sunkumus ir kartu su juo ieškoti galimų išeičių.
- Žmogaus tokio, koks jis yra, priėmimas. Socialinis darbuotojas nuolat susiduria su žmonėmis, kurie jam patinka arba sukelia antipatiją. Tačiau kiekvienas žmogus yra individualus – turi įvairių fizinių ir dvasinių poreikių. Taigi reikia priimti žmogų tokį, koks jis yra iš tiesų, - tuomet ir socialinė pagalba bus efektyvesnė.
- Žmogaus apsisprendimo pripažinimas. Socioedukacinio darbo esmė – padėti klientui atrasti optimalų problemos sprendimo kelią. Net jei kliento apsisprendimas ir netenkintų socialinio darbuotojo lūkesčių, reikia jį pripažinti, nes kelias, kurį asmuo pats pasirinko, jam yra svarbiausias. Todėl socialinis darbuotojas turi padėti klientui pasipasakoti, kokių jis patiria sunkumų ir ko siektų, kaip norėtų atrasti sau priimtina išeitį.
- Profesinės paslapties išlaikymas. Atėjęs pas socialinį darbuotoją, klientas tikisi, kad informacija apie jo problemą nebus skleidžiama (V. Indrašienė, 2004).

Individualus socialinis darbas siekia patenkinti kliento poreikius ir spręsti problemas. Tai problemų sprendimo procesas, grindžiamas socialinio darbo žiniomis, vertybėmis ir įgūdžiais. Šis procesas turi keturis svarbiausius komponentus: įvertinimą, planavimą, veiklos eigą ir pabaigą. Individualus socialinis darbas paremtas sistemos formavimu, santykiais ir bendravimu (C. L. Johnson, 2003).

Taikant individualų socialinio darbo metodą, užmezgamas ir stiprinamas kontaktas su klientu, kuriamas artimas ir draugiškas ryšys, o tai leidžia geriau pažinti klientą. Sunkumus

išgyvenančiam klientui itin svarbus individualus santykis su socialiniu darbuotoju, psichologu ir kt., kurio metu kuriami pasitikėjimo santykiai, klientas gali pajaušti pastovų, nuoseklų, teigiamą ir besąlyginį priėmimą (E.Rekertienė, 2001).

2.3.2 Socialinis darbas su grupe

Socialinis grupinis darbas – socialinio darbo metodas, kai nedidelės grupės žmonių, turinčių bendrų tikslų arba problemų, reguliariai susitinka ir dalyvauja veikloje, kuria siekiama vieno tikslo. Grupinio darbo tikslas nėra tik emocinių problemų gydymas, tai ir savęs pažinimas, pasikeitimas informacija, atsakomybės paskirstymo suvokimas (V. Indrašienė, 2004), socialinių ir profesinių įgūdžių plėtojimas, pagalba adaptuojantis visuomenėje, taip pat peržiūrima vertybių hierarchija, antisocialiniai poelgiai nukreipiami konstruktyvia linkme (M. Andrašūnienė, 2007).

Grupinis socialinės pagalbos metodas taikomas tuomet, kai aplinkos vaidmuo labai akivaizdus ir iškilusios problemos siejasi su daugybe panašių situacijų, o poreikiai reikalauja platesnės koordinacijos ir profilaktinės, mokomosios orientacijos. Šis metodas remiasi socialinės pagalbos etika ir principais, bet pirmenybė teikiama žmogaus socialinėms potencialoms išvystyti grupėje, santykiams su kitais žmonėmis, išgyvenančiais panašią problemą. Dirbant su grupe, socialinio darbuotojo sąveika priklauso nuo situacijos (L.C. Johnson, 2001).

L.C. Johnson (2001) teigia, kad socialinio darbuotojo vaidmuo grupėje – padėti pasiekti tokią jos narių sąveiką, kad būtų patenkinti grupės narių poreikiai, arba daryti įtaką aplinkai, kad kuo geriau būtų tenkinami grupės narių poreikiai. Dirbant su grupe, socialinio darbuotojo dėmesio centre yra pagalba grupei kaip sistemai, padedant atlikti jai uždavinius.

Grupinio darbo metodas yra efektyvus dirbant grupinį darbą su rizikos grupėmis grupinio darbo reabilitacijos procese, nes šis metodas suteikia daugiau galimybių padėti klientui, be to, toks metodas yra ekonomiškesnis, nes per tą patį laiką galima padėti didesniai kiekiui žmonių.

Dirbant grupėje, svarbiausia ją suprasti kaip socialinę sistemą: jos struktūrą, funkcionavimą ir raidą. Centre turi būti grupės sąveika. Grupinio darbo metodas veiksmingiausias dirbant su žmonėmis, kurie negali pasiekti tikslų be kitų pagalbos, kai asmenys susiduria su tomis pačiomis problemomis, jei užduočiai ar tikslui reikia keletą asmenų bendrų pastangų, ar individai negali funkcionuoti vienas su vienu palaikydami profesinius santykius, bet gali dirbti su partneriu. Socialiniai darbuotojai atlieka tris mažos grupės įgalinimo užduotis: konsultuoja, skatina, koordinuoja. Grupinio darbo centre turi būti grupės sąveika.

Socialinio darbuotojo vaidmuo grupėse – padėti grupei susiformuoti, naudoti grupės diskusijas, bei skatinti ją funkcionuoti, taip pat pasiekti tokią jos narių sąveiką, kad būtų patenkinti grupės narių poreikiai ir padėti grupei atlikti jos išsikeltus uždavinius. Norint keisti netikusį kliento

elgesį, labai svarbu išsiaiškinti tokio elgesio priežastis, norint, kad darbas būtų efektyvus, reikia sukaupti kuo daugiau informacijos apie tokių klientų gyvenimo sąlygas ir šeimos gyvenimo aplinkybes. Proto ir psichinę negalią turintys asmenys turi suvokti, kad jie nėra vieniši, kad jiems norima padėti, ir kad jų gyvenimas gali būti kitoks. Grupinis socialinis darbas siekia išvystyti savitarpio pagalbos teikimą tarp grupės narių, neišskiriant individo iš jo gyvenamosios aplinkos bei jos institucijų. Grupinis darbas vyksta tarp žmonių, kurie turi tą pačią užduotį ar tikslą, kai to negalima padaryti individualios sąveikos metu. Siekiama panaudoti kiekvieno vidinį potencialą. Skiriamos skirtingos grupių rūšys, priklausomai nuo atitinkamų darbuotojų ir dalyvių galios lygmenų (C. Sutton, 1999).

2.3.3 Darbas bendruomenėje

Bendruomenė yra socialinė sistema, turinti savo struktūrą, funkcionavimo būdą ir istoriją. Bendruomenė suprantama kaip tapatybės ir bendrumo jausmas, kuris atsiranda priklausant tam tikrai vietai, organizacijai ar socialiniai grupei. Pasak G. Kvieskienės (2003), socialiniam darbuotojui svarbu sugebėti veiksmingai dirbti įvairiose bendruomenėse.

Bendruomeninio socialinio darbo tikslas yra siekti, kad individai, individų grupės ar institucijos susijungtų bendram darbui, siektų išryškinti ir identifikuoti socialinius poreikius socialinės gerovės sukūrimui (I. Lukoševičienė, 1995).

Socialinis darbas bendruomenėje organizuojamas dalyvaujant socialiniam darbuotojui.

- Bendruomenės pažinimas. Kiekviena bendruomenė išsiskiria savitais bruožais, todėl svarbu su ja susipažinti ir stengtis, kad darbuotoją visi pažintų, juo pasitikėtų. Siekdamas veiksmingos veiklos, socialinis darbuotojas turėtų užmegzti individualius ir pasitikėjimu grįstus santykius su bendruomenės žmonėmis. Siekiant nustatyti bendruomenės reikmes, galima naudoti įvairius tyrimo metodus (pokalbius, anketas ir pan.) (C. Sutton, 1999)
- Bendruomenės organizavimas – individualių ar grupinių santykių ir interesų stimuliavimas organizuojant socialinius projektus, savipagalbos grupes, šviečiant ir aktyvinant bendruomenę. Šis darbo modelis naudojamas, kai norima skatinti bendruomenės sąveiką, bendradarbiavimą ir tarpusavio paramą socialinio švietimo, sveikatos apsaugos ir saugumo klausimais (V. Indrašienė, 1994)

Su bendruomene dirbantis socialinis darbuotojas sutelkia žmones ir įtraukia juos į veiklą, o vėliau padeda šią veiklą įgyvendinti.

Vienas populiariausių darbo su bendruomene metodų – projektinės veiklos organizavimas. Projektas – veiksmų seka, vykdoma apibrėžtos trukmės laikotarpiu. Projektas – tai problemos sprendimas, priemonė kam nors atlikti (V. Indrašienė, 2004).

3. Socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimas dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis kokybinis tyrimas

3.1 Tyrimo metodika

Tyrimo procesas. Tyrimas vykdytas 2014 metų, balandžio mėnesį. Tyrime dalyvavo 7 socialiniai darbuotojai. Su visais jais buvo tartasi dėl interviu individualiai. Derinta koku laiku ir kokioje vietoje galima susitikti. Į interviu klausimus vienas tyrimo dalyvis atsakė raštu, nesutiko, kad jo pokalbis būtų įrašinėjamas diktafonu. Penki tyrimo dalyviai atsakė savo darbo vietose, ir vieną tyrimo dalyvį vykau apklausti į namus. Ilgiausiai interviu truko su tuo tyrimo dalyviu, kuris vyko dalyvio namuose. Šis interviu truko apie valandą laiko. Tai galėjo lemti tai, kad jis labiausiai galėjo susikaupti, netrukde aplinka. Interviu su kitais tyrimo dalyviais truko apie 40 minučių.

Tyrimo populiacija ir imtis. Tyrimo populiaciją sudaro 7 socialiniai darbuotojai dirbantys su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis socialinės globos įstaigose. Tyrime dalyvavo vienas vyras ir šešios moterys. Visi jie turintys aukštąjį socialinį išsilavinimą, bei turintys nuo 2 iki 10 metų darbo patirtį dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis. Socialiniai darbuotojai, kurie dalyvavo tyrime yra iš trijų socialinės globos namų, esančių skirtinguose Lietuvos miestuose. Tyrimo dalyvių imtis yra kokybinė. L. Rupšienė, B. Bitinas, V. Žyžiūnaitė (2008) teigia, kad informantų imtis tikslinė būna, kai parenkami nagrinėjamos srities specialistai, pajėgūs atsakingai samprotauti apie tiriamą problemą, todėl galima tikėtis, kad tarp teorijoje žinomų teiginių bei išvadų bus išsakyta ir naujų idėjų, kurios gali tapti išeities momentu tiriant tiriamojo objekto teoriją.

Tyrimo tipas. Tyrimo tikslui ir uždaviniams pasiekti buvo pasirinktas kokybinis tyrimo tipas, kuris leidžia atskleisti socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimą dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis.

Tyrimo etika. Tyrimo dalyviai iš anksto buvo informuoti apie tyrimo tikslą. Gautas žodinis sutikimas dėl dalyvavimo interviu. Socialiniai darbuotojai tyrime dalyvavo laisvanoriškai. Jiems buvo pranešta, kad informacijos konfidencialumas ir anonimiškumas bus užtikrintas. Tyrimo dalyvių vardai buvo pakeisti, neminėjome jų darbuotojų pavadinimų. Trys tiriamieji atsisakė dalyvauti interviu dėl laiko stokos.

Tyrimo metodai. Duomenų rinkimo metodas – pusiau struktūruotas interviu. L. Rupšienė, B. Bitinas, V. Žyžiūnaitė (2008) nurodo, kad individualus pokalbis leidžia labiau įsigilinti į tiriamą problemą, užtikrina didesnę duomenų patikimumą nei kitais apklausos būdais. L. Rupšienė ir kt. (2008), teigia, kad interviu siekiama suvokti informantų patirtį, sužinoti požiūrius, įsitikinimus,

nuomones tiriamu klausimu, kurias jie išsako savais žodžiais. Siekiant tyrimo tikslo iš anksto buvo numatyti interviu klausimai (1 priedas).

Pusiau struktūruoti interviu, duomenys prieš tai gavus tyrimo dalyvių sutikimą buvo įrašomi diktafonu. Vienas tiriamųjų nesutiko, kad pokalbis būtų įrašomas. Šie duomenys fiksuoti raštu pokalbio metu. Visi duomenys fiksuoti juos transkribuojant į interviu protokolus.

Tyrimo dalyvių charakteristika.

Violeta - 26 metai. Baigusi Vytauto Didžiojo universitetą, turinti socialinio darbuotojo bakalauro laipsnį. Socialinės globos namuose su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis dirba tris metus.

Ieva – 28 metai. Marijampolės kolegijoje, edukologijos ir socialinio darbo fakultete įgijo socialinio darbuotojo profesinę kvalifikaciją. Socialinės globos namuose su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis dirba trejus metus.

Aušra – 34 metai. Klaipėdos universitete įgijusi socialinio darbo bakalauro kvalifikacinį laipsnį. Socialinės globos namuose su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis dirba du metus.

Saulius – 30 metų. Marijampolės kolegijoje, edukologijos ir socialinio darbo fakultete įgijo socialinio darbuotojo profesinę kvalifikaciją. Socialinės globos namuose dirba su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis ketverius metus.

Vaida – 38 metai. Baigusi Vytauto Didžiojo universitetą, turinti socialinio darbuotojo bakalauro laipsnį. Socialinės globos namuose su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis dirba penkerius metus.

Agnė – 27 metai. Marijampolės kolegijoje, edukologijos ir socialinio darbo fakultete įgijo socialinio darbuotojo profesinę kvalifikaciją. Socialinės globos namuose su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis dirba ketverius metus.

Onutė – 38 metai. Marijampolės kolegijoje, edukologijos ir socialinio darbo fakultete įgijo socialinio darbuotojo profesinę kvalifikaciją. Socialinės globos namuose su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis dirba dešimt metų.

3.2 „N“ socialinės globos namuose teikiamos paslaugos

Analizuojant „N“ socialinės globos namuose teikiamas paslaugas, galima išskirti dvi kokybines kategorijas: 1) ilgalaikė socialinė globa; 2) įvairios paslaugos; (žr. 1 lentelę)

“N” socialinės globos namuose teikiamos paslaugos

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Ilgalaikė socialinė globa	Užtikrinanti asmens įvairiapusiškus poreikius	„Teikia ilgalaikę socialinę globą, užtikrinančią asmens įvairiapusiškus poreikius...“ (Vaida)
	Socialinė globa	“...mūsų įstaiga teikia ilgalaikę socialinę globą...” (Agne)
Įvairios paslaugos	Sveikatos priežiūros	“...sveikatos priežiūros ir slaugos paslaugas. Pas mus dirba keturios seselės ir vyr. slaugytoja, bei slaugytojų padėjėjos.“ (Agne)
	Religinės paslaugos	„...Turime darbe koplytėlę, taip pat per didžiasias šventes atvyksta pas mus į įstaigą kunigas kuris praveda mišias. Savarankiškesni gyventojai patys keliauja kas sekmadienį į bažnyčią, net neskatinti.“ (Agnė)
	Socialinės paslaugos	„...tenkina psichologines, socialines, užimtumo, apgyvendinimo, mitybos saviraiškos, integracijos į visuomenę, kultūrinės ir dvasinės kiekvieno globos namų gyventojų reikmes, užtikrinant jiems pasirinkimo teisę...“ (Saulius)
	Maitinimo paslaugos	„...teikia maitinimo, apgyvendinimo, užimtumo paslaugas, visas paslaugas kurias teikia globos įstaiga žmonėms su negalia...“ (Ieva)

	Apgyvandinimo paslaugos	„Daug ir įvairių: maitinimo, apgyvendinimo, socialines paslaugas, aprūpinimo įvairiais drabužiais, avalyne, transporto, sociokultūrinės, asmens higienos, psichologinės, nu įvairias...“ (Aušra)
	Kultūrinės paslaugos	„...tai įvairias paslaugas ir kultūrinės, bendruomenines, dvasines, toliau dar psichologines paslaugas teikia...“ (Violeta)

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad visos socialinės globos įstaigos teikia ilgalaikę socialinę globą. Globos namai skirti nuolat gyventi suaugusiems žmonėms, kurie dėl proto ar kompleksinės negalios negali gyventi savarankiškai, naudotis kitomis bendruomenės paslaugomis ir kuriems būtina nuolatinė priežiūra.

Globos namai teikia įvairias paslaugas. Kaip jau minėjome, teorinėje darbo dalyje psl. (14) globos namai teikia maitinimo, socialinio būsto, nuolatinės priežiūros, asmens sveikatos priežiūros, ugdymo, darbo terapijos ir užimtumo organizavimo ir kt., tą patį nurodė ir tiriamieji.

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad globos namų klientai gauna religines paslaugas ir jiems yra sudarytos visos sąlygos melstis. Visuose globos namuose kur gyvena asmenys turintys proto ir psichinę negalią yra sveikatos priežiūros padaliniai, kuriuos sudaro vyr. slaugytoja, slaugytojos, ir slaugytojų padėjėjos. Kai kuriuose globos namuose dirba psichiatras, bendrosios praktikos gydytojas. Klientams globos namuose suteikiamos psichologo paslaugos, kadangi visuose globos namuose dirba psichologai.

Apibendrinant galima teigti, kad visi socialinės globos namai teikia ilgalaikę globą, maitinimo, apgyvendinimo, religines ir įvairias paslaugas. Taip pat visose įstaigose yra sveikatos priežiūros padaliniai, psichologai. Tačiau ne visuose dirba psichiatrai ir bendrosios praktikos gydytojai.

3.3 Socialinio darbuotojo darbo organizavimo specifika

Analizuojant socialinio darbuotojo darbo organizavimo specifiką galima išskirti tris pagrindines kategorijas, apie kurias kalba tyrimo dalyviai. Tai: 1) metodų taikymas; 2) darbo planavimas; 3) negalios sunkumas. (žr. 2 lentelę)

Socialinio darbuotojo darbo organizavimo specifika

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Metodų taikymas	Individualaus darbo metodas	„...reikia su juo dirbti individualiai.“ (Vaida) „...darbą dirbti individualiai su kiekvienu klientu...“ (Violeta)
	Skirtingi darbo metodai	„Soc.darbuotojas dirbdamas su proto ir psichikos negalia turinčiais asmenimis turi taikyti skirtingus darbo metodus...“ (Saulius)
Darbo planavimas	Nėra galimybės planuoti darbo	„...Darbuotojui labai sunku susidėlioti dienos dienotvarkę, kadangi klientas labai pas mus yra impulsyvus, labai keičiasi nuotaika...“ (Aušra)
	Labai sunku susiplanuoti darbą	“Socialiniams darbuotojams labai sunku susiplanuoti savaitę, nes jau ir vieną dieną yra sunku, nes iš ryto jis gali verksti ir jam viskas gali būti blogai, po pietų jis gal turėti agresiją ir smūgiai ir smurtas...“ (Onutė)
Negalios sunkumas	Negalia lengvos formos	„...klientas yra sergantis lengvesne forma tam tikromis ligomis su juo yra lengviau ir dirbti...“ (Agnė)
	Sunki negalia	“...su sunkia psichine protine negalia turinčiais žmonėmis yra daug sudėtingiau dirbti...“ (Saulius)

Socialinis darbuotojas organizuodamas savo darbą su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis dažniausiai taiko tiriamųjų nuomone, individualų darbo metodą. Individualų darbą sudaro trys pagrindiniai elementai: asmuo, situacija ir sąveika. Todėl socialinis darbuotojas

siekdamas pokyčių pirmiausia turi nustatyti ką reikia keisti: individą, aplinką ar sąveiką. Pagal V. Indrašienę, (2004) šio darbo tiklas – skatinti atkurti abiemis šalims naudingą kliento ir visuomenės tarpusavio sąveiką, siekti pagerinti asmeninį gyvenimą. Tyrimo dalyviai mano, kad individualus darbo metodas – tai pats geriausias darbo metodas, kadangi jo metu, bendraujant su klientu dėmesingiau jį išklausai, įsijauti į jo emocinę būseną, įgyji didesnę kliento pasitikėjimą. Socialiniai darbuotojai dirbdami su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis dar taiko grupinį darbą, darbą su bendruomene. Ir visi šie darbo metodai kuriuos taiko socialiniai darbuotojai padeda klientui tapti visaverte asmenybe. Kai kurie iš šių metodų leidžia padidinti socialinio darbuotojo darbo efektyvumą ir poveikio stiprumą. Pavyzdžiui taikant grupinio darbo metodus, klientą veikia ne tik profesionalo taikomos intervencijos, bet ir kitų grupės dalyvių poveikis. Taigi individualus darbo su klientu metodas ne visada gali būti apibūdinamas, kaip efektyviausias organizavimo prasme.

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad socialiniams darbuotojams organizuojant savo darbą yra sunku susiplanuoti jo darbo laiką, nes jie negeba nusistatyti prioritetų ir iškelti tikslų. Socialiniams darbuotojams sunku susiplanuoti darbo laiką, todėl reikia tobulinti veiklos organizavimą. Jie turėtų teisingai planuoti savo darbo laiką, kurį reikėtų pradėti nuo tikslų, kurių turi pasiekti. Socialiniai darbuotojai turi nusistatyti prioritetus ir kiekvieną užduotį paskirstyti pagal svarbą: svarbios ir skubios, nelabai svarbios ir skubios, svarbios bet neskubios, nesvarbios ir neskubios. <http://www.grafton.lt/karjeros-zona/laiko-paskirstymas> Taip pat kiekvienas darbuotojas turėtų susikurti savo planavimo taisykles, patobulinti savo dienos, savaitės planus.

Socialiniams darbuotojams susiplanuoti jų darbo laiką, dar yra sunku dėl to, kad klientai turi daug problemų, nuolat kinta jų emocijos, keičiasi jų poreikiai. Tai nulemia negalios pobūdis ir kliento įgūdžiai. Todėl jie gali tapti agresyvūs, irzlūs, kerštingi, smulkmeniškai, prarasti pusiausvyrą, norėti atkreipti dėmesį į save, elgtis neprognozuojamai. Galima teigti, kad visos emocijos iš esmės yra sveikos, reikalingos, turinčios savo paskirtį ir žmogui pranešančios svarbią informaciją, tik socialinis darbuotojas turi ją mokėti perskaityti, ir panaudoti savo darbe. Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad dirbti yra lengviau su lengvesne forma sergančiais klientais, o sunkiau su sunkesne negalia, kadangi jie ne visi moka išsakyti savo problemas, jiems reikalinga didesnė priežiūra.

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad globos namuose trūksta įvairių medicininių paslaugų. Tokių kaip kineziterapijos, masažo. Galime daryti prielaidą, kad trūkstančių paslaugų klientai išreiškia poreikį jas gauti kitose institucijose. Todėl socialiniams darbuotojams padidėja darbo krūvis lydint klientus į įvairias medicinines įstigas. Ne visose socialinės globos namų įstaigose yra teikiamos dvasinės paslaugos. Klientams yra sudarytos sąlygos lankytis bažnyčioje, tačiau trūksta bendradarbiavimo su dvasininkais, ir jų apsilankymų įstaigoje. Socialiniai darbuotojai

turėtų plėtoti užimtumo paslaugas. Jie turėtų labiau domėtis ir rodyti iniciatyvumą organizuojant įvairiasnes užimtumo paslaugas.

Apibendrinus galima teigti, kad socialiniai darbuotojai savo darbe taiko individualų socialinį darbą, socialinį grupinį darbą ir darbo su bendruomene metodus. Individualus darbo metodas – tai pats geriausias darbo metodas, dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis, kadangi jo metu, bendraujant su klientu dėmesingiau jį išklausai, įsijauti į jo emocinę būseną, įgyji didesnę kliento pasitikėjimą. Darbuotojamas sunku susiplanuoti savo darbo laiką, kadangi: negeba išsikelti tikslų ir nusistatyti prioritetų, dėl daug iškylančių klientų problemų, kinta klientų emocijos, keičiasi jų poreikiai. Todėl socialiniams darbuotojams reikia tobulinti veiklos organizavimą.

3.4 Klientų pageidaujamos paslaugos ir jų suteikimo galimybės

Analizuojant klientų pageidaujamas paslaugas ir jų suteikimo galimybes galima išskirti šešias kokybines kategorijas: 1) švietimo paslaugų; 2) užimtumo paslaugų įvairovė ir plėtra; 3) psichologinių paslaugų; 4) medicininių paslaugų; 5) socialinių paslaugų; 6) dvasinių paslaugų. (žr. 3 lentelę)

3 lentelė

Klientų pageidaujamos paslaugos ir jų suteikimo galimybės

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Švietimo paslaugų	Įvairūs mokymosi kursai	„Klientai dažnai pageidauja anglų kalbos kursų, masažisto kursų, elektrotechniko kursų...“ (Saulius)
Užimtumo paslaugų įvairovė ir plėtra	Terapijos	„...prašo užimtumo, kurio šiandien dienai mes negalim pasiūlyti, tokių kaip žaidimo, kvapų terapija ...“ (Aušra)
	Užimtumo būrelių pasiūla per maža	“...užimtumo būrelių pasiūla yra per maža, nes pas mus gyventojų yra šimtas, todėl jų užimtumai yra labai įvairūs ir mums reikėtų pagalvoti kokius dar užimtumus galėtume vykdyti...“ (Onutė)

Psichologinių paslaugų	Psichologų konsultacijos	“...bet tų pačių paprastų, elementarių, psichologinių paslaugų, bei psichiatro paslaugų...”(Violeta)
	Psichiatro konsultacijos	“...klientai labai dažnai pageidauja psichiatro paslaugų...” (Saulius)
Medicinių paslaugų	Medicininė pagalba	“...medicinių paslaugų tai jau kiekvieną dieną aišku jau jie reikalauja iš medicinos į dieną ne kartą, o keletą kartų ateina...” (Onutė)
	Masažistų, kineziterapiauto paslaugų	“...įstaigoje trūksta masažistų, kineziterapeutų ir seselių, gal net slaugytojų paslaugų...” (Ieva)
Socialinių paslaugų	Informavimas	“...socialiniai darbuotojai kurie dirba, tenkina tokias svarbias paslaugas kaip informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo...” (Agnė)
	Konsultavimas	“...kiekvieną dieną socialiniai darbuotojai teikia konsultavimo paslaugas...” (Aušra)
	Tarpininkavimas	“Proto ir psichinę negalią turintys asmenys nepasitiki savimi, todėl vieni nedrįsta vykti į kitas institucijas, todėl socialiniams darbuotojams tenka teikti tarpininkavimo paslaugas” (Vaida)
Dvasinių paslaugų	Dvasinių renginių įstaigoje	“...trūksta dvasinių paslaugų manau, kad gyventojams ši paslauga labai svarbi...”(Ieva)
	Bendravimo su kunigu	“...trūksta ryšio galbūt su kunigu daugiau, su bažnyčia bendradarbiavimo, mišių vedimo įstaigoje “ (Violeta)

Klientai kreipiasi į socialinius darbuotojus dėl įvairių užimtumo paslaugų. Tačiau šių paslaugų pasiūla yra labai siaura. Todėl socialiniai darbuotojai turėtų tobulinti užimtumo paslaugas socialinės globos namuose, atkreipti dėmesį į meno terapiją. Į ją įeina muzikos, dailės, žaidimų, judesio, kvapų ir kitokios terapijos, kurios yra naudingos visiems asmenims turintiems negalią. Taikant meno terapiją, klientai yra skatinami kūrybiškumo, saviraiškos, savistabos, socialinių, sensomotorinių įgūdžių. Kaip teigia T. Dallei, (2004) meno terapija padeda atskleisti kliento išgyvenimus, vidinius konfliktus, paslėptus jausmus, asmenybės vystymosi etapus, pozityvaus keitimosi potencialą.

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad klientai turintys proto ir psichinę negalią dažnai pagalbos kreipiasi pas įstaigoje dirbančius psichologus, taip jiems yra suteikiamos psichologinės paslaugos. Jie labai dažnai kreipiasi į darbuotojus dėl sveikatos problemų prašydami, kad jiems suteiktų medicininės paslaugas. Įstaigoje galimi du medicinos paslaugų organizavimo metodai: 1. Medicinos paslaugų teikimas socialinių paslaugų įstaigoje; 2. Medicinos paslaugų teikimo organizavimas sveikatos priežiūros įstaigoje. Slaugomiems klientams gydymo ar slaugos paslaugos yra teikiamos vietoje, o fiziškai savarankiškesniems paslaugos teikiamos bendradarbiaujant su sveikatos priežiūros įstaigomis.

Kai kurie globos namų klientai, turintys proto ir psichinę negalią, atsisako užimtumo paslaugų. Ši problema apibūdinama kaip nenoras visiškai nieko veikti.

Apibendrinant, galima teigti, kad dažniausia klientai pageidauja švietimo paslaugų, psichologinių paslaugų, medicininių paslaugų. Kai kurie klientai nepageidauja užimtumo paslaugų, dėl to, kad nėra pasiūlyta užimtumo veiklos pagal jų poreikius. Socialiniai darbuotojai turėtų tobulinti užimtumo paslaugas plečiant jų įvairovę.

Analizuojant paslaugų suteikimo galimybes galima išskirti dvi kokybines kategorijas: 1) kliūtys naujoms paslaugoms atsirasti; 2) yra galimybės; (žr. 4 lentelę)

Paslaugų suteikimo galimybės

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Kliūtys naujoms paslaugoms atsirasti	Pačių klientų galimybės ribotos	„Klientai dažnai pageidauja anglų kalbos kursų, masažisto kursų, elektrotechniko kursų. Aišku jie šiek tiek peržengia savo galimybių ribas, nes reikia mokintis ne vieną ir du metus...“ (Ieva)
	Finansų trūkumas	„...taip pat neturime finansinių galimybių ir galbūt pati infrostruktūra visuomenėje nėra tokia, kad mes galėtumėme teikti...“ (Saulius)
Yra galimybė	Visos paslaugos suteikiamos	„Taip visos paslaugos yra teikiamos ir iš tiesų visas pavyksta suteikti...“ (Onutė)
	Trūksta kokybiškų paslaugų	„...visas paslaugas teikiame, tik gal ne taip kokybiškai kaip norėtūsi, nes darbuotojų yra didelis darbo krūvis, bet stengiamės kiek galim.“ (Aušra)

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad klientai dažnai prašo švietimo paslaugų, tačiau įstaiga neturi galimybės jų finansuoti ir klientai pervertina savo galimybes. Socialiniai darbuotojai turi visas galimybes teikti klientams įvairias paslaugas, tačiau jos yra nelabai kokybiškai teikiamos. Todėl tobulinant veiklos organizavimą socialiniai darbuotojai turėtų atkreipti dėmesį į paslaugų kokybės teikimą. Administracijos darbuotojai turėtų atsižvelgti į socialinių darbuotojų darbo krūvį, jį mažinti, norint, kad būtų teikiamos kokybiškos paslaugos.

Apibendrinus galima teigti, kad įstaigos stengiasi klientams su proto ir psichine negalia teikti visas įmanomas paslaugas. Šios paslaugos nėra kokybiškai suteikiamos, kadangi didelis

darbuotojų darbo krūvis. Dėl finansinių, bei klientų ribotų galimybių švietimo paslaugų teikti įstaigos negali.

3.5 Socialinio darbuotojo teikiamos paslaugos

Analizuojant klientų pageidaujamas paslaugas ir jų suteikimo galimybes galima išskirti dvi kokybines kategorijas: 1) socialinės paslaugos; 2) vadybos paslaugos; (žr. 5 lentelę):

5 lentelė

Socialinio darbuotojo teikiamos paslaugos

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Socialinės paslaugos	Tarpininkavimo	„...koreguoja tarpusavio santykius, sprendžiamos klientų problemos, atstovaujama kitose įstaigose ir organizacijose...“ (Saulius)
	Socialinių įgūdžių ugdymas	Padedama tvarkyti finansinius reikalus, ugdomi klientų įgūdžiai, skatinamas savarankiškumas“ (Vaida).
	Informavimo	„...informavimo pavyzdžiui paslaugas mes gyventoją visakeriškai informuojame kas liečia ne teises ir pareigas ir t.t ir panašiai“ (Onutė).
	Bendradarbiavimo	„...gyventojų apipirkimo, aišku lydim visur į visas institucijas su kuriom reikia bendradarbiauti...“ (Aušra).
	Laisvalaikio organizavimo	„... vykdomė užimtumus su gyventojais organizuojame renginius, šventes, ekskursijas kur gauname ir pakvietimą ir patys organizuojame...“ (Ieva).

	Atstovavimo	„...Tarpininkaujama tarp klientų ir jų artimųjų, atstovaujama tiek teismuose, tiek sveikatos įstaigose ir vedama, organizuojama būrelių veikla.“ (Agne)
Vadybos paslaugos	Socialinis darbuotojas teikia daug paslaugų	„...socialinis darbuotojas tikrai teikia daug paslaugų, nes yra už daug ką atsakingas.“ (Violeta)
	Socialinis darbuotojas – atvejo vadybininkas	“Dabar yra modernu sakyti, kad socialinis darbuotojas yra atvejo vadybininkas, tai tikrai vadybos paslaugų labai reikia... “ (Saulius)

Klientams, kurie turi proto ir psichinę negalią, yra organizuojamos socialinės paslaugos: informavimo, konsultavimo - teikiama informacija apie socialinės pagalbos suteikimą, analizuojama kliento probleminė situacija ir ieškoma problemos sprendimo būdų. Asmens sveikatos priežiūros - gydytojo iškvietimas, recepto pas gydytoją išrašymas, užrašymas pas gydytoją, vaistų nupirkimas vaistinėje ir t.t, psichologinio konsultavimo – globos namuose dirba psichologai kurie teikia psichologines paslaugas klientams. Laisvalaikio organizavimo – pirmiausiai yra atsižvelgiama į klientų poreikius ir pomėgius, kuriems yra sudarytos galimybės dalyvauti saviveikloje, religinėse šventėse, susitikimuose, valstybinių ir kalendorinių švenčių minėjimuose. Tarpininkavimo ir atstovavimo – žemės mokesčių apmokėjimas, dokumentų ir kitų formalumų sutvarkymas, užrašymas pas specialistus, transporto ir buitinių darbų organizavimas, tarpininkavimas tarp klientų ir jų aplinkos, kitų institucijų, specialistų, asmenų.

Socialinis darbuotojas teikia daug paslaugų ir yra už daug ką atsakingas. I.Leliūgienė (2003) nurodo, kad socialinis darbuotojas tai specialistas, dirbantis socialinį darbą, kuris gali būti apibrėžiamas kaip tam tikra sociokultūrinė institucija. Autorė grindžia tuo, kad socialinis darbas apima įvairios pagalbos ir apsaugos sistemą, kurioje dalyvauja skirtingi subjektai.

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad socialinis darbuotojas savo darbe yra atvejo vadybininkas. Socialinio darbuotojo kaip atvejo vadybininko kompetencija apima: partnerystės su kitais specialistais plėtojimą (grįžtamojo ryšio palaikymas); derybų vedimą (diskusijos, kompromisų paieška; pagalbos kontaktų ir ryšių palaikymo struktūros sudarymą; bendradarbiavimo formų paiešką ir jų realizavimą (ataskaitos, informacijos sklaida); veiklos ir rezultatų vertinimą. A. Petrauskienė (2007)

Apibendrinant galima teigti, kad socialinis darbuotojas teikia šias paslaugas: konsultavimo, asmens sveikatos priežiūros, psichologinės konsultacijos, laisvalaikio organizavimo, tarpininkavimo, atstovavimo. Tobulinant socialinio darbuotojo veiklą, jis turi turėti atvejo vadybininko kompetenciją.

3.6 Socialinių darbuotojų paslaugų organizavimas

Analizuojant klientų pageidaujamas paslaugas ir jų suteikimo galimybes galima išskirti dvi kokybines kategorijas: 1) komandinis darbas institucijoje; 2) bendradarbiavimas su kitomis institucijomis; (žr. 6 lentelę)

6 lentelė

Socialinių darbuotojų paslaugų organizavimas

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Komandinis darbas institucijoje	Kolegų pagalba	„...padeda kolegų pagalba, supratimas, geranoriškumas vienas kitam...“ (Vaida)
	Įtraukti įvairių sričių specialistus iš kitų institucijų	„Labai padeda komandinis darbas. Tiek tarp kolegų, tiek tarp socialinių darbuotojų, tiek tarp kitoje įstaigoje dirbančių darbuotojų...“ (Agne)
	Įtraukti įvairių sričių specialistus įstaigoje	„Padeda aišku įstaigoje komandinis darbas, nes mano nuomone socialinis darbuotojas be komandinio darbo nieko negalėtų padaryti...“ (Onutė)
Bendradarbiavimas su kitomis institucijomis	Su savivaldybėmis	„...bendradarbiavimas su kitomis institucijomis tai yra su savivaldybėmis...“ (Saulius)
	Su bendruomenėmis	“...bendradarbiavimas su bendruomenėmis, tai va tas ir yra svarbiausia. „ (Aušra)

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad socialiniame darbe teikiant socialines paslaugas, socialiniams darbuotojams padeda komandinis darbas. J. Vijeikis ir B. Vijeikienė, (2000) teigia, kad komanda – tai kartu dirbančių žmonių grupė, visus savo įgūdžius panaudojanti tikslui įgyvendinti. Galima teigti, kad jiems svarbu, institucijoje komandinis darbas, kuriame darbuotojai dirbtų vieningai, siektų bendro tikslo, taikytų klientams tas pačias taisykles, į komandą būtų įtraukti visi įstaigos darbuotojai, t.y.: socialiniai darbuotojai, slaugytojai, vadovai, psichologai, psichiatrai.

Socialiniams darbuotojams tobulinant veiklos organizavimą, padeda bendradarbiavimas su kitomis institucijomis. Institucinis bendradarbiavimas suprantamas kaip susitarimas dėl bendrų dalykų, pasidalijimas žiniomis, siekiant bendro tikslo; pasidalijimas uždaviniais – veiklos ir atsakomybių pasiskirstymas, siekiant, kad tas pats darbas nebūtų atliekamas du kart; kai pripažįstamas lygiavertiškumas, pasitikėjimas priimant bendrus sprendimus ir įsijungimas į bendrą veiklą. Tiriamieji bendradarbiauja su miesto ir rajono savivaldybėmis, medicinos įstaigomis ir k.t.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniams darbuotojams organizuoti paslaugų teikimą padeda komandinis darbas, kuriame visi dirbtų vieningai, viena kryptimi. Komandą turėtų sudaryti įvairių sričių specialistai, dirbantys socialinės globos namuose. Taip pat socialinio darbuotojo veiklos organizavimui padeda institucinis bendradarbiavimas su miesto rajono savivaldybėmis, medicinos įstaigomis ir k.t.

Analizuojant paslaugų organizavimo trugdžius galima išskirti keturias kokybines kategorijas: 1) socialinio darbo ir apsaugos ministerija; 2) neigiamas visuomenės požiūris; 3) finansavimas; 4) darbuotojų iniciatyvos stoka. (žr. 7 lentelę)

7 lentelė

Paslaugų organizavimo trukdžiai

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Socialinio darbo ir apsaugos ministerija	Nurodymai	„...iš viršaus “nuleisti” nurodymai, žmonių, kurie remiasi tik teorinėmis žiniomis neturėdami praktinių žinių.“ (Vaida)
	Įsakymai	“... socialinio darbo apsaugos Ministerijos įsakymai, kurie neatitinka tikrovės, jų neina pritaikyti darbo

		praktikoje...” (Onutė)
Neigiamas visuomenės požiūris	Ignoravimas	„...Tam tikrose institucijose, tiesiog klientus ignoruoja, o to pasekoje padaugėja darbo mums ir būna sudėtingiau dirbti su klientu.“ (Agne)
	Pagarbos trūkumas	“...Trūksta pagarbos iš kitų įstaigų darbuotojų ir paslaugos jų nėra kruopščiai atliekamos. Yra užklajuojama tokiam žmogui etiketė, kad su juo galima elgtis kaip nori.“ (Saulius)
	Užklajuota etiketė	“Trukdo vis dėl to visuomenės požiūris į šituos gyventojus, nes jie mūsų klientams yra užklajavę etiketę “agresyvaus žmogaus” ...“ (Onutė)
	Baimė	“...norėtuši, kad klientai labiau integruotuši į visuomenę, kad jie patys savarankiškai vyktų į medicinos įstaigas, į apsipirkimus, į parduotuves, į koncertus ar kitokius renginius, tačiau visuomenė jų prisibijo ir mums tenka juos visur į šias įstaigas lydėti. “ (Aušra)
Finansavimas	Užimtumui	„...iškyla problema dėl finansavimo, kad ne visada skiria pinigų užimtumų vygdymui...(Violeta)
	Laisvalaikiui	“... laisvalaikio pajvairinimui, o tų veiklų jiems būtų galima padaryti daugiau, finansavimas labai sustabdo mūsų veiklas...” (Ieva)

Darbuotojų iniciatyvos stoka	Nenoras nieko daryti	„...kitų darbuotojų nenorėjimas nieko veikti...” (Saulius)
	Kitų darbuotojų trukdymas	“...kitus darbuotojus stabdo, nenori nieko daryti...” (Onutė)

Socialiniams darbuotojams trukdo organizuoti teikiamas paslaugas Ministerijos sukurti įstatymai. Ministerijoje dirbantys darbuotojai, leisdami įstatymus vadovaujasi teorinėmis žiniomis, jie neturi praktinių įgūdžių dirbant su žmonėmis turinčiais proto ir psichinę negalią.

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad socialiniams darbuotojams kokybiškai teikti ir organizuoti paslaugas trukdo neigiamas visuomenės požiūris. Neigiamas požiūris – tai pesimistinis požiūris, išreiškiantis neįgaliojo nesuvokimą, kas jam geriausia (J. Pivorienė (2003) Net ir kitų institucijų darbuotojai žiūri į klientus neigiamai, kadangi jie yra iš socialinės globos namų, todėl priverčia ilgai laukti juos eilėse, skiria mažai dėmesio, trūksta pagarbos. Pagal J. Ruškų (2001) neigiamas požiūris yra dvejopo pobūdžio: neigimas ir atstūmimas. Neigimas – tai atsisakymas pripažinti kito žmogaus egzistenciją net esant drauge (atsisakymas išklaudyti, kalbėti). Darbuotojai negali pripažinti neįgaliojo kaip asmenybės ir nepripažįsta jo negalios. Atstūmimas – tai, kai specialistas priima neįgaliojo buvimą, tačiau nevertina jo dėl kai kurių (fizinį, psichinių, intelektualinių ar kt.) savybių, bei kai specialistas pripažįsta negalią, tačiau nevertina jo kaip asmenybės, arba atvirkščiai – pripažįsta tik asmenybę, bet neigia negalią

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad socialiniams darbuotojams organizuoti teikiamas paslaugas trukdo finansų trūkumas. Labiausiai finansų trūksta teikiant laisvalaikio ir užimtumo paslaugas. Taip pat trukdo organizuoti paslaugas kitų darbuotojų nenoras dirbti, todėl įstaigos vadovas turėtų atsižvelgti į darbuotojų motyvaciją darbui ir skatinti juos atsakingiau žiūrėti į savo darbą.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniams darbuotojams tobulinti socialinių paslaugų teikimą trukdo finansai, Ministerijos sukurti įstatymai. Todėl įstaigos administracijos darbuotojai turėtų rašyti programas, projektus finansams gauti, ieškoti rėmėjų.

Analizuojant savo teikiamų paslaugų vertinimą galima išskirti tris kokybines kategorijas : 1) kokybiškas; 2) vidutiniškas; 3) geras. (žr. 8 lentelę)

Savo teikiamų paslaugų vertinimas

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Kokybiškai	Labai geras	„...aš manau, kad teikiu tas paslaugas tikrai labai geras, ir kokybiškas...“ (Ieva)
	Užtikrintas	„...tikrai užtikrintas, nes labai atsidavusi savo darbui...“ (Vaida)
	Kokybiškas	„...aš teikiu kokybiškas paslaugas, nes atsižvelgiu į klientų poreikius...“ (Saulius)
Vidutiniškai	Didelis darbo krūvis	„Vidutiniškai, kadangi yra didelis darbo krūvis...“ (Aušra)
	Nepavyksta teikti kokybiškas paslaugas	„Galbūt negalėčiau vertinti labai gerai, bet, vidutiniškai. Kadangi didelis darbo krūvis, tai tas paslaugas nepavyksta atlikti pilnai ir labai gerai kaip norėtūsi jas atlikti.“ (Violeta)
Gerai	Dirba pagal specialybę	„Savo paslaugų kokybę vertinu gerai, todėl, kad iš tikrųjų dirbu pagal specialybę.“ (Onutė)
	Atsiduoda darbui	„Vertinu gerai, nes stengiuosi dirbi, atsiduodi darbui ir stengies padaryti jį kokybišką.“ (Agnė)

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad socialiniai darbuotojai paslaugas teikia: kokybiškai - kadangi labai atsakingai žiūri į savo atliekamą darbą; vidutiniškai - kadangi socialinio darbuotojo darbo krūvis yra labai didelis ir ne visada gali iš karto klientui padėti, darbą planuojasi iš anksto ir klientui pagalbą suteikia pagal galimybes; gerai - kadangi socialiniai darbuotojai dirba su aukštesniu išsilavinimu ir atsiduoda darbui.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai dirbantys su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis paslaugas teikia kokybiškiau, kurie turi aukštąjį išsilavinimą yra atsakingi, turintys žinių kaip dirbti su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis, atiduodantys save darbui ir empatiškai klientui.

3.7 Kokybiškų paslaugų teikimo kliūtys

Analizuojant Kokybiškų paslaugų teikimo kliūtis galima išskirti dvi kokybines kategorijas
1) finansų stygius; 2) didelis darbo krūvis; (žr. 9 lentelę)

9 lentelė

Kokybiškų paslaugų teikimo kliūtys

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Finansų stygius	Gyventojų užimtumui	„...vienintelė kliūtis yra finansai, nes idėjų netrūksta, idėjų yra tiek užimtumams, tiek paslaugoms gerinti...“ (Saulius)
	Ekskursijoms	„...trūksta finansavimo netgi tarkim mes su gyventojais, suplanuojam ekskursiją ir tau ateina ir pasako, nėra pinigų...“ (Violeta)
	Būrelių vygdymui	„Didžiausia manau kliūtis yra finansavimas, todėl, kad labai svarbu mūsų kliento gyvenime ne tik pamiegoti, pavalgyti, bet taip pat yra užimtumo veikla, kažkur savęs realizavimas, o kadangi finansų mums skiria ne daug ir būreliam priemonių nedaug galim įsigyti...“ (Agnė)
Didelis darbo krūvis	Gyventojų apipirkimas	„...vienintelis šiame darbe sakyčiau net šioje įstaigoje per didelis darbo krūvis

		socialinio darbuotojo, pradėdant nuo apipirkimų... (Ieva)
	Gyventojų lydėjimas į kitas institucijas	“ Gyventojų lydėjimas į teismus, ligonines, savivaldybes ...“ (Vaida)
	Blogai paskirstytas darbo krūvis	“Per didelis darbo krūvis ir gal didžiausia va ta problema ir yra, nes įstaigoje blogai paskirstytas darbo krūvis...” (Aušra)
	Individualus darbas	“...dirbti su pačiu gyventoju individualiai, nu žodžiu kiek tų dalykų ataskaitas įvairias rašyti ir t.t ...“ (Onutė)

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad jiems trukdo finansų stygius. Socialiniai darbuotojai turi idėjų ir minčių kaip gali pagerinti įstaigoje teikiamas paslaugas, tačiau jiems trūksta finansavimo. Jie rekomenduoja įstaigos vadovams rašyti projektus, ieškoti rėmėjų.

Socialiniams darbuotojams tenka didelis darbo krūvis dirbant su proto ir psichinę negali turinčiais asmenimis, kurie reikalauja ypatingo ir nuolatinio dėmesio. Jie kokybiškai teikti paslaugas ir atlikti savo darbo negali, kadangi jiems vienu metu tenka vesti užimtumus, konsultuoti gyventojus, spręsti jų problemas ir t.t Per didelis darbo krūvis, darbuotojams sukelia stresą, nuovargį, įtampą, todėl ši būseną ilgainiui gali peraugti į perdegimo sindromą. Anot, Wollmer Cherniss (1998) perdegimo sindromo reiškinį apibūdina kaip rezultatą transakcinio proceso, į kurį įeina darbo krūvis, stresas ir psichologinis prisitaikymas, kai pradžioje efektyviai dirbęs profesionalus savo srities specialistas vėliau dėl stresorių ir patirtų stresų pasitraukia iš darbo.

3.8 Socialinių darbuotojų organizaciniai (vadybiniai) gebėjimai

Analizuojant socialinių darbuotojų organizacinius (vadybinius) gebėjimus galima išskirti septynias kokybines kategorijas 1) renginių organizavimas; 2) bendradarbiavimas; 3) įvairialypiškumas; 4) vadovavimas; 5) komunikabilumas; 6) vadybiniai gebėjimai; 7) darbo susiorganizavimas (žr. 10 lentelę).

Socialinių darbuotojų organizaciniai (vadybiniai) gebėjimai

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Renginių organizavimas	Įstaigoje	„Socialiniam darbuotojui kartais reikia vesti renginius įstaigoje...“ (Vaida)
	Bendruomenėse	„...yra organizuojami renginiai su bendruomenėmis...“ (Violeta)
Bendradarbiavimas	Organizaciniai gebėjimai	„...sugebėjimas bendrauti su įvairiais žmonėmis tai organizaciniai gebėjimai kurie yra labai reikalingi...“ (Onutė)
	Bendravimo gebėjimai	„...reikia gebėti bendrauti tiek su klientais, tiek su kolegomis, tiek su kitais specialistais...“ (Agnė)
Įvairialypiškumas	Įvairių sričių specialistas	„...turi būti visų galų meistras, visų sričių specialistas.“ (Aušra)
	Viską išmanantis	„ Turi daug ką išmanyti, tiek pateikiant dokumentus, tiek kažkur einant netgi kaip aš sakau turi žinoti klientų rūbų dydžius eidamas pirkti ar batų išmieras, kad tu galėtum jam patarti...“ (Saulius)
Vadovavimas	Imlumas	„...turėtų pats žmogus turėti tą cinkelį vadovavimui kad jis pats būtų imlus...“ (Ieva)
	Gera orientacija	„...šiam darbe tai turi būti žmogus greitas, geros orientacijos...“ (Violeta)
	Gebėjimas greit spręsti	„...turi greit susiorientuot nes tikrai įvyksta visokiausių problemų, kurias

	problemas	reikia greitai išspręsti...“ (Agnė)
Komunikabilumas	Bendravimas	„Komunikabilumas pirmoje vietoje , bendravimas, nes labai tenka daug bendrauti su žmonėmis...(Ieva)
	Bendradarbiavimas su komanda	„...bendradarbiauti tiek tarpusavy su komandos nariais, tiek su vadovais, tiek kitais specialistais, tai pirmiausia reikia būti labai pačiam veikliam, organizuotam...“ (Vaida)
	Bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis	„...bendradarbiauti su kitomis įstaigomis, turėti daug bendravimo įgūdžių ir būti labai veikliam, pačiam planuoti visą veiklą, gal va tokie svarbiausi būtų dalykai.“ (Aušra)
Vadybiniai gebėjimai	Organizuojant įvairias veiklas	“... ištikrųjų tų organizacinių (vadybinių) tai tenka mums savo darbe susidurti su įvairiomis situacijomis ir ta vadyba kaip ir tikrai reikalinga, organizuojant įvairią veiklą savo darbe...“ (Violeta)
	Sprendžiant klientų problemas	„... labai reikia vadybinių gebėjimų sprendžiant klientų problemas... (Ieva)
Darbo susiorganizavimas	Planuoti savaitę	„Socialiniam darbuotojui yra labai svarbu susiorganizuoti savo savaitę, kad kokybiškiau teiktų paslaugas...“ (Saulius)
	Planuoti dieną	„...svarbu susiplanuoti dieną, kad jo grupės klientai būtų patenkinti ir vyktų darbas su jais...“ (Agnė)

Organizaciniai (vadybiniai) gebėjimai yra sugebėjimas bendrauti su įvairiais žmonėmis ir vesti įstaigoje organizuojamus renginius. Tiriamieji nurodė, kad socialinio darbuotojo

organizaciniai (vadybiniai) gebėjimai yra įvairialypiški, t.y, jis turi būti visapusiškas. I. Leliūgienės (2003) teigimu, socialinio darbuotojo tikslas – teikti profesionalią pagalbą individams, grupėms ir bendruomenėms, gerinant ir sugrąžinant asmenybės sugebėjimą socialiai funkcionuoti, o kad tai padaryti jis turi būti ir vadybininkas ir konsultantas ir tarpininkas ir t.t. Tiriamųjų teigimu socialinių darbuotojų vadovavimas yra socialinio darbuotojo organizacinis (vadybinis) gebėjimas. Vadovavimas – tai vienas iš grupinių procesų, vykstančių organizacijoje šalia kitų grupinių procesų, tokių kaip konfliktai, sprendimų priėmimas. (Darbuotojų motyvacija kas skatintų, gerintų jų kokybę). Taip pat vienas iš organizacinių (vadybinių) gebėjimų socialinių darbuotojų yra komunikabilumas. Socialiniams darbuotojams tenka daug bendrauti su klientu komandoje su kolegomis, vadovais, kitų institucijų darbuotojais ir t.t. Komunikabilumas yra sugebėjimas bendrauti ir iniciatyva. Socialiniams darbuotojams tobulinant savo veiklos organizavimą labai reikia vadybinių gebėjimų ypač organizuojant renginius, ieškant finansinės paramos, labdaros įstaigai. Apibendrinant, galima teigti, kad socialinis darbuotojas dirbdamas su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis, tobulindamas savo darbo veiklą turi turėti šiuos gebėjimus: organizuoti renginius, bendradarbiauti, gebėti vadovauti, būti komunikabilus, turėti vadybinių gebėjimų, gebėti susiorganizuoti savo darbą.

3.9 Organizaciniai sprendimai

Analizuojant organizacinius sprendimus, galima išskirti keturias kokybines kategorijas 1) komandinis darbas; 2) vadovų požiūrio pasikeitimas; 3) bendradarbiavimas; 4) darbuotojų organizuotumas; (žr. 11 lentelę):

Organizaciniai sprendimai

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Komandinis darbas	Dirbant įvairiems specialistams komandoje	„Pagrindinės klientų problemos yra sprendžiamos komandiniu būdu t.y komandoje dirbant įvairiems specialistams.“ (Vaida)
	Bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis	„Trupučių pasikartosiu, kad padeda labai komandinis darbas ir konkrečiai mūsų įstaigos atveju yra labai gerai, kad visos įstaigos yra pasiekiamos ir su jomis bendradarbiaujama...“ (Saulius)
Vadovų požiūrio pasikeitimas	Priimti sprendimus pasitariant su socialiniais darbuotojais	„...dabar pastaruoju metu mūsų vadovybė stengiasi priimti sprendimus pasitariant su mumis, kad mums padėtų, nes anksčiau buvo kitaip...“ (Ieva)
	Vadovų dėmesio atkreipimas į iškilusias problemas	„... vadovai pradėjo atkreipti dėmesį į iškilusias problemas ir socialinio darbuotojo darbą...“ (Violeta)
Bendradarbiavimas	Su kitomis institucijomis	„...kaip jau minėjau bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis...“ (Aušra)
	Su artimaisiais	„...bendravimas su artimaisiais, kad palaikyti ryšius, kad klientui būtų kuo geriau ir tos kokybiškos paslaugos būtų geresnės...“ (Onutė)
Darbuotojų organizuotumas	Būti organizuotas	„Kiekvienas socialinis darbuotojas ypač dirbantis su psichine ir proto negalia turinčiais klientais turi būti organizuotas...“ (Vaida)

	Priimti tinkamus sprendimus	„...socialinis darbuotojas bet kuriuo momentu greitai turi galėti priimti tinkamus sprendimus ir tinkamai sureaguoti...., (Agnė)
--	-----------------------------	--

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad klientams iškilusias problemas padeda spręsti komandinis darbas. Taip pat buvo galima susidaryti nuomonę iš jų atsakymų, kad globos namuose jis yra. Komandinis darbas padeda teikti kokybiškas paslaugas klientams, turintiems proto ir psichinę negalią. Tiriamieji nurodė, kad jiems spręsti iškilusias problemas padeda pasikeitęs vadovų požiūris į socialinio darbuotojo darbą, nes seniau vadovai nesitarė su socialiniais darbuotojais priimdavo tam tikrus sprendimus, kuriais pablogindavo darbuotojų darbo kokybę. Todėl šiuo metu priimdami sprendimus susijusius su socialiniu darbu tariasi su socialiniais darbuotojais. Jiems iškilusias problemas padeda spręsti bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis ir bendravimas su artimaisiais. Jų manymu, labai svarbu palaikyti ryšius tarp kliento ir jo šeimos narių, nes klientai nesijaučia tokie vieniši, pamiršti, labiau pasitiki savimi jausdami šeimos palaikymą. Iškilus problemai, šeimos nariai tampa komandos dalimi. Socialiniai darbuotojai dirbdami su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis turi būti labai savarankiški, gebantys priimti greitus ir tinkamus sprendimus, organizuojant savo darbo veiklą.

3.10 Sunkumai organizuojant savo veiklą

Analizuojant socialinio darbuotojo sunkumus organizuojant savo veiklą, galima išskirti penkias kokybines kategorijas 1) veiklos susiplanavimas; 2) artimųjų nenoras bendrauti; 3) ministerijos nurodymai; 4) visuomenės požiūris; 5) teikiamų paslaugų ignoravimas. (žr. 12 lentelę)

Sunkumai organizuojant savo veiklą

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Veiklos susiplanavimas	Savaitinių planų rašymas	„...kiekvieną savaitę rašom savaitinius planus, kuriuose pažymime ką mes turim veikti...“(Violeta)
	Metinių planų rašymas	„...socialiniai darbuotojai metų pradžioje rašo metinius planus...“(Saulius)
	Ataskaitų rašymas	„...socialiniai darbuotojai rašo ataskaitas savaitinių planų, metinių planų, ketvirčių planų...“(Ieva)
Artimųjų nenoras bendrauti	Palaikyti ryšius su klientais artimuosius raginam telefonu	„Organizuodami savo veiklą susiduriame su artimųjų nenoru bendrauti ir palaikyti ryšį su gyventojais, mes raginame artimuosius telefonu...“(Vaida)
	Palaikyti ryšius su klientais artimuosius raginam laiškais	„...socialiniai darbuotojai moko raštingumo įgūdžių, mokindami rašyti laiškus artimiesiems...“(Aušra)
	Palaikyti ryšius su klientais artimuosius raginam elektroniniu paštu	„...įstaigoje vykdomas „kompiuterinio raštingumo“ būrelis kurio metu elektroniniu paštu klientai gali bendrauti su savo artimaisiais...“(Saulius)
Ministerijos nurodymai	Nuleisti iš viršaus į apačią	„...ministerija kuri nuleidžia iš viršaus į apačią savo visokius nurodymus kas nelabai atitinka tikrovės...“(Onutė)
	Neatitinkantys realybės	„Ministerijoje dirba žmonės, kurie tiesiog dirba su dokumentais ir jie realiai

		nemato mūsų darbo įstaigoje, jie nėra nei vienas dirbė ar ilgiau pabuvę nei pora valandų įstaigoje. Jie realaus darbo net neišsivaizduoja kaip yra dirbamas tas darbas ir išleidžia nurodymus neatitinkančius realybės.“ (Agnė)
Visuomenės požiūris	Sudėtinga problema kurią galima spręsti	„...visuomenės požiūris yra sudėtinga problema, kurią galima spręsti šviečiant visuomenę apie neįgaliuosius...“ (Saulius)
	Visuomenės švietimas apie proto ir psichinę negalią turinčius asmenis	„...kad visuomenė suvoktų kas tai yra proto ir psichinė negalia, kad nebijotų, mūsų klientų reikia ją šviesti...“ (Aušra)
Teikiamų paslaugų ignoravimas	Gyventojų nenoras priimti paslaugas	„...pačių gyventojų nenoras priimti paslaugas, kurias teikia socialiniai darbuotojai...“ (Ieva)
	Nenoras dalyvauti užimtumuose	„...socialiniai darbuotojai skatina klientus dalyvauti užimtumuose, tačiau jie nenori juose dalyvauti...“ (Violeta)
	Nenoras vykti į kitas institucijas	"Klientai kartais net nenoras vykti į medicinos įstaigas ...“ (Onutė)

Socialiniams darbuotojams organizuojant savo veiklą yra labai sunku ją susiplanuoti, kadangi pagal rašomus veiklos planus, neatitinka darbo veikla. Taip pat organizuojant savo darbo veiklą socialiniai darbuotojai susiduria su komandinio darbo nebuvimu įstaigoje. Organizuojant savo veiklą tiriamieji susiduria su artimųjų nenoru bendrauti ir palaikyti ryšius su klientu turinčiu proto ir psichinę negalią.

Tiriamieji nurodė, kad susiduria su Ministerijos įstatymais, kurie trukdo organizuoti socialinio darbuotojo darbo veiklą. Ministerijos darbuotojai yra teoretikai turintys daug teorinių žinių, tačiau neturi praktinių įgūdžių dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis. Todėl jie dažniau turėtų lankytis socialinės globos namuose ir semtis praktinių žinių.

Klientai susiduria su neigiamu visuomenės požiūriu į asmenį turintį proto ir psichinę negalią. Todėl reikia visuomenę šviesti, kad jie suprastų kas tai yra proto ir psichinė negalia ir nebijotų bendrauti su žmonėmis turinčiais šią negalią. Asmenys turintys proto ir psichinę negalią nenori dalyvauti įvairiuose užimtumuose, prireikus vykti į medicinos įstaigas ir t.t. Klientai atsisako socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų, todėl dažnai tenka klientus motyvuoti, skatinti, raginti dalyvauti įvairiose veiklose, priimti jiems tinkamas paslaugas.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniams darbuotojams tobulinant paslaugų organizavimą reikėtų stiprinti ryšius su artimaisiais, keisti visuomenės požiūrį į proto ir psichinę negalią turinčius asmenis.

3.11 Socialinio darbuotojo sprendimai organizuojant socialines paslaugas proto ir psichinę negalią turintiems asmenims

Analizuojant socialinio darbuotojo sprendimus organizuojant socialines paslaugas politiniame lygmenyje nustatytos keturios kokybinės kategorijos 1) mažinti balsavimo galimybes; 2) didinti finansus; 3) neduoti paskolų ir kreditų; 4) kurti savarankiškus globos namus. (žr. 13 lentelę).

13 lentelė

Sprendimai politiniame lygmenyje

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Mažinti balsavimo galimybes	Nesuvokimas balsavimo reikšmės	„... daugybė asmenų, nors ir veiksmių, tačiau nesuvokiančių balsavimo reikšmės...“ (Ieva)
	Balsavimo metu klientų išnaudojimas	„...rinkimų metu manau jais yra naudojama. To neturėtų būti...“ (Saulius)
Didinti finansus	Didinti klientų išlaikymo apmokėjimą	„...yra spragų dėl klientų išlaikymo apmokėjimo...“ (Vaida)
	Kelti darbuotojų atlyginimus	„...socialiniai darbuotojai turi aukštąjį išsilavinimą, tačiau gauna mažus atlyginimus...“ (Aušra)

Neduoti paskolų ir kreditų	Proto ir psichinę negalią asmenims neleisti prisiimti paskolų	„Valstybė neturėtų leisti šiems asmenims priimti paskolų, kurių jie nemoka ir nenori gražinti...“ (Ieva)
	Proto ir psichinę negalią asmenims neleisti prisiimti kreditų	„...neleisti priimti kreditų, nes mums socialiniams darbuotojams padaugėja darbo įkalbinant klientus juos mokėti, arba jau kontaktuoti su antstoliais...“ (Onutė)
Kurti savarankiškus globos namus	Klientus integruoti į visuomenę	„Ministerija spręsdžia klausimą, kad visus proto ir psichinę negalią turinčius asmenis integruoti į visuomenę, kur su jais dirbtų socialiniai darbuotojai...“ (Vaida)
	Kur galėtų gyventi prieš integruodamiesi į visuomenę	„...pirmiausia turėtų kurti savarankiškus globos namus, kuriuose gyventų išėję mūsų klientai, nes jie tikrai į tą visuomenę šiandien dienai negalintys integruotis...“ (Aušra)

Remiantis tiriamųjų nuomone, galima teigti, kad dauguma asmenų, turinčių proto ir psichinę negalią aktyviai dalyvauja rinkimuose. Nors jie yra veiksnūs, tačiau nesuvokia balsavimo reikšmės, nedalyvauja politiniame gyvenime, nesidomi politika, todėl reikėtų apsvarstyti apie jų balsavimo galimybių mažinimą. Tiriamieji teigia, kad politiniame lygmenyje iškyla finansinės problemos dėl klientų išlaikymo apmokėjimo. Todėl reikėtų Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbuotojams įvertinti finansines galimybes ir padidinti asmenų su proto ir psichine negalia išlaikymo paslaugos kainą. Asmenims su proto ir psichine negalia gyvenantiems socialinės globos namuose, valstybės įstatymai turėtų neleisti imti paskolų, pirkti daiktų išsimokėtinai, kadangi jie savarankiškai negeba mokėti laiku pasiimtų kreditų. Dažnai tenka bendrauti su anstoliais, dėl skolų išieškojimo.

Labiau savarankiški asmenys turintys proto ir psichinę negalią išėję iš globos namų negeba integruotis į visuomenę. Todėl turėtų būti sukurti savarankiški globos namai, kuriuose klientai išėję iš globos namų, būtų mokomi savarankiškumo.

Analizuojant sprendimus organizacijos lygmenyje nustatytos keturios kokybinės kategorijos
 1) pritaikyti darbo sąlygas; 2) rašyti projektus, ieškoti labdaros; 3) paskirstyti socialinio darbuotojo darbo krūvį; 4) įtraukti savanorius. (žr. 14 lentelę).

14 lentelė

Sprendimai organizacijos lygmenyje

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Pritaikyti darbo sąlygas	Įrengtas keltuvas	„...kad būtų pritaikytos darbo sąlygos dirbant su klientu, viena iš jų įstaigoje įrengtas keltuvas...“(Aušra)
	Socialiniai darbuotojai turėtų kompiuterius	„...kiekvienas socialinis darbuotojas turėtų po kompiuterį...“(Vaida)
	Atskiri darbuotojų kabinetai klientų sprendimo problemų konfidencialumui	“... svarbu dirbant socialinį darbą yra konfidencialumas, geriau būtų teikti kokybiškesnes paslaugas socialiniam darbuotojui turint savo atskirą kabinetą.“(Agnė)
Rašyti projektus, ieškoti labdaros	Praplėsti patalpas	„...kad pagerinti pačias paslaugas, rašyčiau projektus, patalpų praplėtimui ...“(Ieva)
	Įrengti keltuva	„...ieškočiau labdaros paremti įstaigą, joje vykdomus užimtumus, renginius...“(Onutė)
Paskirstyti socialinio darbuotojo darbo krūvį	Peržvelgti darbuotojų pareigybės	„...kadangi didelis socialinių darbuotojų darbo krūvis, reikėtų pagalvoti kaip jiems jį nuimti, sumažinti...“(Saulius)
	Darbo krūvį paskirstyti tolygiai	„...paskirstyti socialinio darbuotojo darbo krūvį, kuriam šiuo metu užkrauta ir medicinos padalinio darbo krūvis, medicinos specialistams, kurie daugiau

		nusimano apie mediciną...“ (Aušra)
	Sumažinti darbo krūvį	„Didelis darbo krūvis kurį tiesiog reikia sumažinti, peržiūrėti pareigybės kiekvieno darbuotojo ir paskirstyti darbą tolygiai kiekvienam įstaigoje dirbančiam darbuotojui...“ (Violeta)
Įtraukti savanorius	Savanorių ieškojimas	„... reikėtų pagalvoti apie savanorius, kurie savanoriautų ir padėtų socialinio darbuotojo veikloje.“(Vaida)
	Sutarčių sudarymas su kolegijomis dėl studentų praktikos atlikimo	Galima globos namams sudaryti sutartį su kolegijomis, kad studentai galėtų atlikti praktiką... „ (Onutė)

Tiriamieji nurodė, kad organizacijos lygmenyje socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimui turėtų būti pritaikytos socialiniams darbuotojams darbo sąlygos. Kiekvienas socialinis darbuotojas turėtų turėti savo asmeninį kabinetą, kur galėtų klientus priimti individualiai ir būtų užtikrintas konfidencialumas. Apibendrinus galima teigti, kad socialiniai darbuotojai dirba kabinete ne po vieną o keliese, todėl nukenčia individualus darbas su klientu. Taip pat nukenčia paslaugų kokybė, klientui nesudaromos galimybės užtikrinti konfidencialumą.

Kadangi įstaigoje trūksta patalpų, keltuvo, rekomenduojama rašyti projektus, ieškoti paramos ir labdaros finansavimui gauti. Labdara tai - savanoriškas ir neatlyginamas pinigų, turto ar paslaugų teikimas remtinų fizinių asmenų poreikiams tenkinti, sveikatos priežiūrai užtikrinti, pagal Lietuvos teisės aktus mokesčių lengvatos taikomos tada, kai labdarą teikia labdaros ir paramos fondai, asociacijos, viešosios įstaigos, visuomeninės organizacijos, religinės bendruomenės, bendrijos ir centrai, tarptautinių visuomeninių organizacijų skyriai (padaliniai). <http://zodynas.vz.lt/Labdara>

Jei priklausytų nuo tiriamųjų paslaugų teikimas organizacijos lygmenyje, jie rekomenduotų vadovui peržvelgti kiekvieno darbuotojo pareigybės ir paskirstyti darbo krūvį kiekvienam darbuotojui tolygiai. Socialinės globos namuose reikėtų plėsti užimtumo paslaugas, nes įstaigoje yra per maža pasiūla, netenkinami kliento poreikiai.

Tiriamieji nurodė, kad socialinio darbuotojo darbo krūvį sumažinti socialiniams darbuotojams padėtų savanoriai. Taip pat jie siūlo pagalvoti apie studentus kurie turi atlikti praktikas socialinės globos namuose, dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbuotojo organizavimo tobulinimui turėtų būti pritaikytos darbo sąlygos, sumažintas darbo krūvis, į socialinio darbuotojo darbo veiklą būtų įtraukti savanoriai.

Analizuojant sprendimus socialinio darbuotojų lygmenyje nustatytos keturios kokybinės kategorijos 1) įviesti visuomenę; 2) gerinti paslaugų kokybę; 3) priimti individualius sprendimus socialiniui darbuotojui; 4) ugdyti klientus savarankiškumo (žr. 15 lentelę).

15 lentelė

Sprendimai socialinio darbuotojų lygmenyje

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Šviesti visuomenę	Renginių organizavimas bendruomenėse	„...norėtusi daugiau su klientais išvykti į ekskursijas, organizuoti daugiau renginių bendruomenėse, gal tada daugiau dėmesio sulauktų iš visuomenės...“ (Ieva)
	išvykimas į ekskursijas	„Klientus reiktų dažniau išsivežti į ekskursijas, kad visuomenė dažniau juos matydama ne taip bijotų ir labiau priemūsų klientų priprastų...“ (Aušra)
Gerinti paslaugų kokybę	Atsižvelgti į gyventojų užimtumą	„...jei sumažėtų darbo krūvis, tai labiau atsižvelgčiau į gyventojų užimtumą...“ (Saulius)
	Intensyvinti bendravimą su klientu	„...kad pagerėtų socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę, reiktų mažinti jo darbo krūvį, kad daugiau galėtų bendrauti su klientu...“ „...“ (Onutė)
Priimti individualius	Išleidimas pas artimuosius	“...gyventoją reikia išleisti pas artimąjį,

sprendimus socialiniui darbuotojui		tai aš priimu sprendimą ar jį išleisiu ar neišleisiu. (Ieva)
	Konsultacijos su įstaigos darbuotojais	„...konsultuojuosi su visais įstaigos darbuotojais prieš vežantis į kitas įstaigas...“ (Aušra)
	Išleidimas į ekskursijas	„... socialinis darbuotojas prieš vežantis klientus į ekskursijas, turiu priimti sprendimą kuriuos vežtis...“ (Violeta)
Ugdyti klientus savarankiškumo	Mokyti disponuoti pinigais	„Ne visi įstaigoje esantys klientai sugeba disponuoti gaunamais asmeniniais pinigais, paėmę paskolas ar daiktus išsimokėjimui ilgainiui nenori (galbūt ir nesupranta, kad privalo) gražinti pinigus už daiktus, paskolas ir t.t...“ (Ieva)
	Ugdyti socialinius įgūdžius	„...atrodo kai kurie ir nesugeba valgyti pasidaryti ir išsiskalbti, sunkiausiai yra disponavimas pinigais, nes jie nesuvokia pinigų vertės ir išleidžia šiandien čia ir dabar, gavau ir visus išleidau jie yra mokinami disponuoti pinigais, todėl išėję į savistovį gyvenimą jie nemokėtų susimokėti mokesčių, prisiimtų paskolų, todėl juos dar turėtų stebėti socialiniai darbuotojai.“ (Aušra)

Socialiniai darbuotojai turėtų labiau šviesti visuomenę, visuomenė daugiau sužinotų apie proto ir psichinę negalią turinčius žmones ir jų nebijotų. Siūloma su klientais dažniau išvykti iš įstaigos į įvairias ekskursijas, bendruomenių organizuojamus renginius, kad visuomenė turėtų labiau galimybę pabendrauti su asmenimis turinčiais proto ir psichinę negalią.

Tiriamieji nurodė, kad socialinio darbuotojo labai didelis darbo krūvis kurį reikėtų mažinti. Kaip jau minėjo anksčiau, vadovai turėtų peržvelgti darbuotojų pareigybes ir paskirstyti darbo krūvį. Sumažėjus darbo krūviui socialinis darbuotojas kokybiškiau teiktų paslaugas, labiau atsižvelgtų į kliento poreikius.

Globos namų darbuotojai dažniausiai priima savarankiškai sprendimus, spręsdžiant kliento su proto ir psichine negalia problemas. Tačiau prieš priimdami galutinį sprendimą, tiriamieji nurodo, kad konsultuojasi su kitais įstaigos darbuotojais. Todėl galime teigti, kad įstigoje yra komandinis darbas.

Tiriamieji teigia, kad kai kurie asmenys turintys proto ir psichinę negalią nesugeba pasigaminti maisto, išsiskalbti savo rūbų, negeba disponuoti pinigais, neturi higienos įgūdžių. Socialiniai darbuotojai juos ugdo savarankiškumo: moko disponuoti pinigais, higienos įgūdžių, bendravimo įgūdžių, socialinių įgūdžių ir t.t

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimui padėtų komandinis darbas į kurį įeitų įvairių sričių specialistai, teigiamas visuomenės požiūris į klientus turinčius proto ir psichinę negalią, klientų artimųjų bendradarbiavimas su socialiniais darbuotojais, kartu spręsdžiant klientams iškilusias problemas.

4. Projektas: „N“ globos namuose gyvenančių asmenų turinčių proto psichinę negalią ryšių atstatymas ir palaikymas su artimaisiais

Tikslas: Gerinti klientų ir jų artimųjų tarpusavio santykius, siekiant tobulinti teikiamų paslaugų kokybę įstaigoje.

Projekto santrauka: Tyrimas rodo, kad klientų turinčių proto ir psichinę negalią ryšiai su artimaisiais yra nutrūkę, tačiau klientai išreiškia poreikį juos atstatyti. Projekto vykdymo metu bus siekiama padėti atstatyti kliento su artimaisiais ryšius, kurie padės socialiniams darbuotojams teikti kokybiškesnias paslaugas.

Problemos analizė: Dauguma N globos namuose gyvenančių asmenų turinčių proto ir psichinę negalią yra atvykę iš namų, kuriuose gyveno su tėvais, broliais, seserimis ar kitais giminaičiais. Viena iš priežasčių dėl ko klientai buvo patalpinti į globos namus yra ta, kad buvo artimieji priversti nedirbti ir mesti darbą, kad prižiūrėtų asmenis turinčius proto ir psichinę negalią namuose, ir gyveno iš neįgaliojo gaunamų mėnesinių lėšų, taip save pasmergdami skurdui. Antra priežastis yra ta, kad klientai yra problematiški, neprognozuojami, artimiesiems pasidaro sunku juos globoti savo namuose, todėl juos apgyvendina socialinės globos namuose. Palikti klientai nesulaukia artimųjų palaikymo, pagalbos, nepadeda jiems spręsti iškilusių problemų. Jų nelanko, nebendrauja telefonu. Atsižvelgiant į tai projekto vykdytojai siekia tenkinti klientų poreikius, atstatyti ryšį su artimaisiais, teikti kokybiškas paslaugas, tobulinti socialinio darbuotojo organizavimo veiklą.

Kokiai visuomenės grupei skirtas projektas: Projektas bus skirtas dešimčiai proto ir psichinę negalią turintiems asmenims, gyvenantiems socialinės globos namuose, bei jų artimiesiems, kurių tarpusavio ryšiai yra nutrūkę. Dalyvių skaičius gali būti iki trisdešimties asmenų.

Uždaviniai:

1. Išanalizuoti klientų su artimaisiais tarpusavio santykius.
2. Padėti atkurti klientų turinčių proto ir psichinę negalią su artimaisiais bendravimo ryšius.
3. Plėtoti socialinio darbuotojo, kliento ir šeimos partnerystę.
4. Tobulinti socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų organizavimą

Veiklų aprašymas: Pagrindinė projekto veikla – N globos namuose gyvenančių asmenų turinčių proto psichinę negalią ryšių atstatymas ir palaikymas su artimaisiais. Projekto metu vyks:

1. Teorinės paskaitos klientams - bus dėstomos paskaitos apie bendravimą, ir bendradarbiavimą, mokomi bendravimo įgūdžių, spręsti konfliktus, iškilusias problemas susijusias su gyvenimo raidos keblumais, socialinių įgūdžių – verbalinio ir neverbalinio elgesio.

2. Teorinės paskaitos artimiesiems – bus dėstomos paskaitos apie bendravimą, bendradarbiavimą, pagalbą žmogui turinčiam proto ir psichinę negalią. Mokoma kaip tinkamai išspręsti problemas, konfliktus, kaip suteikiama psichologinė pagalba žmogui.

3. Praktiniai užsiėmimai klientams ir jų artimiesiems – jų metu bus taikoma meno terapija – muzikos, dailės, žaidimų, judesio, kvapų, spalvų, šokio. Terapijos padės klientams ir jų artimiesiems labiau pažinti vienas kitą ir suartėti. Bendros klientų ir artimųjų veiklos metu išmoks būti drauge, gerės jų tarpusavio santykiai, šiltės šeimyninė atmosfera.

4. Ekskursijos – jų metu lankysime muziejus, parodas, žymias vietas, renginius. Ekskursijų metu klientai ir jų artimieji galės pasisemti naujų žinių, patirti gerų išpūdžių, labiau pažinti vienas kitą, suartėti, gerinti abipusius santykius.

Projekto vykdymo trukmė: 12 mėnesių.

Projekto vykdymo vieta: N socialinės globos namai

Laukiami rezultatai: kad klientai įgis bendravimo įgūdžių, išmoks spręsti iškilusias problemas, bei konfliktus, artimieji įgis žinių kaip suteikti psichologinę pagalbą asmeniui turinčiam proto ir psichinę negalią, kaip tinkamai išspręsti problemas, konfliktus, įgis bendravimo įgūdžių. Projekto metu pagerės klientų ir jų artimųjų tarpusavio santykiai, patobulės teikiamų paslaugų kokybė įstaigoje.

Pagrindiniai projekto vykdytojai: N įstaigos socialiniai darbuotojai, psichologė, užimtumo specialistai, muzikos mokyklos pedagogai, švietimo centro darbuotojai, N miesto kolegijos, socialinio darbo katedros dėstytojai.

Projekto partneriai: Rėmėjai, savanoriai, bendradarbiaujančios institucijos.

Projekto tęstinumo galimybės: Projektas bus vykdomas visus metus į savaitę vieną kartą, penktadienį. Jei projektas pasiteisins ir klientai su artimaisiais užmegs ryšį, toliau bendraus, kitais metais bus pasirinkti kiti įstaigos klientai ir jų artimieji, nes labai norėtūsi kad visi įstaigoje asmenys turintys proto ir psichinę negalią nebūtų užmiršti, nesijaustų vieniši ir lankomi artimųjų.

Pažangios patirties dalinimasis: su kitais socialinės globos namais, jų vadovais, socialiniais darbuotojais, užimtumo specialistais, psichologais.

Skaidos būdai: Skrajutės, N įstaigos internetinė svetainė, N miesto laikraštis, N miesto televizija.

Detalus projekto vykdymo grafikas

Mėnesis	Veikla	Kiek kartų
Sausis	Teorinės paskaitos klientams	4
Vasaris	Teorinės paskaitos artimiesiems	4
Kovas	Praktiniai užsiėmimai klientams ir jų artimiesiems,	3
	išvyka į pilnų namų bendruomenę	1
Balandis	Praktiniai užsiėmimai klientams ir jų artimiesiems,	3
	išvyka į spektaklį	1
Gegužė	Praktiniai užsiėmimai klientams ir jų artimiesiems,	3
	išvyka į mišką	1
Birželis	Praktiniai užsiėmimai (klientams ir jų artimiesiems),	3
	Išvyka į delfinariumą	1
Liepa	Teorinės paskaitos klientams	4
Rugpjūtis	Teorinės paskaitos artimiesiems	4
Rugsėjis	Praktiniai užsiėmimai (klientams ir jų artimiesiems),	3
	išvyka į parodą	1
Spalis	Praktiniai užsiėmimai (klientams ir jų artimiesiems),	3
	Išvyka į kiną	1
Lapkritis	Praktiniai užsiėmimai	3

	(klientams ir jų artimiesiems), mirusių artimųjų kapų lankymas	1
Gruodis	Praktiniai užsiėmimai (klientams ir jų artimiesiems) Karnavalas ir projekto užbaigimas	3 1

Projekto analizė

Projektas bus pradėtas vykdyti nuo 2015 metų, sausio pirmo penktadienio. Į projektą bus atrinkta 10 socialinės globos namų klientu turinčių proto ir psichinę negalią, kurie pareiškė poreikį norintys bendrauti ir palaikyti ryšius su artimaisiais. Bus susisiekiama su klientų artimaisiais ir paprašyta dalyvauti organizuojamame projekte. Projekte gali dalyvauti ne daugiau kaip du šeimos nariai vieno kliento. N įstaiga turi patalpas projektui vykdyti, kuriose telpa trisdešimt asmenų.

Sausio ir liepos mėnesių penktadieniais vyks užsiėmimai klientams, kuriuos ves socialiniai darbuotojai, psichologė, kolegijos dėstytojai. Vieno užsiėmimo trukmė iki dviejų valandų. Bus dėstomos paskaitos apie bendravimą, ir bendradarbiavimą, mokomi bendravimo įgūdžių, spręsti konfliktus, iškilusias problemas susijusias su gyvenimo raidos keblumais, socialinių įgūdžių – verbalinio ir neverbalinio elgesio.

Vasario ir rugpjūčio mėnesių penktadieniais vyks užsiėmimai klientų artimiesiems, kuriuos ves socialiniai darbuotojai, psichologė, bei kolegijos dėstytojai. Vieno užsiėmimo trukmė iki dviejų valandų bus dėstomos paskaitos apie bendravimą, bendradarbiavimą, pagalbą žmogui turinčiam proto ir psichinę negalią. Mokoma kaip tinkamai išspręsti problemas, konfliktus, kaip suteikiama psichologinė pagalba žmogui.

Visų likusių mėnesių penktadieniais vyks bendri kliento ir jo artimųjų užsiėmimai, kuriuos ves užimtumo specialistai, muzikos mokyklos pedagogai, švietimo centro darbuotojai. Vieno užsiėmimo trukmė iki dviejų valandų. Jų metu bus taikoma meno terapija – muzikos, dailės, žaidimų, judesio, kvapų, spalvų, šokio. Terapijos padės klientams ir jų artimiesiems labiau pažinti vienas kitą ir suartėti. Bendros klientų ir artimųjų veiklos metu išmoks būti drauge, gerės jų tarpusavio santykiai, šiltės šeimyninė atmosfera. Projekto metu vyksime į ekskursijas: į pilnų namų bendruomenę, delfinariumą, spektaklį, parodą; išvykas: į mišką, kiną. Tvarkysime ir lankysime mirusiųjų artimųjų kapus. Rengsime karnavalą ir projekto uždarymą.

Ekskursijoms transporto priemonę, autobusėlį skirs N socialinės globos namai, kuriuose bus vykdomas projektas. Taip pat jie skirs finansus įsigyti reikalingoms priemonėms vykdyti praktiniams užsiėmimas. Visi projekto vykdytojai, darbuotojai, projekte dalyvaus kaip savanoriai be atlygio.

Išvados

Atlikus socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimo dirbant su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis tyrimą bei apibendrinus gautus duomenis, galima teikti šias išvadas:

1. Analizuota literatura ir dokumentai leidžia teigti, kad socialinių paslaugų infrastruktūra Lietuvoje šiuo metu intensyviai plėtojama, kaskart daugiau dėmesio skiriant tam, kad teikiamos paslaugos kiek įmanoma atitiktų pačių vartotojų norus bei lūkesčius. Stacionarios globos įstaigos savo koncepcija siekia grįsti teiginiu, kad paslaugų gavėjas jau nėra tik pasyvus vartotojas, bet aktyvus paslaugų teikimo proceso veikėjas.

2. Sutartos ir vieningos socialinio darbo metodų klasifikacijos nėra, tačiau Lietuvoje labiausiai nusistovėjęs yra metodų skirstymas į individualų, grupinį ir bendruomeninį darbą. Individualus socialinio darbo metodas socialiniams darbuotojams, padeda labiau įsigilinti į klientų problemas, grupinis darbas sudaro galimybes tarpasmeniniam mokymuisi, socialinių ryšių ugdymui. Bendruomenėje dirbantis socialinis darbuotojas sutelkia žmones ir įtraukia juos į veiklą, o vėliau padeda šią veiklą įgyvendinti.

3. Socialiniai darbuotojai teikia laisvalaikio organizavimo, informavimo, konsultavimo tarpininkavimo ir atstovavimo, bei vadybos paslaugas, kurias teikia atsižvelgdami į kliento poreikius. Dažniausia klientai pageidauja užimtumo paslaugų įvairovės. Socialiniai darbuotojai stengiasi klientams su proto ir psichine negalia teikti visas įmanomas paslaugas. Šios paslaugos ne visada teikiamos kokybiškai, kadangi didelis darbuotojų darbo krūvis.

4. Remiantis kokybinio tyrimo duomenimis, socialinis darbuotojas organizuodamas savo darbo veiklą dirbdamas su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis, turi turėti šiuos gebėjimus: organizuoti renginius, bendradarbiauti, gebėti vadovauti, būti komunikabilus, turėti vadybinių gebėjimų, gebėti susiorganizuoti savo darbą.

4.1 Socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimui padeda: komandinis darbas, pasikeitęs vadovų požiūris į socialinių darbuotojų darbą, bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis ir bendravimas su artimaisiais.

4.2 Socialinio darbuotojo veiklos organizavimo trukdžiai: sunku susiplanuoti darbo veiklą, susiduria su komandinio darbo nebuvimu, artimųjų nenoru bendrauti su klientu, Ministerijos įstatymais, kurie trukdo organizuoti socialinio darbuotojo darbo veiklą, neigiamu visuomenės požiūriu į asmenis turinčius proto ir psichinę negalią, klientų atsisakymu socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų.

Rekomendacijos

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai:

- Politiniame lygmenyje iškyla finansinės problemos dėl klientų išlaikymo apmokėjimo. Todėl reikėtų įvertinti finansines galimybes ir padidinti asmenų su proto ir psichine negalia išlaikymo paslaugos kainą;
- Asmenims su proto ir psichine negalia gyvenantiems socialinės globos namuose, valstybės įstatymai turėtų neleisti imti paskolų, pirkti daiktų išsimokėtinai, kadangi jie savarankiškai negeba mokėti laiku pasiimtų kreditų. Dažnai tenka bendrauti su anstoliais, dėl skolų išieškojimo.

Socialinės globos namams:

- Socialinio darbuotojo labai didelis darbo krūvis kurį reikėtų mažinti. Vadovai turėtų peržvelgti darbuotojų pareigybes ir paskirstyti darbo krūvį.
- Socialiniams darbuotojams tobulinti socialinių paslaugų teikimą trukdo finansai, todėl įstaigos administracijos darbuotojai turėtų rašyti programas, projektus finansams gauti, ieškoti rėmėjų.
- Socialinio darbuotojo organizavimo tobulinimui turėtų būti pritaikytos darbo sąlygos, sumažintas darbo krūvis, į socialinio darbuotojo darbo veiklą būtų įtraukti savanoriai.

Socialiniams darbuotojams:

- Socialiniams darbuotojams tobulinant paslaugų organizavimą reikėtų stiprinti ryšius su artimaisiais, keisti visuomenės požiūrį į proto ir psichinę negalią turinčius asmenis.
- Socialiniams darbuotojams sunku susiplanuoti darbo laiką, todėl reikia tobulinti veiklos organizavimą, gebėti išsikelti tikslus ir nusistatyti prioritetus, kad pagerėtų darbo kokybė.

Diskusija

Proto ir psichinę negalią turinčių asmenų problematiką tyrinėjo ir analizavo nemažai Lietuvos autorių. Požiūrį į proto ir psichinę negalią turinčius žmones, gyvenimo sąlygas socialinės globos įstaigose, stigmatizavimą, integracijos klausimus plėtojo D. Survilaitė, D. Puras (1997), A. Bakk (1997) ir dar daugelis kitų autorių.

Mano kokybinis tyrimas leido atskleisti, kad visos socialinės globos įstaigos teikia ilgalaikę socialinę globą. Globos namai skirti nuolat gyventi suaugusiems žmonėms, kurie dėl proto ar psichinės negalios negali gyventi savarankiškai, naudotis kitomis bendruomenės paslaugomis ir kuriems būtina nuolatinė priežiūra. Globos namų socialiniai darbuotojai atsižvelgia į klientų poreikius. Socialinis darbuotojas organizuodamas savo darbą su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis dažniausiai taiko, individualų darbo metodą. Tyrimas parodė, kad individualus darbo metodas – tai pats geriausias darbo metodas, kadangi jo metu, bendraujant su klientu socialiniai darbuotojai dėmesingiau jį išklauso, įsijaučia į jo emocinę būseną, įgyja didesnę kliento pasitikėjimą. Socialiniai darbuotojai dirbdami su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis dar taiko grupinį darbą, darbą su bendruomene.

Tyrimas atskleidė, kad socialiniams darbuotojams organizuojant savo darbą yra sunku susiplanuoti jo darbo laiką, nes jie negeba nusistatyti prioritetų ir iškelti tikslų. Socialiniams darbuotojams sunku susiplanuoti darbo laiką, todėl reikia tobulinti veiklos organizavimą. Jie turėtų teisingai planuoti savo darbo laiką, kurį reikėtų pradėti nuo tikslų, kurių turi pasiekti. Socialiniai darbuotojai turi nusistatyti prioritetus ir kiekvieną užduotį paskirstyti pagal svarbą: svarbios ir skubios, nelabai svarbios ir skubios, svarbios bet neskubios, nesvarbios ir neskubios. <http://www.grafton.lt/karjeros-zona/laiko-paskirstymas> Taip pat kiekvienas darbuotojas turėtų susikurti savo planavimo taisykles, patobulinti savo dienos, savaitės planus.

Savo tyrimą, lyginau su Vilniaus pedagoginio universiteto studentės Daivos Gribauskienės baigiamuoju magistriniu darbu „Senyvo amžiaus asmenų socialinės globos įstaigų veiklos organizavimo tobulinimas“ (2009).

Išanalizavus abu atliktus tyrimus, atskleista, kad globos įstaigų veiklos organizavimo efektyvumą sąlygoja personalo sudėtis, kvalifikacija ir jo darbo organizavimas bei fizinių paslaugų teikimo aplinka, kurie susiję su šių įstaigų teikiamų paslaugų paskirtimi ir tikslais. Taip pat atskleistos, socialinės globos įstaigų veiklos organizavimo problemos: socialinės globos įstaigose socialinę globą teikiančio personalo sudėtis neužtikrina teikiamos socialinės globos kokybės ir socialinės globos įstaigų veiklos organizavimo.

Atlikus tyrimą, nustatyti šie veiksniai, dėl kurių socialinės globos įstaigose išskyla personalo darbo organizavimo problemos: nepakankamas reikiamų specialistų skaičius įstaigoje; maža

darbuotojų motyvacija; komandinio darbo patirties trūkumas; darbuotojų atsakomybės stoka asmeninės darbuotojų savybės.

Tyrimas atskleidė, kad pakankamas socialinės globos įstaigose dirbančių socialinių darbuotojų išsilavinimas. Visi apklaustose įstigose dirbantys socialiniai darbuotojai turi socialinio darbo ar jam prilygstantį išsilavinimą. Tyrimo metu paaiškėjo, kad dauguma įstaigose dirbančių specialistų turi pakankamai žinių apie asmenų turinčių proto ir psichinę negalią elgesio ar sveikatos specifiką.

Refleksija. Kaip tyrėja, atlikdama šį tyrimą tobulinau savo žinias. Kalbėdama su tyrimo dalyviais, analizavau gautus tyrimo duomenis, lyginau su kitais tyrimais. Kiekvienas pokalbis su tyrimo dalyviais įnešė naujų idėjų į mano kaip tyrėjos suvokimą apie socialinio darbuotojo veiklos organizavimo tobulinimą dirbant su proto ir psichinę negalę turinčiais asmenimis, leido pažvelgti į taikomus metodus jų darbe. Kaip socialinė darbuotoja, matau didelę šio tyrimo praktinę naudą. Tyrimu galėjome atskleisti socialinio darbuotojo veiklos organizavimo trukdžius ir jų išvengimo galimybes.

Literatūros sąrašas

1. Andrašiūnienė, M. (2007). Socialinio darbo terminų žodynelis: Metodinė priemonė. Vilnius: Vilniaus kolegija.
2. B. Bitinas, L. Rupšienė, V. Žydžiūnaitė (2008). Klaipėda.
3. Bagdono, A. Vareikytės, A. (2003) socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo sistemos plėtojimo kryptys. Profesinės rizikos vertinimo įstaigų poreikio Lietuvos Respublikoje tyrimas
4. Bakk, A, Grunewald K, (1997.) Globa. – Vilnius
5. Dallei, T. (2001). Dailė kaip terapija. Vilnius: Apostrofa, 2004 universiteto leidykla
6. Gribauskiene D. (2009) baigiamasis magistrinis darbas „Senyvo amžiaus asmenų socialinės globos įstaigų veiklos organizavimo tobulinimas“ VPU
7. Gvaldaitė L., Švedaitė B. (2005). Socialinio darbo metodai. – Vilnius: Spauda
8. Indrašienė V. (2004). Socialinio ugdymo technologijos: [mokomoji knyga], Vilnius: Baltijos kopija
9. Internetinė priega <http://www.kbsc.lt> [žiūrėta 2014.05.14].
10. Internetinė priega <http://www.nju.lt> [žiūrėta 2014.05.14].
11. Internetinė priega: <http://std.lt> [žiūrėta 2014.04.29]
12. Internetinė prega: <http://www.socmin.lt> [žiūrėta 2014.05.08].
13. Internetinė priega: <http://www.grafton.lt/karjeros-zona/laiko-paskirstymas> [žiūrėta 2014.05.23].
14. Internetinė priega: <http://zodynas.vz.lt/Labdara> [žiūrėta 2014.05.08] Pilipavičienė E. (2006). Baigiamasis magistrinis darbas “Socialinių paslaugų teikimo organizavimas Kauno rajono kaimo vietovėse” LŽŪU
15. Johnson C. L. (2001). Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris. VU Specialiosios psichologijos laboratorija. Vilnius
16. Johnson L. (2003). Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija
17. Jucevičienė, P. (1996) Organizacijos elgsena. Kaunas: Technologija
18. Kvieskienė G. (2003). Socializacija ir vaiko gerovė: monografija. Vilnius
19. Laužackas R., Pukelis K. (2000) Kvalifikacija ir kompetencija: samprata, santykis bei struktūra profesijos mokytojo veiklos kontekste // Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos. Kaunas: VDU
20. Leliūgienė, I. (2003) Socialinio pedagogo (darbuotojo) žinynas. – Kaunas, Technologija

21. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 02 06 nutarimas Nr. 171 „Dėl socialinių paslaugų teikimo reformos koncepcijos patvirtinimo“// Valstybės žinios. - 2002m. Nr. 171
22. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2002 m. spalio 16 d. įsakymą Nr. 127 „Dėl socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų ir atestavimo tvarkos patvirtinimo“// Valstybės žinios. - 2002.10.23, Nr.: 101, Publikacijos Nr.: 4521
23. LR Sveikatos apsaugos ministro ir Socialinės apsaugos ministrės įsakymas. Nr. 432/77” Dėl sveikatos priežiūros įstaigų socialinių darbuotojų veiklos sveikatos priežiūros įstaigose nuostatų” // Valstybės žinios, 1999, Nr. 85 - 2553.
24. Lukoševičienė I. (1995). Profesinio socialinio darbo pagrindai. Kaunas: „Caritas“
25. Parasuraman A., Zeithman V.A., Berry L. L. A. (1985) Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Rescarch // Juournal of Marketing
26. Paslaugų kokybės koncepcija ir jos taikymas paslaugų įmonėje (II dalis) internetinė prieiga: <http://www.kvalitetas.lt/lt/straipsniai/113-paslaugu-kokybes-koncepcija-ir-jos-taikymas-paslaugu-imonje-ii-dalis> [žiūrėta 2014.05.02]
27. Petrauskienė (2007). Sveikatos ir socialinių mokslų taikomieji tyrimai: sandūra ir sąveika
28. Petrauskienė, R. (2005) Lietuvos vietos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimo kryptys. Viešoji politika ir administravimas.
29. Pivorienė J. (2003). Socialiniai neįgalumo aspektai: žmogui reikia žmogaus. VDU Socialinio darbo institutas, Kaunas
30. Pūras, D. (2000). Apie proto sveikatą ir jos sutrikimus. – Vilnius: Viltis,
31. Pūras, D. (2000). Apie proto sveikatą ir jos sutrikimus. – Vilnius
32. Rekertienė, E. (2001). Sukurkime Europą vaikams: lai vaiko teisės tampa realybe. Vilnius: Vaiko teisių informacijos centras
33. Ruškus J. (2001). Negalės psichosociologija. Šiauliai.
34. Socialinis darbas. (2004) Profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas). - Vilnius: VU. Specialiosios psichologijos laboratorija
35. Socialinis darbas: profesinės veiklos įvadas.(2004). Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija.
36. Sutton C. (1999).Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija. Vilnius.
37. Vareikytė A, Bagdonas A. (2003). Socialinių darbuotojų Kvalifikacijos tobulinimo sistemos plėtojimo kryptys (tyrimo ataskaita). – Vilnius: LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija
38. Vijeikis J. Vijeikiene B. (2000). Komandinio darbo pagrindai. Vilnius: Rosma

39. Wollmer, H. (1998). Jaučiuosi visiškai išsekusi „sudegimo“ sindromas. Vilnius: alma littera.
40. Žalimienė, L. (2003) Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija
41. Žalimienė, L. (2003). Socialinės paslaugos. Vilnius: Vilniaus universitetas.
42. Зайнышева И. Г. (2002). Технология социальной работы: учебное пособие для студентов высших учебных заведений.– Москва: Владос
43. Павленок П. Д. (2004). Основы социальной работы. – Москва: Инфра М

PRIEDAI

Vytauto Didžiojo universiteto, socialinio mokslų fakulteto, socialinio darbo organizavimo studijų programos magistrantė Samanta Prušinskienė atlieka tyrimą kurio tikslas – ištirti su kokiais sunkumais susiduria socialinis darbuotojas organizuodams savo veiklą su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis.

Prašau Jūsų jei galite kuo išsamiau atsakyti į Jums užduodamus klausimus. Jūsų atsakymų anonimiškumas garantuojamas. Iš anksto dėkoju už atsakymus.

Interviu (socialiniams darbuotojams)

1. Kaip proto ir psichinės negalios specifika paveikia socialinio darbuotojo darbo organizavimą?
2. Kokias socialines paslaugas teikia Jūsų įstaiga asmenims su proto ir psichine negalia? Kokių socialinių paslaugų dar trūksta?
3. Kokių paslaugų dažniausiai pageidauja jūsų klientai? Ar visas pavyksta suteikti?
4. Kokias paslaugas Jūs kaip socialinis darbuotojas teikiate proto ir psichinę negalią turintiems asmenims?
5. Kas Jums padeda ir trukdo organizuojant savo paslaugas? Kaip vertintumėte savo paslaugų kokybę?
6. Kokios kliūtys Jums trukdo teikti kokybiškas paslaugas?
7. Kaip manote kokių organizacinių (vadybinių) gebėjimų reikia socialiniui darbuotojui dirbančiam su proto ir psichinę negalią turinčiais asmenimis?
8. Kokie organizaciniai sprendimai Jums padeda spręsti klientui iškilusias problemas?
9. Su kokiais sunkumais susiduriate organizuodami savo veiklą?
10. Jei socialinių paslaugų proto ir psichinę negalią turintiems asmenims organizavimas priklausytų nuo jūsų, kokius sprendimus priimtumėte politiniame lygmenyje? Jūsų organizacijos lygmenyje? Socialinio darbuotojo lygmenyje?

**INFORMACIJA APIE LAISVAS VIETAS SUAUGUSIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS
NAMUOSE**

2014-04-15 11 val.

Eil. Nr.	Globos įstaigos pavadinimas	Planinis vietų skaičius	Laisvos vietos (be išrašytų siuntimų)	Laukiančiųjų eilėje skaičius
1.	Adakavo socialinės globos namai	192	-	7
2.	Aknystos socialinės globos namai	330	-	3
3.	Aukštelkės socialinės globos namai	261	-	14
4.	Didvyžių socialinės globos namai	285	-	5
5.	Dūseikių socialinės globos namai	245	-	7
6.	Ilguvos socialinės globos namai	75	-	1
7.	Jasiuliškių socialinės globos namai	290	-	4
8.	Jotainių socialinės globos namai	190	-	13
9.	Jurdaičių socialinės globos namai	290	-	3
10.	Kalvarijos socialinės globos namai	110	-	1
11.	Kėdainių socialinės globos namai	150	-	2
12.	Kupiškio socialinės globos namai	135	-	2
13.	Lavėnų socialinės globos namai	99	-	3
14.	Linkuvos socialinės globos namai	290	-	-
15.	Macikų socialinės globos namai	445	-	21
16.	Marijampolės spec. socialinės globos namai	45	10	-
17.	Padvarių socialinės globos namai	230	1	-
18.	Prūdiškių socialinės globos namai	150	-	3

19.	Skemų socialinės globos namai	375	-	3
20.	Spec. socialinės globos namai „Tremtinių namai“	80	-	8
21.	Stonaičių socialinės globos namai	165	-	6
22.	Strėvininkų socialinės globos namai	219	-	3
23.	Strūnos socialinės globos namai	205	-	3
24.	Suvalkijos socialinės globos namai	208	-	5
25.	Utenos socialinės globos namai	290	-	9
26.	Veisiejų socialinės globos namai	135	-	3
27.	Visagino socialinės globos namai	170	-	2
28.	Zarasų socialinės globos namai	220	-	7
29.	Pabėgėlių priėmimo centras	40	-	-
30.	Gerontologijos ir reabilitacijos centras	165	-	3
31.	Pabradės socialinės globos namai**	147	-	-
32.	Ventos socialinės globos namai**	147	1	-
33.	Vilijampolės socialinės globos namai**	170	-	-
	Iš viso:	6548	12	141