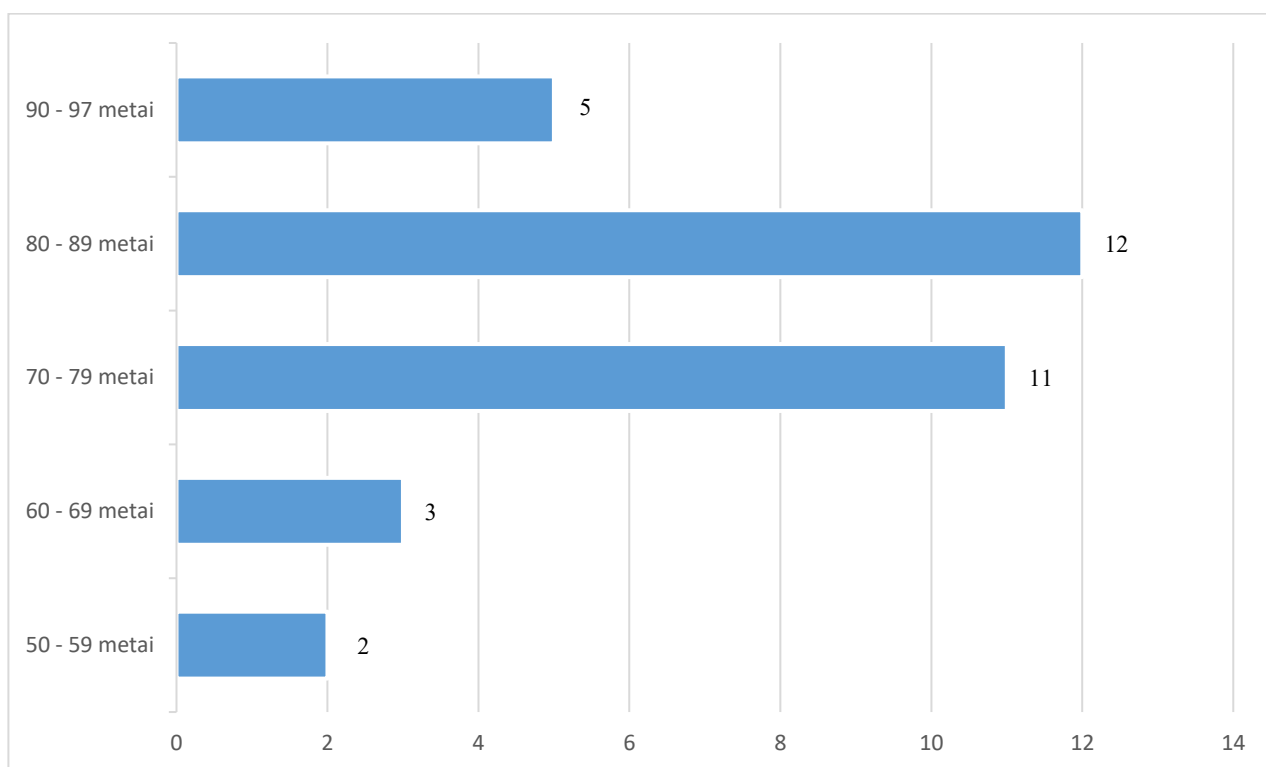


Vilniaus rajono socialinių paslaugų centro 2024 metų paslaugas į namus gavėjų tyrimo rezultatai

Tyrimo dalyvių socialinės-demografinės charakteristikos

Tyrimė dalyvavo 27 moteris ir 6 vyrai (viso 33 respondentai). Jauniausiam tyrimo dalyviui buvo 50 metai, vyriausiam – 97 metai, tyrimė dalyvavusių asmenų amžiaus vidurkis – 74 metai (žr. pav. Nr. 1). Galima pastebėti, kad didžioji dalis asmenų, atsakiusių į klausimus, priklauso 70-79 ir amžiaus kategorijai. 60-69 ir 80-89 amžiaus kategorijų tik vieno respondento skirtumas. Mažiausiai respondentų, 2 respondentai yra 59 ir 1 respondentas 90-94 metų amžiaus kategorijose.

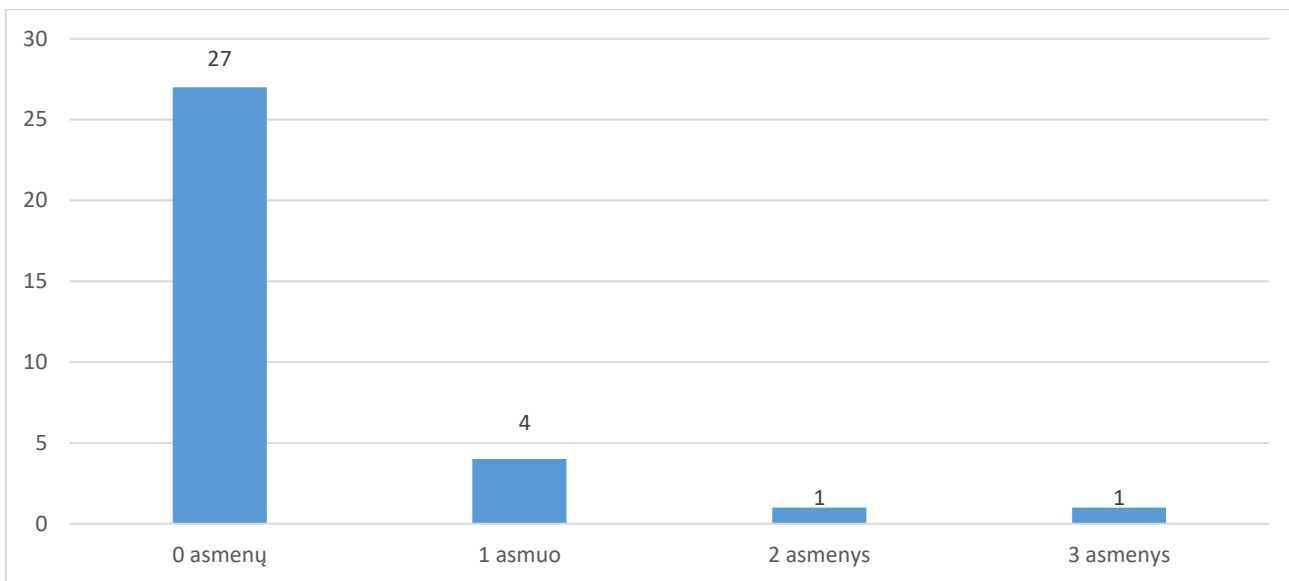


Pav. Nr. 1 Tyrimo dalyvių amžius

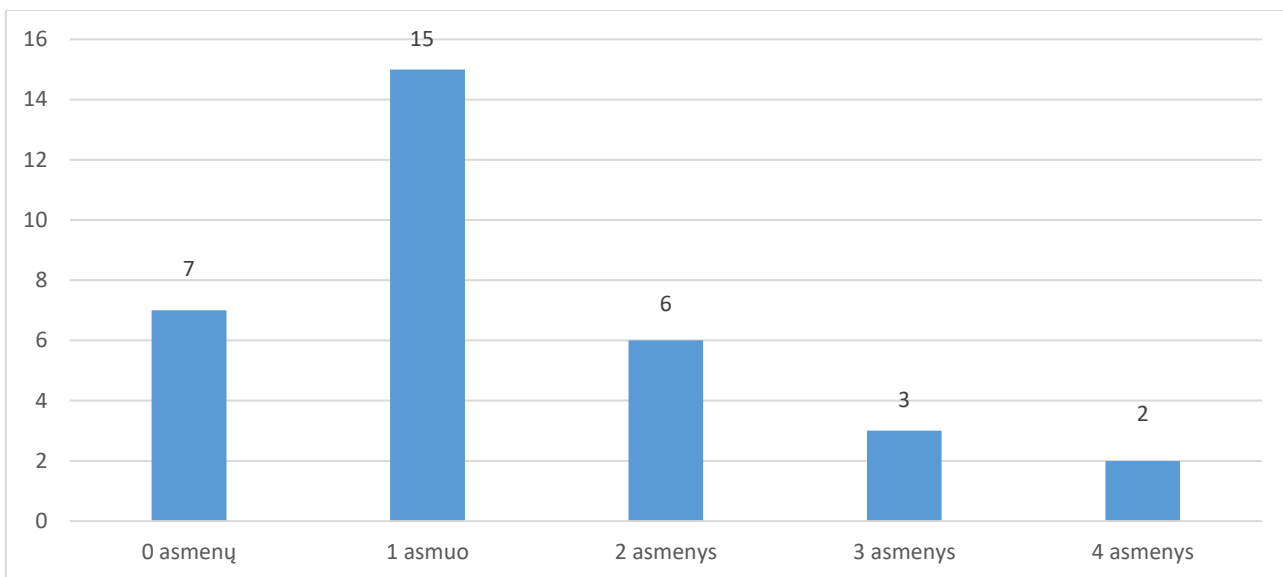
Tyrimo duomenys atskleidžia, kad 27 respondentai nurodė gyvenantys vieni, 4 respondentai teigė, kad jų namų ūkyje gyvena dar vienas asmuo, 1 respondentui nurodžius, kad su juo gyvena du asmenys, o 1 respondentui – trys asmenys. Šie duomenys rodo, kad didžioji dauguma paslaugas į namus gaunančių asmenų yra vyresnio amžiaus žmonės, gyvenantys vieni. Tai gali atspindėti tam tikras socialines ir ekonomines problemas, su kuriomis susiduria vyresni žmonės, pavyzdžiui, socialinės izoliacijos ir gyvenimo viatvės patirtys.

Nepaisant to, kad dauguma tyrimo dalyvių gyvena vieni, dauguma respondentų nurodė, kad esant nelaimei jie turi artimus asmenis, į kuriuos galėtų kreiptis pagalbos. Tai rodo, kad net ir gyvenantys vieni, paslaugų gavėjai vis dar turi socialinius ryšius ir pasitikėjimo asmenis, kurie gali padėti sunkiu gyvenimo momentu. Šie atsakymai gali rodyti, kad nors paslaugų gavėjai yra fiziškai atskirti nuo artimųjų dėl gyvenimo viatvėje, visgi jie išlaiko emocinį ir socialinį ryšį su kitais asmenimis, kurie teikia jiems paramą ir pagalbą.

Tyrimo duomenys taip pat rodo, kad respondentai vis tiek jaučiasi saugūs ir užtikrinti, nes gali pasikliauti artimaisiais. Tai rodo, kad, nepaisant gyvenimo vienatvės, socialinės paramos tinklai išlieka svarbūs ir paslaugų gavėjams, ir jų gyvenimo kokybei. (Žr. pav. Nr. 2 ir Nr. 3).



Pav. Nr. 2. Kiek asmenų gyvena kartu su Jumis?



Pav. Nr. 3. Kiek turite žmonių, į kuriuos galėtumėte kreiptis nutikus nelaimei?

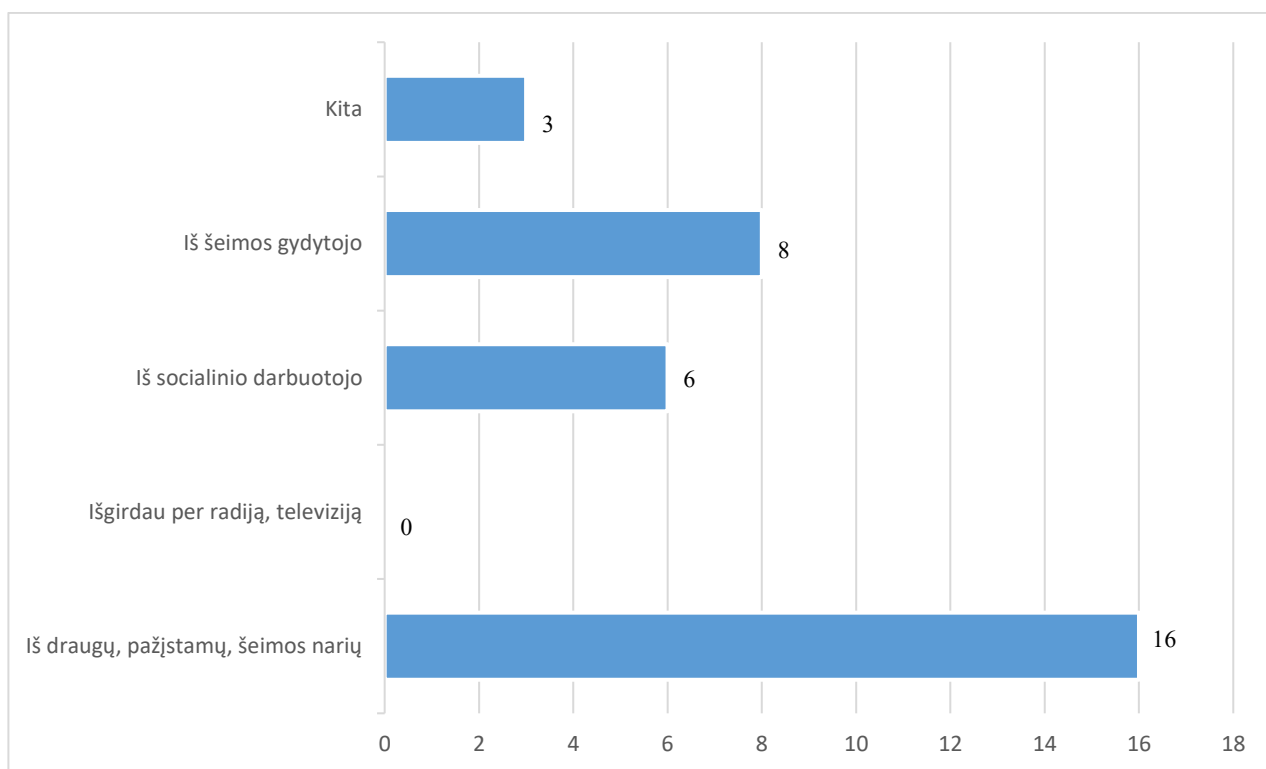
Tyrimo dalyvių buvo klausiama, iš kur jie sužinojo apie galimybę gauti paslaugas į namus (žr. pav. Nr. 3). Tyrimo duomenys atskleidė, kad dauguma apklaustųjų – 16 respondentų – apie šias paslaugas sužinojo iš draugų, pažįstamų ar šeimos narių, o 8 respondentai – iš savo šeimos gydytojo. Pastebima, kad nei vienas respondentas nepažymėjo, jog apie paslaugas sužinojo iš telekomunikacijų bendrovių reklamos ar kitų masinio informavimo priemonių, tokių kaip televizija, radijas ar spauda.

Remiantis šiais duomenimis, galima teigti, kad vyresnio amžiaus asmenys apie galimybę gauti paslaugas į namus dažniausiai sužino ne per oficialius sklaidos kanalus, o per artimą socialinę aplinką

– šeimos narius, draugus ar pažįstamus. Tai rodo, kad žodinis informacijos perdavimas vis dar yra vienas pagrindinių būdų pasiekti šią tikslinę grupę.

Be to, šeimos gydytojas, kaip svarbus informacijos šaltinis, gali atlikti reikšmingą vaidmenį identifikuojant vyresnio amžiaus žmones, kuriems reikalinga pagalba, ir pasiūlydamas jiems tinkamas paslaugas. Tikėtina, kad gydytojai informaciją apie paslaugas teikia atsižvelgdami į paciento sveikatos būklę ir jo savarankiškumo lygį, todėl jų rekomendacijos gali būti itin vertingos tiek paslaugų gavėjams, tiek jų artimiesiems.

Tyrimo rezultatai taip pat leidžia daryti prielaidą, kad viešinant socialines paslaugas vyresnio amžiaus žmonėms, svarbu ne tik tradicinė reklama ar skelbimai žiniasklaidoje, bet ir bendruomenės informavimas bei gydytojų, socialinių darbuotojų ir artimos aplinkos įtraukimas. Tai galėtų padėti efektyviau pasiekti vyresnius žmones ir paskatinti juos kreiptis dėl jiems reikalingos pagalbos.



Pav. Nr. 3. Iš kur sužinota apie galimybę gauti paslaugas į namus?

Dažniausiai vyresnio amžiaus asmenys kreipiasi dėl paslaugų į namus gavimo, nes jiems reikia pagalbos tvarkantis namuose – tai yra pagrindinė priežastis, kurią nurodė dauguma tyrimo dalyvių (žr. pav. Nr. 4). Šis rezultatas leidžia daryti prielaidą, kad mažėjant žmogaus savarankiškumui, auga jo pagalbos poreikis, o buities darbai tampa vis didesniu iššūkiu.

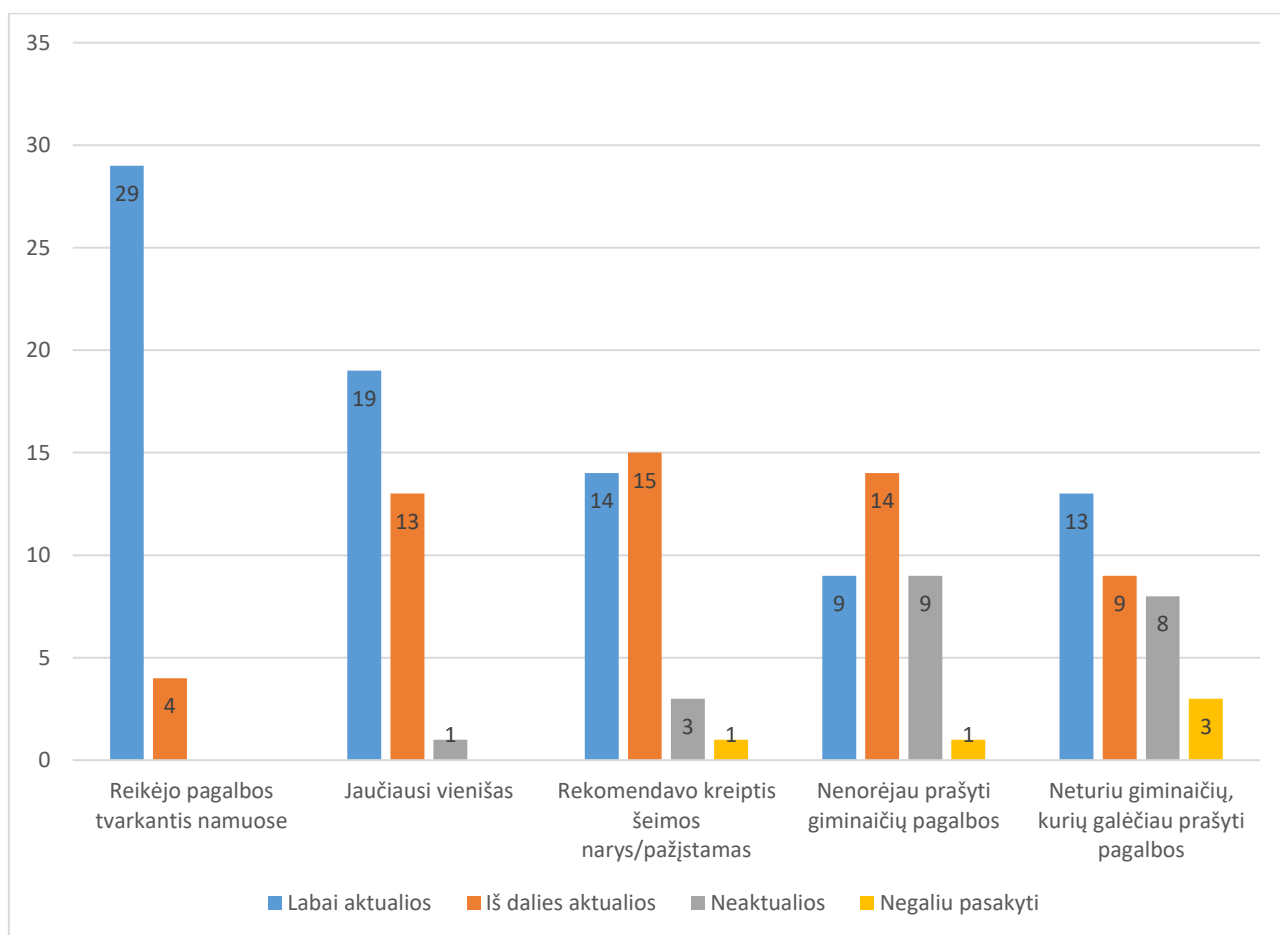
Antroji ir trečioji pagal dažnumą nurodytos priežastys buvo vienišumo pojūtis bei šeimos narių ar pažįstamų rekomendacija kreiptis dėl paslaugų. Tai rodo, kad paslaugos į namus atlieka ne tik praktinę, bet ir socialinę funkciją, padedančią vyresniems asmenims jaustis mažiau izoliuotiems.

Taip pat nemaža dalis tyrimo dalyvių pažymėjo, kad jiems aktualus nenoras prašyti pagalbos iš giminaičių. Šis aspektas yra svarbus, nes jis atskleidžia ne tik socialinės paramos tinklo ypatumus, bet ir tam tikras paslaugų gavėjų asmenines nuostatas. Kai kuriais atvejais šeimoje gali nebūti

artimųjų, galinčių ar norinčių pasirūpinti vyresnio amžiaus asmeniu, tačiau dažnai tai gali būti ir paties paslaugų gavėjo asmeninis sprendimas.

Vyresnio amžiaus žmonių nenoras kreiptis pagalbos į artimuosius gali būti siejamas su stipriu savarankiškumo jausmu ir baime tapti našta. Jie gali nenorėti trikdyti savo vaikų ar kitų giminaičių, atitraukiant juos nuo jų asmeninio gyvenimo bei kasdienių rūpesčių. Šis reiškinys yra glaudžiai susijęs su kultūriniais ir psichologiniais aspektais – kai kurie vyresnio amžiaus asmenys vis dar vertina savarankiškumą kaip svarbią savo gyvenimo dalį ir jaučia pareigą „neapsunkinti“ savo artimųjų.

Atsižvelgiant į šiuos rezultatus, galima teigti, kad socialinių paslaugų organizavimas vyresnio amžiaus asmenims turėtų apimti ne tik praktinę pagalbą buityje, bet ir emocinės bei psichologinės paramos teikimą, padedant jiems išsaugoti orumą ir nepriklausomybės jausmą. Taip pat svarbu stiprinti informacijos sklaidą, kad vyresnio amžiaus asmenys suprastų, jog pagalbos prašymas nėra silpnumo ženklas, o veikiau galimybė gerinti savo gyvenimo kokybę.

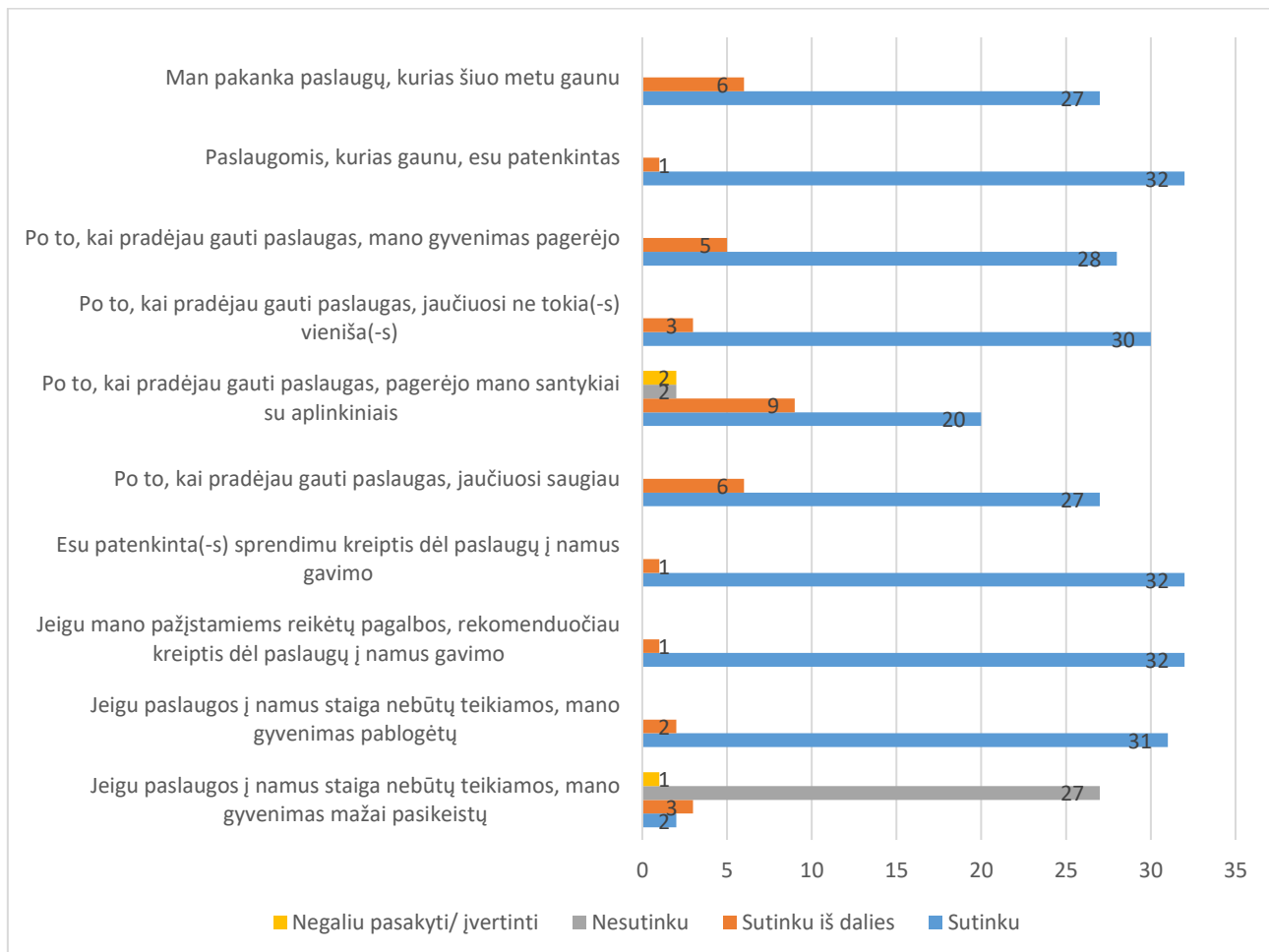


Pav. Nr. 4. Kokios priežastys buvo aktualios kreipiantis dėl paslaugų į namus gavimo?

Į namus gaunamų paslaugų vertinimas

Tyrimo dalyviai buvo paprašyti bendrai įvertinti teikiamų paslaugų kokybę (žr. pav. Nr. 5). Rezultatai rodo, kad respondentai yra linkę visus gaunamų paslaugų aspektus vertinti labai teigiamai arba teigiamai. Jų nuomone, šiuo metu teikiamos paslaugos visiškai atitinka jų poreikius, ir jie yra patenkinti ne tik paslaugų kokybe, bet ir jų teikiama nauda kasdiniame gyvenime.

Didžioji dauguma tyrimo dalyvių pabrėžė, kad gaudami paslaugas į namus jie jaučiasi ne tokie vieniši, pagerėjo jų santykiai su aplinkiniais, o bendras gyvenimo kokybės lygis pakilo. Iš 33 apklausoje dalyvavusių asmenų 32 tyrimo dalyviai aiškiai išreiškė pasitenkinimą VRSPC teikiamomis paslaugomis į namus. Tai leidžia daryti išvadą, kad socialinės paslaugos yra labai svarbios vyresnio amžiaus žmonėms, nes jos suteikia ne tik praktinę pagalbą kasdienybėje, bet ir socialinį-emocinį palaikymą.



Pav. Nr. 5. Į namus gaunamų paslaugų kokybės vertinimas.

28 respondentai patvirtino, kad jų gyvenimas ženkliai pagerėjo pradėjus gauti paslaugas į namus, o dar 5 respondentai iš dalies sutiko su šiuo teiginiu. Tai reiškia, kad visi apklausoje dalyvavę asmenys vienaip ar kitaip pajuto teigiamus pokyčius, o gaunamos paslaugos prisidėjo prie jų geresnės savijautos. Šis rezultatas koreliuoja su anksčiau išryškėjusia tendencija – daugelis paslaugų gavėjų yra vieniši vyresnio amžiaus žmonės, kurie dėl socialinių aplinkybių jaučiasi izoliuoti.

Be to, tyrimo duomenys leidžia manyti, kad reguliarūs individualios priežiūros darbuotojo vizitai padeda sumažinti paslaugų gavėjų vienišumo jausmą, skatina jų įsitraukimą į socialinį gyvenimą, didina emocinio saugumo pojūtį ir gerina santykius su aplinkiniais.

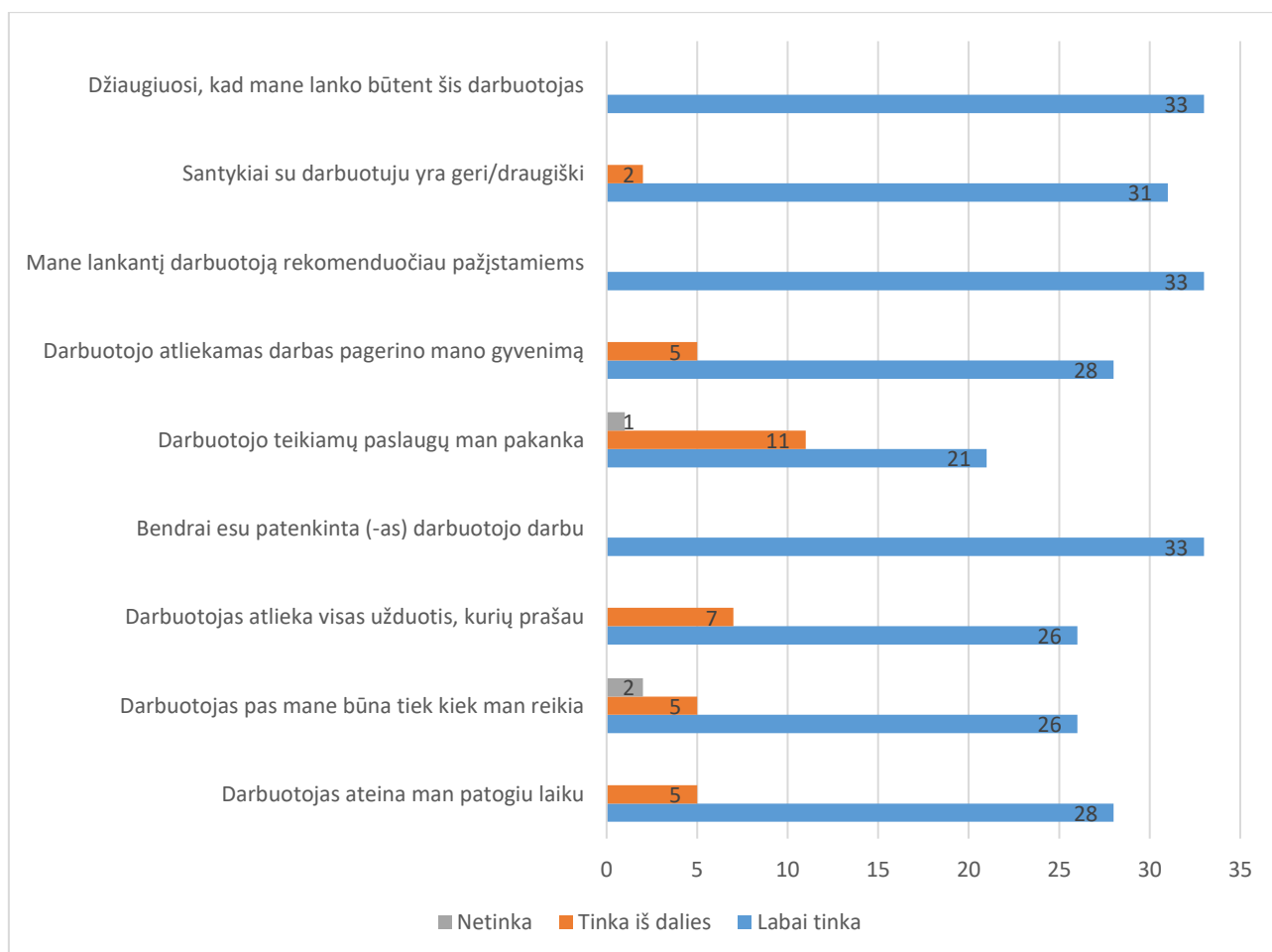
Svarbus aspektas – 27 paslaugos į namus gavėjai aiškiai nesutiko su teiginiu „Jeigu paslaugos į namus staiga nebūtų teikiamos, mano gyvenimas mažai pasikeistų“. Tai rodo, kad teikiamos paslaugos jiems yra ne tik pageidaujamos, bet ir būtinos, o jų nutraukimas turėtų didelį neigiamą poveikį jų kasdieniam gyvenimui. Šis rodiklis patvirtina, kad senyvo amžiaus vienišiesiems žmonėms

Centro teikiamos paslaugos yra itin reikšmingos, nes jie neturi arba turi labai menką paramą iš savo aplinkos.

Atsižvelgiant į šiuos duomenis, galima teigti, kad socialinių paslaugų teikimas į namus yra esminė priemonė, užtikrinanti vyresnio amžiaus asmenų gerovę, padedanti ne tik susidoroti su kasdieniais iššūkiais, bet ir stiprinanti jų socialinius ryšius bei emocinę sveikatą.

Panašiai kaip ir vertinant paslaugų į namus kokybę, visi individualios priežiūros darbuotojo veiklos aspektai taip pat buvo įvertinti itin teigiamai (žr. pav. Nr. 6). Tyrimo rezultatai rodo, kad respondentai ypač vertina šiltą ir pagarbią sąveiką su individualios priežiūros darbuotoju, o daugelis jų net išreiškė džiaugsmą, kad juos lanko būtent šis specialistas.

Be to, dauguma apklaustųjų buvo linkę rekomenduoti savo individualios priežiūros darbuotoją ir kitiems paslaugų į namus gavėjams. Tai patvirtina ne tik aukštą specialistų kompetencijos lygį, bet ir sėkmingą santykio kūrimą su paslaugos gavėjais, kuris yra ypač svarbus vyresnio amžiaus žmonėms. Respondentai teigė esantys patenkinti darbuotojo atliekamomis funkcijomis ir pripažino, kad jo veikla reikšmingai prisideda prie jų gerovės.



Pav. Nr. 6. Tyrimo dalyvių pasitenkinimas juos lankančio darbuotojo darbu.

Svarbu paminėti, kad visi tyrimo dalyviai atsakė vienareikšmiškai teigiamai į pateiktus teiginius, kas rodo, jog šiuo metu teikiamos individualios priežiūros paslaugos visiškai atitinka jų lūkesčius.

Kadangi dauguma tyrimo dalyvių gyvena vieni, galima daryti prielaidą, kad jie norėtų daugiau laiko praleisti su individualios priežiūros darbuotoju. Kitaip tariant, paslaugų gavėjai tikisi ne tik praktinės pagalbos buityje, bet ir didesnio emocinio palaikymo, kas ypač svarbu siekiant sumažinti vienišumo jausmą.

Neformali individualios priežiūros darbuotojo ir paslaugos gavėjo sąveika, tikėtina, ne tik sustiprintų paslaugos gavėjo pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis, bet ir teigiamai paveiktų jo gyvenimo kokybę bei bendrą gerovės pojūtį. Tai leidžia manyti, kad socialinės paslaugos vyresnio amžiaus asmenims turėtų apimti ne tik būtinas priežiūros funkcijas, bet ir skatinti socialinį bendravimą, stiprinti emocinį saugumą bei užtikrinti didesnę paslaugų gavėjų psichologinę gerovę.

Tyrimo dalyvių buvo klausiama, kokiomis savybėmis turėtų pasižymėti, jų nuomone, idealus lankantis darbuotojas (žr. pav. Nr. 7). Rezultatai rodo, kad visiems 33 paslaugų gavėjams itin svarbios individualios priežiūros darbuotojo asmeninės savybės – didžiausią reikšmę jie teikė darbuotojo draugiškumui. Be to, 30 tyrimo dalyvių pabrėžė, kad svarbu ne tik tai, jog darbuotojas atliktų savo pareigas, bet ir kad jis skirtų laiko nuoširdžiam bendravimui.

Atsižvelgiant į tai, kad dauguma tyrimo dalyvių gyvena vieni, tikėtina, jog jie jaučia bendravimo trūkumą ir nori emocinio ryšio su individualios priežiūros darbuotoju. Tai rodo, kad paslaugų gavėjams neužtenka vien tik praktinės pagalbos kasdienėje veikloje – jiems taip pat svarbu jausti žmogišką artumą, būti išklausytiems ir suprastiems. Bendravimo su individualios priežiūros darbuotoju galimybė gali prisidėti prie paslaugų gavėjų gerovės, sumažinti vienišumo jausmą ir suteikti didesnę emocinį komfortą.

Įdomu tai, kad tokie darbuotojo požymiai kaip tautybė, religiniai įsitikinimai ar seksualinė orientacija daugeliui respondentų nebuvo svarbūs. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai labiau vertina darbuotojo asmenines savybes ir gebėjimą užmegzti ryšį nei jo demografinės ar kultūrinės ypatybės.

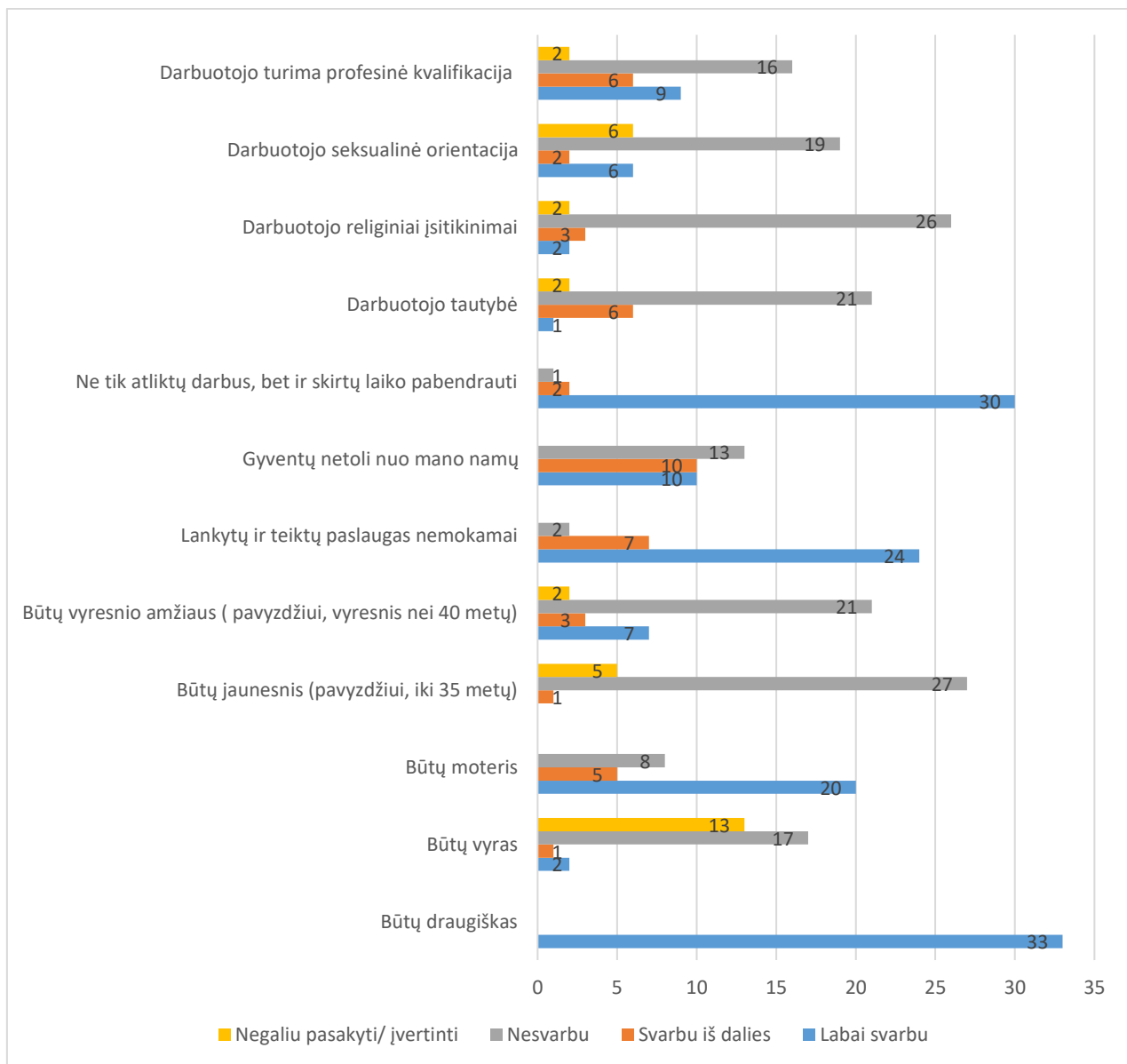
Tačiau vienas iš įdomesnių tyrimo rezultatų buvo darbuotojo lyties svarba. Nors dauguma respondentų nurodė, kad lytis nėra itin reikšminga, visgi dauguma jų teiktų pirmenybę moteriai. Šis polinkis gali būti aiškinamas dviem aspektais:

1. Didžioji dalis tyrimo dalyvių buvo moterys, todėl gali būti, kad jos jautėsi komfortiškiau bendraudamos su tos pačios lyties darbuotoja.
2. Sociokultūrinės normos, pagal kurias moters vaidmuo dažnai siejamas su rūpyba, globėjiškumu ir empatija, kas ypač svarbu socialinių paslaugų srityje.

Be to, nemaža dalis respondentų išreiškė norą, kad individualios priežiūros darbuotojas juos lankytų nemokamai. Tai leidžia daryti prielaidą, kad senyvo amžiaus asmenims socialinės paslaugos yra ne tik būtinos, bet ir finansiniu požiūriu svarbios, ypač turint omenyje, kad dalis jų gali susidurti su finansiniais sunkumais.

Dar vienas pastebėjimas – individualios priežiūros darbuotojo profesinė kvalifikacija paslaugų gavėjams nebuvo svarbiausias veiksnys. Tik 9 respondentai išreiškė aiškią nuomonę, kad kvalifikacija yra svarbi, o 6 respondentai nurodė, kad jiems tai svarbu tik iš dalies. Tuo tarpu net 16 respondentų atsakė, kad darbuotojo išsilavinimas jiems visai nesvarbus. Tai leidžia manyti, kad paslaugų gavėjai labiau vertina darbuotojo žmogiškumą, nuoširdumą ir bendravimo įgūdžius, o ne jo formalią kvalifikaciją.

Apibendrinant galima teigti, kad idealus lankančias darbuotojas, paslaugų gavėjų nuomone, yra ne tik profesionalus ir kompetentingas, bet pirmiausia – draugiškas, nuoširdus ir gebantis užmegzti šiltą ryšį su žmogumi. Kadangi didelė dalis respondentų gyvena vieni, emocinis palaikymas ir bendravimas su darbuotoju tampa esmine teikiamų paslaugų dalimi, kuri prisideda prie jų gyvenimo kokybės gerinimo ir vienišumo mažinimo.



Pav. Nr. 7. „Idealaus“ lankančio darbuotojo charakteristikos.

Siekiant išsiaiškinti papildomus vyresnio amžiaus asmenų nuomone aktualius paslaugų į namus organizavimo aspektus, tyrimo dalyviams buvo pateiktas atvirojo tipo klausimas: "Galbūt norėtumėte dar ką nors pakomentuoti apie gaunamas paslaugas/santykius su darbuotoju, ko nebuvo klausta?"

Iš 33 tyrimo dalyvių atsakymų galima išskirti tris pagrindines kategorijas:

- 14 respondentų nurodė, kad neturi papildomų komentarų,

- 7 respondentai pažymėjo, kad yra patenkinti gaunamomis paslaugomis ar tam tikrais jų aspektais,
- 12 respondentų išreiškė pasitenkinimą savo individualios priežiūros darbuotoju.

Detali atsakymų analizė (žr. lentelę Nr. 1) rodo, kad paslaugų gavėjai vertina ne tik pačių paslaugų naudą ar kokybę, bet ir emocinį ryšį su individualios priežiūros darbuotoju. Daugelis jų išskyrė darbuotojo supratingumą, palaikymą ir šiltą bendravimą, pabrėždami, kad tai prisideda prie jų emocinės gerovės. Šie rezultatai dar kartą patvirtina, kad paslaugos į namus yra ypač svarbios senyvo amžiaus vienišiams asmenims, nes jos ne tik padeda atlikti kasdienes užduotis, bet ir mažina socialinę izoliaciją.

Be teigiamų komentarų, buvo išsakytos ir kelios pastabos dėl paslaugų prieinamumo ir organizavimo:

- Vienas respondentas pažymėjo, kad jam neužtenka skiriamų paslaugų valandų, kas rodo, jog kai kuriems paslaugų gavėjams esamas paslaugų teikimo modelis gali būti nepakankamas jų poreikiams patenkinti.
- Kitas respondentas nurodė, kad paslaugos jam yra per brangios, o tai leidžia manyti, kad daliai vyresnio amžiaus asmenų finansiniai aspektai gali tapti kliūtimi paslaugoms gauti.

Atsižvelgiant į šias išvagas, galima daryti išvadą, kad nors didžioji dalis paslaugų gavėjų yra patenkinti tiek gaunamų paslaugų kokybe, tiek santykiais su darbuotojais, tam tikri aspektai – paslaugų prieinamumas ir finansinė našta – išlieka aktualūs.

Kategorija	Iliustruojančių citatų pavyzdžiai
Paslaugų į namus aspektai	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esu labai patenkinta paslaugomis. ➤ paslaugos brangios ➤ Man trūksta gaunamu valandų, buvo 8 i savaite o dabar 6.
Atsiliepiamai apie individualios priežiūros darbuotoją	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ačiū, kad yra tokios geros žmonės. ➤ Labai geri, mano draugė geriausia. ➤ Esu labai patenkinta darbuotoju. ➤ Man malonu bendrauti.

1 lentelė. Papildomi tyrimo dalyvių komentarai

Išvados

1. Paslaugų gavėjų demografinis profilis ir informacijos šaltiniai

Didžioji dauguma paslaugų į namus gavėjų yra vyresni nei 70 metų, vieni gyvenantys asmenys. Dauguma jų apie galimybę gauti paslaugas sužinojo ne per masinio informavimo kanalus, o iš savo šeimos gydytojo arba artimos socialinės aplinkos (draugų, pažįstamų, šeimos narių). Nors dauguma respondentų gyvena vieni, jie dažniausiai nurodė turintys bent vieną asmenį, į kurį galėtų kreiptis pagalbos ištikus nelaimei. Pagrindinės priežastys, dėl kurių kreipiamasi dėl paslaugų, yra pagalbos poreikis butyje, vienišumo jausmas ir ribotos galimybės gauti paramą iš giminaičių.

2. Paslaugų kokybės vertinimas ir jų poveikis gyvenimo kokybei

Tyrimo dalyviai itin teigiamai įvertino paslaugų į namus kokybę ir naudą. Dauguma respondentų nurodė, kad pradėjus gauti paslaugas jų gyvenimas pagerėjo, o jei paslaugų teikimas būtų nutrauktas, jų kasdienybė pablogėtų. Tai rodo, kad teikiamos paslaugos atlieka ne tik praktinę, bet ir emocinę funkciją – užtikrina geresnę gyvenimo kokybę ir mažina socialinę atskirtį.

3. Individualios priežiūros darbuotojo svarba

Respondentai labai palankiai vertino individualios priežiūros darbuotojų darbą. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad daugelis paslaugų gavėjų kreipiasi dėl vienišumo, todėl reguliarius priežiūros darbuotojo vizitai yra tiesiogiai susiję su sumažėjusiu vienišumo jausmu, didesniu saugumo pojūčiu ir pagalba kasdieninėje veikloje. Tai patvirtina, kad paslaugos į namus ne tik padeda spręsti buitinius iššūkius, bet ir teikia emocinę paramą, gerina bendrą gyvenimo kokybę.

4. Svarbiausios priežiūros darbuotojo savybės

Pagrindinės individualios priežiūros darbuotojo savybės, kurias vertina paslaugų gavėjai, yra draugiškumas ir gebėjimas ne tik atlikti savo darbinės funkcijas, bet ir skirti laiko bendravimui. Dauguma respondentų taip pat nurodė, kad teiktų pirmenybę moteriškos lyties darbuotojui. Pastebima, kad apklausos dalyviams yra svarbu, jog paslaugos būtų teikiamos nemokamai, o tokie kriterijai kaip tautybė, profesiniai įgūdžiai, religiniai įsitikinimai ar seksualinė orientacija buvo aktualūs tik nedidelei daliai tyrimo dalyvių.