

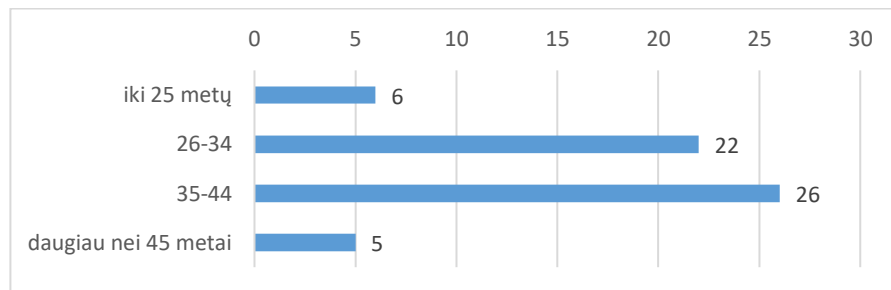
## Vilniaus raj. socialinių paslaugų centro paslaugas gaunančių šeimų tyrimo rezultatai

### Turinys

Paslaugas gaunančių šeimų tyrimo rezultatai .....	1
Tyrimo dalyvių socialinės-demografinės charakteristikos .....	1
Gaunamų paslaugų vertinimas .....	2
Pandemijos įtaka į namus gaunamoms paslaugoms .....	6
Išvados .....	7

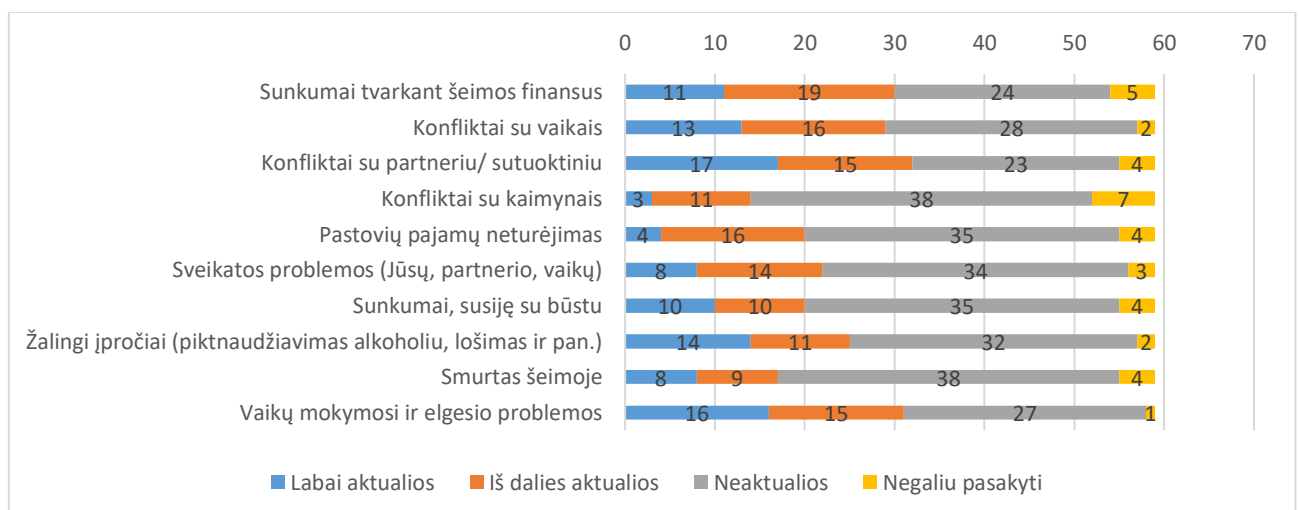
### *Tyrimo dalyvių socialinės-demografinės charakteristikos*

Tyrimo dalyvavo 59 asmenys, 10 vyrų ir 49 moterys. Jauniausiam tyrimo dalyviui buvo 19 metų, vyriausiam – 51 metai. Tyrimo dalyvavusių asmenų amžiaus vidurkis – 34 metai (žr. pav. 1). Galima pastebėti, kad didžioji dalis tyrimo dalyvių yra jaunesni nei 45 metų asmenys.



Pav. Nr. 1. Tyrimo dalyvių amžius, N=59

Tyrimo dalyvių buvo klausama, kokios socialinės situacijos jiems buvo aktualios, kai jie tik pradėjo gauti paslaugas (žr. pav. Nr. 2). Gan didelė respondentų dalis buvo linkę visas klausimyne pateiktas situacijas vertinti kaip neaktualias arba tik iš dalies aktualias jų šeimos atveju. Galima daryti prielaidą, kad toks rezultatas gautas dėl to, kad paslaugas gaunantys asmenys susiduria su kitokio tipo sunkumais (kurie nebuvo įvardyti klausimyne) arba galbūt vengia pripažinti, kad patiria problemas.

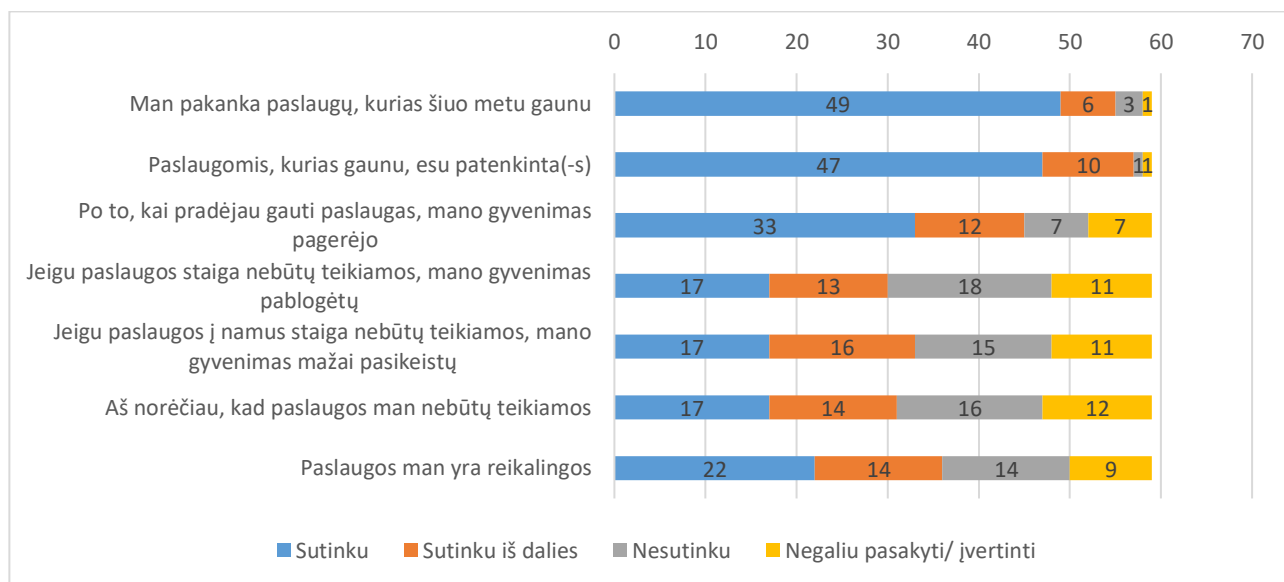


Pav. Nr. 2. Įvairių socialinių situacijų aktualumas pradėjus gauti paslaugas, N=59

Detaliau analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus į šį klausimą galima pastebėti, kad aktualiomis ar iš dalies aktualiomis problemomis respondentai laiko konfliktus su partneriu ar sutuoktiniu, vaikų mokymosi ir elgesio problemas bei sunkumus tvarkant šeimos finansus. Šiek tiek mažesnė dalis respondentų nurodė, kad jiems aktualiausios problemos buvo konfliktai su vaikais ir šeimos narių žalingi įpročiai (pavyzdžiui, priklausomybės). Tokios problemos kaip konfliktai su kaimynais ir smurtas šeimoje buvo aktualios mažiausiai tyrimo dalyvių daliai. Galima daryti prielaidą, kad dažniausiai paslaugas gaunančių šeimų problemos yra susijusios su pačios šeimos narių funkcionavimo ypatumais – pavyzdžiui, tarpusavio konfliktais, žalingu elgesiu, finansiniais įpročiais. Taigi teikiant šeimai paslaugas būtina atsižvelgti į tai, kad šeimos patiriami sunkumai yra kompleksiniai ir jų sprendimas reikalauja tiek šeimos narių tam tikrų tarpasmeninių savybių ugdymo (pavyzdžiui, pozityvių konflikto sprendimo įgūdžių), tiek ir konkrečių įgūdžių ugdymo (pavyzdžiui, asmeninių finansų valdymo ar biudžeto planavimo).

### Gaunamų paslaugų vertinimas

Didžioji dalis tyrimo dalyvių teigiamai vertino jiems teikiamų paslaugų kokybę ir apimtį (žr. pav. Nr. 3). Be to, nemaža dalis respondentų buvo linkę sutikti arba iš dalies sutikti su teiginiu, kad pradėjus gauti paslaugas, jų gyvenimas pagerėjo.

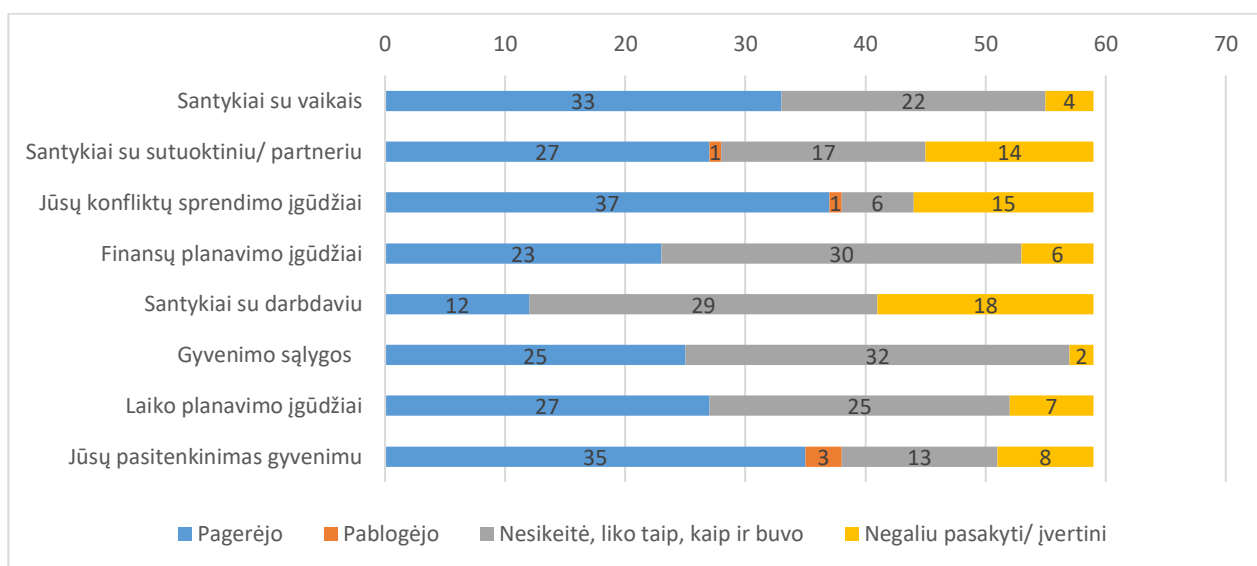


Pav. Nr. 3. Gaunamų paslaugų kokybės vertinimas, N=59

Detaliau analizuojant tyrimo duomenis, galima pastebėti, kad respondentų vertinimai, kaip pasikeistų jų gyvenimas, jei paslaugos jiems staiga nebebūtų teikiamos, yra šiek tiek prieštaringi. Pavyzdžiui, labai panaši tyrimo dalyvių dalis yra linkę sutikti arba iš dalies sutikti tiek su teiginiu „Jeigu paslaugos staiga nebūtų teikiamos, mano gyvenimas pablogėtų“, tiek su teiginiu „Jeigu paslaugos į namus staiga nebūtų teikiamos, mano gyvenimas mažai pasikeistų“. Be to, beveik tokia pat dalis respondentų nurodė, kad norėtų, jog paslaugos jiems nebūtų teikiamos. Taigi tyrimo dalyviai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir mano, kad pradėjus jas gauti, gyvenimas tapo geresnis, tačiau jei paslaugos nebebūtų teikiamos, jų gyvenimas maždaug vienoda dalimi arba liktų nepasikeitęs, arba pablogėtų.

Šį rezultatą greičiausiai galima būtų paaiškinti paslaugų gavimo trukme – jei šeima paslaugas gauna ilgesnį laikotarpį, tikėtina, kad jie turėjo galimybę įvertinti savo situaciją prieš gaunant paslaugas ir palyginti su dabartine (tyrimo duomenimis remiantis – geresne) situacija. Jei šeimos nariai laiko pokyčius ilgalaikiais ir tvariais, jiems atrodo, kad nustojus gauti paslaugas, šeimos situacija mažai keistųsi – su darbuotojo pagalba jie jau yra išmokę įveikti išskylančius sunkumus, todėl galėtų toliau susitvarkyti ir be jo. Kita vertus, respondentai, kurie nurodė, kad nustojus gauti paslaugas jų gyvenimas pablogėtų, tikėtina, dar nemano, kad galėtų išskylančius sunkumus įveikti be darbuotojo pagalbos.

Respondentai buvo paprašyti įvertinti, kiek konkretūs šeimos gyvenimo aspektai keitėsi pradėjus gauti paslaugas (žr. pav. Nr. 4). Tyrimo duomenys atskleidė, kad labiausiai į gerą pusę pasikeitusios sritys buvo konfliktų sprendimo įgūdžiai, bendras pasitenkinimas gyvenimu ir santykiai su vaikais. Galima matyti, kad pozityviausiai vertinami pokyčiai srityse, kuriose patiriamos problemos, tyrimo dalyvių nuomone, buvo aktualiausios pradėjus gauti paslaugas. Tai rodo, kad teikiamos paslaugos tikslingai atliepia šeimos poreikius, o tai, savo ruožtu, didina ir šeimos narių pasitenkinimą gyvenimu.

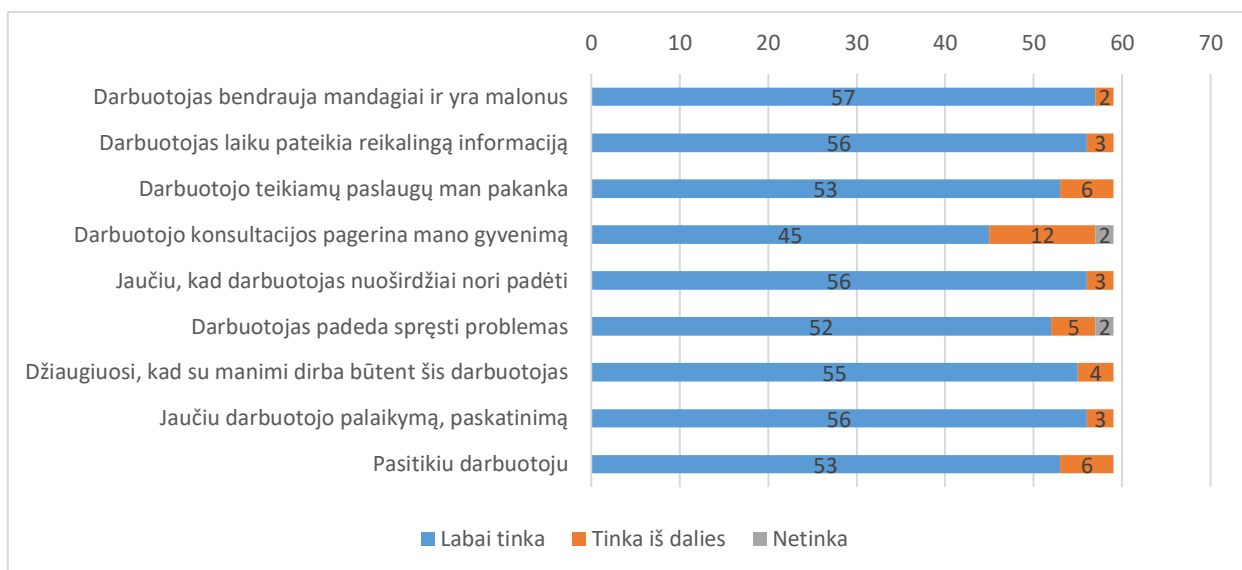


Pav. Nr. 4. Šeimos situacijos pokyčiai pradėjus gauti paslaugas, N=59

Detaliau analizuojant tyrimo duomenis galima pastebėti, kad vertinant pokyčius kai kuriose srityse nebuvo vieningos teigiamo ar neigiamo pokyčio tendencijos. Pavyzdžiui, vertinant savo laiko planavimo įgūdžius maždaug vienoda tyrimo dalyvių dalis buvo linkusi sutikti, kad jų įgūdžiai pagerėjo, ir kad nesikeitė. Be to, kai kurios sritys, pavyzdžiui, gyvenimo sąlygos, finansų planavimo įgūdžiai, santykiai su darbdaviu, labiau vertinamos kaip nepasikeitusios pradėjus gauti paslaugas. Šį rezultatą galima paaiškinti tuo, kad galbūt ne visos klausimyne pateiktos sritys yra susijusios su tiesioginėmis paslaugas teikiančio darbuotojo funkcijomis (pavyzdžiui, šeimos nario santykiai su darbdaviu). Kita vertus, gan nemaža dalis tyrimo dalyvių nurodė, kad jų finansų planavimo įgūdžiai nesikeitė, nors sunkumai tvarkant šeimos finansus buvo laikomi vienu aktualiausių šeimos patiriamų sunkumų. Tikėtina, kad šį rezultatą galima būtų paaiškinti bendrais šeimos patiriamais finansiniais sunkumais ar kitomis priežastimis.

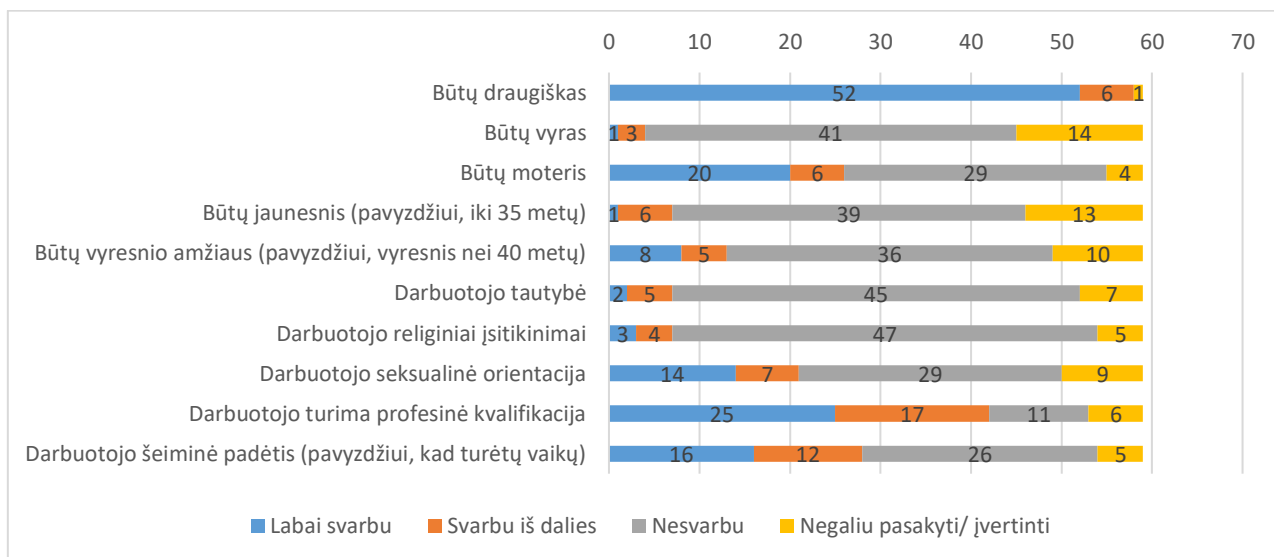
Tyrimo dalyviai buvo linkę labai teigiamai vertinti įvairius konkrečius su šeima dirbančio darbuotojo veiklos aspektus (žr. pav. Nr. 5). Vertinant bendrai, absoliuti dauguma tyrimo dalyvių džiaugėsi, kad su jais dirba būtent dabartinis darbuotojas. Teigiamai vertinami tiek darbuotojo asmenybės bruožai, pavyzdžiui, bendravimo stilius, nuoširdus noras padėti ir jaučiama parama, tiek profesionalumas, pavyzdžiui, suteikiama informacija, paslaugų apimtis, pagalba sprendžiant problemas. Minimalus nepasitenkinimas buvo išreiškiamas dviejose darbuotojo veiklos srityse –

vertinant teikiamų konsultacijų poveikį ir pagalbą sprendžiant problemas. Tikėtina, kad šį rezultatą galima paaiškinti tiek paslaugos gavėjo nenoru pripažinti tam tikras problemas, tiek ir tam tikrais darbuotojo veiklos ypatumais.



Pav. Nr. 5. *Su šeima dirbančio darbuotojo veiklos vertinimas, N=59*

Tyrimo dalyvių buvo klausiama, kokiomis savybėmis turėtų pasižymėti, jų nuomone, idealus su šeimomis dirbantis darbuotojas (žr. pav. Nr. 6). Galima pastebėti, kad tyrimo dalyviams svarbios tiek darbuotojo asmeninės savybės (vienareikšmiai svarbiausiu darbuotojo bruožu buvo įvardytas draugiškumas), tiek ir jo turima profesinė kvalifikacija.



Pav. Nr. 6. *„Idealus“ lankančio darbuotojo charakteristikos, N=59*

Įdomu tai, kad darbuotojo šeiminė padėtis ar seksualinė orientacija tyrimo dalyvių buvo laikomos svarbesnėmis charakteristikomis nei, pavyzdžiui, tautybė ar religiniai įsitikinimai. Nors darbuotojo amžius ar lytis nėra itin svarbios charakteristikos, panašu, kad tyrimo dalyviai linkę teikti prioritetą vyresnei nei 40 metų (kadangi dauguma tyrimo dalyvių jaunesni nei 45 metų, taigi vyresnei už juos) moteriai.

Siekiant atskleisti papildomus tyrimo dalyvių nuomone aktualius paslaugų organizavimo aspektus, respondentams buvo užduotas atvirojo tipo klausimas „Galbūt norėtumėte dar ką nors

*pakomentuoti apie gaunamas paslaugas/ santykius su darbuotoju, ko nebuvo klausta?“. Iš 59 tyrimo dalyvių 27 nurodė, kad pastebėjimų ar komentarų neturi. Likę 32 tyrimo dalyviai atsakydami į šį klausimą išreiškė pasitenkinimą tam tikrais darbuotojo veiklos ypatumais ir kai kurie norėjo padėkoti konkrečioms su jais dirbančioms darbuotojoms. Šias dvi kategorijas iliustruojančių citatų pavyzdžiai pateikiami žemiau (žr. lentelę Nr. 1).*

1 lentelė. *Papildomi tyrimo dalyvių komentarai, N=32*

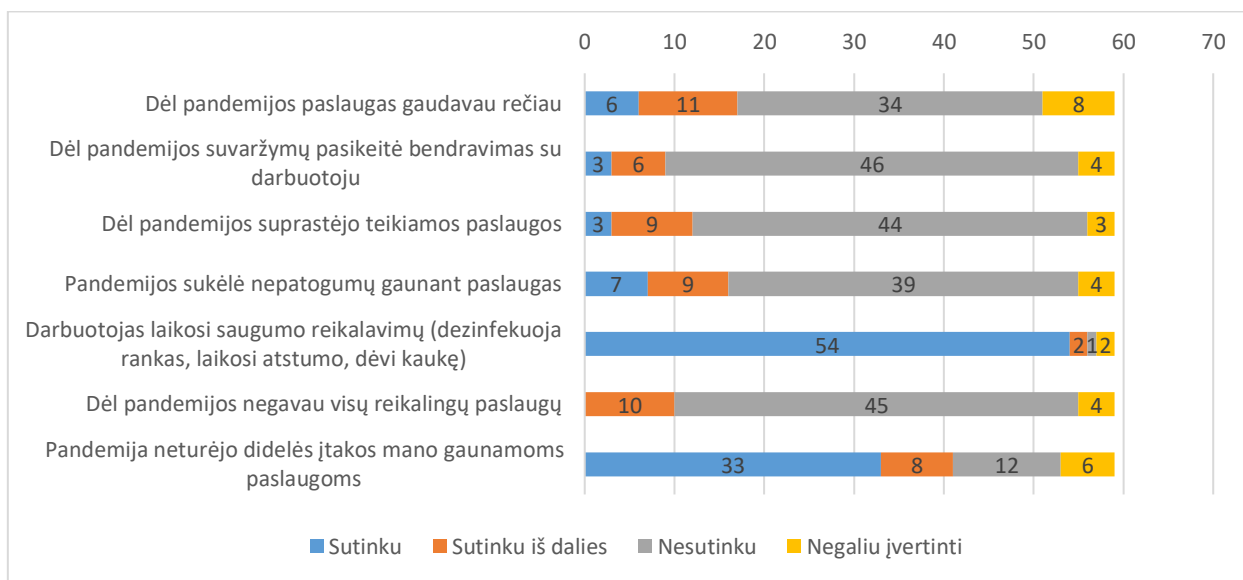
Kategorija	Iliustruojančių citatų pavyzdžiai
Pasitenkinimas gaunamų paslaugų kokybe bendrai	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Man tinka gaunamos paslaugos</i></li> <li>➤ <i>Viskas gerai, pretenzijų nėra, dirba gerai</i></li> <li>➤ <i>Man visko užteko</i></li> </ul>
Darbuotojo veiklos ar asmenybės ypatumai	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gerai santykiai, visada padeda, pataria, pakonsultuoja</i></li> <li>➤ <i>Darbuotoja viena iš geriausių savo srityje, puikiai numano savo darbą, visada pataria, visada išklauso.</i></li> <li>➤ <i>Darbuotojai labai malonūs, stengiasi, padeda labai, nežinau, kaip be jų pagalbos susitvarkyčiau</i></li> <li>➤ <i>Mano socialinė darbuotoja yra pati geriausia, kuri padėjo man išmokyti mąstyti kitaip</i> <i>Ačiū jai</i></li> <li>➤ <i>Būtent mano šeimos socialinė darbuotoja mums labai patinka</i></li> </ul>
Padėkos konkrečioms darbuotojoms	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Labai norėčiau pasidžiaugti gavusi puikią socialinę darbuotoją [nurodo vardą ir pavardę]. Specialistė suteikė man visas reikiamas paslaugas laiku, apie viską buvai plačiai informuota, bendravimas buvo labai malonus bei tikiu, kad nuoširdus. Jaučiau didelį palaikymą visai šeimai. Specialistė tikrai turi daug žinių, kuriomis galėjo pasidalinti su manimi, man ir mano vaikams bendravimas su šia specialiste tikrai labai pagelbėjo. Esu dėkinga. Visuomet buvo malonu bendrauti su [darbuotoja]. Daugiau tokių žmonių</i></li> <li>➤ <i>Labai gera ir draugiška darbuotoja, tikrai norinti padėti. Pagarba [darbuotojai]</i></li> <li>➤ <i>Aš esu laiminga, kad turėjau tokia darbuotoja kaip [nurodo vardą], kad visuomet viskuo padėjo, ačiū už pagalbą</i></li> </ul>

Tyrimo duomenys atskleidžia, kad paslaugų gavėjui pasitenkinimui gaunamų paslaugų kokybe turi įtakos, ne tik jaučiamas teigiamas paslaugų poveikis įvairioms gyvenimo sritims ar darbuotojo profesionalumas, bet ir jo asmenybės bruožai. Ši tendencija ypač ryški tyrimo dalyvių

padėkose konkreitiems darbuotojams – jie jaučiasi dėkingi ir už teigiamą pokytį gyvenime, ir už palaikantį santykį, nuoširdumą.

### ***Pandemijos įtaka į namus gaunamoms paslaugoms***

Pasaulinė sveikatos organizacija (PSO) 2020 m. kovo 11 d. paskelbė koronaviruso protrūkį globaline pandemija. Įvairūs apribojimai siekiant suvaldyti pandemiją (pavyzdžiui, ribojama socialinių sąveikų trukmė ir dažnumas, socialinės distancijos laikymas ir pan.) turėjo reikšmingą poveikį visoms visuomenės gyvenimo sritims: švietimui, sveikatos priežiūrai, socialiniam gyvenimui, įvairių paslaugų (medicininių, socialinių) prieinamumui. Dėl to buvo svarbu įvertinti, koks, tyrimo dalyvių nuomone, buvo pandemijos poveikis jų gaunamoms paslaugoms (žr. pav. 7).



Pav. Nr. 6. *Pandemijos įtaka gaunamoms paslaugoms, N=59*

Daugumos tyrimo dalyvių nuomone, pandemija neturėjo žymesnio poveikio jų gaunamoms paslaugoms ar bendravimui su darbuotoju. Sąlyginai nedidelė tyrimo dalyvių dalis nurodė, kad dėl pandemijos negavo visų reikalingų paslaugų, suprastėjo paslaugų kokybė arba gaudami paslaugas jie susidūrė su tam tikrais nepatogumais. Šie nepatogumai, tikėtina, buvo susiję su pandemijai suvaldyti skirtų apribojimų įtaka.

## Išvados

1. Didžioji dauguma paslaugų gavėjų buvo moterys iki 45 metų amžiaus, aktualiausiomis šeimos problemomis laikančios konfliktus su partneriu ar sutuoktiniu, vaikų mokymosi ir elgesio problemas bei sunkumus tvarkant šeimos finansus, t. y., dažniausiai paslaugas gaunančių šeimų problemos yra susijusios su šeimos narių funkcionavimo ypatumais.
2. Tyrimo dalyviai linkę itin teigiamai vertinti gaunamų paslaugų kokybę ir poveikį įvairioms savo gyvenimo sferoms, nors nuomonės, kaip paslaugų nutraukimas paveiktų gyvenimo kokybę (ar ji pablogėtų, ar liktų tokia pati), išsiskyrė. Be to, dalis respondentų nurodė, kad norėtų, jog paslaugos jiems nebūtų teikiamos.
3. Tyrimo dalyvių nuomone, pradėjus gauti paslaugas labiausiai į gerąją pusę pasikeitusios sritys buvo konfliktų sprendimo įgūdžiai, bendras pasitenkinimas gyvenimu ir santykiai su vaikais. Taigi pozityviausiai vertinami pokyčiai srityse, kuriose patiriamos problemos buvo aktualiausios pradėjus gauti paslaugas. Kita vertus, nemaža dalis tyrimo dalyvių nurodė, kad jų finansų planavimo įgūdžiai nesikeitė, nors sunkumai tvarkant šeimos finansus buvo laikomi vienu aktualiausių šeimos patiriamų sunkumų. Tyrimo duomenys rodo, kad teikiamos paslaugos tikslingai atliepia šeimos poreikius, tačiau siekiant detaliau įvertinti konkretaus pokyčio tvarumą ir aplinkybes gali būti reikalingi papildomi tyrimai.
4. Su šeima dirbančio darbuotojo veikla taip pat buvo vertinama itin teigiamai ir absoliuti dauguma tyrimo dalyvių džiaugėsi, kad su jais dirba būtent dabartinis darbuotojas. Itin teigiamai vertinami ir darbuotojo asmenybės bruožai, ir jo profesionalumas.
5. Profesinė kvalifikacija ir atitinkamos asmeninės savybės svarbios ir apibūdinant, tyrimo dalyvių nuomone, idealų su šeimomis dirbantį darbuotoją. Be to, respondentams sąlyginai svarbi darbuotojo šeimtinė padėtis ar seksualinė orientacija. Nors amžius ar lytis nelaikomos itin svarbios charakteristikos, tyrimo dalyviai linkę teikti prioritetą vyresnei nei 40 metų (taigi vyresnei už juos) moteriai.
6. Nepaisant galimų socialinės sąveikos ir paslaugų teikimo apribojimų, dauguma tyrimo dalyvių nurodė, kad pandemijos suvaržymai neturėjo žymesnio neigiamo poveikio jų gaunamų paslaugų kokybei, apimčiai ar santykiams su lankančiu darbuotoju.
7. Siekiant geriau atskleisti gaunamų paslaugų pokyčius įvairioms respondentų gyvenimo sritimis ar pandemijos poveikį rekomenduojama atlikti kokybinio pobūdžio tyrimus.