



LIETUVOS SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ ASOCIACIJA



VILNIAUS UNIVERSITETAS
SOCIOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS
SOCIALINIO DARBO IR SOCIALINĖS GEROVĖS KATEDRA

SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ TYRIMO DĖL DARBO COVID-19 KARANTINO METU ATASKAITA

Ataskaitą parengė:
dr. Ieva Adomaitytė-Subačienė
dr. Indrė Gajdosikienė

2020

Įvadas

Šį tyrimą inicijavo Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija, atliko Vilniaus universiteto Sociologijos ir socialinio darbo instituto Socialinio darbo ir socialinio gerovės katedros mokslininkės dr. I. Adomaitytė-Subačienė ir dr. I. Gajdosikienė. Visos tyrimo metu patirtos išlaidos buvo savanoriškai ir asmeniškai padengtos tyrimo vykdytojų.

Tyrimo metodologija

Tyrimo tikslas - išsiaiškinti socialinio darbo bendruomenės poreikius ir išskylančias problemas teikiant socialines paslaugas COVID -19 karantino sąlygomis. Tyrimui pasirinkta kiekybinė tyrimų metodologija. Tyrimas vyko anketinės apklausos taikant uždarus, mišrius ir atvirus tyrimo klausimus, būdu. Tyrimui buvo parengti du skirtingi klausimynai: dirbantiems tiesioginį (kontaktinį) ir dirbantiems nuotolinį socialinį darbą karantino metu. Klausimynus sudarė šios klausimų grupės:

- Demografiniai klausimai,
- Klausimai, susiję su darbo sąlygomis (naudojama įranga, asmeninės apsaugos priemonės),
- Savijauta, nerimo lygis,
- Išskylantys iššūkiai,
- Pasiūlymai.

Abi anketas sudarė 17 klausimų, iš jų 4 atviri. Anketos buvo patalpintos platformoje: www.apklausa.lt

Tyrimas vyko 2020 metų balandžio 15-22 dienomis. Tyrimo vykdytojams pavyko sulaukti ypatingai didelio respondentų skaičiaus per neįprastai trumpą tokio tipo tyrimams laiką – 7 dienas. Tyrimo klausimynai buvo publikuoti Lietuvos socialinių darbuotojų interneto puslapyje: www.lsda.lt; LSDA socialinio tinklo Facebook profilyje (2670 sekėjų), Facebook grupėse: Socialinis darbas (9764 nariai) bei Vilniaus universiteto Socialinės gerovės ir socialinio darbo katedros Facebook profilyje VU Socialinis darbas (977 sekėjai). Žinutė, kuria buvo prašoma užpildyti anketas, LSDA Facebook profilyje pasiekė 3927 asmenis, žinute buvo pasidalinta 39 kartus.

Tyrimo duomenys buvo apdoroti Excel programa. Šiuo metu dėl laiko stokos pateikiama tik aprašomoji statistika. Žemiau pateikti paveikslai ir grafikai yra parengti remiantis www.apklausa.lt sugeneruota grafine informacija.

Tyrimo imtis

Tyrimo dalyvavo 443 respondentai (255 darbuotojai užpildė klausimyną apie kontaktinį, 188 apie nuotolinį socialinį darbą). Viso Lietuvoje dirba apie 4,1 tūkst. socialinių darbuotojų, tyrimo imtis sudaro 11 proc. visų socialinių darbuotojų. Tyrimo dalyvavę socialiniai darbuotojai dirba skirtingose Lietuvos savivaldybėse; didmiesčiuose, miesteliuose ir kaimo aplinkose; teikia tiek bendruomenines, tiek stacionarias socialines paslaugas.

Tiriamųjų demografinės charakteristikos

94,4 proc. respondentų buvo moterys. Respondentų tarp 29 ir 53 metų buvo apie 85% kontaktinio darbo grupėje ir apie 78% nuotolinio darbo grupėje. Nuotolinį darbą dirbo sąlyginai jaunesni darbuotojai.

1 lent. Respondentų proc. pagal amžių

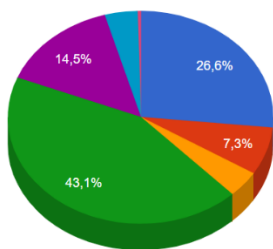
Amžius	% kontaktinio darbo grupėje	% nuotolinio darbo grupėje
Iki 24	2	4
24-43	52	59
Virš 44	46	38

Kiek skyrėsi respondentų pasiskirstymas pagal teritoriją, kurioje dirba. Didesnę dalį dirbančių nuotoliniu būdu sudarė 3 didmiesčių respondentai – 51 proc. Iš kontaktinį darbą dirbančių respondentų 43 proc. dirba mažesniuose miestuose, 38 proc. - didmiesčiuose (Vilniuje, Kaune ir Klaipėdoje). Tai galima paaiškinti tuo, kad istoriškai nemažai socialinės globos paslaugas teikiančių įstaigų yra už didžiųjų miestų ribų. Be to, gali būti, kad mažesniuose miestuose labiau reikalinga kontaktinė pagalba ne globos įstaigose, pvz. kompleksinė pagalba šeimoms

1 pav. Dirbantys kontaktinį darbą

Jūs dirbate:

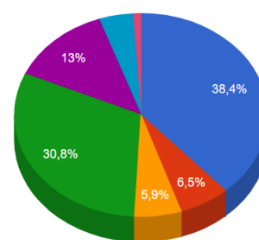
- Vilniuje
- Kaune
- Klaipėdoje
- Kitame mieste
- Kaimo vietovėje
- Kita
- Neatsakė į klausimą



2 pav. Dirbantys nuotolinį darbą

Jūs dirbate:

- Vilniuje
- Kaune
- Klaipėdoje
- Kitame mieste
- Kaimo vietovėje
- Kita
- Neatsakė į klausimą



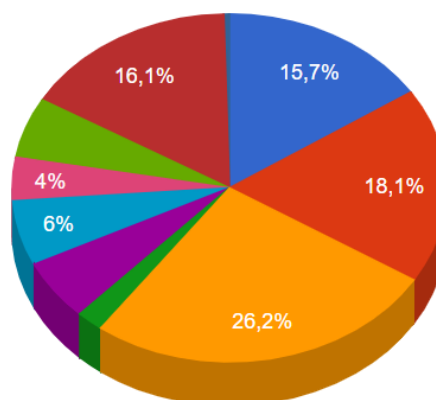
1. Kontaktinį socialinį darbą karantino metu dirbančių darbuotojų apklausos rezultatai

Tiesioginį kontaktinį socialinį darbą dirbančių darbuotojų pasiskirstymas pagal įstaigos tipą pateikiamas 3 paveiksle. Daugiausia respondentų (26,2 proc.) dirba globos įstaigose pagyvenusiems asmenims ir asmenims su negalia. Antroje vietoje darbuotojai, dirbantys su šeimomis kai paslaugos teikiamos kliento namuose (18 proc.). Likę apklaustieji yra vaikų globos įstaigų, krizių centrų, nakvynės namų ir kitų socialinių paslaugų įstaigų darbuotojai.

3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal įstaigos, kurioje dirba, tipą

Kokioje įstaigoje dirbate tiesioginį KONTAKTINĮ darbą karantino metu:

- Vaikų globos įstaigoje/ šeimynoje
- Atvejo vadyba, darbas su šeima (paslaugos klientų na...
- Pagyvenusių ir / ar neįgaliųjų asmenų globos įstaigoje
- Slaugos ir palaikomojo gydy...
- Nakvynės namuose
- Krizių centre
- Savarankiško gyvenime nam...
- Darbas su bendruomene se...
- kita
- Neatsakė į klausimą



Toliau pateikiami duomenys apie darbuotojų aprūpinimą asmens apsaugos priemonėmis (AAP).

2 lentelė. Procentas naudojančių atitinkamas AAP

AAP	Procentas naudojančių
Kaukes	95,3
Respiratorius	20,8
Vienkartines pirštines	86,7
Dezinfekuojantį skystį	91,8
Akių / veido apsaugą	28,2
Nieko nenaudoju	2

Didžioji dauguma kontaktinį darbą dirbančiųjų naudoja pagrindines, bet minimalias apsaugos priemones: dezinfekcinį skystį, vienkartines pirštines, veido kaukes. **Respiratorius naudoja tik 20,8 proc. dirbančiųjų kontaktinį darbą.** Nenaudojančių jokių priemonių yra tik 2 proc. Tačiau respondentai atviruose klausimuose pažymėjo, kad apsaugos priemonių trūksta, jų užtikrinama per mažai, nėra reglamentuota, kiek kokių priemonių turi turėti vienas darbuotojas, kiek laiko galima naudoti tas pačias priemones ir pan. (6 lentelė).

Svarbu atkreipti dėmesį, kad didžioji dalis (85%) dirbančiųjų kontaktinį darbą respondentų pažymėjo, kad AAP aprūpino įstaiga arba savivaldybės. **10 proc. turėjo pasirūpinti patys,** 3 proc. sulaukė pagalbos iš labdaros organizacijų ar įvairių socialinių iniciatyvų (aukok.lt, maltos ordinas, Laisvės TV).

Nors dauguma socialinių darbuotojų yra aprūpinti pagrindinėmis AAP yra geras, tačiau susirūpinimą kelia tai, kad tik 5,5 proc. apklaustųjų gavo profesionalią konsultaciją dėl apsaugos priemonių naudojimo. Didžioji dalis (43,5%) rėmėsi popierinėmis instrukcijomis,

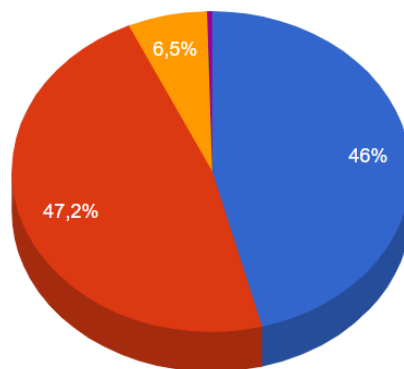
32,9% ieškojo instrukcijų internete, o **14,9 proc. visai nesimokė, kaip naudoti apsaugos priemonės:** kaip jas taisyklingai užsidėti ir nusiimti, kaip dažnai jas keisti, kaip dezinfekuoti ir pan. Tai gali lemti neteisingą priemonių naudojimą, didina užsikrėtimo ir infekcijos pernešimo riziką, ypač kai darbuotojai dirba su klientais, priskiriamais rizikos grupei dėl COVID-19.

53,7 proc. apklaustųjų nurodo, kad įstaiga, kurioje jie dirba, matuoja kontaktinį darbą dirbančių darbuotojų temperatūrą. Visgi 22,4 proc. nurodė, kad neturi termometrų, 7,8 proc. įstaigų nemato prasmės tai daryti. Tuo tarpu **93 proc. respondentų mano, kad rizika užsikrėsti COVID-19 jų darbe šiuo metu yra didelė arba vidutinė** (4 pav.).

4 pav. Rizikos užsikrėsti COVID-19 vertinimas

Kaip manote, kokia jūsų įstaigoje dirbančių darbuotojai riziką užsikrėsti COVID-19 virusu (todėl reikalingas darbuotojų testavimas)?

- Rizika labai didelė
- Rizika vidutinė
- Rizika minimali
- Nėra jokios rizikos
- Neatsakė į klausimą

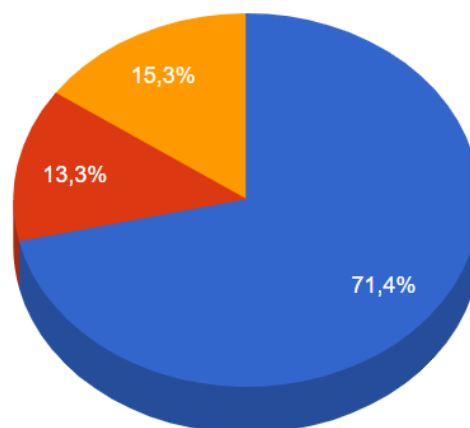


Toliau bus analizuojami duomenys, susiję su darbuotojų, dirbančių tiesioginį socialinį darbą karantino metu, darbo krūviu, savijauta ir kylančiomis problemomis. **71,4 proc. respondentų nurodė, kad darbo padaugėjo,** nes atsirado naujų iššūkių (5 pav.). Detalios priežastys nurodomos 4 lentelėje.

5 pav. Darbo krūvio pokyčiai

Kaip pasikeitė jūsų darbo krūvis karantino metu (laiko prasme):

- darbo padaugėjo, daug naujų iššūkių;
- darbo sumažėjo, nes neteikiame dalies paslaugų (pvz. grupiniai užsiėmimai);
- niekas nepasikeitė, darbo tiek pat



Absoliuti dauguma apklaustųjų nurodė, kad išaugo nerimo jausmas: 49,6 proc. nurodė, kad nerimas išaugo stipriai, 43 proc., kad išaugo šiek tiek. **Didžiausią nerimą darbuotojai jaučia dėl savo artimųjų, dėl savo klientų ir dėl kolegų sveikatos** (vidutiniškai nerimą vertina 82-86 balais iš 100). Mažesnę nerimą jaučia dėl įtampų šeimoje (62 balai iš 100). Detali analizė pateikiama 3 lentelėje.

3 lentelė. Nerimo priežastys ir jų vertinimas balais iki 100.

Įvertinkite, kiek Jūs nerimaujate dėl išvardintų aspektų (kuo dešniau, tuo didesnę nerimą jaučiate)

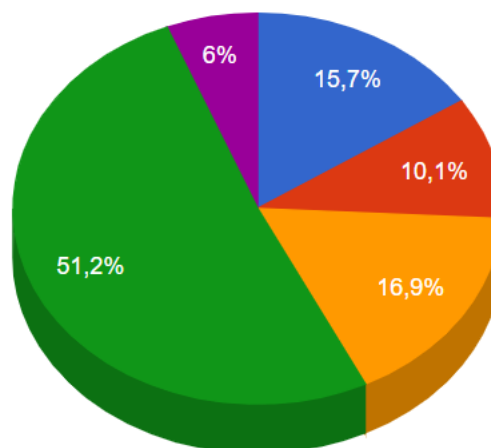
Atsakymo variantai	Vidurkis
Dėl savo sveikatos	81
Dėl savo artimųjų sveikatos	86
Dėl savo klientų sveikatos	82
Dėl savo kolegų sveikatos	82
Dėl bendros visuomenės sveikatos	78
Dėl savo šeimos finansinės situacijos	78
Dėl klientų finansinės situacijos	64
Dėl bendros šalies ekonomikos	79
Dėl naujų techninių iššūkių darbe	66
Dėl išaugusių įtampų tarp kolegų	67
Dėl išaugusių įtampų klientų šeimose	67
Dėl išaugusių įtampų mano šeimoje	62

Pagrindiniai iššūkiai susiję su nežinomybe bei įtampa, taip pat keblumų darbuotojams kyla dėl psichologinės klientų adaptacijos, pykčio, agresijos protrūkio ir sumažėjusio teikiamų paslaugų skaičiaus ir veiksmingumo, komandinio darbo stokos, vadovybės negebėjimo valdyti krizinę situaciją įstaigoje (6 pav., 5 lentelė).

6 pav. Darbo iššūkiai

Su kokiais pagrindiniais iššūkiais susiduriate dirbdami socialinį darbą karantino metu ?

- teikiame mažiau paslaugų, todėl nukenčia paslaugų veiksmingumas
- blogėja paslaugų kokybė, nes darbuotojai išsigandę, pikti, pavargę ir pan.
- klientai sunkiai psichologiškai adaptuojasi
- didelė nežinomybė ir įtampa, niekas nežino, kada karantinas baigsis
- kita



Analizuojant, kokios pagalbos darbuotojams trūksta dirbant karantino sąlygomis, išryškėjo, kad labiausiai respondentams padėtų finansinė parama dėl išaugusio darbo krūvio, įtampų darbe, bei visuomenės palaikymas ir atliekamo darbo vertinimas. **Visuomenės palaikymo, atliekamo darbo (teigiamo) vertinimo poreikio vidurkis buvo 81 balas iš 100** (4 lentelė). Tai susiję su padidėjusiu žiniasklaidos dėmesiu tiek kitų specialybių kontaktinį darbą dirbantiems, tiek socialinių darbuotojų darbui. Deja, dažnai žiniasklaida neobjektyviai nušviečia socialinį darbą, painiojamos socialinių darbuotojų, lankomosios priežiūros darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų atliekamos funkcijos. Labai retai visuomenė atskiria šias funkcijas, **socialinio darbo profesionalai, įgiję aukštąjį išsilavinimą jaučiasi nuvertinami, jų darbas sulyginamas su neprofesionalių darbu.** Detaliau išskylančios įtampos ir padidėjusio darbo krūvio priežastys aprašomos 5 lentelėje.

4 lentelė. Pagalbos poreikis balais iki 100

Kokios pagalbos jums labiausiai trūksta dirbant KONTAKTINĮ socialinį darbą karantino metu (kuo labiau į dešinę, tuo daugiau pagalbos reikia):

Atsakymo variantai	Vidurkis
Psichologinės pagalbos, supervizijų	65
Asmeninių apsaugos priemonių	68
Profesionalių rekomendacijų kaip neužsikrėsti ir saugoti sveiktą	63
Profesionalių patarimų kaip saugiai dirbti su klientais	66
Vadovybės įsiklausymo į mano pasiūlymus ir sprendimus	63
Visuomenės palaikymo ir jūsų darbo vertinimo	81
Finansinės paramos (priedų) už sudėtingas darbo sąlygas	86

Toliau ataskaitoje detaliai pateikiami respondentų atsakymai į atvirus klausimus. Atsakymus galima suskirstyti į šias pagrindines grupes: problemos ir iššūkiai kylantys šiuo metu, bei

darbuotojų pasiūlymai darbo lengvinimui. Detali atsakymo analizė pateikiama 5 lentelėje, citatų kalba beveik netaisyta.

5 lentelė. Kontaktinį darbą dirbančių respondentų iškeltos problemos ir pasiūlymai

Problemos	Pasiūlymai
<p>Baimė likti izoliuotam darbe - šeimos ir darbo įsipareigojimų derinimas <i>„jeigu įstaigoje būtų nustatyta infekcija globos namuose, mes būsime čia uždaryti, kas pasirūpins mano šeima, labai dėl nerimauju“;</i></p> <p><i>„mes rizikuojam gyvybe gelbėdami kitus, o mumis ir mūsų šeima niekas nesirūpina. Alga 100 eur didesnė už minimumą, aš turiu magistro diplomą“.</i></p>	<p>Ieškoti sprendimų (kaip medikams ir pareigūnams), koku būdu suderinti darbuotojų, privalančių teikti nenutrūkstamas tiesiogines paslaugas (pvz. krizių centrai, nakvynės, savarankiško gyvenimo namai ir kt.) ir jų mažamečių / neįgalių asmenų / vaikų priežiūrą bei ugdymą.</p> <p>Karantino metu stiprinti socialinio darbo komandas, pasitelkiant darbuotojus, kurie karantino metu neteikia socialinių paslaugų.</p>
<p>Sudėtinga suvaldyti klientų emocijas, elgesį <i>„Klientai pikti, nes neišeina iš įtaigos ir mažiau užsiėmimų, visi pikti, kyla agresija“;</i></p> <p><i>„kai kurie klientai, ypač turintys negalių, nesupranta, kas yra karantinas, neklauso, išeina..., gali parnešti virusą bet kurią dieną“.</i></p> <p><i>„vyresni paaugliai išeina ir kaip juos galim sulaikyti, nesilaiko jie karantino ir čia ne vieša tiesa“.</i></p>	<p>Organizuoti mokymus ir psichologinę pagalbą socialiniams darbuotojams, dirbantiems karantino metu.</p>
<p>Sudėtinga užtikrinti, kad klientai laikytųsi karantino, ypač vaikų globos įstaigose dirbant su neįgaliais, su delinkventinio elgesio paaugliais ar nakvynės namuose <i>„Klientai juda, eina į miestą kasdieną, grįžę ne visi sutinka tikrintis. Pykčiai. Policija atveža ir palieka naujus klientus, be medicinos pažymų, karantino metu negalim patikrinti dėl TBC, tačiau priimti turime“;</i></p> <p><i>„Paslaugų gavėjai, kurie pašalinami iš nakvynės namų dėl karantino metu nustatytų reikalavimų vėl priimami į nakvynės namus po dienos ar kelių dienų, be sveikatos pažymų, nes negali patekti į poliklinikas ir be patikrinimo ar neužsikrėtę“;</i></p> <p><i>„Savarankiškesni vaikai nori išeiti iš teritorijos, nelabai supranta kokią grėsmę gali parnešti visai įstaigai jų paprasti pasivaikščiojimai“.</i></p> <p><i>„Klientai bei jų vaikai nesuvokia karantino esmės. Dirbu nedideliame miestelyje, tad tenka "patruluoti" ir vaikyti vaikus į namus iš žaidimų aikštelių.“</i></p>	<p>Surasti išeitį kaip elgtis su benamiais - naujais klientais, kurių neįmanoma izoliuoti nuo jau esančių ir klientų ir socialinių darbuotojų.</p> <p>Turi būti užtikrinta galimybė naujus nakvynės namų klientus tikrinti nuo TBC.</p>
<p>Dirbant šeimynose ar vaikų globos įstaigos darbuotojų darbo krūvis ženkliai išaugo dėl nuotolinio ugdymo ir pagalbos vaikams ruošiant pamokas</p>	<p>Organizuoti mokymus ir psichologinę pagalbą socialiniams darbuotojams,</p>

<p>„Prasidėjus karantinui ir užsidarius mokykloms, tenka visas dienas dirbti po 12 valandų, anksčiau būdavo 8 val. Tiksliau tenka dirbti 12.5 valandos, turime pusvalandžio pertrauką, tačiau niekas neateina pavaduoti pertraukų metu, galime išeiti, tačiau paliktume vaikus turinčius negalią vienus [...]Kiekvienas vaikas turi bent po mokytoją, kiti po tris ir daugiau. Visos jos siunčia vaikams užduotis, namų darbus, kiekviena nori gauti nuotraukas visų užduočių, kitos net nori, kad procesą filmuočiau fotografuočiau ir siųsčiau joms. Čia įstaigoje neturime galimybės, kad vaikai galėtų šnekėti per kamerą, gali tik 1 mano grupės vaikas, nes jis turi telefoną su kamera. Tai viena mokytoja sugalvojo, kad nori per mano telefoną pakalbėti su vaiku [...]. Atrodo, kad mokytojos, kurios dirba su vaikais, jų net nepažįsta ir nežino ką moka vaikai. [...] <u>Nuoširdžiai rašau sunku šiuo metu. Dažnai kamuoja nerimas dėl visko.</u>“</p>	<p>dirbantiems karantino metu.</p> <p>Būtina sumažinti darbo valandas socialiniams darbuotojams, dirbantiems tiesiogiai su klientais. Įvesti nekontaktines valandas.</p>
<p>Psichologinė įtampa darbe dėl darbo sąlygų (savo saugumo), naujų reikalavimų, klientų ir bendradarbių / santykių su vadovais įtampų</p> <p>„Trūksta transporto ir apsaugojimo priemonių, patapos nėra pritaikytos darbui su klientu, dauguma klientų neturi apsaugos priemonių, dėl karantino niekur neišeina, todėl dauguma iš jų psichologiškai įsitempę, nervingi, pasireiškia depresija, todėl bendravimas tapo labai įtemptas, psichologiškai sunkus“;</p> <p>„darbuotojai išsigandę, pikti, pavargę ir pan., todėl psichologiškai labai sunku“;</p> <p>„Didžiausias iššūkis apskritai - blogas psichologinis klimatas, žema organizacinė kultūra, kuri karantino metu dar labiau "traiško". Sinerimę dėl savo saugumo, darbo sąlygų kolegų kelė klausimus, o jiems buvo grasinama, jog "skris iš darbo", į klausimus neatsakoma, diskusija nevyko, ilgą laiką buvo slepiama, jog įstaiga priims infekuotus asmenis. Žmonės į asociaciją nedrįso kreiptis, nors tokią kvietimą buvo gavę.“</p>	<p>Darbuotojams reikia daugiau mokymų, supervizijų, psichologinės pagalbos.</p> <p>Įpareigoti darbdavius suorganizuoti privalomas supervizijas darbuotojams, kad nebūtų "perdegimo sindromo".</p>
<p>Dėl didelio mažmeninės prekybos tinklų apkrovimo sudėtinga užsakyti prekes elektroninėse parduotuvėse, užtrunka apsipirkimas gyvai, ypač mažuose miesteliuose, didėja darbo krūvis.</p> <p>“tampome nešulius iš parduotuvių su gyventojų pirkiniais, nes vestis juos į parduotuvę labai rizikinga.“</p> <p>„Kartais tenka praleisti ~1h parduotuvėje, nes prekinamės daug“</p>	<p>Siūloma socialinius darbuotojus perkančius klientams prekes ar vaistus parduotuvėje ir vaistinėje aptarnauti be eilės</p> <p>Suorganizuoti maisto pristatymą į šeimynas</p>
<p>Trūksta asmeninių apsaugos priemonių</p> <p>„Nepakanka medicininių kaukių, gaunu tik 2 aštuonioms darbo valandoms. Privalau dėvėti drėgnas nebeveiksmingas arba naudoti savo.“</p> <p>„Teikiant būtinas kontaktines paslaugas klientų namuose, turime tik medžiagines kaukes, vienkartinės pirštines ir dezinfekcinį skystį. Tam tikrais atvejais (su sergančiais, senyvo amžiaus, suvokimo problemų turinčiais, neįgaliais asmenimis) nėra galimybės išlaikyti 2 metrų atstumo, reikia pakelti, įdėti termometrą, reikia maitinti“;</p> <p>„Pvz turim išdalinti paramą maisto produktais iš Europos Sąjungos, o apsaugai gavau vieną vienkartinę kaukę, kuri mėtėsi dėžėje tarp maišų, net neįdėta į maišelį, gal kieno panaudota.“</p>	<p>Užtikrinti, kad savivaldybės ir įstaigų vadovybė paskirstytų gautas apsaugos priemones, nustatyti normas, kiek kokių priemonių turi gauti darbuotojas</p>

<p>„Skirti kuo daugiau apsaugojimo priemonių, nes dabar visos ir lieka pas valdžią, tik maža dalis atitenka tam, kam labiausiai reikia“</p> <p>„pati pirkau tiek rankų dezinfekavimo priemonę, tiek respiratorių, tiek vienkartinę pirštines. Šiuo metu apsaugos priemonių tokių, kaip vienkartinę pirštinių sunku ir įsigyti. Vadovė ir veido kaukes liepė siūti pačioms“.</p>	
<p>Nevyksta bendradarbiavimas tarp institucijų</p> <p>„Pavėluotos valdžios institucijų rekomendacijos. Negerbiamas socialinių darbuotojų ir jų padėjėjų darbas, nes SADM skiria dėmesį tik valstybės išlaikymams pareigybėms ar institucijoms ir nurodo jiems vengti tiesioginio kontakto dėl saugumo užtikrinimo, tačiau kita grandis darbuotojų net nepastebėti“</p> <p>„VTAS nebendradarbiauja, apeliuoja, kad jie dabar neteikia paslaugų, mes visiškai vieni palikti“.</p> <p>„VTAS visiškai nepadedą [...] kartais atrodo, kad į jų funkciją įeina „inkvizicija““</p>	<p>Siūloma keisti tarpinstitucinio bendradarbiavimo tvarką karantino metu</p>
<p>Neteikiamos būtinos medicininės paslaugos</p> <p>„Stresą kelia dar ir tai, kad daugiau be šio viruso ligų nematoma. Bijoma kvieštis greitasis, vengiama kalbėti apie kitas ligas, tačiau man kaip darbuotojai yra nesuvokiama, kaip galima matyti tik vieną šį virusą, kai aplinkui daug sergančių ir kitų kitomis ligomis, kaip jiems padėti kai net poliklinikos atsisako teikti normalias paslaugas...“</p>	

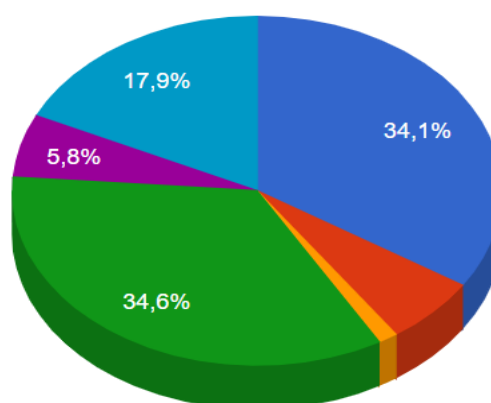
2. Nuotolinį socialinį darbą karantino metu dirbančių darbuotojų apklausos rezultatai

Nuotolinį socialinį darbą dirbantys socialiniai darbuotojai didesnę dalį darbo laiko skiria dokumentų tvarkymui (34,6 proc.) bei individualioms konsultacijoms (34,1 proc.). Grupinės konsultacijos, savipagalbos grupių veikla, užimtumo paslaugos yra beveik nevykdomos (7 pav.).

7 pav. Nuotoliniu būdu teikiamos socialinės paslaugos

Kokias paslaugas teikiate NUOTOLINIU BŪDU karantino metu:

- Individualias konsultacijas
- Grupines konsultacijas
- Vėdu savipagalbos grupes
- Tvarkau dokumentus
- Teikiu užimtumo paslaugas
- Kita

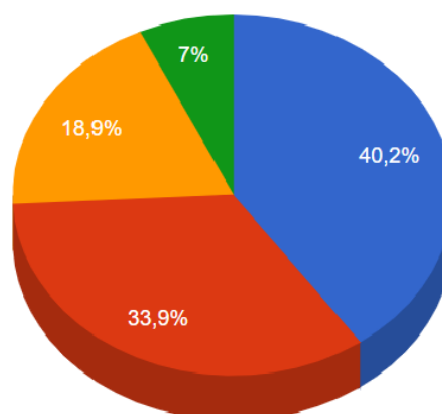


Toliau pateikiami duomenys apie nuotoliniam socialiniam darbui naudojamas technologijas. Reikia atkreipti dėmesį, kad **tik 18,9 proc. apklaustųjų naudoja on-line, t.y. gyvas video konsultacijas**. Didžioji dalis bendrauja elektroniniu paštu arba susiskambina telefonu. Tai leidžia daryti prielaidą, kad lygiaverčių konsultacijų, tarpininkavimo ir informavimo paslaugų, trūksta. Telefoninis pokalbis turi savo specifiką (nesimato kliento neverbalinės kalbos, aplinkos) ir neatstoja gyvų ar bent vaizdo pokalbių su darbuotoju (8 pav).

8 pav. Nuotolinio socialinio darbo kanalai

Kokius naudojate NUOTOLINIO socialinio darbo kanalus?

- Susiskambiname su klientais telefonu
- Bendraujame el. paštu arba sms žinutėmis
- Konsultuoju klientus on-line internetinių programėlių pagalba (Viber, What'suapp, Messenger, Zoom ir pan.)
- Kita

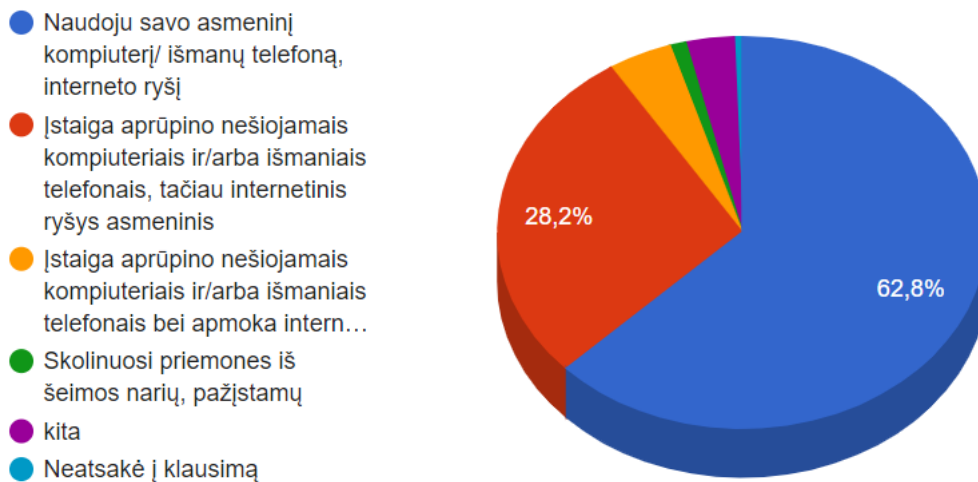


Galima daryti prielaidą, jog tai atspindi sudėtingesnėse situacijose esančių klientų nelygias galimybes: jie turi techninių problemų ar nemoka naudotis „gudresnėmis“ nuotolinio

bendravimo priemonėmis. Be to, tikėtina, kad ir darbuotojams trūksta žinių apie technologijų panaudojimą socialinio darbo praktikoje. Iki pandemijos ir karantino paskelbimo nebuvo poreikio teikti nuotolines socialines paslaugas, nėra susiformavusi geroji praktika. Kita priežastis gali būti techninių priemonių stoka. **62,8 proc. apklaustųjų nurodė, kad nuotoliniam darbui naudoja asmeninį kompiuterį, išmanųjį telefoną ir interneto ryšį** (9 pav.). Tik 4 proc. apklaustųjų nurodė, kad įstaiga aprūpino tiek kompiuteriais, tiek suteikė interneto ryšį.

9 pav. Technologinių priemonių naudojimas.

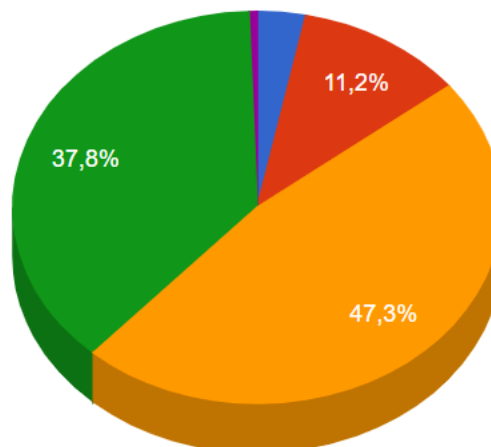
Kokias darbo priemones naudojate dirbdami nuotoliniu būdu:



Nuotolinis socialinis darbas yra iššūkis, tiek dėl technologinių žinių, tiek dėl klientų ir darbuotojų psichologinio pasirengimo. Šiuo metu socialiniai darbuotojai neturi žinių kaip teikti nuotolines paslaugas, nors jų poreikis yra didelis, o šių paslaugų ribojimas gali turėti ilgalaikes socialines pasekmes (priklausomybių atkrytis, augantis smurtas artimoje aplinkoje, internetinis išnaudojimas ir auganti internetinė prekyba žmonėmis ir t.t). Deja, **didžioji dalis apklaustųjų (47,3 proc) nurodė, kad nebuvo jokių mokymų kaip teikti paslaugas nuotoliniu būdu. Tik 3,2 proc. nurodė, kad vyko mokymai šia tema. 37,8 proc. nenaudoja naujų technologijų, dėl to nejaučia mokymo poreikio.**

Ar prieš pradėdant dirbti NUOTOLINĮ socialinį darbą, jūsų įstaigoje vyko apmokymai (pvz. kokias technologijas naudoti):

- Taip, organizacija inicijavo mokymus apie nuotolinį darbą
- Taip, patys kolektyve dalinomės patirtimi
- Mokymai nevyko, patys bandome išmolti savarankiškai
- Nenaudojame jokių ypatingų techninių priemonių, todėl papildomo mokymo poreikio nebuvo
- Neatsakė į klausimą

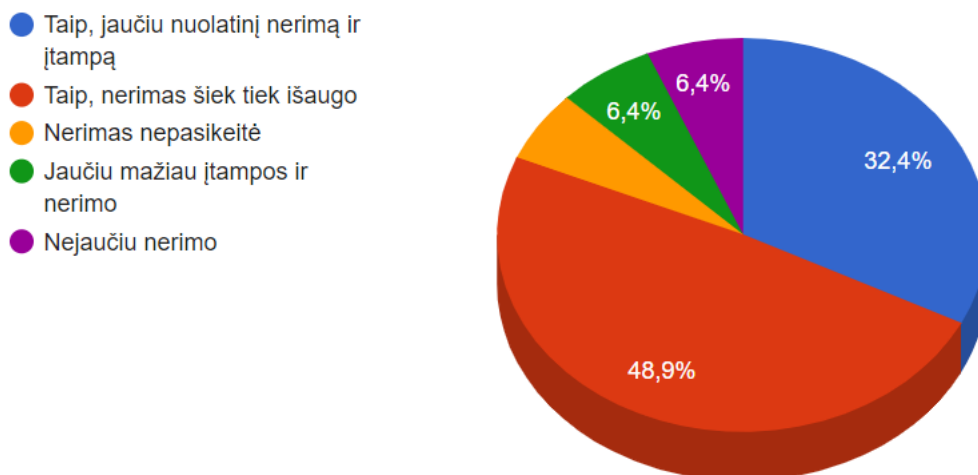


Respondentai taip pat pažymėjo, kad **trūko mokymų apie asmens duomenų apsaugą ir konfidencialumą teikiant nuotolines paslaugas**. Tik 4,3 proc. nurodė, kad įstaigoje vyko specialūs mokymai, ir 17 proc. nurodė, kad kolektyve vyko aptarimas. Beveik pusė apklaustųjų mano, kad asmens duomenų apsauga nepasikeitė. Galima daryti prielaidą, kad darbuotojai arba nenaudoja technologijų arba nežino galimų rizikų dėl asmens duomenų apsaugos (pvz. naudojantis *zoom* programėle, pokalbis įrašomas automatiškai, jeigu renginio organizatorius nepakeičia nustatymų; naudojant asmenines susisiekimo priemones darbu, sunku atskirti darbo ir asmenines erdves, ir t.t.).

Toliau pateikiame duomenis apie tyrimo dalyvių patiriamą nerimą, darbo sąlygas ir darbo krūvį. **52,7 proc. respondentų nurodė, kad darbo krūvis padidėjo**, padidėjimo priežastys nagrinėjamos 4 lentelėje. Kontaktinį darbą dirbančių skaičius buvo ženkliai didesnis -74,1 proc. nurodė išaugusį darbo krūvį.

Didesnė dalis respondentų (48,9 proc.) nurodė, kad nerimas išaugo šiek tiek, 32,4 proc. nurodė, kad jaučia nuolatinį nerimą. Čia stebimas statistiškai reikšmingas skirtumas lyginant su darbuotojais, dirbančiais kontaktinį darbą, kontaktinio darbo atveju, tokių buvo 49,6 proc, vidutiniškai nuotolinį socialinį darbą dirbančių darbuotojų nerimas yra žemesnis (11 pav.).

Ar dirbant socialinį darbą KARANTINO metu išaugo nerimo jausmas ?



Analizuojant nerimo priežastis, stebimas vidutiniškai žemesnis nerimo lygis negu kontaktinio darbo atveju. 6 lentelėje pateikiamos nerimo priežastys ir nerimo lygis balais iš 100. Daugiausia nuotolinį darbą dirbantys darbuotojai nerimauja dėl artimųjų, kolegų ir klientų sveikatos. Kalbant apie nerimą dėl ekonominės šalies situacijos, įdomu, jog nors vidutinis vertinimo balas (79 iš 100) yra toks pat kaip pirmoje respondentų grupėje, tačiau palyginti su kitomis priežastimis, šioje grupėje (nuotolinį darbą dirbančių) šalies ekonominė situacija sukelia didžiausią nerimą (6 lentelė).

6 lentelė. Nerimo priežastys ir jų vertinimo vidurkis balais iki 100

Įvertinkite, kiek Jūs nerimaujate dėl išvardintų aspektų (kuo dešniau, tuo didesnę nerimą jaučiate)

Atsakymo variantai	Vidurkis
Dėl savo sveikatos	64
Dėl savo artimųjų sveikatos	79
Dėl savo klientų sveikatos	73
Dėl savo kolegų sveikatos	72
Dėl bendros visuomenės sveikatos	74
Dėl savo šeimos finansinės situacijos	76
Dėl klientų finansinės situacijos	69
Dėl bendros šalies ekonomikos	79
Dėl naujų techninių iššūkių darbe	58
Dėl išaugusių įtampų tarp kolegų	54
Dėl išaugusių įtampų klientų šeimose	68
Dėl išaugusių įtampų mano šeimoje	53

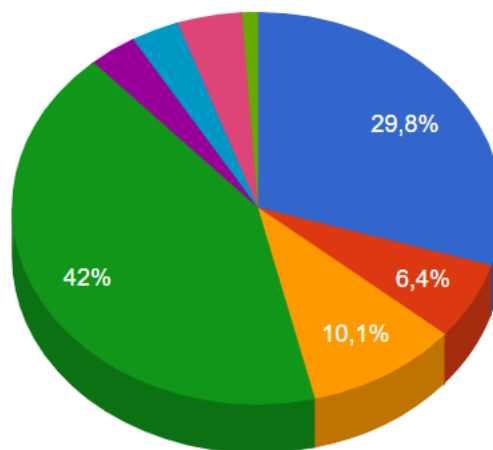
Klausiant darbuotojų, kokie pagrindiniai iššūkiai kelia nerimą ir įtampą, išryškėjo panaši tendencija kaip dirbant kontaktinį darbą – 42 proc. nurodė, kad įtampą kelia didelė

nežinomybė. Svarbu akcentuoti, kad beveik 30 proc. respondentų mano, kad teikiama mažiau socialinių paslaugų, todėl nukenčia paslaugų veiksmingumas.

12 pav. Nuotolinio darbo iššūkiai

Su kokiais pagrindiniais iššūkiais susiduriate dirbdami socialinį darbą karantino metu ?

- teikiame mažiau paslaugų, todėl nukenčia paslaugų veiksmingumas
- blogėja paslaugų kokybė, nes darbuotojai išsigandę, pikti,...
- klientai sunkiai psichologiškai adaptuojasi
- didelė nežinomybė ir įtampa, niekas nežino, kada karantin...
- trūksta techninių žinių
- trūksta kompiuterinės įrangos, kokybiško interneto ryšio
- kita
- Neatsakė į klausimą



Nuotolinę darbą dirbantys darbuotojai nurodė, kad jiems reikalinga įvairi pagalba, tačiau didžiausia pagalba būtų teigiamas visuomenės požiūris ir atliekamo darbo vertinimas. Lyginant su kontaktinį darbą dirbančiais, šios respondentų grupės atveju, **visuomenės palaikymas yra svarbiausias (70 balai iš 100)**. Antra pagal svarbą priemonė yra komandinis darbas. Tai dar kartą įrodo, kad darbuotojai jaučiasi nuvertinti, jų darbas visuomenėje nėra laikomas svarbiu, dažnai painiojamas su pagalbinio darbuotojo darbu.

7 lentelė. Pagalbos poreikis vertinamas balai iki 100

Kokios pagalbos jums labiausiai trūksta dirbant NUOTOLINĮ socialinį darbą karantino metu (kuo labiau į dešinę, tuo daugiau pagalbos reikia):

Atsakymo variantai	Vidurkis
Psichologinės pagalbos, supervizijų	59
Techninių žinių kaip dirbti nuotolinį darbą	53
Konsultacijų apie asmens duomenų apsaugą on-line pokalbių metu	54
Vadovybės įsiklausymo į mano pasiūlymus ir sprendimus	48
Visuomenės palaikymo ir jūsų darbo vertinimo	70
Finansinės paramos (priedų) už sudėtingas darbo sąlygas	69
Komandinio darbo	65

Toliau ataskaitoje detalai pateikiami respondentų atsakymai į atvirus klausimus. Atsakymus galima suskirstyti į šias pagrindines grupes: problemos ir iššūkiai kylantys šiuo metu bei darbuotojų pasiūlymai darbo lengvinimui. Detali atsakymo analizė pateikiama 8 lentelėje, citatų kalba netaisyta.

8 lentelė. Nuotolinį darbą dirbančių respondentų iškeltos problemos ir pasiūlymai

Problemos	Pasiūlymai
<p>Nuotolinio socialinio darbo reglamentavimas <i>„Ištaigose reikalingi mokymai kaip dirbti nuotoliniu būdu, kokias teises turi darbuotojai dirbdami namuose, kokią atsakomybę prisiima darbdavys ir darbuotojas. Kaip užtikrinti saugų bendravimą su klientu.“</i></p>	<p>Reglamentuoti nuotolinį socialinį darbą dirbančių darbuotojų atsakomybes ir pareigas</p>
<p>Nuotolinio darbo kompetencijų trūkumas <i>„Organizuoti vebinarus, kaip saugiai dirbti su ZOOM, FACEBOOK, MESENGER ir kitomis internetinėmis programomis. Mokytojai turėjo dvi savaites mokymų, o mus imetė " kaip muses į barščius"; [...] „reikia ir mokymų dėl duomenų apsaugos“</i></p> <p><i>„Organizuoti mokymus darbui nuotoliniu būdu ir "on line", nes vyresni darbuotojai turi mažiau įgūdžių“;</i></p> <p><i>„Sunkiau pasiekti savo klientus; taip pat bendravimas su jais nėra toks betarpiškas, kaip buvo iki karantino; nesant gyvo bendravimo sunku suprasti kokia situacija yra šeimoje, vaiko emocinę būklę ir taikyti reikiamas intervencijas.“</i></p>	<p>Reikalingi webinarai ar on-line mokymai darbuotojams</p>
<p>Klientams trūksta žinių ir gebėjimų naudoti technologijas bei pačių technologijų</p> <p><i>„klientai sunkiai psichologiškai adaptuojasi, nežinomybė dėl karantino pabaigos“;</i></p> <p><i>„galime teikti ne visas mūsų paslaugas. Dėl nuotolinio darbo su klientais, nemaža jų dalis negauna pagalbos, nes neturi ryšio priemonių“.</i></p> <p><i>„Kadangi dirbame su senjorais, iššūkis pritraukti prie naujovių, nebeliko gyvo bendravimo, reikalingas emocinis palaikymas, ilgi pokalbiai nes jie nori išsišnekėti, ne visiems fiziškai galima paskambinti.“</i></p>	<p>Reikia webinarų, pritaikytų paslaugų gavėjams, kaip naudoti technologijas</p>
<p>Valdžios institucijų pertekliniai reikalavimai</p> <p><i>„Savivaldybės administracijos spaudimas teikti kuo daugiau paslaugų, pagrįsti ir įrodyti, kad namuose tikrai dirbame. Todėl kartais klientai gauna perteklines konsultacijas“</i></p> <p><i>„gausybė nurodymų, kurie yra pavėluoti ir nerealiūs, pvz. darbas slenkančiu grafiku poilsio ir švenčių dienomis, kuriomis paslaugų teikimas nėra apibrėžtas, dauguma institucijų net nepasiekiamos“.</i></p>	<p>Palaikyti kuo glaudesnę ryšį su vietos savivaldomis siekiant užtikrinti adekvatų socialinių paslaugų koordinavimą</p>
<p>Paslaugų prieinamumo mažėjimas</p> <p><i>„negaliu nukreipti klientų pas reikiamus specialistus (psichologas, mediatorius)“</i></p> <p><i>„dabar sunku rasti klientams reikalingas/ pagalba: psichologu, logopedu, priklausomybių ligų gydymo, ilgalaikes psichoterapijos seimai ir t.t.“</i></p> <p><i>„Šeimų, patiriančių riziką, nelankome. Gaunu informaciją, kad klientai girtauja, neprižiūri vaikų, namuose nėra maisto. Apsaugos priemonėmis mūsų niekas neaprupino, neinstruktavo, kokiais atvejais turime lankytis šeimose. Klientai, bendraujant telefonu, meluoja. Mums siūloma dirbti nuotoliniu būdu“.</i></p>	<p>Užtikrinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą</p>

Rekomendacijos:

- Kontaktinį darbą dirbančių specialistų psichologinė būsena kelia labai didelį susirūpinimą. Perdegimo sindromą išgyvenantys darbuotojai nebegali teikti paslaugų. Rekomenduojame iš ministerijos lėšų organizuoti on-line supervizijas ir psichologines konsultacijas tiesioginį socialinį darbą dirbantiems specialistams bei ieškoti nevyriausybinių organizacijų pagalbos įkurti karštą liniją socialinį darbą dirbantiems specialistams.
- Iš ministerijos lėšų organizuoti on-line mokymus apie socialinį darbą krizės metu (atkirčio prevencija, agresijos augimas, šeimos palaikymas nuotoliniu būdu ir pan).
- Įpareigoti darbdavius organizuoti supervizijas darbuotojams, užtikrinti psichologinę pagalbą.
- Įpareigoti savivaldybių administracijas užtikrinti karantino sąlygų laikymąsi nakvynės namuose, krizių centruose ir kitose socialinių paslaugų įstaigose. Bendradarbiauti su LR Vidaus reikalų ministerija, kad policijos pareigūnai padėtų užtikrinti karantino laikymąsi.
- Lygiais pagrindais su biudžetinėmis įstaigomis įtraukti ir LR Vyriausybės 2020 m. balandžio 22 d. nutarimą Nr. 412 visas kitas socialinėje srityje veikiančias įstaigas, tame tarpe nevyriausybines organizacijas, turinčias sutartis dėl socialinių paslaugų teikimo ir teikiantiems kontaktines paslaugas karantino metu.
- Pateikti savivaldybių administracijoms išaiškinimą dėl priemonių ir premijų socialinių paslaugų srities darbuotojams išmokėjimo.
- Nuolat vertinti asmeninių apsaugos priemonių poreikį, parengti instrukcijas apie apsaugos priemonių normų dirbant kontaktinį darbą su klientais, esančiais rizikos grupėje (kiek kokių priemonių turi turėti kontaktinį darbą dirbantys darbuotojai).
- Bendradarbiaujant su LR Sveikatos apsaugos ministerija užtikrinti savalaikę reikiamą medicininę pagalbą paslaugų gavėjams.
- Būtina užtikrinti, kad karantino metu nakvynės namų klientams būtų atliekami tuberkuliozės kraujo ir mantų tyrimai.
- Būtina sumažinti darbo valandas socialiniams darbuotojams, dirbantiems tiesiogiai su klientais, ypač dirbantiems vaikų globos įstaigose ir šeimynose. Įvesti nekontaktines valandas.
- Ieškoti sprendimų (kaip medikams ir pareigūnams), koku būdu suderinti darbuotojų, privalančių teikti nenutrūkstamas tiesiogines paslaugas (pvz. krizių centrai, nakvynės, savarankiško gyvenimo namai ir kt.) ir jų mažamečių/nejgalių asmenų/vaikų priežiūrą bei ugdymą. Šis iššūkis gali be galo svariai nulemti tiek paslaugų kokybę tiek apskritai jų teikimo galimybes daliai darbuotojų, turinčių šeimas.
- Parengti detalias nuotolinio socialinio darbo karantino metu rekomendacijas, atkreipiant dėmesį į konfidencialumą ir asmens duomenų apsaugą.

- Bendradarbiauti su LR Švietimo ir mokslo ministerija ir ieškoti galimybių šeimų konsultavimui naudoti kompiuterius ar planšetes, kurios buvo įsigytos iš valstybės lėšų nuotoliniam vaikų ugdymui.
- Įkurti laikiną fondą, skirtą finansuoti nevyriausybinių organizacijų projektus kovai su COVID-19 socialinėmis pasekmėmis. Fondo lėšomis reikėtų finansuoti inovatyvius *ad-hoc* projektus, siekiant ugdyti darbuotojų gebėjimus teikti socialines paslaugas pandemijos metu, kurti naujus pagalbos metodus ir pan.