



**Dovilė Zovė
Roberta Motiečienė**

**SOCIALINIŲ
PASLAUGŲ
POREIKIO
VERTINIMO
PROCESAS**

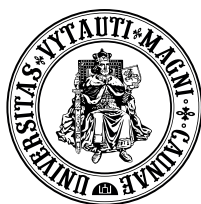
**Metodinė
priemonė
socialiniams
darbuotojams**

Vytauto Didžiojo universitetas

Dovilė Zovė
Roberta Motiečienė

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ POREIKIO VERTINIMO PROCESAS

Metodinė priemonė socialiniams darbuotojams



Kaunas, 2024

Recenzentės:

doc. dr. Valentina Demidenko, Kauno kolegija

doc. dr. Ramunė Bagdonaitė-Stelmokienė, Kolpingo kolegija

Metodinė priemonė apsvartyta ir rekomenduota leidybai Vytauto Didžiojo universiteto Socialinių mokslų fakulteto Socialinio darbo katedros posėdyje 2024 m. sausio 24 d. (protokolo Nr. 2024-01-24, išrašo Nr. 2) ir Socialinių mokslų fakulteto tarybos posėdyje 2024 m. kovo 27 d. (protokolo Nr. 41-2).

Bibliografinė informacija pateikiama

Lietuvos integralios bibliotekų informacinės sistemos (LIBIS) portale *ibiblioteka.lt*.

ISBN 978-609-467-606-2 (internetinis)

<https://doi.org/10.7220/9786094676062>

© Dovilė Zovė, 2024

© Roberta Motiečienė, 2024

© Vytauto Didžiojo universitetas, 2024

TURINYS

ĮVADAS.....	5
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SAMPRATA.....	6
POREIKIO SAMPRATA.....	11
POREIKIO VERTINIMAS – DINAMIŠKAS PROCESAS	17
POREIKIO VERTINIMO ETAPAI IR PROCEDŪRA	24
PRAKTINĖ SITUACIJA.....	36
APIBENDRINIMAS	48
REKOMENDACIJOS SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS	49
LITERATŪRA.....	50

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav.	Socialinių paslaugų klasifikavimas Lietuvoje, remiantis LR socialinių paslaugų įstatymu ir LR socialinių paslaugų katalogu	9
2 pav.	Maslow žmogaus poreikių hierarchija	13
3 pav.	Vertinimas kasdienėje socialinio darbo praktikoje (Parker, Bradley, 2014; Parker, Crabtree, Azman, Nikku, Nguyen, 2017)	21
4 pav.	Sritys, į kurias reikia atkreipti dėmesį vertinant stipriąsias puses ir problemas (remiantis Rooney, Rooney, Hepworth, Strom-Gottfried, 2017)	25
5 pav.	Šešių etapų poreikio vertinimo procesas (Killick, Taylor, 2020)	26
6 pav.	Poreikių vertinimo procesas (Stefaniuk, 2020)	27
7 pav.	Idealus gerovės paslaugų teikimo modelis ir praktika profesionalams (Pedersen ir Wilkinson, 2018)....	32
8 pav.	Asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio vertinimas. I. Bendrieji duomenys apie asmenį (šeimą).....	39
9 pav.	Asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio vertinimas. II. Socialinių paslaugų poreikis.....	44
10 pav.	Asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio vertinimas. III. Išvados ir rekomendacijos	46

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė.	Pasiruošimas kontaktui su klientu (remiantis Taylor, Davine, 1993)	28
2 lentelė.	Šešių poreikių vertinimo etapų pagrindiniai klausimai (Smart, 2019; Altschuld, White, 2010; Rabinowitz, 2017)	33

ĮVADAS

Socialinių paslaugų poreikių vertinimo procesas – neatsiejama socialinio darbo praktikos dalis. Poreikių vertinimas – tai pirmas žingsnis identifikuojant poreikius ir problemas, tai socialiniams darbuotojams suteikia galimybę nustatyti, kokia problema turi būti sprendžiama, kokius lūkesčius, tikslus ir norus reikia atliepti bei kokias intervencijas taikyti. Poreikių vertinimas yra pirminė, nuolatinė, atvira ir empatiška dialogo tarp kliento ir socialinio darbuotojo ar praktiko forma. Tai dinamiškas procesas, kurio tikslas – išlaikyti atvirumą, empatiją, pagarbą kliento nuomonės ir patirties atžvilgiu. Poreikio vertinimas leidžia pritaikyti socialinės pagalbos priemones ir galimybes individualiems kliento poreikiams bei norams, taip prisidedant prie efektyvesnės paramos galimybių ir problemų sprendimo.

Vertinant socialinių paslaugų poreikį svarbu pripažinti socialinio darbuotojo subjektyvumą ir buvimo vietą fizine bei emocine prasme. Socialinis darbuotojas yra svarbus socialinių paslaugų vertinimo procese, nes kaip profesionalas geba pažvelgti į situaciją iš profesinės perspektyvos, numatyti galimus problemų sprendimo etapus ir žingsnius. Vertinimo įrankiai socialinių paslaugų poreikio vertinimo procese yra svarbi priemonė, tačiau kvalifikuotų darbuotojų įgūdžiai ir sąveika su klientu – esminiai vertinimo procese. Poreikių vertinimo etapuose socialinis darbuotojas yra aktyvus dalyvis, nes įgyvendina aktyvų bendradarbiavimą su klientu, identifikuoja problemas, nustato kylančius iššūkius bei poreikius ir vykdo intervencijas. Poreikio vertinimas pripažįstamas asmeniškiausiu ir intymiausiu vertinimo būdu, todėl socialiniai darbuotojai poreikių vertinimo procese yra įsipareigoję pagarba, rūpesčiu, pasitikėjimu, empatija ir sąžiningumu kliento atžvilgiu. Socialiniai darbuotojai turi priimti klientus ir jų keliamas problemas, jų nekritikuoti ir nesmerkti, kas jie yra ir ką jie jums sako.

Socialinis darbuotojas turi priimti sprendimus kartu su klientu ieškant optimalių situacijos sprendimo būdų. Bendras situacijos supratimas, sąžininga komunikacija ir kliento priėmimas sukuria aplinką, kurioje gali būti sėkmingai įgyvendinti socialiniai paslaugų poreikio vertinimo procesai. Socialinių paslaugų poreikio vertinimo metu būtina įtraukti klientą į sprendimų priėmimo procesą ir užtikrinti orientuotą požiūrį į asmenį. Viso poreikių vertinimo proceso metu svarbu visapusiškai atkreipti dėmesį ir atsižvelgti į kliento būklę bei būseną, asmenines savybes ir vertybes, požiūrį į savo situaciją ir kylančias problemas, teikti pirmenybę jo pasirinkimams, norams ir poreikiams. Socialinis darbuotojas turi vadovautis laisvo apsisprendimo principu, suteikti galimybę klientams patiems priimti sprendimus, renkantis pagalbos pobūdį ir šaltinį. Orientuotis į bendrą situacijos suvokimą, nuolatinę nepertraukiamą komunikaciją ir holistinį požiūrį skiriant dėmesio fiziniams, psichologiniams, socialiniams ir dvasiniams žmogaus gyvenimo aspektams, kurie yra neatsiejami kiekvieno funkcionavime. Galimybė leisti klientui pačiam dalyvauti poreikių vertinimo ir sprendimų priėmimo procese gali padėti stiprinti jo savireguliaciją ir savimonės bei savivairavimo procesus.

Šioje metodinėje priemonėje kviečiame būsimus socialinius darbuotojus ir jau dirbančius praktikus iš naujo pažvelgti į tai, koks iš tiesų sudėtingas, įdomus, atrandantis ir ugdantis yra asmens poreikio vertinimo procesas.

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SAMPRATA

Šioje dalyje aptariama socialinių paslaugų samprata ir svarba visuomenėje, kaip socialinės paslaugos, kaip integrali socialinės politikos dalis, formuoja sąlygas žmonėms gyventi sveikai, saugiai ir įtraukiai. Aptarsime XX amžiaus pradžios pokyčius, kurie akcentavo žmogiškumą ir socialinių paslaugų svarbą, taip pat socialinės politikos sampratą, jos ryšį su žmogaus teisėmis ir poreikiais. Apibrėšime socialinių paslaugų įvairovę, atskleisdami preventinių, bendrųjų ir specialiųjų paslaugų vaidmenį gerinant žmonių, šeimų ir bendruomenių gyvenimo sąlygas. Aptarsime socialinių paslaugų teikimo ir organizavimo reglamentavimą Lietuvos kontekste. Šioje dalyje pažvelgiame į socialinių paslaugų svarbą žmonių gerovei, įtraukčiai ir teisių įgyvendinimui.

Kiekvienas visuomenės narys siekia sveiko, tolerantiško, saugaus, įtraukaus ir teisingo gyvenimo, o socialinės paslaugos prisideda prie šio tikslo siekimo (Dhavaleshwar, 2016). Susidomėjimas socialinėmis paslaugomis, jų profesionalumu ir vieta visuomenėje išryškėjo XX amžiaus pradžioje. Po 1970 metų prasidėjo procesai, kurių tikslas buvo specializuoti socialines institucijas, akcentuoti žmogiškumą ir „normalizuoti“ socialines paslaugas. Šie pokyčiai buvo atsakas į humanistinę filosofiją, psichologiją ir etiką, kurios atkreipė dėmesį į žmogiškumą ir jo orumą visuomenėje. Humanizmas kaip svarbus etapas socialinių paslaugų plėtros istorijoje pabrėžė poreikį, kad socialiniai darbuotojai, sveikatos priežiūros specialistai, psichologai ir vadovai užtikrintų, jog sąlygos, kuriomis teikiamos socialinės paslaugos, atitiktų žmogaus asmens orumą ir būtų grindžiamos pagarbos principais (Adamkovičova, Bočakova, Davidekova, 2017).

Pirmasis žingsnis, siekiant suprasti, kas yra socialinės paslaugos, – susipažinti su socialinės politikos sampratos esme. Socialinė politika yra išskirtinai svarbi priemonė, siekiant keisti gyvenimo sąlygas visuomenėje (Karunaratne, 2021). Socialinė politika ir socialinis darbas susiję su žmogaus teisėmis ir poreikiais. Socialine politika siekiama kurti visuomenines struktūras, kurios leistų žmonėms naudotis savo teisėmis ir patenkinti pagrindinius poreikius. Socialinis darbas skiria dėmesį asmenims, šeimoms ir bendruomenėms, kurios negali pasinaudoti savo teisėmis ar patenkinti esminių poreikių.

Viena iš sudedamųjų socialinės politikos dalių yra socialinė apsauga, kuri apima ir orientuojasi į socialinį draudimą, socialinę paramą ir socialinę pagalbą (Aidukaitė, Bogdanova, Guogis, 2012). Socialinė apsauga apibrėžiama kaip prioritetų ir mechanizmų bei teisinių nuostatų sistema, kuri apima ekonomines, teises ir socialines teises ir laisves piliečiams, užtikrindama jiems garantuotą saugumo lygį ir aktyvaus gyvenimo sritį (Terziev, Arabska, 2016). Pastaruoju metu socialinė apsauga apima visą priemonių tinklą, kuris padeda asmeniui išgyventi sunkiu gyvenimo momentu ar užklupus nenumatytoms aplinkybėms, nepriklausančioms nuo asmens. Tokios priemonės gali būti darbo vietos sauga, profilaktinė sveikatos apsauga, šeimos politika, užimtumo programos ir kita socialinė pagalba (Aidukaitė, Bogdanova, Guogis, 2012). Socialinis darbas ir socialinės paslaugos apibūdinamos kaip viena reikšmingiausių ir neatsiejamų valstybės socialinės politikos priemonių. Savo esme socialinis darbas įgyvendinamas visų pirma per esamų socialinių paslaugų spektrą (Adamkovičova, Bočakova, Davidekova, 2017). Kiekvienos visuomenės socialinės apsaugos sistemą savitai formuoja jų istorija, nuostatos ir ateities lūkesčiai, o jų politinė, ekonominė ir filosofinė patirtis taip pat vaidina svarbų vaidmenį. Nors „saugumas“ reiškia stabilumo ir tęstinumo idėjas, radikalūs pokyčiai, įvykę visame pasaulyje per pastarąjį šimtmetį, vienodai paveikė socialinės apsaugos plėtrą (Gonzalez-Eiras, Niepelt, 2008).

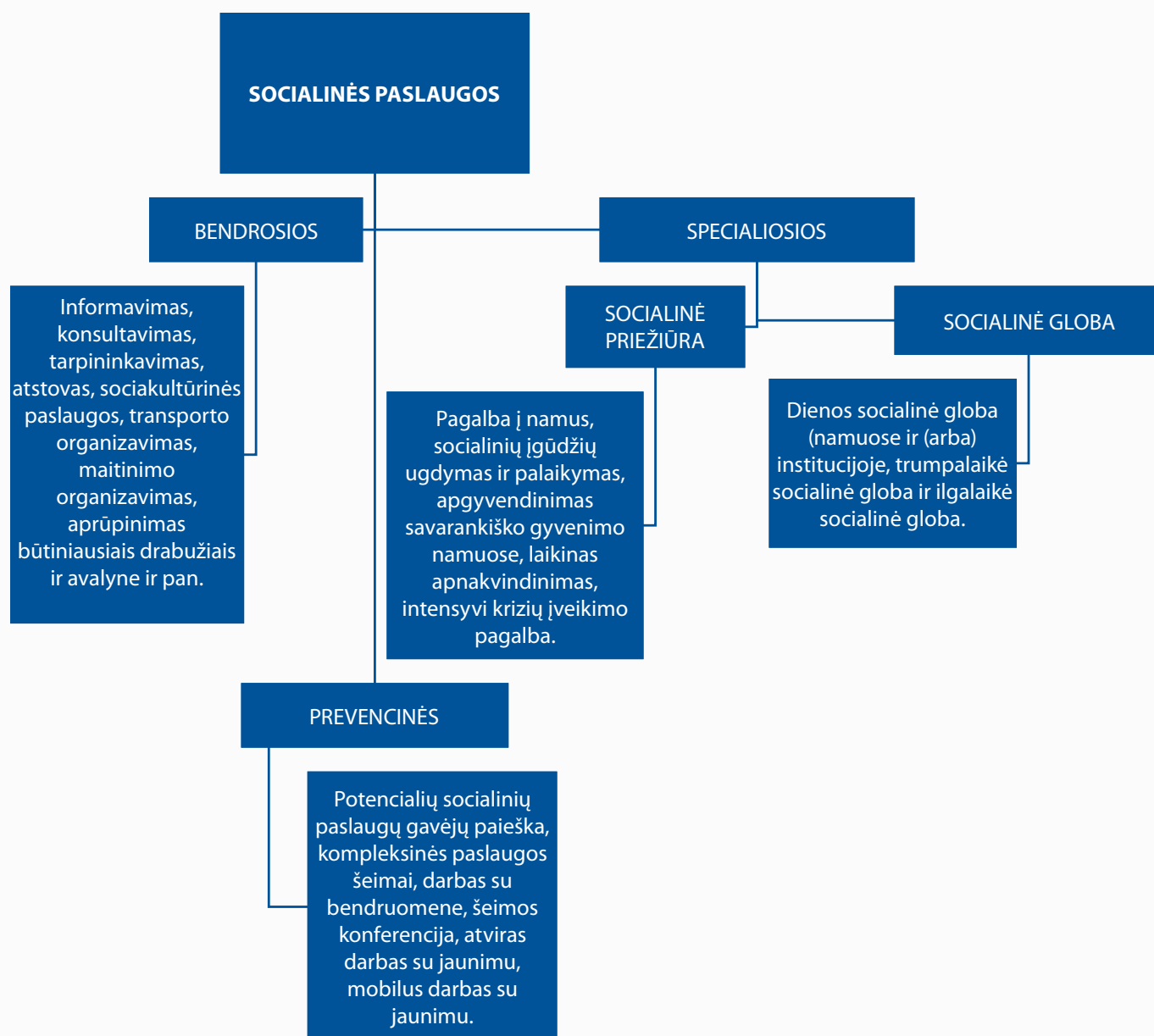
Vienas iš socialinės apsaugos įrankių yra socialinės paslaugos. Socialinės paslaugos apima platų pagalbos spektrą, kuris padeda įveikti nepalankias gyvenimo situacijas bei iššūkius. Tokiu būdu socialinės paslaugos gali būti apibrėžiamos kaip socialinės paramos sistemos dalis, prisidedančios prie optimalaus individų, šeimų, bendruomenių ir visos visuomenės socialinio draudimo sistemos modelio palaikymo (Adamkovičova, Bočakova, Davidekova, 2017). Socialinės paslaugos – tai integrali valstybės gerovės dalis, kuri padeda valstybei spręsti kylančias socialines problemas (Bitinas, Guogis, Migun, Važgytė, 2010). Socialinėmis paslaugomis siekiama atkurti asmenų socialinį gyvenimą (McLeod, 2003). Iš esmės socialinių paslaugų teikimas sustiprina pagrindinių žmogaus teisių, ypač teisės į asmens orumą ir būtinąją socialinę pagalbą, taikymą (Adamkovičova, Bočakova, Davidekova, 2017).

Analizuojant mokslinę literatūrą pastebima, jog vyrauja plačios ir siauros socialinių paslaugų apibrėžtys. Pasak Martinelli, Anttonen ir Mätzke (2017), plačiąja prasme socialinės paslaugos – tai paslaugos, kurios apima skirtingų sektorių paslaugas, skirtas žmonių gerovei ir socialinei įtraukčiai didinti. Pasak autorių (2017), siaurąja prasme socialinės paslaugos – tai pažeidžiamų grupių (mažumų, imigrantų ir kt.) priežiūros, apsaugos ir įtraukties paslaugos. Pasak Bozic (2022), kuris remiasi Europos Komisijos (2006, p. 4), pateikiama išvada, teigia, kad socialinės paslaugos gali būti suprantamos plačiau. Jos dažniausiai apima dvi papildomas sritis. Pirmoji yra socialinės apsaugos sistemos, skirtos įveikti pagrindinius socialinius pavojus, tokius kaip sveikatos problemos ar nedarbas. Antra sritis yra asmeninės socialinės paslaugos, kurios skirtos padėti individui sunkumų ir krizių metu. Šios paslaugos dažnai turi prevencinį ir socialinės įtraukties skatinimo bei pagalbos vaidmenį. Asmenines socialines paslaugas taip pat išskiria bei apibrėžia Kabiesz ir Bartnicka (2021) kaip individualią, nematerialinę, socialinės-psichologinės paslaugos formą. Autorius pateikia daugybę galimos asmeninės socialinės pagalbos pavyzdžių, įskaitant vaikų priežiūrą, šeimos konsultavimą, informavimą ir aptarnavimą, pagyvenusių žmonių globos, namų priežiūros paslaugas, bendruomenės centrų veiklą, maisto tiekimo paslaugas, savipagalbos veiklas neįgaliesiems ir kt. Fultz, Tracy (2004) teigia, jog socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip intervencijos, kuriomis siekiama spręsti labiausiai pažeidžiamų gyventojų grupių poreikius ir problemas, įskaitant tas, kurios kyla dėl smurto, skurdo, šeimos atskyrimo, fizinės ir psichinės negalios bei senatvės. Pavyzdžiui, rehabilitacija, pagalbos namuose paslaugos, globa ir įvaikinimas, maitinimo paslaugos, dienos priežiūra, globa stacionare ir kitos pagalbinės paslaugos, kurias teikia socialiniai darbuotojai ar susijusių profesijų atstovai. Vis tik analizuojant literatūrą pastebėta, jog autoriai skirtingai apibrėžia socialinių paslaugų sąvoką. Kim (2013) išryškino, kad socialinė paslauga dažnai yra viešosios tarnybos bruožas dėl jos asmeninio pobūdžio ir tam tikro nacionalinio ar viešojo išteklių lygio įsikišimo. Dan, Amra (2013) teigia, jog socialinės paslaugos apima plačią veiklų ir programų sritį, kurią vykdo socialiniai darbuotojai arba kiti specialistai. Jų tikslas yra ugdyti žmonių sveikatą ir gerovę, užkirsti kelią priklausomybei nuo kitų, padėti žmonėms tapti savarankiškiems, stiprinti šeimos ryšius ir padėti asmenims, šeimoms, grupėms ar bendruomenėms sėkmingai atlikti socialines funkcijas.

Lietuvoje atkūrus nepriklausomybę, socialinė politika vykdoma dviem pagrindinėmis kryptimis: socialinės apsaugos ir darbo politikos formavimas bei įgyvendinimas (Guogis, 2002). Pasak autoriaus, socialinės apsaugos sistemą sudaro dvi dalys: socialinis draudimas, kuris apibrėžiamas kaip socialinės apsaugos sistemos dalis ir finansuojamas specialiomis įmokomis, bei socialinės paramos – socialinės apsaugos dalis, kuri teikia piniginę ir nepiniginę paramą, įskaitant ir socialines paslaugas. Lietuvoje socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tema tapo aktuali atkūrus nepriklausomybę (Vareikytė, Kaziliūnas, Guogis, Gudelis, Mickus, 2006).

Lietuvoje socialinių paslaugų sampratą, tikslus ir rūšis, socialinių paslaugų organizavimo, socialinės globos įsitaigų licencijavimo, finansavimo, mokėjimo už socialines paslaugas bendrąsias nuostatas, ginčų, susijusių su socialinių paslaugų teikimu, nagrinėjimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (Žin., 2006, Nr. 17-589) bei jo poįstatyminiai aktai. Socialinių paslaugų įstatymu nuostatomis siekiama ugdyti asmens, šeimos savarankiškumą, stiprinti jų gebėjimus bei didinti galimybes gyventi savarankiškai ir dalyvauti visuomeniniame gyvenime. Remiantis Socialinių paslaugų įstatymu, socialinės paslaugos apibrėžiamos taip: „Socialinės paslaugos yra paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“ (Žin., 2006, Nr. 17-589). Pagrindiniai dokumentai, kurie plačiai apibrėžia socialines paslaugas ir kurie yra socialinių darbuotojų darbo įrankiai: LR socialinių paslaugų įstatymas (Žin., 2006, Nr. 17-589) ir LR socialinių paslaugų katalogas (Žin., 2006, Nr. 43-1570). Remiantis LR socialinių paslaugų įstatymu ir LR socialinių paslaugų katalogu, Lietuvoje socialinės paslaugos skirstomos į tris plačias rūšis ir apibūdinamos pagal charakteristikas:

- Prevencinės socialinės paslaugos, skirtos padėti asmeniui (šeimai) ir (ar) bendruomenei išvengti galimų socialinių problemų ar socialinės rizikos atsiradimo bei sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ir stiprinti gebėjimus savarankiškai spręsti socialines problemas ir palaikyti ryšius su visuomene, didinant socialinę įtrauktį.
- Bendrosios socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip tos paslaugos, kurioms nereikia nuolatinės kitų specialistų priežiūros ir teikiamų paslaugų.
- Specialiosios socialinės paslaugos, apibrėžiamos kaip socialinės paslaugos, kurioms reikia kitų darbuotojų pagalbos siekiant atliepti, atkurti ir palaikyti prarastus gebėjimus pasirūpinti asmeniniu ar šeimos gyvenimu bei dalyvauti visuomenės gyvenime. Kaip pavaizduota paveiksle, specialiosios socialinės paslaugos skirstomos į dvi plačias kategorijas:
- Socialinės priežiūros paslaugos apima visumą paslaugų, kuriomis teikiama kompleksinė pagalba asmeniui ar šeimai ir kurioms nereikia nuolatinės kitų specialistų priežiūros.
- Socialinė globa taip pat apima visumą paslaugų, kuriomis teikiama kompleksinė pagalba asmeniui ar šeimai, tačiau reikalinga nuolatinė kitų specialistų priežiūra.



1 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas Lietuvoje, remiantis LR socialinių paslaugų įstatymu ir LR socialinių paslaugų katalogu

Lietuvoje organizuojant socialinių paslaugų teikimą yra pildomos ir atliekamos poreikių vertinimo procedūros vadovaujantis asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio vertinimu ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia globos poreikio vertinimu. 2021 m. balandžio mėnesį įsigaliojęs naujasis Asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas užtikrina socialinių paslaugų prieinamumą ir suteikia galimybę kreiptis dėl socialinių paslaugų. Remiantis Asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašu, asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio vertinimas atliekamas individualiai, atsižvelgiant į asmens nesavarankiškumą bei galimybes ugdyti savarankiškumą ar kompensuoti asmens interesus ir poreikius atitinkančiomis socialinėmis paslaugomis. Šeimos socialinių paslaugų poreikis nustatomas kompleksiskai vertinant šeimos narių gebėjimus, galimybes ir motyvaciją spręsti savo šeimos socialines problemas, palaikyti ryšius su visuomene, galimybes tai ugdyti ar kompensuoti šeimos interesus ir poreikius atitinkančiomis bendrosiomis socialinėmis paslaugomis ar socialine priežiūra. Asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio kriterijai leidžia identi-

fikuoti asmens ar šeimos poreikius, nustatyti jų teises gauti tinkamas ir konkrečias socialines paslaugas. Tai padeda užtikrinti objektyvumą ir vienodumą vertinant socialinius poreikius ir priimant sprendimus dėl paslaugų teikimo. Vadovaujantis 2021 m. balandžio mėnesį įsigaliojusiomis atnaujintomis Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos nuostatomis, socialinės globos poreikis nustatomas kompleksiskai atsižvelgus į asmens nesavarankiškumo lygį, asmeniui nustatytus specialiuosius poreikius, pagalbą asmens mobilumui didinti poreikius, asmens pripažinimą neveiksniu ar ribotai veiksniumi tam tikroje srityje, pagalbą jam priimant sprendimus, asmens priskyrimą asmenų su sunkia negalia grupei.

Apibendrinant, socialinės paslaugos yra būtina priemonė siekiant užtikrinti žmonių gerovę, socialinį teisingumą ir įtrauktį. Socialinės paslaugos gali turėti platesnę arba siauresnę apibrėžimą, priklausomai nuo konteksto, ir jos teikiamos siekiant spręsti įvairias socialines asmenų situacijas. Galima teigti, kad socialinės paslaugos yra socialinės politikos formuojamas socialinis produktas, kurio dėka galima atliepti individualius visuomenės narių poreikius socialinėms paslaugoms. Asmens poreikius socialinėms paslaugoms lemia skirtingi veiksniai. Tai gali būti susiję su asmens funkcionalumo sutrikimu, kylantys sveikatos negalavimai ar, pavyzdžiui, išoriniai veiksniai, kurie lemia asmenų priklausomumą nuo socialinių paslaugų.

POREIKIO SAMPRATA

Poreikiai yra svarbi tema socialiniams darbuotojams, nes jie atspindi žmogaus gyvenimo svarbiausius aspektus. Šioje dalyje aptariamas poreikių sampratos istorinis kontekstas, pradedant nuo senųjų filosofų Aristotelio ir Budos ir baigiant šiuolaikiniais tyrėjais. Poreikių samprata evoliucionavo, įgydama skirtingas perspektyvas. Tai rodo, kad poreikiai yra kompleksiškas reiškinys, kurį galima analizuoti įvairiais požiūriais. Svarbus aspektas yra socialinės problemos ir poreikiai, nes daugelis poreikių yra socialiai sukonstruoti. Poreikiai yra neatsiejama socialinių darbuotojų profesinės veiklos dalis, nes jie nurodo, kur reikia skirti dėmesio ir kokią pagalbą teikti. Supratimas apie poreikius leidžia efektyviau planuoti ir įgyvendinti intervencines priemones.

Poreikis – tai, ko žmogui reikia, kad jis galėtų sėkmingai vystytis, funkcionuoti ir tobulėti tam tikroje sistemoje (Beran, 2015; Jonshon 2001). Visi asmenys visame pasaulyje bet kuriuo metu dabar ir ateityje turi tam tikrų pagrindinių poreikių. Kylantys bei turimi poreikiai turi būti patenkinti, kad žmonės išvengtų žalos, sėkmingai dalyvautų visuomenės gyvenime ir kritiškai apmąstytų sąlygas, kuriose atsiduria. Tai nėra tas pats, kas subjektyvūs jausmai, tokie kaip nerimas ar nelaimė. Tai reiškia funkcijas, o ne jausmus (Gough, 2020).

Literatūra apie žmogaus poreikius ir gerovę yra sena, jos daug, ji siekia bent jau Aristotelį ir Budą. Filosofai iš skirtingų mąstymo mokyklų – ekonomistai, psichologai, sociologai, skurdo tyrinėtojai, raidos studijų specialistai, teologai ir daugelis kitų – prisidėjo prie diskusijų apie žmogaus poreikių prigimtį, kaip juos išmatuoti ir padidinti jų patenkinimą (Gough, 2020). Šiuo metu nėra sutarimo, koks tikslus turėtų būti poreikio apibrėžimas. Rosu, Fox, Gaiderowicz (2022) teigia, jog poreikiai gali būti apibrėžti iš skirtingų perspektyvų, absoliutūs ir santykiniai, objektyvūs ir subjektyvūs, normatyviniai (priskiriami iš išorės) ir išreikšti (savime priskiriami), endogeniniai arba egzogeniniai, privatūs arba socialiniai, ypatingi arba universalūs ir pan. (Biccheri, Ferrario, 2019). Pasak Liu, Dijst, Geertman, Cui (2017), žmogaus poreikiai yra dinamiški ir formuojami daugybės veiksnių, tokių kaip biologinė branda, senėjimas, visuomenės amžiaus lygio nustatymas. Pasak šių autorių (2017), gerovė laikoma aukščiausiu gėriu ir žmogaus veiksmų ultimatyviu tikslu, o ir literatūroje gerovei skiriama vis daugiau dėmesio. Gerovė suvokiama ir interpretuojama kaip holistinė sąvoka, kuri gali būti panaudota integruojant ir organizuojant pagrindinius poreikius bei kitas socialinės darnos temas.

Poreikiai iš dalies reiškia problemas, su kuriomis susiduria žmonės, nes daugelis poreikių yra socialiai sukonstruoti (Spicker, 2014). Problema (arba probleminė situacija) apibrėžiama kaip bet kokia gyvenimo situacija ar užduotis (esama ar numatoma), kuriai reikalingas adaptacinis atsakas, tačiau veiksmingas atsakas dėl kliūčių ar trūkumų buvimo nėra iš karto matomas arba pasiekiamas žmonėms ar asmenims, susidūrusiems su situacija. Žmonių problemos – net ir tos, kurios iš pirmo žvilgsnio atrodo paprastos, – dažnai susijusios su sudėtinga, daugelio veiksnių nulemta sąveika. Retai problemų šaltiniai slypi tik individo viduje arba jo aplinkoje. Atvirkščiai, vyksta abipusė sąveika tarp žmogaus ir išorinio pasaulio. Asmuo veikia ir reaguoja į išorinį pasaulį, o tų veiksmų kokybė veikia išorinio pasaulio reakcijas (ir atvirkščiai). Žmogaus problemų daugiamatiškumas taip pat yra pasekmė to, kad žmonės – socialinės būtybės, kurios priklauso ir nuo kitų žmonių, ir nuo sudėtingų socialinių institucijų, siekdami patenkinti savo poreikius. Norint patenkinti pagrindinius poreikius, tokius kaip maistas, būstas, drabužiai ir medicininė priežiūra, reikia tinkamų ekonominių lėšų ir prekių bei paslaugų. Siekiant patenkinti švietimo, socialinius ir laisvalaikio poreikius, būtina sąveika su visuomenės institucijomis (Rooney, Rooney, Hepwoth, Strom-Gottfried, 2017). Reikalavimai esant probleminei situacijai gali kilti aplinkoje (pavyzdžiui, objektyvūs užduoties reikalavimai)

arba asmenyje (pavyzdžiui, asmeninis tikslas, poreikis ar įsipareigojimas). Kliūtys gali būti naujumas, dviprasmiškumas, nenuspėjamumas, priešaringi stimulų reikalavimai, darbo įgūdžių arba išteklių trūkumas. Konkreti problema gali būti vienas riboto laiko įvykis (pavyzdžiui, traukinio praleidimas, ūmi liga), daugybė panašių ar susijusių įvykių (pavyzdžiui, pasikartojantys nepagrįsti reikalavimai, pasikartojantys paauglio taisyklių pažeidimai) arba lėtinė, besitęsianti situacija (pavyzdžiui, nuolatinis skausmas, nuobodulys ar vienatvė) (Chang, D'Zurilla, Sanna, 2004). Pasak Diori (2021), socialinės problemos nėra objektyvūs reiškiniai. Tai yra socialiniai dariniai, suponuojantys teiginius, kad tam tikros sąlygos yra problemos, kurioms reikia visuomenės dėmesio ir tinkamos intervencijos (Rossi et al., 2019). Remiantis socialinio konstravimo teorija, problemos neegzistuoja socialiai, kol jos neapibrėžtos kaip socialinė problema. Nors kai kurioms grupėms gali egzistuoti nepalankios socialinės sąlygos, jos nekelia socialinių problemų, kol nėra apibrėžtos kaip problemiškos ir joms nereikia sprendimų priėmimo. Socialinės problemos apibrėžimas yra susijęs su jį kuriančių individų perspektyva (Unrau, Gabor, Grinnell, 2007).

Pasak Pargament, Kennell, Hathaway, Grevengoed, Newman ir Jones (1988), atsirado svarbus skirtumas tarp asmeninių bėdų ir viešųjų problemų, kurios gali padėti mums suprasti socialines problemas. Asmeninės bėdos yra problemos, turinčios įtakos asmenims ir aplinkiniams, jų vertybėms bei tikslams. Chang, D'Zurilla, Sanna (2004) teigia, jog tarpasmeninė, kaip ir asmeninė, problema yra ypatinga, realaus gyvenimo problema, kai esanti kliūtis yra dviejų ar daugiau santykiuose esančių žmonių elgesio reikalavimų ar lūkesčių konfliktas. Tarpasmeninių problemų sprendimas gali būti apibūdinamas kaip kognityvinis-tarpasmeninis procesas, kurio tikslas – nustatyti arba atrasti visoms dalyvaujančioms šalims priimtina ar tenkinantį konflikto sprendimą. Viešieji klausimai turi platesnį poveikį, paliečia daug žmonių ir tampa viešų diskusijų objektais.

Socialinės problemos skiriasi nuo asmeninių, nes pirmosios yra viešos, o ne asmeninės. Be to, socialinės problemos iš esmės yra socialinės, o ne asmeninės, nes jų priežastys ir sprendimai susiję su visuomenės veikla. Socialinės problemos gali turėti įtakos individams, tačiau jų šaknys slypi socialiniame gyvenime. Problemų sprendimas apibrėžiamas kaip savarankiškas kognityvinis-elgesio procesas, kurio metu individas, pora ar grupė bando nustatyti arba atrasti veiksmingus konkrečios problemos, su kuria susiduria kasdieniame gyvenime, sprendimus. Šis pažinimo ir elgesio procesas (a) suteikia įvairių potencialiai veiksmingų konkrečios problemos sprendimų ir (b) padidina tikimybę pasirinkti efektyviausią sprendimą iš įvairių alternatyvų. Socialinių problemų sprendimas suvokiamas kaip sąmoninga, racionali, pastangų reikalaujanti ir kryptinga veikla (Chang, D'Zurilla, Sanna, 2004).

Analizuojant poreikių sampratą, literatūroje pateikiama žmogaus poreikių teorija. Pasak Stefaniak (2020), žmogaus poreikių teorija yra konceptualinė sąvoka, kuri atkreipia dėmesį į svarbų konflikto aspektą, kylantį tuo metu, kai siekiama patenkinti žmogaus pagrindinius poreikius, ir akcentuoja šio konflikto valdymo reikšmę. Ši teorinė konstrukcija yra svarbi žmogaus vystymuisi, nes parodo, kaip galima valdyti konfliktą, kai patenkinami pagrindiniai poreikiai (Rubenstein, 2001). Pagrindinė žmogaus poreikių vertinimo samprata yra gebėjimas suformuluoti įmanomą požiūrį į tai, kokia galėtų būti ateitis. Tai yra postūmis poreikių vertintojui padėti nustatyti, kokia yra pagėdaujama jų paslaugų gavėjo būseną. Psichologijoje buvo keletas teoretikų, kurie pristatė strategijas ir sistemas, kad nustatytų poreikių tipologijas ir hierarchijas. Nepriklausomai nuo tiriamo poreikio tipo, kiekvienas iš jų turi socialinius rodiklius, kurie lemia priemones, kurių reikia norint patenkinti poreikį ir sumažinti esamą neatitikimą (Stefaniak, 2020). Poreikiai reiškia tam tikrus pagrindinius fizinius ir socialinius poreikius, kurių patenkinimo trūkumas sukelia neigiamų pasekmių (Stevernik, Lindenberg, Spiegel, Nieboer, 2020).

Viena dažniausiai pripažįstamų žmogaus poreikių vertinimo sistemų, turėjusių įtakos daugeliui kitų psichologijos, sociologijos ir ekonomikos srityse aptinkamų struktūrų ir teorijų, yra Abrahamo Maslow žmogaus poreikių

hierarchija (Stefaniak, 2020). Maslow prisidėjo prie diskusijų apie žmogaus poreikius, teigdamas, kad žmonės yra motyvuoti siekti tam tikrų poreikių (Maslow, 2006). Iš esmės žmogaus poreikiai yra universalūs. Priklausomai nuo situacijos, žmonės gali būti labiau motyvuoti patenkinti arba teikti pirmenybę tam tikriems poreikiams, o ne kitiems, atsižvelgiant į tai, kokį poveikį poreikis daro jų kasdieniam gyvenimui. Ankstyvieji Maslow darbai konceptualizavo poreikius pagal pagrindinius žmogaus poreikius, psichologinius poreikius ir savirealizacijos poreikius (Maslow, 2006). Maslow sukūrė dėsningai sudarytą piramidę, susidedančią iš penkių poreikių lygių, taip parodydamas žmogaus poreikių hierarchiją (Beran, 2015). Maslow teigia, kad kiekvienas žmogus turi esminių pagrindinių poreikių, į kuriuos reikia atsižvelgti prieš bet kokius kitus poreikius (Stefaniak, 2020). Maslow poreikių piramidė nuo pagrindo iki viršaus susideda iš fiziologinių, saugumo, socialinių, pagarbos ir savirealizacijos poreikių (Beran, 2015). Anot Maslow (2006), pirmiausia žmogus turi patenkinti galingiausias ir svarbiausias fiziologinius poreikius, kad galėtų pakilti ir pasiekti aukštesnius piramidės lygius. Remiantis vystymosi teorija, siekiant nustatyti žmogaus poreikius, reikia nustatyti jo vystymąsi, koks atitikimas yra tam tikrame gyvenimo etape ir kuris lygis dar nepasiektas.



2 pav. Maslow žmogaus poreikių hierarchija

Patys svarbiausi poreikiai žmogui, kuriuos gyvybiškai svarbu patenkinti, yra fiziologiniai. Kol nepatenkinti pagrindiniai žmogaus fiziologiniai poreikiai, kiti likę poreikiai, kaip saugumas, meilė, pagarba, saviraiška ir pripažinimas, tiesiog neegzistuoja. Pasak Stefaniak (2020), fiziologiniai poreikiai apima priegimą prie maisto, vandens ir pastogės. Antrasis lygis yra saugumo poreikiai ir apima asmens saugos bei saugumo poreikį. Pasak Unrau, Gabor, Grinnell (2007), be saugumo poreikio patenkinimo neįmanoma visiškai patenkinti socialinių poreikių, tokių kaip meilė, draugystė bei ryšys su kitais asmenimis. Trečiasis poreikių lygis susijęs su priklausomybe ir meile. Tai yra santykiai su draugais, artimaisiais ir intymiais partneriais. Ketvirtasis poreikių lygis susijęs su pagarba. Šie poreikiai kyla iš individo poreikio jausti prestižą ir pasiekimo jausmą. Piramidės viršūnė rodo, kad kai visi kiti poreikiai patenkinti, individas gali pradėti spręsti savęs aktualizavimo klausimus. Tai apima individo gebėjimą išnaudoti visą savo kaip prisidedančio visuomenės nario potencialą (Stefaniak, 2020). Pasak Beran (2015), siekiant palaikyti sveiką homeostazę, reikia patenkinti visus kylančius poreikius.

Poreikis yra dinamiška sąvoka ir gali būti suvokiama iš kelių perspektyvų. Pasak Stefaniak (2020), nuo tada, kai Maslow įvedė poreikių hierarchiją, atsirado papildomų sistemų, skirtų suskirstyti poreikius įvairiais aspektais, pavyzdžiui, politikos reformos, sveikatos ir gerovės skatinimas bei socialiniai poreikiai (Bradshaw, 2013). Viena iš dažniausiai minimų poreikių tipologijų yra Bradshaw (1972) socialinių poreikių taksonomija. Savo taksonomijoje Bradshaw pasiūlė, kad socialinius poreikius būtų galima suskirstyti į keturias kategorijas. Yra keletas poreikių vertinimo leidinių, kuriuose aiškiai remiamasi Bradshaw darbu, kai pateikiama poreikių vertinimo apžvalga (Higginson, Hart, Koffman, Selman, Harding, 2007; Stark, Ewers, 2020; Toyama, 2018; Kotlińska, Żukowska, BłasiakMarzec, Żukowski, 2021; Smart, 2019).

- **NORMINIAI POREIKIAI.** Norminis poreikis – tai, ką „ekspertas“ ar specialistas apibrėžia kaip poreikį (Sansoni, Samsa, Duncan, Westera, Grootemaat, Shadbolt, Eagar, 2013). Norminius poreikius apibrėžia organizacija, kuri remiasi pripažintų žinių baze, primestais apibrėžimais, normomis, tyrimais ir gairėmis. Norminių poreikių vertinimą atlieka ekspertai, specialistai, politikos formuotojai ir kt. Norminio poreikio nustatymo procesas susideda iš konkretaus asmens ar grupės poreikio palyginimo su nacionaliniu standartu. Norminis poreikis yra neatitinkimas tarp individo ar grupės veiklos rezultatų, palyginti su nacionaliniu veiklos standartu (Stefaniak, 2020). Nustatomas „pageidaujamas“ standartas ir jis lyginamas su faktiškai egzistuojančiu standartu – jei individualus asmuo ar grupė neatitinka pageidaujamo standarto, jie nustatomi kaip turintys poreikį. Norminio poreikio apibrėžimas nėra absoliutus. Jis gali nesutapti su poreikiu, išreikštu kitais apibrėžimais. Norminio poreikio apibrėžimo sunkumas yra tai, kad gali būti skirtingi ir galbūt prieštaraujantys standartams, kuriuos nustato skirtingi ekspertai. Norminio poreikio apibrėžimas gali skirtis priklausomai nuo eksperto vertybinių orientacijų, sprendimų dėl išteklių, skirtų poreikiui patenkinti, bei turimų įgūdžių problemai spręsti. Norminių poreikių standartai laikui bėgant kinta dėl žinių pažangos ir besikeičiančių visuomenės bei socialinių vertybių (Smart, 2019).
- **JUNTAMIEJI (JAUČIAMIEJI) POREIKIAI.** Jaučiami poreikiai – tai poreikiai, susiję su individo norais, subjektyviu požiūriu, kuris tapatinamas su trūkumu. Tačiau juntamieji poreikiai gali tapti išreikštu poreikiu (Stefaniak, 2020). Atliekant poreikio vertinimą, klientų klausiama, ar jie jaučia, kad konkrečiam poreikiui, kurį galėtų patenkinti, reikalinga tam tikra paslauga. Juntamas poreikis savaime yra nepakankamas „tikrojo poreikio“ matas. Jį riboja individų suvokimas – ar jie žino, kad paslauga prieinama, taip pat daugeliu atvejų susijęs su nenoru prisipažinti apie nepriklausomybės praradimą. Kita vertus, manoma, kad juntamas poreikis gali padidėti dėl to, jog asmenys prašo pagalbos, nors jos „iš tikrųjų nereikia“, t. y. jie gali išreikšti poreikį arba siekti paslaugų vedami tam tikrų motyvų arba esant aplinkybėms, kurios gali neatspindėti realių poreikių.
- **IŠREIKŠTAS POREIKIS.** Išreikštas poreikis paverstas veiksmu, lūkesčiu ar pasiekimu (Asadi-Lari, Packham, Gray, 2003). Tokio tipo poreikiai paprastai atspindi asmenų poreikius tam tikroms paslaugoms ar veiksmams. Asmuo mato konkretaus objekto ar paslaugos vertę ir norėtų patenkinti savo identifikuotą poreikį (Stefaniak, 2020). Paslaugos nereikalaujama, jei žmogus nepajunta poreikio, tačiau, kita vertus, dažnai juntamas poreikis nėra išreikštas per paklausą (Smart, 2019). Išreikštas poreikis dažnai piešia ribotą poreikio vaizdą, nes ne kiekvienas asmuo veiks pagal savo poreikius.
- **LYGINAMIEJI POREIKIAI.** Lyginamieji poreikiai – tai asmens, grupės ar organizacijos poreikių palyginimas su kitomis grupėmis ir organizacijomis, kurios gali turėti panašių poreikių (Stefaniak, 2020). Lyginamas poreikis tiria duomenis apie populiaciją ir lygina juos su duomenimis apie paslaugų prieinamumą. Šiuo apibrėžimu poreikio matas gaunamas tiriant paslaugą gaunančios gyventojų grupės charakteristikas. Jei yra žmonių su panašiomis charakteristikomis, kurie nepasinaudoja paslauga, tai reiškia, kad jie turi poreikį. Šis apibrėžimas buvo

naudojamas įvertinti tiek individų, tiek teritorijų poreikius. Poreikis, nustatytas šiuo metodu, yra skirtumas tarp paslaugų, esančių vienoje teritorijoje, ir paslaugų, esančių kitoje teritorijoje (Smart, 2019). Paslaugų buvimas net ir ten, kur jos prieinamos, nereiškia, kad poreikiai patenkinami (Smart, 2019).

Pasak Stefaniak (2020), be poreikių kategorijų, nustatytų Bradshaw socialinių poreikių taksonomijoje, kiti įvairių disciplinų tyrinėtojai išplėtė šias kategorijas įtraukdami keletą priedų. Pasak autoriaus, mokslininkai išplečia šią kategoriją, įtraukdami numatomus poreikius. Numatyti poreikiai yra tokie, kurių šiuo metu žmogui nereikia, bet kurių gali prireikti ateityje. Kita poreikių kategorija, aprašyta Morrison ir kt. (2013), yra kritiniai incidentų poreikiai. Tai tokie, kurie buvo nustatyti dėl organizacijoje įvykusio incidento sunkumo ir gali būti tiesioginis pavyzdys. Tokio tipo poreikiai labiau tinka, jei asmuo buvo fiziškai sužalotas. Pavyzdžiai galėtų būti papildomi mokymai policijos pareigūnams, jei padaugėjo smurtinių policijos ir piliečių susidūrimų (Preddy, Stefaniak, Katsioloudis, 2019).

Vis tik analizuojant literatūrą, autoriai Steverink ir Lindenber (2006) pateikia kitokią poreikius analizuojančią teoriją, priešingą Maslow poreikių hierarchijai. Socialinė gamybos teorija (angl. *Social Production Function – SPF*) akcentuoja individus, kuriems reikia tik tam tikro minimalaus tiek fizinių, tiek socialinių poreikių patenkinimo. Teorija apibrėžia, jog žmonės yra linkę išlaikyti ir pagerinti poreikių patenkinimo lygį. Jie stengiasi tai padaryti pasiekdami ir išlaikydami išteklius, kurie prisideda prie pagrindinių poreikių tenkinimo. Dėl šios natūralios tendencijos mažėjantį vieno poreikio patenkinimą žmonės stengsis pakeisti arba kompensuoti didesnėmis pastangomis tenkinti kitus socialinius poreikius. Ir atvirkščiai, jei patenkinti vieną poreikį tampa santykinai lengviau nei kitus, žmonės įdės santykinai daugiau pastangų, kad patenkintų šį poreikį. SPF teorijoje tikslų teorija yra integruota kartu su elgesio teorija (ji gali būti vadinama „socialinio racionalumo“ teorija). Elgesio teorijoje daroma prielaida, kad individai aktyviai dalyvauja protingai siekdami savo tikslų (t. y. atsižvelgia į trūkumą ir efektyvumo skirtumus, ieško galimybių ir juos pakeičia), tačiau jų racionalumas (įsitikinimai ir lūkesčiai, situacijos apibrėžimas ir sprendimo priėmimo būdai) yra apribotas ir labai įtakojamas socialinių aplinkybių. Elgsenos teorija teigia, kad asmenys aktyviai siekia savo tikslų protingai (t. y. atsižvelgia į trūkumus ir efektyvumo skirtumus, ieško galimybių ir pakeičia), bet jų racionalumas (įsitikinimai ir lūkesčiai, situacijos apibrėžimas ir sprendimo priėmimo būdai) yra ribotas ir stipriai priklauso nuo socialinių aplinkybių. Subjektyvi gerovė laikoma bendra gerovės būseną, kurią lemia žmogaus gebėjimas pasiekti fizinės ir socialinės gerovės per universalius tikslus ir jų požiūris į ateitį. Savo ruožtu socialinė gerovė laikoma įgyvendinama per tris socialinio pritarimo formas, kurios plačiai pripažintos literatūroje: jausmai (t. y. jaustis mylimiems), elgsenos patvirtinimas (t. y. priklauso ir daryti teisingai) ir statusas (t. y. išskirtinumas vertinamuose aspektuose, tokiuose kaip įgūdžiai, švietimas, turtas).

Pasak Nieboer, Lindenberg, Boomsma ir Bruggen (2005), Socialinė gamybos teorija tvirtina, kad žmonės siekia pagerinti gyvenimo situaciją optimizuodami du universalius tikslus (fizinę ir socialinę gerovę) ir penkis instrumentinius tikslus, kurie padeda pasiekti universalius tikslus. Fizinė savijauta pasiekama gavus pakankamą stimuliaciją (pavyzdžiui, fiziniai pratimai, psichiniai ir jutiminiai dirgikliai) ir optimalų komfortą (fiziologinių poreikių trūkumas, maloni ir saugi aplinka). Socialinė gerovė pasiekama įgyjant statusą (atsižvelgiant į profesiją, gyvenimo būdą, gabumus), elgsenos patvirtinimą (gyvenant pagal savo ar atitinkamas kitų normas) ir prisirišus (meilė, intymumas, šeimos ir draugų parama) (Lindenberg, 2013).

Socialinių paslaugų poreikių vertinimai yra tvirtai įsišakniję socialinio darbo vertybių kontekste (Parker, 2020). Socialinio poreikio samprata yra glaudžiai susijusi su socialinėmis paslaugomis (Butiu, Pascaru, 2014). Norint tai pasiekti, būtina suprasti žmonių poreikius ir problemas bei nustatyti, kokią pagalbą jie gali gauti (Whittington, 2007). Socialinių paslaugų istorija – tai poreikių pripažinimo ir visuomenės organizavimo jiems tenkinti istorija (Bradshaw,

2013). Vienas iš socialinio darbo profesijos principų – padėti žmonėms patenkinti jų poreikius (O'Brien, 2010). Visa socialinių paslaugų istorija paremta socialinių poreikių įvertinimu ir intervencijomis, kaip atsako į tuos poreikius, planavimu. Socialiniai poreikiai yra universalūs, o jų tenkinimas – būtinas ir esminis prioritetas žmonėms, kad jie galėtų sėkmingai funkcionuoti ir klestėti, tačiau mažai žinoma, kaip socialiniai poreikiai diferencijuojami pagal funkcionavimą. Per pastaruosius metus vėl atsirado susidomėjimas universaliais pagrindiniais ir psichosocialiniais poreikiais, kurių tenkinimas yra esminis aspektas pozityviam funkcionavimui ir gerovei. Ypač socialiniai poreikiai, tokie kaip artimi santykiai ir žmonių pagarba, yra stiprūs laimės ir teigiamų jausmų rodikliai (Steверink, Lindenberg, Spiegel, Nieboer, 2020). Nepatenkinti socialiniai poreikiai turi neigiamos įtakos sveikatai (pavyzdžiui, vienatvė). Individualūs socialinių poreikių tenkinimo skirtumai susiję su asmenybe, fizine sveikata ir socialiniais ištekliais (Buijs, Jeronimus, Lodder, Stevernik, De Jonge, 2021).

Pasak Steverink ir Lindenberg (2006), socialinė gamybos teorija nustato tris pagrindinius socialinius poreikius: meilę, elgesio patvirtinimą ir statusą. Prielaida, kad šie trys socialiniai poreikiai yra pagrindiniai, sulaukė didelio empirinių tyrimų palaikymo, o patvirtinantys įrodymai iš evoliucijos perspektyvų rodo, kad žmonės apskritai yra ne tik biologiškai sukurti siekti ir vertinti artimus ryšius su kitais, bet ir turėti patvirtintą savo narystę bei siekti statuso grupėje.

- Meilės poreikis – jį išpildo santykiai, kurie suteikia jausmą, kad esi mylimas, priimtas, užjaučiamas, tavimi pasitikima, jauti, kad kiti nori padėti nieko nelaukdami, kad tavo gerovė susijusi su kitų ir kad kitiems patinka būti emociškai ar fiziškai šalia tavęs (pavyzdžiui, apkabinti). Taigi, meilė reiškia meilę, kurią gaunate už tai, kas esate, nepaisant jūsų turto (statuso) ar veiksmų (elgesio patvirtinimas).
- Elgesio patvirtinimas – pasiekiamas per sąveikas, kurios sukuria įspūdį, kad jūs ir kiti veikiate moraliai arba teisingai. Tai apima veiksmingą elgesį, pasirodymą „geru žmogumi“, naudingą bendravimą prisidedant prie bendro tikslo ir dalyvavimą funkciname grupės procese. Taigi elgsenos patvirtinimą pirmiausia lemia tai, ką darote, o ne tai, koks žmogus esate (meilė) arba ką turite arba galite padaryti (statusas).
- Statusas pasireiškia santykiuose, kurie kuria įspūdį, kad jums rodoma pagarba, esate traktuojamas rimtai, pasižymite nepriklausomybe arba savarankiškumu, pasiekiate daugiau nei kiti, turite įtakos, pasireiškiate per savo pasiekimus, įgūdžius ir dėl to esate pripažintas.

Tay ir Diener (2011) teigia, jog atliktas tyrimas parodė socialinių poreikių ir gerovės sąsajas visame pasaulyje. Kita vertus, socialinių poreikių tenkinimo stoka ir nepasitenkinimas gali lemti patologinius ir nepageidaujamus rezultatus. Socialinių poreikių tenkinimas yra lemiamas veiksnys asmens gerovei ir laimei, o socialinių poreikių tenkinimo stoka sukelia socialinį skausmą ir nusivylimą (Steверink, Lindenberg, Spiegel, Nieboer, 2020).

Apibendrinant, poreikiai – tai, ko žmogui reikia siekiant sėkmingai vystytis ir funkcionuoti tam tikroje sistemoje. Žmogaus poreikiai yra universalūs, tačiau gali kisti priklausomai nuo situacijos ir individualių gyvenimo etapų. Viena labiausiai pripažįstamų žmogaus vertinimo sistemų yra Maslow žmogaus poreikių hierarchija, kuri teigia, jog žmonės siekia aukštesnių poreikių lygių, nuo pagrindinių fiziologinių iki meilės, pagarbos ir savirealizacijos. Svarbu paminėti, kad Bradshaw socialinių poreikių taksonomija ir socialinės gamybos teorija suteikia platesnį ir gilesnį supratimą apie tai, kaip poreikiai siejasi su žmonių funkcionavimu ir socialinėmis problemomis, kurios kyla dėl nepatenkintų sukonstruotų socialinių poreikių. Socialiniai poreikiai turi didelę reikšmę žmonių pozityviam funkcionavimui ir gerovei, o jų nustatymas yra esminis socialinio darbo principas.

POREIKIO VERTINIMAS – DINAMIŠKAS PROCESAS

Vertinimas yra dinamiškas ir nuolatinis procesas socialiniame darbe, kuriuo siekiama surinkti, suprasti ir įvertinti informaciją apie paslaugų gavėjus ir kylančias socialines situacijas. Šiame skyriuje aptariama, kodėl vertinimas yra būtinas ir esminis socialiniams darbuotojams, atskleidžiant jo svarbą, funkcijas ir pagrindinius principus. Suprasdami, kaip vertinimo procesas veikia santykius tarp socialinio darbuotojo ir kliento bei kaip jis atspindi socialinius, politinius ir etinius aspektus, skaitytojai įgis galimybę kritiškai įvertinti šį svarbų socialinio darbo žingsnį, atskleidžiant jo platesnę visuomeninę ir profesinę reikšmę.

Vertinimas – selektyvus ir interpretacinis procesas, kuriame specialistai atlieka pagrindinį vaidmenį atrinkdami svarbias vertinimo problemas, remiantis interpretacijomis apie situaciją bei nustatant poreikius (Zastrow, 2006). Įvertinimas yra pirmasis žingsnis socialinio darbo problemų sprendimo procese. Įvertinimą galima apibūdinti kaip procesą, kurio metu duomenys nuosekliai ir sistemingai renkami iš susijusių asmenų ar grupių, naudojant nustatytus metodus ir įgūdžius, ir vėliau sudedami kartu bendrai analizei (Parker, 2020). Vertinimo priemonės atlieka svarbų vaidmenį koordinuojant priežiūrą, specialistų bendravimą ir duomenų rinkimą stebėjimui bei paslaugų tobulinimui. Vertinimas kaip priemonė naudojamas nustatant tinkamumą gauti sveikatos ir socialines paslaugas bei valdyti kylančias rizikas (Taylor, 2006b). Pasak Diori (2021), pats vertinimas padeda priėti prie pirminių išvadų, kurios apibūdina, paaiškina, prognozuoja, įvertina, nurodo ir siūlo intervencinius metodus.

Poreikių vertinimas yra konstruktyvi priemonė (arba vertinimo rūšis), suteikianti reikiamos informacijos ir pagalbos, skirtos padėti suinteresuotosioms šalims parengti planą ir programos pagrindimą (Diori, 2021). Remiantis socialinio konstruktyvizmo teorija, įvertinimo veiksmas apima prasmės konstravimą atskirai nuo objektyvių faktų nustatymo ir problemos priežasčių. Įvertinimo suvokimai yra socialiai konstruojami tų asmenų, kurie įtraukti į vertinimo procesą ir atspindi jo kontekstą. Tai leidžia suvokti, kad skirtingi žmonės gali turėti skirtingą požiūrį į tai, kaip reiktų atlikti tam tikros situacijos ar reiškinio vertinimą. Skirtingi suvokimai gali būti ir priešaringi, nes jie priklauso nuo individualių pozicijų: patirties, vertybių, aplinkos ir kt. Socialinio darbuotojo atliktas įvertinimas reiškia, kad jis konstruoja pasakojimą ar istoriją apie konkrečią problemą ar situaciją, kuri gali labiau atspindėti socialinio darbuotojo perspektyvą nei kliento. Proceso metu tam tikri žmonės apibrėžiami kaip paslaugų gavėjai ir konstruojamas „klientiškumas“. Tai reiškia, kad socialinis darbuotojas kuria naratyvą, kuris dažnai pabrėžia jo paties požiūrį į perspektyvą, o tai gali turėti įtakos tam, kaip suvokiama ir sprendžiama kliento problema.

Vertinimas socialine darbe taip pat apibrėžiamas kaip dinamiška veikla, o ne „savaiame suprantamas“ procesas (Harris, Foster, Jackson, Morgan, Glendinning, 2005). Tai procesas, kuriame, laikui bėgant, gali kisti aplinkybės, situacijos ir informacija (Sanson, Samsa, Duncan, Westera, Grootemaat, Shadbolt, Eagar, 2013). Vertinimas yra neatšiejama socialinio darbo praktikos dalis (Zastrow, 2006). Socialiniame darbe vertinimas paprastai reiškia mokymosi procesą, kurio metu renkama ir tikrinama įvairių šaltinių informacija, atliekant stebėjimus bei sintezes, o vėliau pritaikant teoriją, siekiant geriau suprasti analizuojamą problemą ar situaciją (Royse, Badger, 2015).

Vertinimas laikomas pirmuoju socialinio darbo problemų sprendimo etapu (Royse, Badger, 2015), kuris atliekamas įvairiais tikslais ir baigiamas įvairiomis formomis, dalyvaujant įvairioms socialinio darbo paslaugų gavėjų ar klientų grupėms (Parker, Crabtree, Azman, Nikku, Nguyen, 2017). Vertinimas dažnai yra nuolatinis ir tęstinis procesas. Jis gali tęstis net iki kliento ir socialinio darbuotojo santykių praktikos pabaigos (Royse, Badger, 2015; Killick, Taylor, 2020). Sansoni, Samsa, Duncan, Westera, Grootemaat, Shadbolt, Eagar (2013) teigia, jog poreikių vertinimas

yra tęstinis arba kelių pakopų ar etapų procesas. Poreikių vertinimo procesas prasideda pirminiu vertinimu, kai asmuo kreipiasi dėl galimų socialinių paslaugų, ir nuolat kinta, atsižvelgiant į besikreipiančio asmens poreikių, priežiūros tikslų ir kitų svarbių savybių pokyčius visą laikotarpį, kai asmuo prašo paslaugų. Svarbus principas, kuriuo grindžiama vertinimo priemonė, yra tai, kad pareiškėjai neturi nuolat kartoti savo istorijos. Tai reiškia, kad paslaugų teikėjų ir vertintojų surinkta informacija apie paslaugų gavėjus turėtų būti grindžiama pradinio informacijos rinkimu ir tapti svarbiu duomenų šaltiniu, kurį galima naudoti nuolat.

Visas socialinis darbas apima vertinimą, o vertinimas – santykius. Socialinio darbo praktikoje vertinimas apima socialinių darbuotojų ir klientų santykius bei įsitraukimo procesą, kuris apima pagarbą, rūpestį, įsipareigojimą ir pasitikėjimą. Viskas, ką atlieka socialinis darbuotojas, yra tam tikra vertinimo forma: kiekvienas pokalbis, apsilankymas namuose ir netgi telefono skambutis. Socialiniai darbuotojai gali dalyvauti specifiniuose vertinimo procesuose, tačiau supratimo ir informacijos ieškojimas yra nuolatinis aspektas. Kiekviena nauja informacija papildo mūsų supratimą apie dinamišką asmens ir aplinkos tikrovę. Kiekvienas vertinimo procesas turi būti pagrįstas emocijų ir tarpasmeninių veiksmų suvokimu (Killick, Taylor, 2020). Konfliktas yra neatsiejama sąlyga pradedant bet kokius žmonių, žmonių ir organizacijų ar organizacijų vertinimus. Konfliktų dažnai kyla dėl skirtingų požiūrių apie įvykius, to, kas turėtų įvykti vėliau, suvokiamų rizikų ir jos valdymo būdų ir dėl to, kas turėtų būti bet kurios intervencijos naudos gavėjas (Shardlow, Aldgate, Gibson, Brearley, Daniel, Statham, Gibson, 2015). Kiekvienas vertinimo modelis arba sistema yra pagrįsti vertybėmis. Tai įrankis, kuris įgyvendina tam tikrą sampratą apie socialinės gerovės funkcijas, prielaidas apie paslaugomis besinaudojančių žmonių gebėjimus ir jų vietą visuomenėje. Santykiai ne visada yra be konfliktų, tačiau kvalifikuotas socialinis darbuotojas sieks suprasti situaciją iš kliento perspektyvos, o į konfliktą žvelgs iš kliento arba šeimos perspektyvos (Killick, Taylor, 2020).

Shardlow, Aldgate, Gibson, Brearley, Daniel, Statham ir Gibson (2015) teigia, jog socialinis darbas niekada negali būti apibrėžiamas kaip techninė veikla, pagrįsta vien vertinimo formomis, modeliais ar metodais. Tai reiškia, kad, socialiniame darbe atliekant vertinimo procesą, svarbu laikytis tam tikrų pagrindinių orientacinių principų. Bolger ir Walker (2014) savo moksliniame darbe apibrėžia penkis pagrindinius orientacinius asmens poreikių vertinimo principus:

1. POREIKIO SUPRATIMAS. Poreikis gali būti suvokiamas kaip pagrindinis socialinio darbuotojo veiksmų principas, kuris nukreipia specialistą į paslaugos gavėjo situacijos supratimą ir analizę. Skirtingose situacijose poreikio suvokimas gali būti skirtingas, pavyzdžiui, akivaizdus ir skubus, arba gali atsirasti per ilgesnį laiko tarpą ir būti susijęs su parama. Horder (2007) pastebi, kad „geras įvertinimas visada buvo būtinas socialiniame darbe“, tačiau žmonės gali skirtingai suvokti poreikį, todėl tai gali tapti ginčijama sąvoka. Horder teigia (2007), kad kylantį poreikį „daugeliu atvejų apibrėžia kiti asmenys, o ne pats asmuo“. Tai iškyla kaip praktinė dilema: kaip geriau suprasti paslaugų gavėjo požiūrį į savo poreikius ir kaip reaguoti į jį, kartu vykdant darbdavių reikalavimus, grindžiamus profesinėmis teorijomis ir atsižvelgiant į normatyvines poreikio sampratas. Iš esmės poreikio suvokimas gali lemti, ką socialiniam darbuotojui reikėtų iširti, kai jis atlieka poreikio vertinimą. Suprasdamas poreikį ir remdamasis išsamesnėmis žiniomis bei teorija, socialinis darbuotojas gali atsižvelgti į kiekvieno asmens situaciją ir ieškoti efektyvių būdų, kaip padėti patenkinti kylantį poreikį bei pagerinti asmenų gerovę ir pasitenkinimą (Horder, 2007).

2. DARBAS SU SISTEMOMIS IR EKOLOGIJA. Kaip ir dauguma žmonių, socialinio darbo paslaugų gavėjai yra įtraukti į sistemas bei tinklus ir yra užmezgę įvairius tarpusavyje susijusius santykius, kurie sudėtingai ir įvairiapusiai formuoja ir veikia jų gyvenimą. Pasak Hill ir Daniel (2007), individai yra įvairių „sistemų sluoksniuose, nuo artimiausių šeimos narių iki platesnės visuomenės“, todėl vertinimo procesas yra svarbus, nes padeda pažvelgti į

šiuos tarpusavio ryšius ir įtakos sluoksnius, siekiant suprasti individo kontekstą ir poreikius. Nors ekologinė sistemų teorija buvo pradėta vaiko raidos kontekste, galima ją pritaikyti ir dirbant su kitomis paslaugų gavėjų grupėmis. Svarbiausias aspektas, į kurį turėtų būti atsižvelgta, yra suvokimas, kaip skirtingi veiksniai daro įtaką individui ir kaip jie veikia jį patį. Autoriai siūlo keturis tarpusavyje susijusius individo aplinkos lygius:

- Mikrosistema: įtraukia šeimą, mokyklą, darbovietę ir pan.
- Mezosistema: apima sąveiką tarp dviejų skirtingų mikrosistemų.
- Egzosistema: susijusi su bendruomene ir išorine aplinka.
- Makrosistema: apima sociokultūrinį kontekstą.

3. STIPRYBĖ. Jei socialiniai darbuotojai vertinimo procese siekia bendradarbiauti su asmenimis ir šeimomis, būtina atsižvelgti į jų gebėjimus, stipriąsias puses ir apsauginius veiksnius. Vertinimas, kuriame akcentuojamos stiprybės, gali atskleisti asmens ar šeimos gebėjimą įveikti iššūkius, pasinaudojant savo įgūdžiais ir žiniomis, neįsitraukiant tarnyboms ir specialistams. Pati vertinimo procedūra gali padėti asmenims ar šeimoms identifikuoti ir išnaudoti savo paslėptas stiprybes ir taip sumažinti priklausomybę nuo profesionalų. Šis principas yra svarbus ir aktualus dirbant su visais paslaugų gavėjais visose socialinio darbo srityse. Vertinimai, kuriuose pagrindinis dėmesys yra sutelktas į trūkumus, o ne stiprybes, gali būti ne tik demoralizuojantys ir nepakankamai išsamūs, bet ir gali tapti slegiantys, pažymėti neproporcingomis etiketėmis ir apriboti asmens (ir (ar) jo socialinio tinklo) gebėjimą pačiam spręsti savo sunkumus ir problemas. Todėl svarbu atkreipti dėmesį į kompensacines stiprybes, gebėti jas iširti, identifikuoti ir integruoti į pagalbos procesą (Shardlow, Aldgate, Gibson, Brearley, Daniel, Statham, Gibson, 2015).

4. Į ASMENĮ ORIENTUOTAS POŽIŪRIS. Taikant į asmenį orientuotą požiūrį, socialinio darbo specialistai dėmesį sutelkia į svarbiausius paslaugų gavėjo poreikius bei rūpesčius. Dažnai kyla pavojus per daug susikoncentruoti į kitus poreikius. Realybė tokia, kad socialiniai darbuotojai dažnai dirba sudėtingose situacijose, kuriose „kitų“ balsai yra stipresni ir aiškesni. Į asmenį orientuotas vertinimo požiūris turėtų apimti tiesioginį bendravimą su paslaugų gavėju ir remtis teorinėmis žiniomis bei praktikos pagrindais.

5. TARPPROFESINIS POŽIŪRIS. Tarpprofesinis vertinimas pabrėžia, jog svarbu pripažinti, kad skirtingi specialistai turi savo unikalias kompetencijos sritis. Nė vienas profesionalas negali apimti visų gyvenimo aspektų, kuriais pasižymi asmuo. Kiekviena profesija turi savo išskirtines įžvalgas ir supratimus, todėl svarbu juos susieti ir suprasti. Taigi, tarpprofesinis vertinimas susieja skirtingų profesijų perspektyvas, leisdamas joms tarpusavyje sąveikauti bei veikti, kad išryškintų visapusiškesnį, nuoseklesnį ir aktualesnį požiūrį į vertinimo poreikį įvairiose žmonių gyvenimo srityse. Be to, apibrėžiant tarpprofesinį požiūrį, svarbu pažymėti, kad dėmesys dažnai sutelkiamas į profesinių specialistų indėlį, tačiau tai yra tik viena istorijos pusė. Svarbu, kad paslaugų gavėjai ir jų šeimos nebūtų atskirti nuo šio požiūrio, nes jie yra savo srities ekspertai (Shardlow, Aldgate, Gibson, Brearley, Daniel, Statham, Gibson, 2015).

Vertinimas, pasak Taylor (2012), yra koordinuotos priežiūros komponentas, būtinas poreikiams nustatyti, sprendimams priimti ir paslaugoms teikti. Pasak Parker, Crabtree, Azman, Nikku ir Nguyen (2017), vertinimai socialiniame darbe yra skirti įvairiems tikslams. Vertinimai pasveria ir įvertina aplinkybes, žmones ir (arba) įvykius. Vertinimai yra tikslinga ir diskursu paremtų žinių apie stebimą dalyką reprezentacija. Svarbu, kad vertinimas nebūtų apibūdinamas kaip techninė veikla, kuri būtų vykdoma linijiniu būdu, pereinant nuo „A“ prie „B“, nepripažįstant teorinių ir ideologinių pagrindų bei socialinio darbo su paslaugų gavėjais svarbos. Burton, Halonen ir Heinonen (2022) teigia, jog poreikių vertinimo funkcija socialinio darbo praktikoje yra daugiapusiška ir atlieka kelias pagrindines funkcijas:

- Informacijos rinkimas. Vertinimas leidžia socialiniams darbuotojams surinkti atitinkamą ir išsamią informaciją apie kliento aplinkybes, poreikius, stiprybes ir iššūkius. Tai apima informacijos iš kliento gavimą, taip pat bendradarbiavimą su kitais specialistais ar agentūromis, kurios dalyvauja kliento aplinkoje.
- Kliento (-ų) požiūrio suvokimas. Vertinimas suteikia galimybę socialiniams darbuotojams išklausti ir suprasti kliento požiūrius, patirtis ir tikslus. Tai apima aktyvų dalyvavimą kartu su klientu, empatiją ir saugią, nekaltinamą aplinką, kurioje klientas gali pasidalinti savo istorija.
- Sprendimų priėmimas. Socialiniams darbuotojams vertinimas yra pagrindas priimant sprendimus dėl intervencijų, išteklių ir numatytų rezultatų. Tai padeda nustatyti, kokios pagalbos ir paramos priemonės gali tikti klientui ir kaip jas tikslingai taikyti.
- Planavimas ir intervencijų įgyvendinimas. Atlikto poreikio vertinimo rezultatai socialiniams darbuotojams padeda planuoti ir įgyvendinti galimus veiksmus, kurie atitinka kliento individualius poreikius ir tikslus. Tai gali apimti nukreipimą į tinkamas paslaugas, sudaryti veiksmų planą ar nurodyti konkrečias intervencijas.
- Monitoringas ir reikalavimų įvykdymo stebėjimas. Socialiniams darbuotojams vertinimas taip pat leidžia stebėti ir įvertinti kliento pažangą bei numatytų reikalavimų įvykdymą. Tai svarbu siekiant užtikrinti, kad teikiamos paslaugos ir intervencijos būtų veiksmingos ir atitiktų kliento poreikius.

Socialinio darbo vertinimai įvairiose situacijose dažnai yra politiškai nulemti ir skatinami, tačiau individualiame lygmenyje socialiniai darbuotojai gali užmegzti asmeninius ryšius su klientais, atpažinti teorinius ir asmeninius nustatymus, bendrauti su jais kaip „žmogus žmogui“, o ne tiesiog taikyti vertinimo procedūrą (Parker, 2020; Parker, Crabtree, Azman, Nikku, Nguyen, 2017). Dėl skirtingų aplinkybių, kuriomis atliekami socialinio darbo vertinimai, ir dėl įvairių tikslų, kurių siekiama vertinimais, visos vertinimo praktikos formos turi potencialą skatinti normatyvų elgesį, primygtinai reikalaujant laikytis tam tikrų taisyklių, lyg jos būtų absoliučiai nepakeičiamos. Todėl svarbu atidžiai išnagrinėti socialinio darbo vertinimus ir neįvertinti jų kaip paprastų mechaninių veiksmų, įgūdžių ar praktikos procedūrų, ignoruojant teorinius, filosofinius ar ideologinius principus ir nepaisant to, kaip svarbu bendrauti su žmonėmis, kurie naudojami socialinėmis paslaugomis (Hepworth et al., 2010). Todėl svarbu skatinti kritišką požiūrį į vertinimą.



3 pav. Vertinimas kasdienėje socialinio darbo praktikoje
(Parker, Bradley, 2014; Parker, Crabtree, Azman, Nikku, Nguyen, 2017)

Pasak Parker (2020), norint kritiškai vertinti vertinimo metodus, būtina atsižvelgti į tai, kaip konstruojamos reikšmės vertinimo procesuose, ir nustatyti potencialų poveikį, kurį vertinimas gali turėti žmonėms, gaunantiems socialines paslaugas, grupuojant vertinimą pagal jo tikslus (Parker, 2020). Socialinio darbo vertinimų grupavimas pagal konkrečius tikslus gali padėti giliau ir kritiškiau suprasti vertinimo metodus. Taip pat vertinimų grupavimas gali padėti suvokti jau sukonstruotas vertinimo reikšmes ir nustatyti poveikį, kurį vertinimas gali turėti asmenims. Ši schema pateikia socialinio darbo vertinimo modelius, kurie atspindi tikslus, atsižvelgiant į politines, teorines, ritualines ir tarpasmenines perspektyvas (Parker, Bradley, 2014; Parker, Crabtree, Azman, Nikku, Nguyen, 2017):

- Politinis vertinimas. Politiškai pagrįsti vertinimai veikia kaip priemonė, kuri skirta sugrupuoti žmones pagal įvairius socialinius ir moralinius tipus – žmonės, kuriems reikia pagalbos, ir žmonės, kurie piktnaudžiauja ar piktnaudžiavo, pavyzdžiui, narkotinių medžiagų vartotojai. Šie „tipai“ dažnai yra pagrįsti numanomu ir neišsakytu socialinio darbo deficito modeliu, kuriame praktikai stengiasi kompensuoti arba užbaigti tai, ko trūksta

paslaugų vartotojų gyvenime. Nors valstybės nustatytos politikos praktikos siūlo tam tikras gaires, šie politiniai veiksniai nėra visada makrolygio. Socialinių paslaugų organizacijos, vietos bendruomenės ir tarpasmeniniu lygmeniu veikiantys veikėjai taip pat diktuoja socialinio darbo vertinimo modelius ir principus bei nustato paslaugų prieinamumą vadovaudamiesi konkrečiais etiniais kriterijais. Nepaisant to, politinio socialinio darbo vertinimo struktūros dažnai grindžiamos tam tikra teorija, kuriai pritaria šiuolaikinės politinės valdžios institucijos, todėl jos yra normatyvinės (Parker, 2020). Tokių vertinimo metodų pavyzdžiai: valstybinės institucijos, kurios stengiasi standartizuoti paslaugas, reguliuoti jas ir kontroliuoti jų teikimą, dažnai siekdamos gerinti konkrečių grupių elgesį ir gyvenimo būdą, taip pat sprendžiant sveikatos ar darbingumo problemas. Naudojant šį modelį, socialinio darbo vertinimai gali būti taikomi:

- Socialinės rizikos veiksnius patiriančių šeimų atžvilgiu, įskaitant šeimas, kurios laikomos potencialiai rizikingos. Šis vertinimas gali apimti tėvų pajėgumą užtikrinti tinkamą vaikų priežiūrą, atsižvelgiant į šeimos aplinkybes, galimas grėsmes vaikams ir kitus veiksnius.
- Teisėse sistemose jaunimo nusikalstamumo vertinimai gali būti naudojami tam, kad būtų nustatytos tinkamos bausmės ar alternatyvios priemonės, skirtos jauniems nusikaltėliams.
- Gentes vertinimui. Teoriniai vertinimai dažnai priskiriami mezopolitiniam lygmeniui, kuris skatina ištikimybę disciplinai ir kartais gali būti labai specifiniai, pavyzdžiui, kai naudojamos kognityvinio elgesio metodikos, vėrauja psichodinaminės teorijos (Sheldon, McDonaals, 2009), arba kai dėmesys sutelkiamas į individualius atvejus, o ne bendruomenės plėtros metodus (Parker, 2014). Šie požiūriai skiriasi nuo makropolitinių vertinimų, kadangi jie geriau prisitaiko prie konkrečių kontekstų ir individualių poreikių, taip pat labiau orientuotas į individualius paslaugų gavėjus, kurie gali prašyti arba atsisakyti paslaugų pagal tam tikrą praktiką ar discipliną. Vis dėlto svarbu pripažinti potencialių pavojų tikimybę, kaip pernelyg griežtai laikomasi vieno specifinio praktikos modelio, kuris gali nepaisyti tarpasmeninių aspektų, kuris būtinas žmonių pokyčiams ir vystymuisi. Tai reikalauja iš socialinių darbuotojų, vykdančių vertinimus remiantis tam tikrais teoriniais metodais, nuolatinio refleksyvumo.
- Ritualinis-liturginis vertinimas. Liturgijos ir ritualo sąvokos turi skirtumų. Liturgija dažniausiai siejama su konkrečiais žodžiais, vartojamais religiniame kontekste, kurie veda žmones link pažįstamų garbinimo ir tikėjimo būdų. Ritualai susiję su praktinėmis veiksmo procedūromis, kurios dažnai vykdomos kartu su tam tikra liturgija. Šie du terminai turi iš dalies bendrų bruožų, tačiau gali ir skirtis. Pavyzdžiui, ritualinė-liturginė perspektyva gali būti suprantama kaip formalus požiūris į vertinimą, kuriame organizacijos naudoja formalias ar kontrolines priemones, siekdamos įgyvendinti tam tikrus tikslus. Tai gali panašėti į procedūrinius vertinimus (Postle, 2014). Toks požiūris reikalauja, kad būtų laikomasi iš anksto sutartų žodžių ar paslaugų, vadovaujantis objektyvia struktūra, siekiant užtikrinti tvarką ir vienodą požiūrį. Pavyzdžiui, socialiniame darbe naudojamos nustatytos vertinimo priemonės, skirtos stebėti vaiko vystymąsi, psichikos sveikatą ir priežiūros valdymą. Tačiau panašiai kaip teorinių vertinimo metodų atvejais, šis ritualinis požiūris gali turėti trūkumų, pavyzdžiui, gali trūkti asmeniškumo ir asmeninių nuostatų.
- Ritualinis-santykinis vertinimas. Ritualiniai-santykiniai vertinimo metodai siekia dar gilesnio ir jautresnio bendravimo tarp žmonių ir su žmonėmis, kur santykiai tampa svarbiausia tema. Šie metodai pabrėžia socialinio darbo teorijos ir praktinės pagalbos sąveiką, kuri kelia žmoniškųjų ekologinių sąlygų humanizavimą, o tai atitinka, kaip praktikuojamas socialinis darbas (Bell, 2009). Šis požiūris perkelia socialinį darbuotoją iš paprasto darbuotojo lygmens į profesinį ir tarpasmeninį. Didelį dėmesį atkreipiant į santykinį darbą, socialinio darbo vertinimas gali lemti konfliktą tarp socialinių darbuotojų ir hierarchijų bei formalių organizacijų, o svarbiausia – su žmogaus teisių ir socialinio teisingumo gynėjais.

Be to, Burton, Halonen ir Heinonen (2022) išsamesnėje analizėje paaikšino ir socialinių teorijų svarbą poreikio vertinimo procese, aiškiai akcentuodami svarbiausius kriterijus:

- Ekologinė sistemų teorija. Daugelyje socialinio darbo sričių ekologinė (arba ekosistemų) koncepcija buvo priimta, nes padeda suprasti, kaip individai sąveikauja, veikia ir yra paveikiami kitų žmonių, institucijų bei didesnės aplinkos. Pagal Corcoran, Nichols-Casebolt (2004), ekologinė teorija remiasi „asmuo–aplinka“ perspektyva, įtraukiant socialinius, ekonominius, politinius ir kultūrinius aspektus bei atsižvelgiant į mikro-, mezo- ir makrolygius. Autorių nuomone, atliekant poreikio vertinimą, remiantis ekologine sistemų teorija, būtina įvertinti tokius veiksnius kaip asmuo, šeima, bendruomenė, socialinė aplinka, tinklai, platesnės kultūros vertybės, teisės, papročiai ir ištekliai. Galima įvertinti žmogaus stiprybes ir iššūkius jo aplinkoje, nustatyti tinkamas intervencijas.
- Stipriųjų pusių perspektyva. Ja grįstas vertinimas pradedamas ne nuo kliento problemų vertinimo, bet atliekamas socialinio darbuotojo kaip katalizatoriaus vaidmuo, suteikiant palaikymą ir pagalbą žmonėms, kad jie galėtų dėti pastangas dėl pokyčių savo gyvenime. Parker ir Bradley (2014), Parker, Crabtree, Azman, Nikku ir Nguyen (2017) pateikia kelias gaires stipriųjų pusių perspektyva grįstam vertinimui, kurios laikomos tinkamais socialinio darbo praktikos bruožais: atkreipti dėmesį į kliento požiūrį, jo situacijos prasmę ir tai, kaip jis jaučiasi dėl esamos situacijos; sužinoti kliento poreikius ir lūkesčius situacijoje; skatinti klientą nustatyti savo individualias ir išorines stiprybes bei aptarti, ar jos buvo jam naudingos; vertinimas kaip bendradarbiavimo procesas, kuris padeda mažinti socialinio darbuotojo ir kliento galios skirtumus; vertinti ir pripažinti kiekvieno kliento unikalumą; vertinti stiprybes, kylančias iš žmogaus unikalių savybių, ypatybių ir talentų, taip pat išorinių išteklių (pavyzdžiui, grupių, bendruomenių ir ryšių, su kuriais jie susiję); kaltinimo vengimas. Dažnai žmonės gali pasinaudoti turimais ir išoriniais ištekliais, kad įveiktų iškilusias problemas ir sunkumus. Palaikymas ir skatinimas gali padėti pradėti šį procesą. Negalima manyti, kad žmonės kreipiasi pagalbos į socialines paslaugas dėl savo trūkumų ar negebėjimo būti savo pokyčių agentais.
- Struktūrinė socialinio darbo teorija orientuota į pagrindines socialinių problemų priežastis ir siekia sumažinti jų poveikį žmonėms. Struktūrinės perspektyvos tikslas yra mažinti visuomenės nelygybę tiek instituciniu, tiek socialiniu lygmeniu (pavyzdžiui, rasizmas ir seksizmas). Struktūrinė teorija teigia, kad esama visuomenės tvarka suteikia galią ir privilegijas keliems žmonėms, kartu išlaiko nelygybę daugeliui. Ji pripažįsta, kad individai turi per mažai arba visai neturi galių konfrontuoti platų socialinių veiksnių spektrą ir atsitraukia nuo individualios patologijos požiūrio, kuris dažnai kaltina žmones, patiriančius socialinių problemų padarinius. Struktūrinis socialinis darbas siekia spręsti tiek individualius poreikius, tiek socialinį teisingumą. Taip pat reikia atsižvelgti į tai, kad visuomenės struktūros, tokios kaip rasė, klasė, amžius, lytis, negalia / gebėjimas ir pan., dažnai yra neteisingos ir represinės, tad gali kilti sunkumų situacijose, kai žmonės kreipiasi pagalbos į socialinių paslaugų organizacijas (pavyzdžiui, diskriminacinės agentūros praktikos, nepakankamos socialinės paramos programos ir prielaidos, kurios nustato agentūros politiką). Daugeliu atvejų socialiniai darbuotojai yra socialinės kontrolės agentai ir palaiko dominuojančią tvarką (Parker, Bradley, 2014; Parker, Crabtree, Azman, Nikku, Nguyen, 2017). Poreikio vertinimas yra dinamiškas ir svarbus procesas socialinio darbo srityje, jis apima informacijos rinkimą, kliento poreikių suvokimą, sprendimų priėmimą, planavimą ir intervencijų įgyvendinimą. Poreikio vertinimas – sudėtingas procesas, jis apima socialinių darbuotojų ir klientų santykius bei įvairias sistemas, reikalauja empatijos, supratimo ir bendradarbiavimo su klientais, taip pat atsižvelgti į įvairias aplinkybes ir veiksnius, kurie daro įtaką kliento gyvenimui. Poreikio vertinimas – tai kur kas daugiau nei techninė veikla. Tai yra pažinimo, gebėjimo suvokti kiekvieno asmens unikalumą ir stiprybes procesas.

POREIKIO VERTINIMO ETAPAI IR PROCEDŪRA

Šiame skyriuje aptariama poreikių vertinimo procedūra, susijusi su socialinio darbo praktika. Pateikiamas išsamus šešių etapų poreikių vertinimo modelis, pradedant problemos nustatymu ir baigiant išvadamis bei rekomendacijomis klientui. Poreikių vertinimas nėra mechaninis procesas, bet individuali tyrimo forma. Socialinio darbuotojo vaidmuo vertinimo kontekste akcentuojamas kaip aktyvus ir apimantis pagarbą, rūpestį, įsipareigojimą ir pasitikėjimą. Proceso sėkmę lemia ne tik informacijos gausa, bet ir socialinio darbuotojo gebėjimas atskirti subjektyvumą, vadovaujantis etikos vertybėmis ir kliento gerove. Visa ši informacija gali būti vertinga ir naudinga socialiniams darbuotojams, nes pateikiami išsamūs poreikių vertinimo etapai, kuriuos galima pritaikyti skirtingose situacijose ir su įvairiais klientais. Svarbiausia yra individualus požiūris į asmenį, jo istoriją ir realų socialinių paslaugų poreikį, kuris atitiktų ir realius poreikius.

Pagrindinis poreikių vertinimo tikslas – pagerinti žmogaus būklę, identifikuojant socialinę problemą, paverčiant ją poreikiu ir pasiūlant sprendimo būdą. Socialinių paslaugų poreikio vertinimas gimsta iš esamų ir vyraujančių socialinių spragų (ar jų trūkumo): visuomenės neramumų, reikšmingų atvejų, politinių ir ekonominių sąlygų svyravimų ir pagrindinių demografinių tendencijų pokyčių. Taigi, pradiniai poreikių vertinimo žingsniai tam tikrais atžvilgiais yra numatyti iš anksto (Unrau, Gabor, Grinell, 2007).

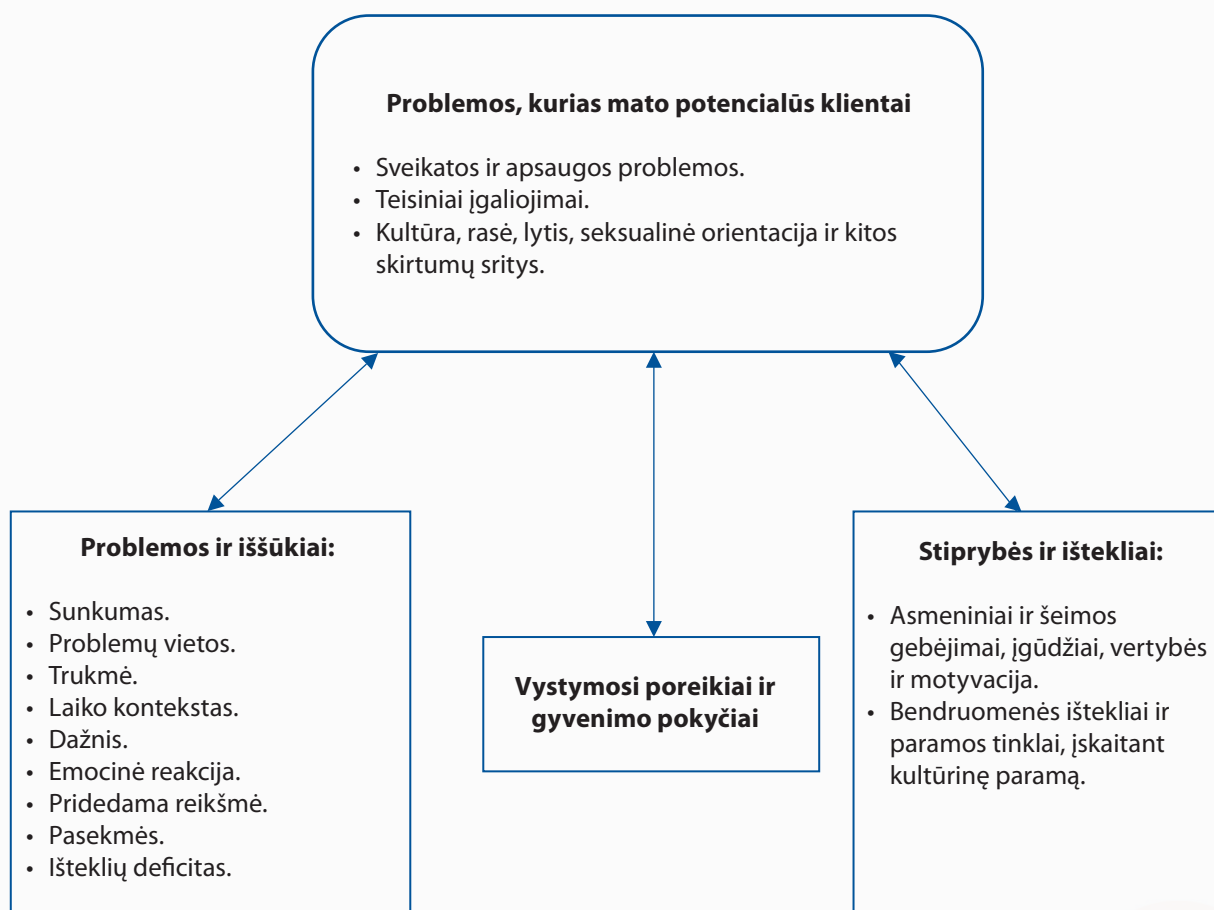
Pasak Rooney, Rooney, Hepwoth, Strom-Gottfried (2017), atliekant vertinimą, socialiniam darbuotojui reikia turėti pakankamai žinių apie klientą ir vyraujančias sistemas (pavyzdžiui, ekonomines, teises, švietimo, medicinos, religines, socialines, tarpasmenines), kurios veikia kliento sistemą. Vertinant individo funkcionavimą, reikia įvertinti įvairius to asmens funkcionavimo aspektus. Pavyzdžiui, socialiniam darbuotojui gali tekti atsižvelgti į dinamines sąveikas tarp individo biofizinių, pažintinių, emocinių, kultūrinių, elgesio ir motyvacinių posistemų ir susieti šios sąveikos ryšį su kliento problemomis. Kai klientų sistema yra pora ar šeima, vertinant reikia atkreipti dėmesį į komunikaciją ir sąveikos modelius, taip pat kiekvieną sistemos narį. Ne kiekviena sistema ir posistemis vaidina svarbų vaidmenį sprendžiant problemas, su kuriomis susiduria tam tikri klientai. Vertinimo procesas turėtų prasidėti nuo santykių ir pasitikėjimo su asmeniu užmezgimo. Darbuotojai turėtų sukurti saugią ir patogią aplinką, užtikrinti konfidencialumą ir privatumą. Aktyvaus klausymosi įgūdžiai turėtų būti naudojami siekiant paskatinti asmenis atvirai dalytis savo poreikiais, rūpesčiais ir tikslais (Omeje, 2023).

Strevink, Linderbetg, Spiegel ir Nieboer (2020) teigia, jog poreikio vertinimas atliekamas tiesiogiai paklausiant žmogaus, ar jis turi tam tikrų problemų ir kokio dydžio. Pasak Stefaniak (2020), poreikių vertinimo metu poreikių vertintojas yra atsakingas už duomenų rinkimą. Jis atlieka poreikių analizės užduotis, remdamasis poreikių vertinimo metu surinktais duomenimis, kad nustatytų esamą problemą ar pageidaujamą būseną. Remiantis Zastrow (2006), vertinimas yra tyrinėjimo dalis, per kurią specialistas įgyja supratimą apie klientų problemas, stiprybes, tarpasmeninius ir vidinius bei aplinkos veiksnius, su kuriais klientas susiduria. Tikslų nustatymas ir intervencijos labai priklauso nuo to, kas vertinama šiuo metu ar buvo vertinama. Vertinimo tikslumo lygis lemia tikslų ir intervencijų praktiškumą bei sėkmę. Kad būtų pasiektas bet koks aiškus ir teigiamas pokytis, turi būti atliktas tikslus ir išsamus atitinkamos temos įvertinimas ir analizavimas. Rooney, Rooney, Hepworth ir Strom-Gottfried (2017) teigia, jog socialiniai darbuotojai, prieš pradėdami atlikti poreikių vertinimo procedūrą, visais atvejais turėtų įvertinti tris pagrindinius klausimus, siekdami spręsti socialinę problemą:

1. Ką klientas laiko pagrindinėmis problemomis ar rūpesčiais? Kartais šis etapas vadinamas „pradėti ten, kur yra klientas“. Šis klausimas pabrėžia socialinio darbo būtinybę kliento apsisprendimui ir įsipareigojimui padėti jam (jei tai teisėta, etiška ir įmanoma) pasiekti savo tikslų. Praktiškai dalijimasis rūpesčiais padeda klientui palengvinti kai kurias naštas ir sumažinti nuogąstavimus, dėl kurių jis pasirengęs bendrauti (Rooney, Rooney, Hepworth, Strom-Gottfried, 2017).

2. Į kokius esamus ar būsimus teisinius įgaliojimus (jei tokių yra) klientas ir socialinis darbuotojas turi atsižvelgti? Jei klientas yra įpareigotas gauti paslaugas arba susiduria su kitais teisiniais rūpesčiais, šis veiksnys gali lemti vertinimo pobūdį ir tai, kaip klientas prisistato (Rooney, Rooney, Hepworth, Strom-Gottfried, 2017).

3. Kokiems (jei yra) potencialiems rimtiems sveikatos ar saugos klausimams gali reikėti socialinio darbuotojo ir kliento dėmesio? Socialiniai darbuotojai turi būti budrūs dėl sveikatos problemų ir kitų sąlygų, kurios gali kelti pavojų klientams. Šios problemos gali būti pagrindinės sprendžiant kliento problemą arba gali rodyti pavojų, dėl kurio reikia nedelsiant įsikišti darbuotojui. Nors profesija teikia didelę reikšmę kliento apsisprendimui, socialiniai darbuotojai turi veikti – net jei tai reiškia nepaisyti kliento norų – situacijose, kurios kelia „rimtą, numatomą ir neišvengiamą žalą“ (Rooney, Rooney, Hepworth, Strom-Gottfried, 2017).

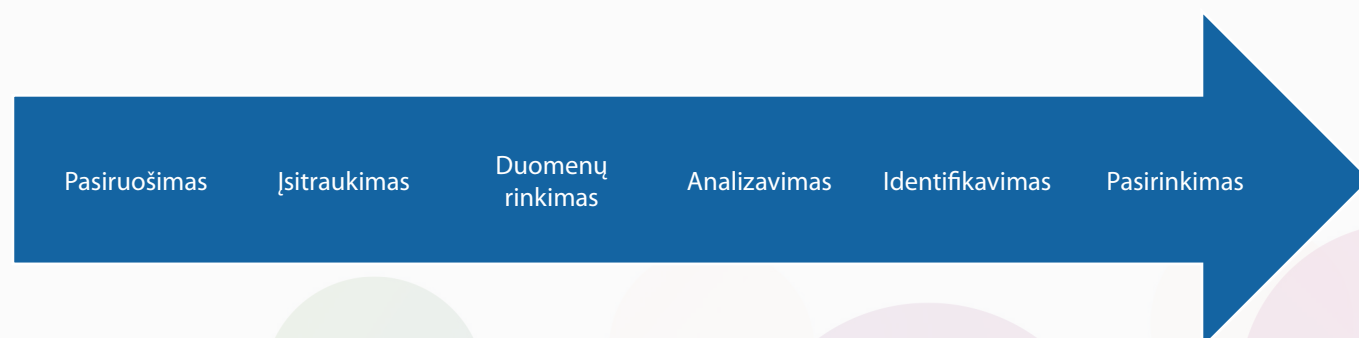


4 pav. Sritis, į kurias reikia atkreipti dėmesį vertinant stipriąsias puses ir problemas (remiantis Rooney, Rooney, Hepworth, Strom-Gottfried, 2017)

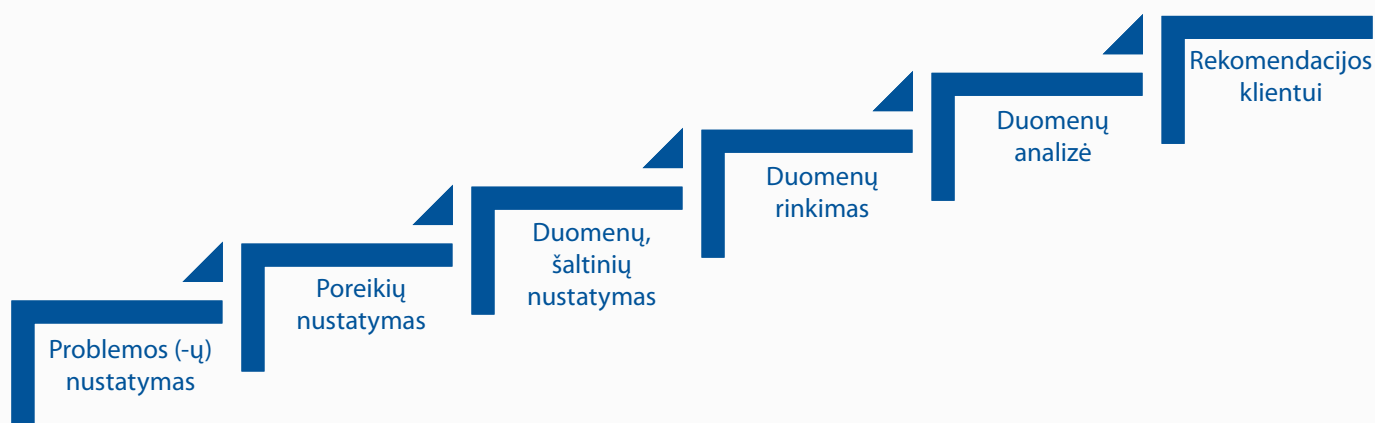
Pasak autorių, išnagrinėjęs šiuos tris pagrindinius klausimus, socialinis darbuotojas toliau tyrinėja kliento funkcionavimą, sąveiką su aplinka, problemas ir iššūkius, stipriąsias puses ir išteklius, vystymosi poreikius ir gyvenimo pokyčius bei pagrindines su atveju susijusias sistemas. Zastrow (2006) siūlo, be šių pagrindinių klausimų ar problemų, atsižvelgti ir į šiuos:

- Kokių konkrečiai yra problemų?
- Kaip klientas suvokia problemas?
- Kas yra įtrauktas į problemų sprendimo sistemą?
- Kaip klientas dalyvauja problemų sprendimo procese?
- Kokios yra problemų priežastys?
- Kur atsiranda ar pasireiškia problemiškas elgesys?
- Kada atsiranda ar pasireiškia problemiškas elgesys?
- Koks yra problemiško elgesio dažnis, intensyvumas ir trukmė?
- Kokia yra problemiško elgesio istorija?
- Ko klientas nori?
- Kaip klientas bandė spręsti problemą?
- Kokių įgūdžių klientui reikia kovoti su problema?
- Kokių išorinių išteklių reikia kovoti su problema?
- Kokie yra kliento ištekliai, įgūdžiai ir stiprybės?
- Kokie rekomenduojami veiksmų kursai?

Yra daug galimų poreikių įvertinimo būdų, o atliekamų poreikių vertinimo tipas turi atitikti politikos ar paslaugų teikimo mastą, kuriam jis skirtas formuoti (Smart, 2019). Analizuojant literatūrą pastebima keletas poreikio vertinimo požiūrių ir būdų, tačiau, nepriklausomai nuo daugybės egzistuojančių poreikių vertinimo požiūrių, yra bendrumų, nes kiekvienas požiūris, procesas ar modelis apima tuos pačius pagrindinius komponentus, kurie apima poreikių vertinimą. Toliau pateikiama Stefaniak (2020), Killick, Taylor (2020) ir Unrau, Gabor, Grinell (2007) šešių etapų poreikio vertinimo procesų sintezė. Joje žingsnis po žingsnio aprašomas vertinimo procesas, kuris gali būti pritaikytas sistemingam poreikių vertinimui atlikti. Pasak autorių, poreikių vertinimas yra pagrindinis socialinio darbo vaidmuo.



5 pav. Šešių etapų poreikio vertinimo procesas (Killick, Taylor, 2020)



6 pav. Poreikių vertinimo procesas (Stefaniuk, 2020)

PIRMASIS ETAPAS – PROBLEMOS (-Ų) NUSTATYMAS. Dažniausiai žmonės kreipiasi dėl poreikių vertinimo, kuomet susiduria su tam tikros rūšies problema arba įvykiu, kuris skatina aptarti poreikius ar atlikti pagrįstą poreikių vertinimą (Stefaniuk, 2020). Pirmasis poreikių vertinimo procedūros etapas dažnai prasideda poreikių vertintojo – socialinio darbuotojo ir kliento susitikimu (Stefaniuk, 2020). Pirminio susitikimo metu klientas dažniausiai pateikia susirūpinimą ir nepasitenkinimą keliančios situacijos apžvalgą. Pirmojo susitikimo metu poreikių vertintojas turi įvertinti, kas dalyvaus vertinimo procese, susipažinti su aplinka, kurioje veikia žmogus: artimiausi šeimos nariai, išplėstinė šeima, socialiniai tinklai, bendruomenė ir kt. (Killick, Taylor, 2020). Rooney, Rooney, Hepwoth ir Strom-Gottfried (2017) teigia, jog pirmoje sesijoje socialinis darbuotojas paprastai gauna daug informacijos. Tada jis turi įvertinti informacijos prasmę ir reikšmę, kaip klostosi kliento ir socialinio darbuotojo sąveika. Per pirmąjį kontaktą su klientu, prieš pradėdant planuoti galimus intervencijos etapus, reikia skirti laiko apsvarstyti:

- klientų grupės – problemų supratimas;
- individualus asmuo – supratimas, požiūriai ir nuostatos;
- darbo etapas – vizito įtraukimas į platesnį kontekstą;
- jūsų asmeniniai jausmai.

Killick ir Taylor (2020) teigia, jog gali būti užduodami konkretūs klausimai, kurie gali padėti formaliam pasirengimo procesui. Asmens tema, naudojama teorija ir žinios, siekiant apsvarstyti, kaip asmuo gali jaustis. Vertinama situacija padės užtikrinti aktyvų bendradarbiavimą su kitų sričių specialistais ir skatins jų efektyvų dalyvavimą. Klausimai vertinančiajam, analizuojamos paties darbuotojo mintys ir jausmai, klausama, kaip tai gali prisidėti prie teigiamo rezultato.

1 lentelė. Pasiruošimas kontaktui su klientu (remiantis Taylor, Davine, 1993)

ASMUO	Kokios žinios (teorija) padės suprasti situaciją?
	Kokia informacija jau surinkta arba turima?
	Kokių vilčių ir baimių gali turėti žmogus?
DARBAS	Kaip ši specifinė sąveika dera su platesniu darbu?
	Kaip turėtų atrodyti geras ir patenkinamas rezultatas?
	Kokie yra mano pagrindiniai šios sąveikos tikslai?
SAVASTIS	Kokias prielaidas darau?
	Kokį nerimą jaučiu? Kas gali nutikti?
	Kokius įgūdžius naudosiu siekdamas tikslų?

Unru, Gabor ir Grinell (2007) teigia, jog prieš pradėdami poreikių vertinimą turime gerai pagalvoti, kaip apibrėžti socialinę problemą, kurią analizuosime. Poreikių vertinimas susideda iš trijų komponentų: konkrečios socialinės problemos, socialinio poreikio ir galimo sprendimo (-ų). Tai, kaip apibrėžiame konkrečią socialinę problemą, lemia, kokio tipo duomenis renkame ir koku būdu juos renkame. Taip pat socialinės problemos apibrėžimas turi didelę įtaką mūsų siūlomoms sprendimams apibrėžtai problemai spręsti. Taigi, pirmiausia būtina apsvarstyti ir apibrėžti socialinę problemą, tik po to apsvarstyti galimų sprendimų, kurie padėtų ją išspręsti, mastą.

ANTRASIS ETAPAS – POREIKIŲ NUSTATYMAS. Šiame etape svarbu žmogiškasis ryšys, gebėti įsiklausyti į asmens situaciją ir suvokti ją iš kliento perspektyvos (Killick, Taylor, 2020). Rooney, Rooney, Hepworth ir Strom-Gottfried (2017) teigia, jog pradinis kontaktas su klientu nebūtinai reiškia norą naudotis paslaugomis. Kartais, kai klientus nukreipia kiti asmenys, dažnai gydytojai, šeimos nariai ar kiti specialistai, jie gali būti nusistatę dėl savo problemos. Svarbu paaiškinti klientams, kad jie turi galimybę pasirinkti, kaip spręsti problemas. Priverstiniai klientai yra asmenys, kurie patys nenoriai kreipiasi pagalbos, bet yra verčiami kitų asmenų. Šie klientai dažnai nemato savęs kaip turinčius problemų arba mano, kad nukreipimo šaltinis spaudžia juos kreiptis dėl pagalbos. Dažnai šie klientai sako: „Aš nežinau, kodėl turėjau ateiti. Mano žmona (nukreipimo šaltinis) turi problemų. Ji turėtų būti čia.“ Kai motyvacijos šaltinis yra už kliento kontrolės ribų, sunkiau nustatyti problemos dydį. Bandydami suprasti ir sumažinti kliento neigiamą požiūrį dėl spaudimo ieškoti pagalbos, turėtumėte įtraukti klientą į jo / jos gyvenimo situaciją. Tikslas yra nustatyti, ar galima rasti sritis, kuriose klientas jaučia nepasitenkinimą arba susidomėjimą, ir naudoti tai kaip motyvacijos šaltinį. Jei klientas pripažįsta problemą, jos pobūdis tampa aiškesnis, o poreikio vertinimas gali prasidėti įprastine tvarka.

Klientai apibrėžiami pagal du itin svarbius kriterijus: jie turi nusiskundimų ir sudaro sutartį su socialiniu darbuotoju dėl tam tikrų veiksmų apie tai. Jei klientas aiškiai suvokia savo problemą, žino ir priima esamą situaciją, jis gali aiškiai kalbėti ir išreikšti savo poreikius, aiškiai suformuluoti jų vertinimo svarbą. Tačiau jei klientas nejaučia, kad suvokia situaciją ir esamas problemas, jis gali negebėti aiškiai išreikšti savo poreikių (Stefaniak, 2020). Rooney, Rooney, Hepworth ir Strom-Gottfried (2017) teigia, jog rekomenduoti klientai gali kreiptis ir priimti paslaugas noriai, net jei jos buvo paskatintos specialisto, draugo ar šeimos nario. Tačiau daugelis nukreiptų klientų pasyviai į tai reaguoja, nes kažkas mano, jog jiems „reikia pagalbos“. Jų kontakto pradžia nebūtinai reiškia norą priimti paslaugas. Taigi, ne visada įmanoma įtraukti asmenis į vertinimo procesą. Daugeliu atvejų galima nustatyti tam tikras susitarimo sritis tarp poreikių vertintojo ir kliento, kuriomis būtų galima pagrįsti darbo santykius (Killick, Taylor, 2020). Tam reikės, kad socialinis darbuotojas atliktų vertinimą ir visapusiškai ištirtų esamą problemą, nustatytų, kas

turi įtakos problemos atsiradimui. Tuomet vertindamas poreikius socialinis darbuotojas užduoda tam tikrų klausimų, kad gebėtų geriau suvokti kliento poreikius. Pasak Unru, Gabor ir Grinell (2007), poreikių nustatymo etape klausimų formulavimas gali padėti apibrėžti socialinę problemą iš skirtingų perspektyvų, taip pat suteikia aiškesnį vaizdą apie skirtingus poreikius ir galimus intervencijos metodus. Autorių pateikti klausimų pavyzdžiai rodo, kad būtina išnagrinėti egzistuojančią socialinę problemą pasitelkus įvairias galimas dimensijas, kitaip rizikuojama pasiūlyti šališkus sprendimus. Galimos klausimų konstravimo svarstymo sritys, rengiant vertinimo klausimus:

- Ar socialinė problema yra ūmi, ar lėtinė?
- Ar problema yra ilgalaikė, ar tokia, kurią kažkas sukėlė?
- Su kokiomis socialinėmis problemomis susiduria šeima / asmuo / bendruomenė?
- Koks asmens požiūris į problemą?
- Kokias paslaugas klientas (-ai) laiko svarbiomis?
- Kokių paslaugų klientas pageidauja?
- Ar žino pagrindinę informaciją apie teikiamas ir organizuojamas socialines paslaugas mieste?

Svarbu įsiminti, kad pirminius poreikius dažniausiai suvokia ir jaučia pats klientas. Poreikių vertintojas turi patikrinti, ar tai yra tikrieji poreikiai, susiję su jo nagrinėjama problema. Tai padaryti ir atlikti galima surinkus pakankamą kiekį duomenų iš įvairių šaltinių, kad būtų galima atsakyti į klausimus, susijusius su problema (Stefaniak, 2020).

TREČIASIS ETAPAS – DUOMENŲ, ŠALTINIŲ IDENTIFIKAVIMAS. Kai poreikių vertintojas – socialinis darbuotojas ir klientas nustato tikslą ir kylančius poreikius, vertintojas gali pradėti vertinti poreikius. Svarbu suprasti, kad pirminiai poreikiai, kuriuos socialinis darbuotojas pradeda tirti, ne visada yra tie, kurie apibendrinami poreikių vertinimo pabaigoje. Kartais atsiranda naujos papildomos informacijos ir poreikiai modifikuojami arba iš viso keičiami. Labai mažai atvejų, kada poreikių vertinimo metu jie nėra koreguojami. Šiame poreikių vertinimo etape poreikių vertintojas ieško ir domisi, kokių duomenų reikės (Stefaniuk, 2020). Unru, Gabor ir Grinell (2007) siūlo parengtus kriterijus, kurie padės apibrėžti, kokių duomenų reikės:

- Demografiniai rodikliai, pavyzdžiui, amžius, lytis, rasė ir socialinė bei ekonominė padėtis.
- Narystė sistemose ir grupėse, tokiose kaip šeima, profesinės darbo komandos, organizacijos nariai.
- Sąlygos, tokios kaip žmonės, gaunantys valstybės pagalbą, socialinio būsto gyventojai ir globos namų klientai bei pan.

KETVIRTASIS ETAPAS – DUOMENŲ RINKIMAS. Poreikių vertintojas nustato duomenų rinkimo šaltinius ir priemones, kuriais remiantis bus atliekamas duomenų rinkimo procesas. Atsižvelgiant į organizacijos tipą, poreikių vertintojui gali tekti gauti specialų leidimą rinkti duomenis. Killick ir Taylor (2020) siūlo, jog pirminiai informacijos šaltiniai duomenims rinkti gali būti:

- pats asmuo, kuriam atliekamas poreikio vertinimas;
- šeimos nariai, globėjai;
- namų aplinka ir jos stebėjimas;
- šeimos narių, kartu gyvenančių asmenų sąveika;
- kitų sričių specialistai;
- esamų bylos įrašų skaitymas;
- susisiekimas su kitais galimais asmenimis, kurie gali prisidėti prie vertinimo proceso.

Atliekant poreikių vertinimą, turėtų būti atsižvelgiama į kliento stipriąsias puses ir poreikius, taip pat apsauginius veiksnius bei riziką. Kiti specialistai ir šeimos nariai gali būti labai svarbūs teikiant informaciją, pasitelkiant specifines žinias ir patirtį (Killick, Taylor, 2020). Omeje (2023) teigia, jog duomenų rinkimo etape aktyvus bendradarbiavimas su klientais ir jų šeimomis, kitų sričių specialistais ir atitinkamomis organizacijomis yra būtinas ir svarbus, siekiant užtikrinti visapusišką ir tikslingą poreikio vertinimą. Pasak autoriaus, poreikių vertintojai, įtraukdami kaip įmanoma daugiau suinteresuotų šalių, gali įgyti įvairių požiūrių ir patirties, o tai leidžia plačiau ir visapusiškiau suprasti kylančius klientų poreikius. Efektyvus bendradarbiavimas su kitų sričių specialistais gali užtikrinti, kad būtų dalijamasi svarbia informacija, bei teikiamos pagalbos efektyvumą ir kokybę.

Pasak Unru, Gabor ir Grinell (2007), duomenų rinkimo etapas apima išsamią procedūrų schemą, kurios tikslas yra surinkti duomenis konkrečiai paskirčiai – atsakyti į poreikių vertinimo klausimus. Galimi įvairūs duomenų rinkimo būdai. Jie gali būti renkami, kaip minėta anksčiau, iš daugybės šaltinių, įskaitant žmones, esamus įrašus ir duomenų bazes. Taip pat galima pasinaudoti jau esančiais duomenimis arba rinkti naujus, jei jų nėra. Yra daug būdų rinkti duomenis, tačiau autoriai pateikia penkis dažniausiai naudojamus:

- Esamų ataskaitų peržiūra. Tai procesas, kurio metu atidžiai išnagrinėjami duomenys ir informacija, pateikiama jau esamoje medžiagoje, pavyzdžiui, atliktuose tyrimuose, vyriausybės dokumentuose, spaudos pranešimuose, socialinių paslaugų organizacijų tvarkose, įstaigų metinėse ataskaitose, svarbių susitikimų protokoluose ir kt. Iš šių daugelio esamų šaltinių pateikti duomenys paprastai yra aprašomieji. Iš pirmo žvilgsnio gali atrodyti, kad esamų ataskaitų peržiūra yra daug laiko reikalaujanti akademinė užduotis, tačiau ilginiui tai gali tikrai sutaupyti laiko. Peržiūrint, ką kiti jau padarė, galima sutaupyti laiko, mokantis iš kitų klaidų, ir išvengti nereikalingo „dviračio išradimo“. Duomenys ir informacija, kuri jau surinkta iš paskelbtų ataskaitų ir straipsnių, leidžia susidaryti vaizdą apie tai, kiek dėmesio anksčiau sulaukė analizuojama socialinė problema. Apibendrinant, tokio tipo ataskaitų peržiūra suteikė atspirties tašką patobulinti savo poreikių vertinimo organizavimą, siekiant, kad jis būtų naudingesnis klientui (Unru, Gabor, Grinell, 2007).
- Antrinių duomenų analizė. Antrinė duomenų analizė skiriasi nuo esamų ataskaitų peržiūros proceso tuo, kad apima darbą su neapdorotais duomenimis. Tačiau duomenys paprastai buvo renkami kitu tikslu, o ne atsakant į mūsų poreikių įvertinimo klausimą (-us). Du įprasti antrinių duomenų analizės tipai, naudojami atsakant į poreikių vertinimo klausimus, yra surašymo duomenys bei klientų ir (arba) programos duomenys. Surašymo duomenys yra periodinės pasirinktų demografinių charakteristikų arba kintamųjų, apibūdinančių populiaciją, suvestinės. Surašymo metu dalyvių prašoma pateikti informaciją apie tokius kintamuosius kaip amžius, lytis, šeiminė padėtis, rasė ir pan. Taip pat asmenys surašymo procedūros metu kartais pateikia informaciją apie tokius kintamuosius kaip pajamų dydis, išsilavinimo lygis, užimtumo statusas ir negalia. Surašymo duomenys yra labai naudingi poreikiams vertinti, kai imtis lyginama su tiksline populiacija. Surašymo duomenys taip pat naudingi norint susidaryti bendrą vaizdą apie tam tikrą populiaciją tam tikru momentu. Kuo daugiau duomenų surašymo metu gaunama, tuo išsamesnis gyventojų aprašymas pateikiamas. Surašymo duomenų trūkumas – jie gali greitai pasenti, pateikia tik „bendrą gyventojų vaizdą“, nesuteikia aiškaus supratimo apie individualius skirtumus arba kaip atskiri bendruomenės nariai apibūdina save. Kiti duomenų šaltiniai – kliento duomenys ir programos įrašai. Du kiti duomenų šaltiniai, kuriuos galima naudoti antrinei duomenų analizei, yra esami kliento duomenys ir programos įrašai. Vis daugiau socialinio darbo programų rengia neoficialias ataskaitas, kuriose aprašomos jų teikiamos paslaugos. Socialinio darbo programų kūrėjai greičiausiai naudoja kliento duomenis, paimtus iš tam tikrų priėmimo formų ir kliento dokumentų. Programos duomenys paprastai suteikia

- informacijos apie demografinius rodiklius ir aptarnaujamų klientų profilį. Su klientais susiję duomenys naudingi poreikiams vertinti, nes sutelkia dėmesį į konkrečias kliento problemines sritis (Unru, Gabor, Grinell, 2007).
- Individualūs interviu. Bendraujant akis į akį su pagrindiniais informatoriais, galima gauti naujų ir originalių duomenų. Interviu su pagrindiniais informatoriais yra strategija, pagal kurią siekiama identifikuoti konkrečius žmones, kurie išmano mus dominančią socialinę problemą, ir juos apklausti. Pagrindiniai informatoriai gali būti bendruomenės lyderiai, įskaitant specialistus, valstybės pareigūnus, organizacijų ar įstaigų direktorius, socialinės tarnybos, klientai ir kiti galimi atrinkti gyventojai bei pan. Pokalbiai gali būti formalūs ir vykti pagal struktūruotą pokalbių planą. Jei norėtume gauti išsamesnių duomenų, vertėtų sukurti klausimus, kurie padėtų ieškoti konkretesnių ir išsamesnių atsakymų. Kita vertus, jei apie probleminę sritį žinoma labai mažai, galima naudoti neformalius nestruktūrizuotus interviu, kad būtų sudarytos sąlygos sklandžioms diskusijoms. Neformalūs interviu apima daugiau dialogo, kurio metu mūsų užduodamus klausimus generuoja patys pagrindiniai informantai – klientai (Unru, Gabor, Grinell, 2007). Rooney, Rooney, Hepwoth ir Strom-Gottfried (2017) teigia, jog informacija, gauta pokalbių su klientais metu, paprastai yra pagrindinis vertinimo informacijos šaltinis.
 - Grupinis interviu. Grupinis interviu yra duomenų rinkimo metodas, kuris leidžia vienu metu sužinoti kelių asmenų požiūrių perspektyvas. Tai sudėtingiau nei individualūs interviu, nes apima sąveiką tarp duomenų šaltinių, t. y. grupės narių, ir pačių narių. Trys grupinių interviu poreikių įvertinimo struktūrizavimo strategijos yra tikslinės grupės, nominalios grupės metodai ir vieši forumai (Unru, Gabor, Grinell, 2007).
 - Apklausos telefonu ir paštu. Pagrindinis apklausų telefonu ir paštu tikslas – surinkti daugelio žmonių nuomones, siekiant apibūdinti juos kaip grupę. Apklausoje pateikiamas klausimų sąrašas, sudarytas siekiant išsamiai išnagrinėti socialinę problemą. Tai galima atlikti telefonu arba paštu. Pasirinktas metodas priklauso nuo to, kiek klausimų užduodama ir kiek žmonių atrenkama. Jei yra tik keletas nesudėtingų klausimų ir per trumpą laiką surinkti duomenis, gali būti tikslinga atsitiktinai atrinkti ir apklausti žmones telefonu (Unru, Gabor, Grinell, 2007). Dirbant su vaikais ir vyresnio amžiaus, ypač silpnais pagyvenusiais žmonėmis, gali tekti labiau nei įprastai pasikliauti tam tikrais duomenų šaltiniais (pavyzdžiui, papildomais kontaktais ar stebėjimais) ir mažiau nei įprasta kitais šaltiniais (pavyzdžiui, kliento žodiniiais pranešimais). Kiti duomenų šaltiniai, pavyzdžiui, interviu su papildomais kontaktais (mokytojais, šeimos nariais, paslaugų teikėjais, instituciniais globėjais), gali būti svarbūs norint užbaigti patenkinamą vertinimą, nors, kaip minėta anksčiau, juose gali būti įvairių iškraipymų (Rooney, Rooney, Hepworth, Strom-Gottfried, 2017).

PENKTASIS ETAPAS – DUOMENŲ ANALIZĖ. Surinkus duomenis, poreikių vertintojas gali pradėti duomenų analizę. Duomenų analizės tikslas – suprasti, kas sukelia problemas ir nepatogumus (spragas), kurie nustatomi vertinant poreikius. Tai – gebėjimas suprasti duomenis, prasmingai tvarkyti informaciją, kuri padėtų klientui suprasti teikiamas rekomendacijas (Stefaniuk, 2020).

ŠEŠTASIS ETAPAS – IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS KLIENTUI. Tai baigiamasis poreikių vertinimo etapas, kuris sudarys trumpalaikių ir ilgalaikių rekomendacijų klientui sąrašą, atitinkančių poreikius, kurie buvo išryškinti poreikių vertinimo proceso metu. Poreikių įvertinimo rekomendacijos paprastai surašomos ir pateikiamos klientui ataskaitoje, po to vyksta susitikimas su klientu, kad būtų peržiūrėtas ataskaitos turinys. Gali būti atveju, kai klientas paprašys pristatyti poreikių vertinimo išvadas poreikių vertintojo organizacijos vadovybei arba asmenų grupei (Stefaniuk, 2020). Svarbu, kad penki ankstesni poreikių vertinimo žingsniai būtų sekami logiškai ir sistemingai, jog rezultatai ir rekomendacijos atitiktų pradinį vertinimo tikslą (Unru, Gabor, Grinell, 2007).

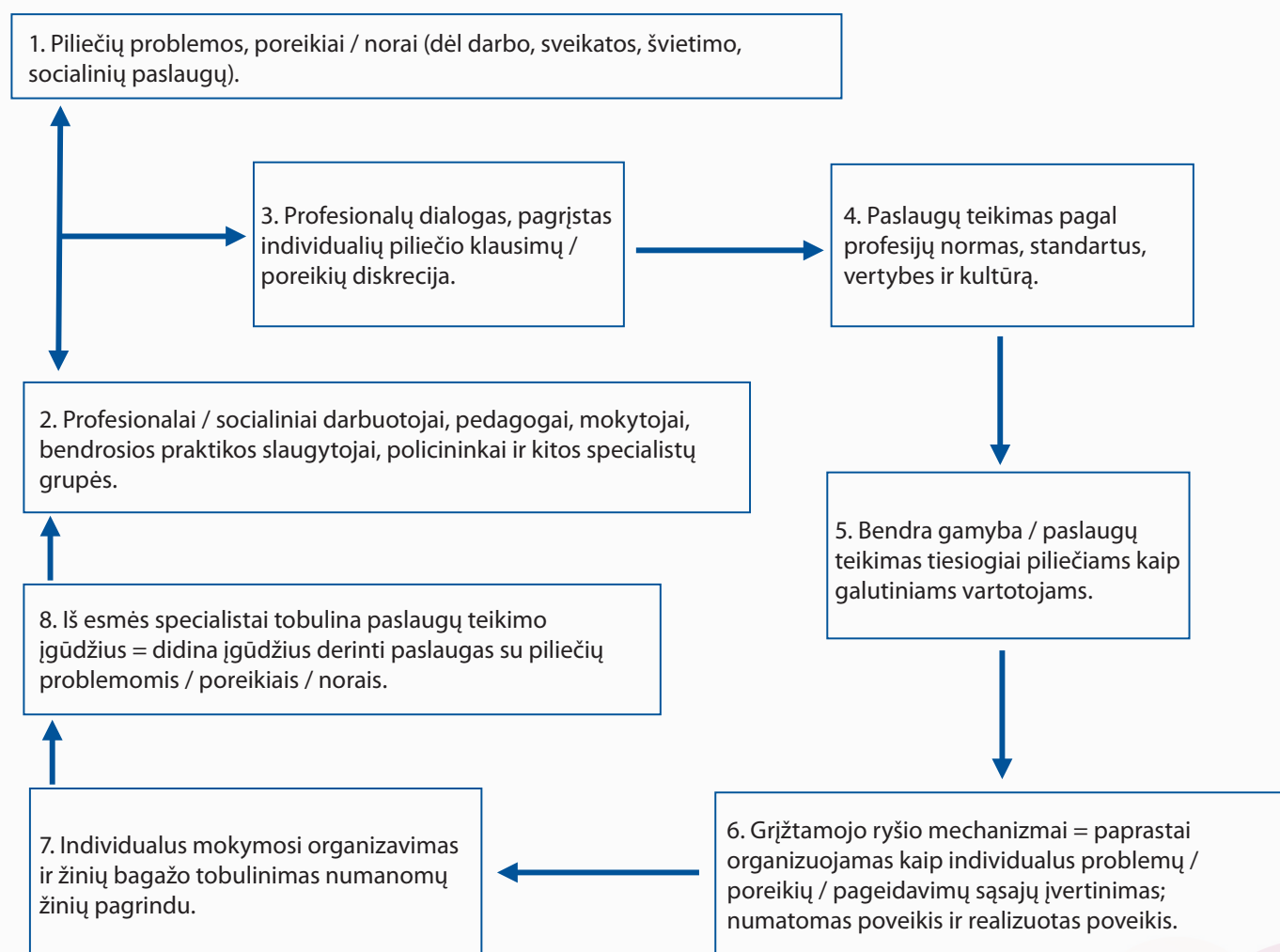
Pedersen ir Wilkinson (2018), analizuodami literatūrą ir remdamiesi kitų tyrėjų atliktais tyrimais, parengė poreikių vertinimo modelį, kurį sudaro keturi žingsniai (žr. 7 pav.):

1. Paslaugų specialistas dialogo metu įvertina kiekvieną asmenį, nustato jo kylančias problemas ir paslaugų poreikius.

2. Paslaugų specialistai teikia asmenims optimalias ir geriausias paslaugas, kurios padės spręsti socialines problemas ir patenkins poreikius. Paslaugų teikimas atliekamas laikantis profesinės etikos vertybių, normų, standartų ir tradicijų.

3. Paslaugų specialistai remiasi grįžtamojo ryšio mechanizmu, kuris leidžia palyginti ir įvertinti numatomą teikiamų paslaugų poveikį su realiu galimu poveikiu asmens problemoms ir poreikiams.

4. Paslaugų specialistai įsitraukia į nuolatinį asmeninį mokymą ir remiasi organizuotais grįžtamojo ryšio mechanizmais. Tokiu būdu siekiama tobulinti gebėjimą derinti asmenų problemas ir poreikius su paslaugų teikimu. Šis tikslas gali būti pasiektas vadovaujantis keturių žingsnių iteraciniu procesu, kuris sudaro nuolatinį mokymosi ciklą.



7 pav. Idealus gerovės paslaugų teikimo modelis ir praktika profesionalams (Pedersen ir Wilkinson, 2018)

Pasak Pedersen ir Wilkinson (2018), pirmas ir trečias langeliai atspindi pirmąjį žingsnį, ketvirtas ir penktas – antrąjį, šeštasis – trečiąjį, o septintas ir aštuntas – ketvirtą. Rodyklės 7 paveiksle rodo, kad keturi žingsniai yra kartotiniai, leidžia profesionalams kurti ciklišką mokymosi procesą. Autoriai, remdamiesi ankstesniais tyrimais apie profesijas, teigia, jog profesionalai kasdieniame darbe būti savarankiški. Savarankiškumas būtinas siekiant organizuoti asmenims geriausias galimas gerovės paslaugas, susijusias su jų problemomis ir poreikiais. Tai leidžia specialistams turėti teisę nustatyti ir spręsti piliečių problemas (Pedersen, Wilkinson, 2018).

Smart (2019) sudarė pagrindinius šešių poreikių vertinimo etapų klausimus.

2 lentelė. Šešių poreikių vertinimo etapų pagrindiniai klausimai (Smart, 2019; Altschuld, White, 2010; Rabinowitz, 2017)

1. POREIKIŲ VERTINIMO APIMTIS

Pagrindiniai klausimai:

- Koks yra poreikio vertinimo tikslas?
- Kas naudosis rezultatais?
- Kokie galimi ištekliai?
- Kaip įtrauksime bendruomenę?
- Kas bus sprendimų priėmėjai?

2. POREIKIŲ KRITERIJŲ NUSTATYMAS

- Sudaryti galimų kriterijų, reikšmingų nagrinėjamam kontekstui, sąrašą.
- Kriterijų išryškinimas leis įvertinti poreikius ir nustatyti galimus prioritetus.

3. DUOMENŲ RINKIMO PLANAS

- Nustatyti, kokių duomenų reikės ir kokius metodus naudosite?
- Apibrėžti visus galimus duomenų šaltinius.
- Sudaryti duomenų rinkimo ir duomenų analizės planą.

4. DUOMENŲ RINKIMAS, ANALIZAVIMAS IR PATEIKIMAS

- Surinkti ir analizuoti duomenis.
- Sintezuoti ir pateikti duomenis sprendimus priimantiems asmenims.

5. KRITERIJŲ PRITAIKYMAS IR PRIORITETŲ POREIKIAMS TEIKIMAS

- Nustatyti savo sprendimų priėmimo strategiją.
- Teikti pirmenybę poreikiams.

6. ATGALINIS RYŠYS

- Išryškinti prioritetinių poreikių problemas, rizikas, priežastis ir pasekmes.
- Ištirti veiksmingų intervencijų / metodų įrodymus.
- Pateikti išvadas suinteresuotoms šalims.

Vertinimo įrankiai sukurti kaip sprendimų palaikymo priemonė, kurią kvalifikuoti vertintojai gali naudoti standartizuotai užregistruoti informaciją iš pusiau struktūruoto pokalbio su klientais. Pagrindinis pokalbis su klientais vyksta su vertintoju, o ne su įrankiu. Vertintojų įgūdžiai tampa esminiai vertinimo sistemoje, kai jie bendrauja su klientais ir stengiasi išsiaiškinti svarbius klausimus, kurie būtini norint suprasti kliento poreikius. Vertintojai dirba su klientais siekdami nustatyti visus priežiūros poreikius, suprasti, ką klientai nori ir gali pasiekti, ir padėti jiems pagerinti savo gyvenimo kokybę. Vertinimo sistema negali pakeisti apmokytų vertintojų, ji yra priemonė, kuri gali padėti vertintojams vykdyti savo užduotis ir vesti vadovaujamus pokalbius, siekiant nustatyti paslaugų poreikį ir gauti tinkamus atsakymus. Tad vertinimo įrankis turi būti gana lankstus ir adaptuojamas, kad vertintojai galėtų užregistruoti informaciją, kai ją pateikia klientas (Sansoni, Samsa, Duncan, Westera, Grootemaat, Shadbolt, Eagar, 2013).

Socialinis darbuotojas dažnai atlieka vertinimą savarankiškai arba konsultuojasi su kolegomis, kitos disciplinos atstovu. Paprastai oficialūs vertinimai gali būti atliekami per vieną ar dvi sesijas. Vertinimo dėmesiui taip pat įtakos turi aplinka, kurioje jis vyksta, ir teorinė orientacija, kuria remdamasis socialinis darbuotojas atlieka praktiką. Socialinis darbuotojas, kurio kompetencija slypi kognityvinės-elgesio teorijos srityje, vertinimą sistemins taip, kad būtų pašalintas klaidingų supratimų ar pažinimo iškreipimo poveikis kliento jausmams ir veiksams (Rooney, Rooney, Hepworth, Strom-Gottfried, 2017). Burton, Halonen, Heinonen (2022) išsamiai ir aiškiai pristato socialinio darbuotojo vaidmenį bei įvairių poreikių vertinimo kontekste, sutelkdami dėmesį ir analizuodami esminius poreikio vertinimo aspektus. Autoriai teigia, jog socialinio darbo praktikoje vertinimas apima socialinių darbuotojų ir klientų santykius bei įsitraukimo procesą, apimantį pagarbą, rūpestį, įsipareigojimą ir pasitikėjimą. Nors vertinimas dažnai suvokiamas kaip klinikinis ir mechaninis procesas, socialinio darbo praktikoje vertinimo požiūrį siūloma laikyti asmeniškiausia ir intymiausia tyrimo forma, kai vertintojas pripažįsta garbę girdėti ir laikyti kito istoriją kaip pačią svarbiausią. Būdas, kuriuo atliekamas vertinimas, formuoja visą procesą, daro įtaką vertintojo ir kliento santykiams, surinktos informacijos kokybei ir gyliui, rezultatams ir rekomendacijoms. Empatija ir pagarba yra vertinimo proceso pagrindas. Prisiimdamas atsakomybę už vertinimą, vertintojas (socialinis darbuotojas) turi pripažinti savo buvimo vietą ir subjektyvumą (Absolon, Willett, 2004).

Socialiniai darbuotojai turi pripažinti ne tik savo asmeninius įsitikinimus, vertybes ir šališkumą, bet ir poveikį, kurį jų požiūris gali turėti vertinimo eigai. Socialiniai darbuotojai turėtų būti atviri, sąžiningi ir atviri paslaugų vartotojams, jei norima pripažinti galios santykius (Killick, Taylor, 2020). Pasak Burton, Halonen ir Heinonen (2022), socialinio darbo srityje gali būti nesunku daryti skubotas išvadas, remiantis kieno nors parengta priėmimo pastaba ar siuntimo informacija. Dažnai susiduriama su laiko ir išteklių apribojimais bei spaudimu daug ką atlikti greitai. Tačiau pasiklojimas tik kitų specialistų nuomone, vertinimais, bylos pastabomis gali trukdyti santykiams su klientu užmegzti. Atvejo pastabos atspindi vieno asmens vertinimą vienu momentu, kuris gali būti susijęs su esama situacija. Profesionalų pastabos laikomos faktu ir jiems suteikiamas teisėtumas, nepaisant vertinimo teisingumo ar tikslumo, o kliento „patirtis, suvokimas ir nuomonė dažnai nepastebimi, pripažinti negaliojančiais arba atskirti. Kuo tikslesnė informacija bus surinkta vertinimo metu, tuo geriau socialinis darbuotojas bus pasirengęs suprasti klientų situacijas ir kartu su jais išsikelti tikslus bei planuoti veiksmus, kurių reikia imtis (Burton, Halonen, Heinonen, 2022). Kartais atliekant poreikių vertinimą, gali prireikti tik riboto kiekio informacijos, norint įvertinti žmonių situacijas ir priimti tinkamus sprendimus, pavyzdžiui, nustatant poreikį gauti pagalbą ar paslaugą (tarkim, dienos centre). Net ir tokiu atveju, jei sužinome ir gauname daugiau informacijos apie žmogaus gyvenimą, galbūt galėtume pasiūlyti papildomos pagalbos. Tokiais atvejais vertinimas paprastai nesukuria gilių ir prasmingų pokalbių su klientais. Bet koku atveju teigiamas požiūris tarnauja abiejų sąveikaujančių šalių interesams.

Poreikių vertinimas yra būtinas žingsnis, siekiant pagerinti žmogaus būklę ir pasiūlyti tinkamas socialines paslaugas. Vertinimo procesas prasideda nuo socialinio darbuotojo ir kliento susitikimo, kurio metu nustatomas kliento susirūpinimas ir nepasitenkinimas, kilę dėl socialinių problemų. Antrame etape socialinis darbuotojas stengiasi įvertinti kliento poreikius ir suprasti jų perspektyvą. Tai gali apimti nagrinėjimą iš įvairių sisteminių ir asmeninių perspektyvų. Trečiame etape identifikuojami poreikiams rinkti reikalingi duomenys ir šaltiniai, o ketvirtame – pradedama faktiškai rinkti duomenis. Įvairios duomenų rinkimo priemonės, įskaitant antrinę duomenų analizę, interviu su klientais, grupinius interviu ir pan., gali būti naudojamos priklausomai nuo situacijos. Bendradarbiavimas su klientais, kitais specialistais ir organizacijomis yra svarbus viso proceso aspektas. Poreikių vertinimas leidžia socialiniam darbuotojui geriau suvokti kliento problemas ir poreikius, parengti pagrįstą vertinimo ataskaitą

ir nukreipti klientą gauti tinkamas socialines paslaugas. Individualus požiūris į asmenį, jo istoriją ir realų socialinių paslaugų poreikį turi atliepti ne asmens norą gauti socialines paslaugas, bet individualų socialinių paslaugų poreikį.

PRAKTINĖ SITUACIJA

Kviečiame praktiškai paanalizuoti šešių etapų poreikio vertinimo procesą ir kartu pažvelgti į socialinių darbuotojų kasdienybę bei iššūkius, su kuriais jie susiduria atlikdami socialinių paslaugų poreikio vertinimą.

Situacija. *Su socialiniu darbuotoju telefonu susisiekė daugiabučio namo gyventoja ir pateikė trumpą informaciją apie šalia gyvenančią senyvo amžiaus moterį. Skambinusi moteris pokalbio metu teigė, jog šalia gyvenanti kaimynė yra senyvo amžiaus, galimai vieniša, sunkiai juda, galimai dėl turimų sveikatos sutrikimų ir sveikatos būklės nebegeba visavertiškai pasirūpinti savimi bei apsistarnauti. Moteris yra sunerimusi dėl savo kaimynės ir prašo išsiaiškinti situaciją bei suteikti reikiamą socialinę pagalbą.*

PIRMASIS ETAPAS – PROBLEMOS (-Ų) NUSTATYMAS. Pagal pateiktą situacijos aprašymą šiame etape socialinis darbuotojas užfiksuoja gautą pranešimą apie situaciją, kurioje iki galo neiški problema ir poreikiai. Todėl šiame etape socialinis darbuotojas išsikelia pagrindinį tikslą – nustatyti, kokia iš tiesų yra problema ir koku mastu ji veikia senyvo amžiaus moterį. Pirmame poreikių vertinimo etape susisiekiama (jei pranešėja suteikė kontaktinę informaciją) arba inicijuojamas susitikimas su senyvo amžiaus moterimi (jeigu pranešėja pateikė informaciją apie moters gyvenamąją vietą). Praktikoje, nors ir susisiekiama su klientu telefonu, bandoma susitarti dėl gyvo susitikimo (apsilankymo), nes jo metu socialinis darbuotojas gali gauti daugiau reikšmingos informacijos apie klientą ne tik dialogo metu, bet ir kartu stebėdamas bei analizuodamas kliento kūno kalbą, aplinką, kurioje gyvena. Taigi, pirmojo apsilankymo metu socialinis darbuotojas bando išsiaiškinti senyvo amžiaus moters problemas ir ko jai reikia. Siekiant geriau suvokti moters situaciją, užduodami klausimai, kurie gali apimti jos kasdienę veiklą, sveikatos būklę, socialinius santykius ir palaikymą, buitines sąlygas ir kitas svarbias sritis.

- Ar moteris yra vieniša, ar turi vaikų, kitų giminaičių, su kuriais palaiko kontaktą ir artimą ryšį?
- Ar palaiko ryšį ir kontaktą su šalia gyvenančiais kaimynais?
- Kokių sveikatos sutrikimų turi?
- Kokioje gydymo įstaigoje yra užsiregistravusi ir kas jos šeimos gydytojas?
- Stebint namų aplinką, kurioje moteris gyvena, atsižvelgus į situaciją klausiama:
- Kas padeda užtikrinti tvarką butyje?
- Ar asmuo pats geba nueiti iki artimiausios parduotuvės ir pasirūpinti maisto produktais?
- Ar prieš tai buvo teikiamos ar gaunamos socialinės paslaugos?

Pirmasis susitikimas. Socialinio darbuotojo pirmojo apsilankymo metu buto duris atidarė senyvo amžiaus moteris, kuri prisistatė Ona. Moteris noriai sutiko socialinį darbuotoją ir pakvietė užėiti į butą. Pirmojo apsilankymo metu stebint senyvo amžiaus moters gyvenamąją aplinką pastebėta, jog butas yra tvarkingas. Pokalbio metu Ona teigė, jog bute gyvena viena, turi vaikus, kurie išvykę į užsienį – dukra Lina, kontaktą palaiko. Bendrauja telefonu. Moteris teigė, jog jai sunku judėti, ilgai stovėti, todėl dėl jaučiamų stuburo skausmų nebegali pasigaminti valgio, nueiti iki parduotuvės nusipirkti reikalingų maisto produktų. Moteris teigė, jog kasdienėje veikloje šiuo metu padeda apsitarnauti šalia gyvenantys kaimynai, kurie ne tik nuperka reikalingų maisto produktų, bet ir atneša pagaminto šilto maisto. Moteris teigė, jog yra užsiregistravusi miesto poliklinikoje, šeimos gydytoja X. Pokalbio metu moteris teigė, jog su šeimos gydytoja palaiko kontaktą, esant poreikiui, susisiekiama telefonu arba vyksta vizito. Nuvykti vizito padeda šalia gyvenantys kaimynai, nes savarankiškai, be pagalbos, negebėtų apsilankyti pas šeimos gydytoją. Moteris teigė, jog neįgalumo neturi. Ona teigė, jog jokių paslaugų niekada nėra prašiusi ir jokių pagalbos sutarčių nėra sudariusi. Apsilankymo metu Ona socialinei darbuotojai suteikė vaikų ir kaimynų, kurie ją rūpinasi, kontaktus. Apsilankymo metu socialinė darbuotoja Onai suteikė visą reikiamą informaciją apie galimas socialines paslaugas, jų organizavimą ir teikimą. Ona teigė, jog norėtų, kad būtų suteikta pagalba apsitarnaujant namuose, padedant susitvarkyti butyje bei vykstant pas šeimos gydytoją bei kitas reikalingas įstaigas. Moteris teigė, jog santykių su kitais kaimynais nepalaiko, daugiau artimų žmonių neturi, draugių – taip pat.

Atsižvelgdama į pateiktą pirmojo susitikimo situacijos aprašymą, socialinė darbuotoja identifikuoja, jog reikalingas išsamus socialinis darbas, planavimas ir poreikio vertinimas, kad senyvo amžiaus moteriai būtų suteikta ilgalaikė socialinė pagalba.

ANTRASIS ETAPAS – POREIKIŲ NUSTATYMAS. Antrasis poreikių vertinimo etapas yra pirmojo tęsinys, kuris dažnai būna sudėtingesnis. Antrojo etapo tikslas – giliau analizuoti, identifikuoti specifinius poreikius, problemas ir galimybes, kurios yra svarbios moters pagalbos teikimo procese. Šiame etape svarbus žmogiškojo ryšio palaikymas bendraujant su senyvo amžiaus moterimi ir geresnis jos situacijos supratimas. Socialinė darbuotoja toliau tiria ir analizuoja senyvo amžiaus moters situaciją, gerina bendravimą ir kuria konkrečius planus, kaip išspręsti problemą ir pagerinti senyvo amžiaus moters situaciją. Socialinis darbuotojas atlieka pradinį vertinimą ir iš gautos informacijos išsiaiškina, kokia yra problema ir kokie senyvo amžiaus asmens poreikiai. Socialinė darbuotoja, iš pateiktos informacijos apibrėždama problemą, pasiūlo efektyvius sprendimo būdus. Šiame etape svarbu skatinti senyvo amžiaus moterį palaikyti kontaktą, išsakyti rūpimus klausimus bei mintis dėl pagalbos plano. Svarbu išgirsti ir žmogaus nuomonę apie siūlomą pagalbos planą – ko moteris tikisi, kokias paslaugas laiko svarbiomis.

TREČIASIS ETAPAS – DUOMENŲ, ŠALTINIŲ IDENTIFIKAVIMAS. Socialinis darbuotojas pradeda ieškoti būtinų duomenų ir šaltinių, kad susidarytų išsamesnį senyvo amžiaus moters situacijos vaizdą. Nustato, kokių duomenų reikės, atliekant poreikio vertinimą.

Onai papasakojus apie savo situaciją, socialinė darbuotoja viską apibendrina ir pasitiksina, ar teisingai suprato pagrindinę Onos problemą, ją sukonkretina ir apibrėžia – negebėjimą savarankiškai apsitarnauti namuose, sunkų fizinį judėjimą, kuris turi įtakos apsitarnavimui namuose. Taip pat yra poreikis nuvykti į gydymo įstaigą ir kitas reikalingas įstaigas. Socialinė darbuotoja senyvo amžiaus gyventojai pasiūlo socialinės priežiūros (pagalba į namus) paslaugą, kad būtų suteikta pagalba apsitarnaujant buityje bei kasdienėje veikloje, ir transporto organizavimo paslaugą, kad Onai galėtų nuvykti pas šeimos gydytoją ir į kitas reikalingas įstaigas.

Socialinė darbuotoja Onai pasiūlo, jog, atliepiančios jos poreikius, gali būti teikiamos socialinės priežiūros (pagalba į namus) ir transporto organizavimo paslaugos. Šios paslaugos padės Onai apsitarnauti buityje, o transporto organizavimo paslauga – nuvykti pas šeimos gydytoją ir į kitas įstaigas.

Organizuoja susisiekimą su Onos kaimyne, kuri ja rūpinasi bei prižiūri, taip pat su užsienyje gyvenančia dukra Lina. Paprašo Onos suteikti jų kontaktus. Jeigu socialinių paslaugų tektų laukti, pagalvojama apie kitus galimus paramos ir palaikymo asmenis, kurie galėtų reguliariai apsilankyti pas senyvo amžiaus moterį ir užtikrinti jos gerovę: atnešti maisto produktų arba, siekiant išvengti socialinės izoliacijos, pasikalbėti. Pavyzdžiui, „Sidabrinė linija“ teikia paslaugas senyvo amžiaus asmenims. Šiame etape svarbu kitų galimų organizacijų ir pagalbos šaltinių identifikavimas ir įtraukimas į pagalbos procesą, kad galėtų prisidėti prie Onos gerovės teikiant socialines paslaugas. Šiame etape svarbu ir toliau palaikyti kontaktą su Ona, periodiškai stebėti, ar nekinta poreikiai.

Trečiame etape, kuomet asmuo sutinka su pagalbos plano įgyvendinimu ir priimti siūlomą socialinę pagalbą, vadovaudamasis asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimu, socialinis darbuotojas kartu su senyvo amžiaus moterimi įgyvendina pirmąjį poreikių etapą – surašo bendrusius duomenis apie asmenį (šeimą) (žr. 8 pav.):

Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo 1 priedas

(Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimo forma)

(įstaigos, kurios darbuotojas atliko vertinimą, pavadinimas)

ASMENS (ŠEIMOS) SOCIALINIŲ PASLAUGŲ POREIKIO VERTINIMAS

____2023-10-10____ Nr. _____

I. BENDRIEJI DUOMENYS APIE ASMENĮ (ŠEIMĄ)

1. Asmuo, kuriam reikia socialinių paslaugų (šeimai atstovaujantis vienas iš suaugusių šeimos narių)

Vardas	ONA
Pavardė	ONAITYTĖ
Asmens kodas (nesant asmens kodo – gimimo data)	XXXXXXXXXXXX
Deklaruotos gyvenamosios vietos adresas	LIEPSNELĖS G. 6-1, KAUNAS
Faktinės gyvenamosios vietos adresas	LIEPSNELĖS G. 6-1, KAUNAS
Telefono Nr., el. paštas	+37060000000 (ONA) +37062222222 (dukra Lina) +37065555555 (2 buto kaimynė)

Pateiktas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas ar teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija (nurodyti, koks dokumentas):

Apsilankymo metu moteris pateikė asmens tapatybės kortelę / pasą.

2. Ar asmeniui pagal Neįgalųjų socialinės integracijos įstatymą nustatyti specialieji poreikiai (pažymėti X):

✓ nenustatyti

nustatyti (nurodyti, kokie) _____

3. Ar asmeniui pagal Neįgalųjų socialinės integracijos įstatymą nustatytas (pažymėti X):

darbingumo lygis (nurodyti skaičiais) _____

specialiųjų poreikių lygis (nurodyti, koks) _____

neįgalumo lygis (nurodyti, koks) _____

4. Ar asmuo Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka pripažintas neveiksniu tam tikroje srityje ar ribotai veiksniu tam tikroje srityje (pažymėti X):

✓ ne

neveiksnius tam tikroje srityje (nurodyti sritis) _____

ribotai veiksnus tam tikroje srityje (nurodyti sritis) _____

5. Ar asmuo yra sudaręs pagalbos priimant sprendimus sutartį (pažymėti X):

✓ ne

taip (nurodyti sritis) _____

6. Kiti duomenys apie šeimos sudėtį, šeimos narių veiklos pobūdį ir jų socialinę padėtį pateikiami pildant Šeimos (bendrai gyvenančių asmenų) duomenų socialinei paramai gauti – SP-1, Duomenų apie asmens ir jo šeimos narių veiklos pobūdį ir socialinę padėtį – SP-2, Prašymo-paraiškos socialinėms paslaugoms gauti – SP-8 formas. Jeigu Šeimos (bendrai gyvenančių asmenų) duomenų socialinei paramai gauti – SP-1 ir Duomenų apie asmens ir jo šeimos narių veiklos pobūdį ir socialinę padėtį – SP-2 formas jau užpildytos, iš naujo jų pildyti nereikia.

7. Kokios socialinės pagalbos prašo asmuo, kartu gyvenanti šeima (vienas iš suaugusių šeimos narių, artimieji), kiti suinteresuoti asmenys (įrašyti):

Ona išreiškė norą gauti socialinės priežiūros (pagalba į namus) ir transporto organizavimo paslaugas.

8 pav. Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimas. I. Bendrieji duomenys apie asmenį (šeimą)

KETVIRTASIS ETAPAS – DUOMENŲ RINKIMAS. Ketvirtajame poreikio vertinimo etape socialinis darbuotojas turi pradėti rinkti ir fiksuoti faktinę informaciją ir duomenis apie situaciją, analizuoti problemos sprendimą. Tai apima šiuos veiksmus:

- Susitikimas arba susisiekimas su reikalingais šaltiniais, kurie gali suteikti papildomos informacijos ir duomenų.
- Nustatyti dabartinius resursus, moters būklę, kad ji galėtų saugiai gyventi ir palaikyti gerovę, kol bus teikiamos socialinės paslaugos.

Ketvirtajame poreikių vertinimo etape toliau palaikomas aktyvus bendravimas su senyvo amžiaus Ona. Čia svarbu atsižvelgti į Onos stipriąsias puses, galimybes, gebėjimus ir savarankiškumą atlikti funkcijas tam tikrose gyvenimo srityse, gebėjimą ir motyvaciją spręsti savo problemas, galimybę gyventi savarankiškai ir bendrauti. Taip pat svarbu dar kartą įvardyti ir akcentuoti pagalbos planą bei siūlomas teikti ir organizuoti socialines paslaugas.

Siekiant užtikrinti visapusišką ir tikslingą poreikių vertinimą, svarbu įtraukti kaip įmanoma daugiau suinteresuotų šalių, kurių pateikta informacija leistų plačiau ir visapusiškiau suprasti kliento poreikius ir situaciją. Pagal pateiktą situaciją žinoma, kad senyvo amžiaus Ona palaiko glaudžius ryšius su šalia gyvenančia kaimyne, kuri ją prižiūri bei rūpinasi, ir užsienyje gyvenančia dukra Lina. Taip pat pirmojo pokalbio metu Ona pasakė ir apie šeimos gydytoją, pas kurią lankosi bei kuri prižiūri jos sveikatos būklę. Todėl ketvirtajame poreikių vertinimo etape reikia susisiekti su trimis informacijos šaltiniais: kaimyne, dukra Lina ir šeimos gydytoja. Taip pat socialinis darbuotojas, turėdamas prieigą prie duomenų bazių, gali išsiaiškinti, ar asmuo turi deklaruotą gyvenamąją vietą, nustatytą ar nenustatytą neįgalumą, ar gavo tam tikras socialines išmokas ar paslaugas. Ketvirtajame etape, identifikuojant duomenis ir šaltinius, Ona socialinei darbuotojai suteikė kontaktus asmenų, kuriais ji pasitiki ir kurie ja rūpinasi.

Su visais informatoriais buvo susisiepta telefonu, pokalbių metu jie pateikė šią informaciją.

Kaimynės pateikta informacija. Susisiekus su šalia gyvenančia kaimyne, moteris teigė, jog Ona yra draugiška ir geranoriškai bendraujanti moteris, neatsisakanti pagalbos. Pasak kaimynės, Ona labai sunkiai juda, pati iš namų niekur neišeina, todėl prašo jų pagalbos: nupirkti maisto, palydėti į gydymo įstaigą, kartą per savaitę padėti nusiprausti vonioje. Kaimynės teigimu, jie kaip įmanoma teikia Onai galimą pagalbą ir ją pasirūpina.

Dukros Linos pateikta informacija. Susisiekus telefonu su Onos dukra Lina, kuri gyvena užsienyje, moteris teigė, jog mamą aplanko keletą kartų per metus. Apsilankymų metu ji pastebi, kad mamos fizinė būklė yra prasta, jai sunku pačiai apsitarnauti namuose. Pasak dukters, seniau mama socialinės pagalbos atsisakydavo teigdama, jog pati dar gali namuose apsitarnauti. Lina žino, jog šiuo metu mamai padeda apsitarnauti ir ją prižiūri šalia gyvenantys kaimynai. Lina taip pat teigė, jog pasikalbės su mama apie galimos pagalbos teikimą ir dažniau palaikys su ja ryšį.

Onos šeimos gydytojos pateikta informacija. Šeimos gydytoja teigė, jog moteris periodiškai lankosi gydymo įstaigoje, atvyksta į paskirtus vizitus. Gydytoja pastebi, jog Oną dažniausiai lydi šalia gyvenantys kaimynai. Gydytoja iš medicininės pusės pateikė informacijos, jog moteris juda tik namų ribose, naudoja pagalbinę priemonę – lazdelę. Ona dažnai skundžiasi galvos svaigimu, jėgų trūkumu ir nuovargiu. Šeimos gydytoja teigė, jog rimtų sveikatos sutrikimų nefiksuota, tačiau gretutinių ligų yra. Dėl dažno galvos svaigimo Onai sunku apsitarnauti namuose, ji bijo judėti viena, be kitų asmenų priežiūros ir pagalbos ne namų aplinkoje. Atminties ir suvokimo sutrikimų nepastebėta.

Atliekant asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimą taip pat bendrauta su pačia Ona, siekiant nustatyti jos galimybes, gebėjimus ir savarankiškumą.

Onos informacija. „Labai dažnai svaigsta galva, todėl sunku susitvarkyti namuose. Viena bijau vaikščioti lauke, svaigsta galva, o jei dar nugriūsiu, todėl visada prašau nupirkti maisto ar atnešti karšto maisto kaimynų, kurie gyvena šalia. Kaimynai mane palydi ir iki poliklinikos, esant reikalui, padeda susitvarkyti išmokas. Silpnumas dažnai kamuoja, nėra sveikatos nei pasigaminti maisto karšto, nei susitvarkyti nors minimaliai namus, todėl dažniausiai valgau pusfabrikačius, juos šildausi, o namus tvarkausi labai retai. Negaliu įvardyti, kada pati paskutinį kartą ploviausi ar šlaviausi grindis, viską padaro kaimynė. Bijau lipti į vonią, paslysiu, esu viena, niekas nepakels, todėl apsiprausiu ir apsišluostau tik minimaliai, specialių higienos priemonių dar nenaudoju, stengiuosi spėti iki tualetu, nors būna visko. Sunku vienai labai, kartais jau ir gėda prašyti kaimynų pagalbos.

Surinkusi duomenis iš papildomų šaltinių, taip pat paprašiusi Onos plačiau papasakoti apie savo galimybes, gebėjimus ir savarankiškumą kasdienėje aplinkoje, socialinė darbuotoja patvirtina, jog Onos pagrindinė problema yra negebėjimas savarankiškai apsitarnauti buityje ir kasdienėje veikloje. Remdamasi Onos ir kitų šaltinių pateikta informacija, socialinė darbuotoja pereina prie asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimo II dalies – socialinių paslaugų poreikio.

II. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ POREIKIS

8. Asmens (šeimos) per pastaruosius 12 mėnesių gautos ar gaunamos socialinės paslaugos (pažymėti tinkamą variantą ir nurodyti konkretų gautų paslaugų pavadinimą, jų teikimo pradžią, trukmę):

- prevencinės socialinės paslaugos _____
- bendrosios socialinės paslaugos _____
- socialinė priežiūra _____
- socialinė globa _____

9. Asmens (šeimos) socialinis savarankiškumas (pažymėti nustatytą problemą x)¹

	Asmens (šeimos) savarankiškumui ir socialinių paslaugų poreikiams įtakos turinčios problemos (priežastys)	Nustatyta problema
1.	Gyvenamoji aplinka:	
	neturi gyvenamojo būsto (iš viso / laikinai)	
	gyvenamasis būstas nepritaikytas asmens (šeimos) poreikiams	
	gyvenamasis būstas nutolęs nuo viešųjų paslaugų (ribotos viešojo transporto galimybės, savo transporto priemonės neturi)	
	nėra komunalinių patogumų (vandens, centrinio šildymo, galimybės išsimaudyti ir pan.)	
	kitos priežastys (įrašyti):	
2.	Bendravimas:	
	nesutaria šeimoje, artimiausioje aplinkoje	
	šeimoje pasitaiko smurto ar prievartos	
	nesidomi ir nedalyvauja bendruomenės, visuomenės gyvenime	
	stokoja bendravimo įgūdžių	
	netinkamai leidžia laisvalaikį (turi priklausomybių nuo alkoholio, psichoaktyviųjų medžiagų, azartinių lošimų)	
	kitos priežastys (įrašyti):	

3. Galimybės kasdienėje veikloje	
negeba susitvarkyti namų, jų aplinkos be kitų pagalbos	✓
reikalinga pagalba rūpinantis asmens higiena	✓
negeba pagaminti maisto	✓
negeba nusipirkti reikiamų produktų	✓
negeba savarankiškai pavalgyti	
neskiria reikiamo dėmesio maisto gaminimui (nepasirūpina produktais, gamina iš pusgaminių ir pan.), vaikų maitinimui	
4. Galimybės tvarkyti asmeninį ir šeimos gyvenimą	
asmuo (vienas iš šeimos narių) – bedarbis	
neturi galimybės dirbti dėl artimojo priežiūros	
negeba tvarkyti savo (šeimos) finansų (naudojasi greitosiomis paskolomis)	
laiku nesumoka komunalinių mokesčių, kitų įmokų	✓
negeba tvarkyti reikiamų dokumentų	
prarasti ar neįgyti socialiniai įgūdžiai (po institucinės socialinės globos, gyvenimo socialinę riziką patiriančioje šeimoje, grįžus iš pataisos ar rehabilitacijos įstaigos, psichiatrijos ligoninės ar pan.)	
nepakankamos pajamos	
kitos priežastys (įrašyti):	
5. Sveikatos ir kitos problemos, turinčios įtakos socialiniam gyvenimui	
asmuo (vienas iš šeimos narių) – slaugomas	
gali judėti su kitų asmenų pagalba ar naudodamasis techninės pagalbos priemonėmis	
sutrikusios asmens pažinimo funkcijos, suvokimas, emocijos, elgesys	
turi kalbos ir klausos sutrikimų	
reikalingas periodinis apsilankymas sveikatos priežiūros įstaigoje	
patirti stiprūs emociniai išgyvenimai (liga, netektis, skyrybos šeimoje, smurtas, prievarta ir pan.)	
kitos priežastys (įrašyti):	
6. Vaiko poreikiai (pabraukti skliausteliuose įvardytas vaikui kylančias problemas arba nurodyti papildomai)	
nelanko ugdymo įstaigos (pagal vaiko amžių: mokyklos, ikimokyklinio ar priešmokyklinio ugdymo grupės, vaikų darželio)	
nedalyvauja neformaliojo ugdymo veikloje	
turi su ugdymo procesu susijusių problemų (neturi motyvacijos, reikia pagalbos ruošiant namų darbus, bet nėra kam padėti ar pan.)	
turi bendravimo su bendraamžiais problemų (patiria patyčias, nesutaria, pats smurtauja, neturi draugų ar pan.)	
netinkamai pagal amžių leidžia laisvalaikį (turi žalingų įpročių, vėlai grįžta namo, per daug laiko praleidžia prie TV ar kompiuterio ar pan.)	
trūksta asmens higienos ir savitvarkos įgūdžių (pagal amžių)	
trūksta savarankiško gyvenimo įgūdžių (pagal amžių)	
kitos priežastys (įrašyti):	

7.	Šeimos narių, kartu gyvenančių asmenų pagalbos galimybės	
	asmuo neturi artimųjų (vienišas)	
	asmens artimieji gyvena ne kartu (kitoje vietoje, kitame mieste, užsienyje)	✓
	asmens artimieji, šeimos nariai nesirūpina vieni kitais, nepadeda	
	netinkamai prižiūrimi vaikai, neįgalūs artimieji	
	nesirūpinama vaikų ugdymu, švietimu, laisvalaikiu, rengimu savarankiškai gyventi	
8.	Asmens su negalia galimybės savarankiškai gyventi bendruomenėje, ugdytis ir dalyvauti darbo rinkoje ar užimtumo veikloje (pabraukti tinkamą skliausteliuose įvardytų įgūdžių poreikį):	
8.1.	asmuo su negalia stokoja socialinių ir (ar) kasdienių savarankiško gyvenimo įgūdžių (asmens higienos, savitvarkos, kasdienio apsitarnavimo, naudojimosi buities prietaisais, buityje ir kasdienėje veikloje kylančių problemų sprendimo, sprendimų priėmimo, orientavimosi ar judėjimo aplinkoje, naudojimosi techninės pagalbos ar kitomis technologinėmis priemonėmis)	
8.2.	asmuo su negalia stokoja mokymosi, užimtumo ir (ar) darbo įgūdžių (rašymo, skaitymo, skaičiavimo, kompiuterinio raštingumo), nedalyvauja užimtumo veikloje, neturi darbo įgūdžių ir profesinės kvalifikacijos ar juos prarado arba turi profesinę kvalifikaciją, bet nedirba)	
8.3.	asmuo su negalia stokoja bendravimo įgūdžių ir (ar) turi sunkumų juos panaudodamas (užmegzdamas ryšius, palaikydamas juos, spręsdamas konfliktus ar problemines situacijas, ieškodamas pagalbos, ją priimdamas, turi emocinių ir psichologinių problemų, nesidomi ir nedalyvauja arba turi ribotas galimybes dalyvauti bendruomenės gyvenime)	
8.4.	asmuo su negalia stokoja aktyvaus judėjimo ir sveikos gyvensenos įgūdžių	
8.5.	asmuo su negalia turi sunkumų savarankiškai judėdamas aplinkoje (naudodamasis viešuoju transportu, judėdamas įvairiais paviršiais, lankydamasis įvairiose įstaigose (sveikatos priežiūros, užimtumo ir kt.)	
8.6.	Pastaba. 8.1 ir 8.2 papunkčiuose nurodyti pagrindiniai poreikiai, 8.3–8.5 papunkčiuose – papildomi.	

10. Asmens (šeimos) motyvacija spręsti savo problemas (įrašyti pagal 9 punkto lentelėje pažymėtas problemas):

Onai dėl sveikatos būklės ir turimų sveikatos sutrikimų sunku apsitarnauti kasdienėje veikloje. Moteris negeba susitvarkyti namų be kitų asmenų pagalbos, pasirūpinti higiena, pasigaminti maisto ir nusipirkti reikiamų produktų. Senyvo amžiaus moteriai taip pat sunku tvarkyti asmeninį (šeimos) gyvenimą, viena, be kitų pagalbos, negeba susimokėti mokesčių, sutvarkyti reikiamų dokumentų. Dėl sveikatos sutrikimų moteris juda su pagalbėmis priemonėmis – lazdele, reikalingi periodiniai apsilankymai sveikatos priežiūros įstaigoje. Šeimos narių pagalbos galimybės yra ribotos, nes Onos dukra Lina gyvena ne kartu (užsienyje). Ona yra motyvuota spręsti savo problemas, tačiau dėl sveikatos sutrikimų sunku, reikalinga kitų asmenų priežiūra ir pagalba. Šiuo metu Ona rūpinasi bei jai pagal galimybes apsitarnauti padeda šalia gyvenanti kaimynė.

9 pav. Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimas. II. Socialinių paslaugų poreikis

PENKTASIS ETAPAS – DUOMENŲ ANALIZĖ. Kadangi pokalbio su Ona bei jos artima aplinka, ją prižiūrinčia kaimyne, dukra Lina ir jos šeimos gydytoja metu gautas didelis kiekis duomenų, svarbu tikslingai struktūrizuoti, klasifikuoti, interpretuoti ir išgauti reikšmingas išvadas. Svarbu išsiaiškinti ir identifikuoti senyvo amžiaus moters patiriamus sunkumus ar tam tikrus ženklus, pavyzdžiui: fizinis sunkumas, socialinė izoliacija, apsitarnavimas. Socialinis darbuotojas pateikia duomenų analizę atlikdamas asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimo III dalį – išvados ir rekomendacijos.

III. IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

11. Motyvuotos išvados apie asmens (šeimos) socialinę riziką, galimybes gyventi savarankiškai, spręsti problemas, bendrauti (įrašyti apibendrinus 2–7 punktų informaciją, 9 punkto lentelės rezultatus ir kitą gautą informaciją)²:

Ona, senyvo amžiaus moteris, jai nenustatyti specialieji poreikiai. Moteris gyvena viena. Turi dukrą vardu Lina, kuri gyvena užsienyje, palaiko ryšį su mama telefono pokalbiais. Ona juda tik namų ribose, naudodamasi pagalbine priemone – lazdele. Moteris skundžiasi, jog dažnai svaigsta galva, jaučia silpnumą ir nuovargį, todėl be kitų asmenų pagalbos ir priežiūros niekur neina iš namų viena. Šiuo metu visur ją lygi kaimynė kartu su vyru. Pastebėta, jog Ona neturi sutrikimų, susijusių su atmintimi, mąstymu ir orientacija. Pokalbių metu moteris sukaupė dėmesį, palaikė kontaktą ir aiškiai dėstė mintis. Onos dukros Linos teigimu, yra pastebėjusi sunkesnę mamos apsitarnavimą, tačiau seniau siūlytų socialinių paslaugų Ona atsisakydavo. Dėl turimų sveikatos sutrikimų Onai sunku apsitarnauti ir atlikti funkcijas kasdienėje veikloje: nusipirkti maisto, pasigaminti valgyti, susitvarkyti namų aplinką, pasirūpinti asmenine higiena, tačiau šiuo metu tai atlikti jai padeda šalia gyvenanti kaimynė kartu su vyru. Kaimynės, kuri šiuo metu rūpinasi ir prižiūri Oną, teigimu, moteris noriai priima pagalbą, yra bendraujanti. Kaimynė teigė, jog jie kartu su vyru lygi Oną į gydymo įstaigą ir kitas reikalingas institucijas. Taip pat nuperka maisto produktų, padeda nusiprausti, palaiko namų aplinkos tvarką bei švarą. Ona gyventi savarankiškai, spręsti problemas ir bendrauti gali, tačiau reikalinga kitų asmenų priežiūra ir pagalba. Ona išreiškė norą gauti socialines paslaugas. Atsižvelgus į situaciją, Onai siūloma teikti socialinės priežiūros (pagalba į namus) ir transporto organizavimo paslaugas. Užtikrinant socialinių paslaugų kompleksumą, siūloma bendradarbiauti ir su savanoriais, siekiant mažinti Onos vienišumo jausmą, esant poreikiui kviešti Oną į socialines paslaugas teikiančią organizaciją dėl socialinių paslaugų planavimo, vertinimo.

12. Informacija apie kitų specialistų (įstaigų, organizacijų) pateiktas išvadas (įrašyti išvadų turinį):

Ona gydosi X miesto poliklinikoje. Šeimos gydytoja X. Šeimos gydytoja pateikė medicinos dokumentų išrašą apie Onos diagnozes.

13. Rekomenduojama:

✓ 13.1. Teikti socialines paslaugas asmeniui (šeimai) (pažymėti tinkamą langelį x):

Eil. Nr.	Socialinių paslaugų pavadinimas	Asmeniui ³ (asmens indeksas)	Šeimai ³ (šeimos narių indeksai)	Rekomenduojamas socialinių paslaugų teikėjas (juridinio asmens pavadinimas)
1.	Bendrosios socialinės paslaugos (įrašyti, kokios): TRANSPORTO ORGANIZAVIMAS	✓		
2.	Socialinės priežiūros paslaugos:	✓		
2.1.	Pagalba į namus	✓		
2.2.	Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas (įrašyti, kur):			
2.3.	Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose			
2.4.	Intensyvi krizių įveikimo pagalba:			
2.4.1.	su apgyvendinimu			
2.4.2.	be apgyvendinimo			
2.5.	Psichosocialinė pagalba			
2.6.	Apgyvendinimas nakvynės namuose			
2.7.	Apgyvendinimas apsaugotame būste			
2.8.	Vaikų dienos socialinė priežiūra (pildoma, jei kartu nustatomas kitos socialinės paslaugos poreikis)			
2.9.	Socialinė priežiūra šeimoms			
2.10.	Pagalba pinigais			

2.11.	Palydėjimo paslauga jaunuoliams:			
2.11.1.	su apgyvendinimu			
2.11.2.	be apgyvendinimo			
2.12.	Socialinė rehabilitacija neįgaliesiems bendruomenėje			
3.	Laikinas atokvėpis (<i>toliau pildyti 13.2 p.</i>)			
4.	Kitos socialinės paslaugos (<i>įrašyti</i>) ⁴ .			
5.	Pastaba. Rekomenduojant teikti 2.12 papunktyje nurodytą paslaugą asmeniui su negalia, pagal 9 punkto 8 papunktį privalo būti nustatyti 2 pagrindiniai poreikiai			

13.2. Teikti laikino atokvėpio paslaugas (*pagal galimybes nurodyti pageidaujamas laikino atokvėpio paslaugų datas per 24 mėn.*):

Eil. Nr.	Socialinių paslaugų pavadinimas	Paslaugos teikimo trukmė (nuo kada iki kada)	Rekomenduojamas socialinių paslaugų teikėjas	Pastabos
1.	Pagalba į namus			
2.	Dienos socialinė globa ⁴			
3.	Trumpalaikė socialinė globa ⁴			

13.3. Socialinių paslaugų neteikti (nurodyti priežastis):

13.4. Atlikti socialinės globos poreikio vertinimą (nurodyti motyvą):

13.5. Pastaba. Jei asmuo gyvena su šeima ir jei, įvertinus asmens savarankiškumą, siūloma jam teikti socialinę priežiūrą, šeimos nariams pagal poreikį teikiamos bendrosios socialinės paslaugos, su asmeniu kartu gyvenantiems ir jį prižiūrintiems artimiesiems pasiūloma laikino atokvėpio paslauga. Neveiksnaus ar ribotai veiksnus tam tikroje srityje asmens globėjui (rūpintojui), asmeniui, padedančiam priimti sprendimus pagal pagalbos priimant sprendimus sutartį, pagal poreikį gali būti teikiamos bendrosios socialinės paslaugos.

14. Kita informacija (pastabos, pasiūlymai):

Ona yra informuota ir konsultuota dėl socialinių paslaugų, supažindinta su paslaugų teikimo ir organizavimo tvarka.

15. Socialinių paslaugų teikimo metu socialinių paslaugų gavėjui (šeimai) atstovaujancio asmens ryšys su juo (ja) (nurodyti ryšio pavadinimą): **Pats asmuo, esant poreikiui, kaimynė arba dukra Lina**

Vardas ir pavardė **Ona Onaitytė, X buto kaimynė, dukra Lina Onaitytė**

Faktinės gyvenamosios vietos adresas, telefono Nr., el. paštas: **LIEPSNELĖS G. 6-1, KAUNAS, +370 60000000 (ONA), +37062222222 (dukra Lina), +37065555555 (2 buto kaimynė)**

Socialinis darbuotojas _____

(parašas)

(vardas ir pavardė)

10 pav. Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimas. III. Išvados ir rekomendacijos

ŠEŠTASIS ETAPAS – IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS KLIENTUI. Atlikus asmens (šeimos) poreikių vertinimą, klientui pristatomas poreikio vertinimas. Kartu su klientu peržiūrimas poreikio turinys ir jame pateikiama informacija, ar siūlomos socialinės paslaugos yra tikslingos ir atitinka kliento poreikius. Svarbu gebėti atsakyti į kliento klausimus ir aiškiai išdėstyti, kaip šios rekomendacijos padės jam pagerinti gyvenimo kokybę. Jeigu poreikio vertinimas atitinka kliento poreikius, asmens (šeimos) poreikių vertinimas yra registruojamas ir siunčiamas įgaliotai įstaigai dėl sprendimo priėmimo ir paslaugų sutarties sudarymo.

APIBENDRINIMAS

Socialinės paslaugos – neatsiejama integrali visuomenės gerovės dalis, kuri orientuota į visuomenės narių gerovę ir saugumą, įtrauktį, orumo ir žmogaus teisių įgyvendinimą. Socialinėmis paslaugomis siekiama įveikti kylančius gyvenimo iššūkius, užtikrinant asmenų socialinę įtrauktį ir orumą. Socialinės paslaugos yra glaudžiai susijusios su socialine politika, kurios tikslas – keisti gyvenimo sąlygas remiantis žmogaus teisėmis ir didėjančiais poreikiais. Socialinių paslaugų apibrėžtys gali skirtis, tačiau jos dažniausiai apima skirtingą paslaugų sektorių, skirtą žmonių gerovei ir socialinei integracijai, – nuo sveikatos priežiūros iki šeimos konsultavimo paslaugų įvairovės. Tam reikia integruoto požiūrio ir suderintų veiksmų. Lietuvos kontekste socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą reglamentuoja įstatymai, kurie socialines paslaugas klasifikuoja į prevencines, bendrąsias ir specialiąsias. Ši socialinių paslaugų struktūra leidžia nustatyti individualius asmenų poreikius ir užtikrinti, kad socialinės paslaugos būtų teikiamos efektyviai ir tikslingai.

Socialinių paslaugų kontekste svarbu suprasti ir poreikio sampratą, gebėti atskirti objektyvius, subjektyvius, asmeninius ir socialinius, normatyvinius ir išreikštus aspektus. Literatūroje nėra vieningos nuomonės, kaip turėtų būti apibrėžti poreikiai, tačiau daugeliu atvejų jie yra socialiniai, t. y. tai, ko žmogui reikia, kad jis galėtų sėkmingai funkcionuoti, vystytis bei tobulėti. Poreikiai gali kisti nepriklausomai nuo biologinių, socialinių ir psichologinių veiksnių bei individualių gyvenimo etapų.

Socialiniame darbe poreikių vertinimas yra dinamiškas procesas, tad svarbu atsižvelgti į įvairius aspektus, tokius kaip vertinimo įrankiai, socialinio darbuotojo vaidmuo, teorinė perspektyva, sąžiningumas, empatija, informacijos tikslumas ir vertinimo nuoseklumas. Šis procesas suteikia galimybę socialiniams darbuotojams identifikuoti socialines problemas, planuoti galimus veiksmus ir stebėti rezultatus.

REKOMENDACIJOS SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS

1. Nuolat tobulinti profesines kompetencijas socialinių paslaugų vertinimo procese.
2. Stiprinti bendradarbiavimą su kitų įstaigų specialistais. Kompleksinis požiūris leidžia priimti sprendimus naudojant įvairias perspektyvas ir suteikia galimybę holistiškai vertinti klientų poreikius.
3. Vertinimo metu remtis pagrindiniais etikos principais, išlaikyti sąžiningumą, atvirumą ir asmens privatumo užtikrinimą. Socialinio darbuotojo etiškas elgesys yra lemiamas rodiklis siekiant užmegzti ir sukurti pasitikėjimu grįstus santykius su klientais.
4. Komunikacija išlieka esmine socialinio darbo dalimi. Komunikacijos įgūdžių tobulinimas gali padėti efektyviai suprasti klientų poreikius, skatinti atvirą dialogą ir sklandų bendravimą.
5. Suprasti kliento kontekstą ir istoriją. Poreikių vertinimas turėtų būti atliekamas atsižvelgus į kliento individualumą, stiprybes ir iššūkius.

LITERATŪRA

1. Absolon, K., & Willett, C. (2004). Aboriginal research: Berry picking and hunting in the 21st century. *First Peoples Child & Family Review*, 1(1), 5–17.
2. Adamovičová, B., Bočkáová, O., & Davideková, M. (2017). *Social services in the context of social care for seniors*. Research Institute for European Policy Gdansk. Prieiga per internetą: https://riep.org/images/books/SOCIAL%20SERVICES%20IN%20THE%20CONTEXT%20OF%20SOCIAL%20CARE%20FOR%20SENIORS_adamkovicova-bocakova-davidekova.pdf
3. Aidukaitė, J., Bogdanova, N., & Guogis, A. (2012). *Gerovės valstybės kūrimas Lietuvoje: mitas ar realybė?* Lietuvos socialinių tyrimų centras.
4. Altschuld, J. W., & White, J. L. (eds.). (2010). *Needs assessment: analysis and prioritization*. SAGE, Vol. 4.
5. Asadi-Lari, M., Packham, C., & Gray, D. (2003). Unmet health needs in patients with coronary heart disease: implications and potential for improvement in caring services. *Health and Quality of Life Outcomes*, 1(1), 1–8.
6. Bell, C. (2009/1991). *Ritual Theory, Ritual Practice*. Oxford: Oxford University Press.
7. Beran, D. (2015). Needs and needs assessments: A gap in the literature for chronic diseases. *Sage Open*, 5(2), 2158244015580375.
8. Bischeri, L., & Ferrario, R. (2019). An Analysis of the Notion of Need for the Representation of Public Services. *JOWO*. <http://ceur-ws.org/Vol-2518/paper-CAOS1.pdf>
9. Bitinas, A., Guogis, A., Migun, L., Važgytė, G. (2010). Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai. *Socialinis darbas: mokslo darbai*, 1(9), 18–26. ISSN 1648-4789.
10. Bolger, J., & Walker, P. (2014). Models of assessment. *Social Work: An Introduction*, 169–183.
11. Bozic, A. (2022). *Social Services, Social Innovation and Multi-Actor Collaboration: A Civil Society Organisation Perspective*.
12. Bradshaw, J. R. (2013). *Jonathan Bradshaw on Social Policy: Selected Writings 1972–2011*. University of York.
13. Bradshaw, J. (1972). Taxonomy of social need. In G. McLachlan (ed.), *Problems and progress in medical care : essays on current research, 7th series* (pp. 71–82). London: Oxford University Press.
14. Buijs, V. L., Jeronimus, B. F., Lodder, G. M., Steverink, N., & de Jonge, P. (2021). Social needs and happiness: A life course perspective. *Journal of Happiness Studies*, 22(4), 1953–1978.
15. Burton, A. D., Halonen, D., & Heinonen, T. (2022). *Social work practice and assessment: A W/holistic Approach*. ISBN: 9781989941256.
16. Butiu, C. A., & Pascaru, M. (2014). Triangulation and results restitution in social service needs assessment. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 46, 273.
17. Chang, E. C., D’Zurilla, T. J., & Sanna, L. J. (2004). *Social problem solving: Theory, research, and training*. American Psychological Association.
18. Corcoran, J., & Nichols-Casebolt, A. (2004). Risk and resilience ecological framework for assessment and goal formulation. *Child and adolescent social work journal*, 21, 211–235.
19. Dan, M. Z., & Amra, K. (2013). The Historical Development of Social Work Practice With Individual. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 14(5), 703–711.

20. Dhavaleshwar, C. U. (2016). The role of social worker in community development. *International research journal of social sciences*, 5(10), 61–63.
21. Diori, H. I. (2021). A Critical Insight into Needs Assessment Technique and the Way Social Needs are Actually Assessed. *Advanced Journal of Social Science*, 8(1), 3–9.
22. Fultz, E., & Tracy, M. (2004). *Good practices in social services delivery in South Eastern Europe*.
23. Gonzalez-Eiras, M., & Niepelt, D. (2008). The future of social security. *Journal of monetary Economics*, 55(2), 197–218.
24. Gough, I. (2020). Defining floors and ceilings: the contribution of human needs theory. *Sustainability: Science, Practice and Policy*, 16(1), 208–219.
25. Guogis, A. (2002). Dėl Lietuvos socialinės politikos modelio. *Politologija*, 4(28), 75–94.
26. Harris, J., Foster, M., Jackson, K., & Morgan, H. (2005). Outcomes for disabled service users. *Social Policy Research Unit, University of York*.
27. Hepworth, D., Rooney, R., Dewbery Rooney, G., Strom–Gottfried, K., & Larsen, J. (2010). *Direct social work practice: Theory and skills*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
28. Higginson, I. J., Hart, S., Koffman, J., Selman, L., & Harding, R. (2007). Needs assessments in palliative care: an appraisal of definitions and approaches used. *Journal of pain and symptom management*, 33(5), 500–505.
29. Hill, D., & Daniel, T. C. (2007). Foundations for an ecological aesthetic: Can information alter landscape preferences? *Society & Natural Resources*, 21(1), 34–49.
30. Horder, W. (2007). 'Reading' in professional practice: How social work practice assessors access knowledge and information. *British Journal of Social Work*, 37(6), 1079–1094.
31. Johnson, L. C. (2001). *Socialinio darbo praktika*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
32. Kabiesz, P., & Bartnicka, J. (2021). Spatial Analysis of the Availability of Health and Social Services for People with Special Needs. *Multidisciplinary Aspects of Production Engineering*, 4(1), 442–452.
33. Karunarathne, R. (2021). Importance of Social Policy in Social Welfare. Available at SSRN 3829850.
34. Killick, C., & Taylor, B. (2020). *Assessment risk and decision making in social work: an introduction*. SAGE Publications. Retrieved January 19 2024. <https://international.scholarvox.com/book/88918359>
35. Kim, E. (2013). Current Issues Regarding Social Service Policies in Korea. *Korean society and Public administration*, 24(1), 111–136.
36. Kotlińska, J., Żukowska, H., Błasiak, Z. A., Marzec, P., & Żukowski, M. (2021). *Methodology of obtaining information about societal needs: the foundations and their empirical verification*.
37. Lindenberg, S. (2013). Social rationality, self-regulation, and well-being: The regulatory significance of needs, goals, and the self. *The handbook of rational choice social research*, 72–112.
38. Liu, Y., Dijst, M., Geertman, S., & Cui, C. (2017). Social sustainability in an ageing Chinese society: towards an integrative conceptual framework. *Sustainability*, 9(4): 658.
39. LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“. (2006). *Valstybės žinios*, Nr. A1 – 93.
40. LR socialinių paslaugų įstatymas. (2006). *Valstybės žinios*, NR. 17-589.
41. Martinelli, F., Anttonen, A., & Mätzke, M. (2017). Social services, welfare states and places. An overview. *Social services disrupted: Changes challenges and policy implications for Europe in times of austerity*, Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 11–48.

42. Maslow, A. H. (2006). *Motyvacija ir asmenybė*. Vilnius: Apostrofa, 66–330.
43. McLeod, D. (2003). *Community-based social services: practical advice based upon lessons from outside the World Bank*. Washington, DC: Social Protection Unit, The World Bank.
44. Morrison, A. M., Taylor, J. S., & Douglas, A. (2013). Website evaluation in tourism and hospitality: the art is not yet stated. In *Handbook of Consumer Behavior, Tourism, and the Internet* (pp. 233–251). Routledge.
45. Nieboer, A., Lindenberg, S., Boomsma, A., & Bruggen, A. C. V. (2005). Dimensions of well-being and their measurement: the SPF-IL scale. *Social indicators research*, 73(3), 313–353.
46. O'Brien, J. M. (2010). *Firsting and lasting: Writing Indians out of existence in New England*. U of Minnesota Press.
47. Pargament, K. I., Kennell, J., Hathaway, W., Grevengoed, N., Newman, J., & Jones, W. (1988). Religion and the problem-solving process: Three styles of coping. *Journal for the scientific study of religion*, 90–104.
48. Parker, J., & Bradley, G. (2014). *Social Work Practice*. 4th ed. London: Sage/Learning Matters.
49. Parker, J. (2020). Social work practice: Assessment, planning, intervention and review. *Social Work Practice*, 1–264.
50. Parker, J., Crabtree, S. A., Azman, A., Nikku, B. R., & Nguyen, U. T. T. (2017). Towards a Typology of Social Work Assessments: Developing practice in Malaysia, Nepal, United Kingdom and Vietnam. *Social Work & Society*, 15(2).
51. Pedersen, J. S., & Wilkinson, A. (2018). The digital society and provision of welfare services. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 38(3/4), 194–209.
52. Postle, K. (2014). Empowerment, assessment, care management and the skilled worker. *Practice*, 26(5), 327–331. <https://doi.org/10.1080/09503153.2014.963293>
53. Preddy, J. E., Stefaniak, J. E., & Katsioloudis, P. (2019). Building a cognitive readiness for violent police–citizen encounters: A task analysis. *Performance Improvement Quarterly*, 32(1), 55–76.
54. Prince Basil E M E K A Omeje. (2023, January 1). *Assessment process in health and Social Care Settings*. Assessment Process in Health and Social Care Settings.
55. Rabinowitz, P. (2017). *Community Tool Box: Section 23. Developing and using criteria and processes to set priorities*. Lawrence, KS: Center for Community Health and Development, University of Kansas. ctb.ku.edu/en/table-ofcontents/assessment/assessing-community-needs-and-resources/criteria-and-processes-to-set-priorities/main
56. Royse, D., & Badger, K. (2015). Needs assessment planning: Starting where you are. *Australian Social Work*, 68(3), 364–374.
57. Rooney, G. D., Rooney, R. H., Hepworth, D. H., & Strom-Gottfried, K. (2017). *Direct social work practice: Theory and skills*. Cengage Learning.
58. Rossi, P. H., Lipsey, M. W. & Henry, G. T. (2019). *Evaluation: A Systematic Approach*. 8th edition. Sage Publications.
59. Rosu, D., Fox, M. S., & Gajderowicz, B. (2022). Compass Needs Ontology: A Design Pattern for Representing Needs in Social Work. In *The Eighth Joint Ontology Workshops (JOWO'22), CEUR Workshop Proceedings, CEUR-WS.org, Jönköping, Sweden* (p. 12).
60. Rubenstein, R. E., & International Peace Research Association. (2001). Basic human needs: The next steps in theory development. *International Journal of peace studies*, 6(1), 51–58.
61. Sansoni, J. E., Samsa, P. D., Duncan, C., Westera, A. B., Grootemaat, P. E., Shadbolt, B., & Eagar, K. (2013). *Final project report on the validation and field trials of the assessment framework and tool for aged care*.

62. Shardlow, S., Aldgate, J., Gibson, A., Brearley, J., Daniel, B., Statham, D., ... & Gibson, N. (2015). *Handbook for practice learning in social work and social care: Knowledge and theory*. Jessica Kingsley Publishers.
63. Sheldon, B., & Macdonald, G. (2009). *A Textbook of Social Work*. London: Routledge.
64. Smart, J. (2019). *Needs assessment Families and Children Expert Panel practice resource*. <https://anrows.interse-arch.com.au/anrowsjspui/handle/1/20508>
65. Spicker, P. (2014). Needs and welfare. In *Social Policy* (pp. 85–108). Policy Press.
66. Stark, S., & Ewers, M. (2020). Long-term Care for Tracheotomised Patients with or without invasive ventilation. Lessons learned from a scoping review of international concepts. *International Journal of Integrated Care*, 20(3).
67. Stefaniak, J. E. (2020). *Needs assessment for learning and performance: Theory, process, and practice*. Routledge.
68. Steverink, N., & Lindenberg, S. (2006). Which social needs are important for subjective well-being? What happens to them with aging? *Psychology and aging*, 21(2), 281.
69. Steverink, N., Lindenberg, S., Spiegel, T., & Nieboer, A. P. (2020). The associations of different social needs with psychological strengths and subjective well-being: An empirical investigation based on social production function theory. *Journal of Happiness Studies*, 21, 799–824.
70. Tay, L., & Diener, E. (2011). Needs and subjective well-being around the world. *Journal of personality and social psychology*, 101(2), 354.
71. Taylor, B. J. (2006b). Factorial surveys: Using vignettes to study professional judgement. *British Journal of Social Work*, 36(7), 1187–1207.
72. Taylor, B. J. (2012). Developing an integrated assessment tool for the health and social care of older people. *British journal of social work*, 42(7), 1293–1314.
73. Taylor, B., & Devine, T. (1993). *Assessing Needs and Planning Care in Social Work*. 1st ed. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003076728>
74. Terziev, V., & Arabska, E. (2016). *Social policy development and implementation: municipal level perspectives*. HAS-SACC 2016-Human And Social Sciences at the Common Conference, October 3–7, Vol. 4, 19–24.
75. Toyama, K. (2018). From needs to aspirations in information technology for development. *Information Technology for Development*, 24(1), 15–36.
76. Unrau, Y. A., Gabor, P. A., & Grinnell, R. M. (2007). *Evaluation in social work: The art and science of practice*. Oxford University Press.
77. Vareikytė, A., Kaziliūnas, A., Guogis, A., Gudelis, D., & Mickus, J. (2006). *Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse*. Atviros Lietuvos fondo 2004 metais remto tyrimo ataskaita: gerosios praktikos mokomasis leidinys.
78. Whittington, C. (2007). *Assessment in social work: A guide for learning and teaching*. London: Social Care Institute for Excellence.
79. Zastrow, Ch. (2006). *The Practice of Social Work: A Comprehensive Worktext*. California: Wadsworth Pub Co.

Dovilė Zovė, Dr. Roberta Motiečienė
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ POREIKIO VERTINIMO PROCESAS
Metodinė priemonė socialiniams darbuotojams

Redaktorė Auksė Matiukė
Maketuotoja Laura Petrauskienė
Viršelio autorė Saulė Žemaitytė

2024 05 09. Užsakymo Nr. K24-019

Išleido
Vytauto Didžiojo universitetas
K. Donelaičio g. 58, LT-44248, Kaunas
www.vdu.lt | leidyba@vdu.lt