

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

POLITIKOS IR VADYBOS FAKULTETAS

VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

JŪRATĖ TATORYTĖ

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS IR
TOBULINIMAS SENŲ IR PAGYVENUSIŲ ŽMONIŲ
GLOBOS NAMUOSE

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas

Doc. dr. Vainius Smalskys

VILNIUS, 2014

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

POLITIKOS IR VADYBOS FAKULTETAS

VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS IR
TOBULINIMAS SENŲ IR PAGYVENUSIŲ ŽMONIŲ
GLOBOS NAMUOSE

Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas

Studijų programa 621N71001

Vadovas

_____ Doc. dr. V. Smalskys

2014

Recenzentas

Atliko

_____ stud. Jūratė Tatorytė

2014

2014

VILNIUS, 2014

TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS	4
LENTELIŲ SĄRAŠAS	5
PRIEDŲ SĄRAŠAS	5
ĮVADAS	6
1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEORINIAI PAGRINDAI	9
1.1. Socialinių paslaugų samprata	9
1.2. Socialinių paslaugų klasifikavimas	10
1.3. Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas	15
1.4. Socialinių paslaugų teikėjai	20
1.5. Socialinių paslaugų finansavimas	22
2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINĖS PRIELAIDOS	25
2.1. Socialinių paslaugų kokybės vadybos samprata	25
2.2. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas	27
2.3. Senyvo amžiaus žmonių stacionarios globos samprata	31
3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO TYRIMAS	37
3.1. Tyrimo metodologija ir metodai	37
3.2. Všį Biržų parapijos Šv. Vincento Pauliečio globos ir Všį Onos Milienės globos namų gyventojų anketinės apklausos tyrimo analizė	41
3.3. Všį Biržų parapijos Šv. Vincento Pauliečio globos ir Všį Onos Milienės personalo anketinės apklausos tyrimo analizė	51
3.4. Ekspertų interviu analizė	60
3.5. Tyrimo rezultatai	65
IŠVADOS	68
REKOMENDACIJOS	70
NAUDOTA LITERATŪRA	71
ANOTACIJA	74
ANNOTATION	75
SANTRAUKA	76
SUMMARY	77
PRIEDAI	78

PAVEIKSLĖLIŲ SĄRAŠAS

1 pav. Socialinių paslaugų rūšys.....	10
2 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas.....	14
3 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal požymius.....	14
4 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal paslaugų steigėją (teikėjo pavaldumą).....	15
5 pav. Pagrindiniai socialinių paslaugų organizatoriai ir teikėjai Lietuvoje.....	16
6 pav. NVO veikla socialinėje srityje.....	21
7 pav. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo lygiai.....	28
8 pav. Socialinių paslaugų vertinimo kriterijai.....	30
9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių.....	41
10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį.....	42
11 pav. Respondentų gyvenimo trukmė globos namuose.....	42
12 pav. Respondentų įvardintos gyvenimo globos namuose priežastys.....	43
13 pav. Respondentus aptarnaujančio personalo darbo įvertinimas.....	44
14 pav. Respondentų gyvenamosios aplinkos įvertinimas.....	45
15 pav. Respondentų savęs apsitarnavimo įsivertinimas.....	46
16 pav. Respondentams organizuojami laisvalaikio praleidimo būdai.....	46
17 pav. Respondentų nuomonė apie teikiamų paslaugų kokybę.....	47
18 pav. Respondentų nuomonė apie globos gyventojų savijautą globos namuose.....	48
19 pav. Respondentų personalo rūpestingumo įvertinimas.....	48
20 pav. Respondentų nuomonė dėl teikiamų paslaugų kokybės gerinimo.....	49
21 pav. Respondentų profesijų pasiskirstymas senelių globos namuose.....	51
22 pav. Respondentų darbo patirtis senelių globos namuose.....	52
23 pav. Respondentų nuomonė dėl informacijos teikiamo apie socialines paslaugas.....	52
24 pav. Respondentų nuomonė dėl socialinių paslaugų trūkumo.....	53
25 pav. Respondentų nuomonė dėl teikiamų socialinių paslaugų organizavimo bei teikimo.....	53
26 pav. Globos namų gyventojų savarankiškumo įvertinimas.....	54
27 pav. Respondentų nuomonė apie globos namų gyventojus, kuriems reikia tvarkyti finansinius reikalus.....	55
28 pav. Respondentų nuomonė dėl girdimų globos namų gyventojų skundų.....	56
29 pav. Respondentų socialinių paslaugų vertinimas.....	56

30 pav. Respondentų nuomonė dėl globos namų pageidavimų pildymo.....	57
31 pav. Respondentų nuomonė dėl trūkstamų slaugos priemonių.....	58
32 pav. Darbuotojų nuomonė dėl teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo.....	58
33 pav. Elementai iš kurių susideda socialinių paslaugų kokybė.....	66

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė Pagrindinės Socialinių paslaugų teikimo grupės.....	12
2 lentelė Pagrindiniai Socialinių paslaugų teikimo bendruomenėje principai.....	18
3 lentelė Pagrindiniai Socialinių paslaugų finansavimo šaltiniai ir principai.....	23
4 lentelė Pagrindiniai paslaugų vertinimo kliento požiūriu aspektai.....	27
5 lentelė Socialinių paslaugų kokybės vertinimo būdai.....	29
6 lentelė Socialinių paslaugų vertinimo kriterijai.....	30
7 lentelė Vieniši žmonės, gyvenantys globos įstaigose ir savarankiško gyvenimo namuose seniems ir suaugusiems neįgaliems.....	32
8 lentelė Kriterijai padedantys nustatyti socialinių paslaugų administravimo efektyvumą savivaldybėje.....	35
9 lentelė Socialinių paslaugų teikėjų kompetencijos vertinimas.....	60
10 lentelė Tarpinstitucinis bendradarbiavimas	61
11 lentelė Socialinių paslaugų kokybės tobulinimas.....	63

PRIEDŲ SĄRAŠAS

Priedas 1. VšĮ „Biržų parapijos Šv. Vincento Pauliečio globos namų“ sutikimas dėl atliekamo tyrimo.....	79
Priedas 2. VšĮ „Onos Milienės globos namų" sutikimas dėl atliekamo tyrimo.....	80
Priedas 3. Anketos globos namų personalui pavyzdys.....	81
Priedas 4. Anketos globos namų gyventojams pavyzdys.....	84
Priedas 5. Interviu klausimynas.....	87
Priedas 6. Interviu Nr. 1.....	89
Priedas 7. Interviu Nr. 2.....	91

IVADAS

Temos aktualumas: Gyventojų senėjimas – demografinis reiškinys. Tai viena svarbiausių ir didžiausių Europos visuomenės socialinių ir ekonominių XXI amžiaus problemų, kurios stipriai darys įtaką šalies ekonomikai, socialinei politikai, sveikatos apsaugos sistemai ir kitoms visuomenės gyvenimo sritims (A. Aleksienė, 2013, p.5).

Remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis, (2012) Lietuvai numatomas gana spartus gyventojų senėjimas. Numatoma, jog 2060 m. pradžioje beveik 37 procentai Lietuvos gyventojų bus pagyvenę žmonės (Valstybės žinios, 2012, Nr.34-1678). Šiuo metu stacionariose globos namuose gyvena apie vienas procentas pagyvenusių žmonių, tačiau kadangi senyvo amžiaus žmonių skaičius nuolat didėja, todėl teikiamų socialinių paslaugų nagrinėjimas globos įstaigose ypač aktualus dėl būsimų jų gyventojų skaičiaus didėjimo.

Visiems senyvo amžiaus žmonėms, kaip ir likusiems visuomenės nariams, turi būti užtikrinta teisė į pilnavertį, sveiką gyvenimą, sveikatos priežiūros paslaugas. Norint užtikrinti vyresnių ar pagyvenusių žmonių, kurių su kiekvienais metais tik daugės sveikatą, būtiną integraciją su visuomene, privaloma jiems teikti reikalingas paslaugas, nes kiekvienas asmuo turi teisę į normalias gyvenimo sąlygas. Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas paslaugų kokybės vertinimui, kad teikiamos paslaugos būtų orientuotos ne į kiekybę, o į kokybę (Nacionalinė gyventojų senėjimo strategija, 2004, p.4).

Ilgalaikės globos politika su kiekvienais metais tampa vis aktualesnė. Savivaldybės yra atsakingos už paslaugų teikimą ir jų esamą kokybę, todėl bandoma teikti efektyvias socialines paslaugas bei taip tenkinti visų paslaugų gavėjų interesus. Senstant visuomenei socialinių paslaugų poreikis su kiekvienais metais vis auga, todėl būtina užtikrinti paslaugų prieinamumą ir kokybę, kad ir kur žmogus gyventų, kad ir kokios būtų jo pajamos, kad socialinių paslaugų teikimas būtų efektyvus, aktualu siekti šių paslaugų kokybės.

Temos ištirtumas. Socialinių paslaugų poreikio didėjimas atspindi situaciją, jog mokslininkai savo darbuose šiai sričiai teikia vis didesnę susidomėjimą: E. Kriauzaitė (2007), A. Guogis, D. Gudelis (2005), L. Žalimienė (2006). Apie paslaugų valdymą, kokybę rašė A. Bitinas (2010). Socialinių paslaugų kokybę nagrinėjo L. Bagdonienė (2004), A. Kaziliūnas (2007), R. Hopenienė (2004). Socialinių paslaugų administravimo tobulinimą Lietuvos savivaldybėse tyrė mokslininkai: A. Bitinas (2008), A. Guogis (2008) daug apie socialines paslaugas rašo mokslininkė L. Žalimienė (2003). Paslaugų kokybės klausimus kėlė ir nagrinėjo užsienio bei Lietuvos autoriai: C. Gronroose (2007), A. Kaziliūnas (2007), D. Serapinas (2011).

Temos naujumas. Lietuvoje atlikta nedaug mokslinių tyrimų socialinių paslaugų kokybės vertinimo tematika, ypač stings empirinių tyrimų, kurie atlikti savivaldybių globos namuose. Plačiau yra nagrinėjami socialinių paslaugų teikimas, organizavimas, tačiau socialinių paslaugų kokybės vertinimui skiriama mažai dėmesio. Norint patobulinti esamą socialinių paslaugų kokybę reikėtų daugiau dėmesio skirti jos tyrinėjimui.

Problema. Kokie veiksniai lemia socialinių paslaugų gavėjų požiūrį į ne/tinkamą socialinių paslaugų kokybę?

Darbo tikslas: įvertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę seniems bei pagyvenusiems žmonėms Biržų miesto dviejų įstaigų kontekstuose.

Tiksliui pasiekti išskirti tokie darbo **uždaviniai:**

1. Išanalizuoti socialinių paslaugų teorinius pagrindus, jų rūšis, klasifikavimą, finansavimą, teikimą ir organizavimą, teisinį reglamentavimą ir jo trūkumus.
2. Pateikti kokybės vadybos sampratą bei socialinių kokybės paslaugų vertinimo kriterijus.
3. Atskleisti socialinių paslaugų kokybės svarbą senjorams jų senėjimo pokyčių socialiniame kontekste.
4. Palyginti gautus tyrimo metu pasirinktų įstaigų gavėjų/teikėjų požiūrius į kokybės vertinimą.
5. Pasiūlyti alternatyvias socialinių paslaugų kokybės tobulinimo rekomendacijas.

Tyrimo objektas: socialinių paslaugų gavėjų (globos namų gyventojų) ir jas organizuojančių bei teikiančių įstaigų darbuotojų (personalo) požiūriai į teikiamų socialinių paslaugų kokybę

Hipotezė. Teikiamų socialinių paslaugų kokybė seniems bei pagyvenusiems žmonėms yra netinkama.

Siekiant įvertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, pasirinkti šie tyrimo metodai: literatūros analizės metodas (analizuojama literatūra, teisiniai aktai), jų lyginimas; interviu; anketinė apklausa.

Tyrimo strategija - Pasirinkta mišraus tyrimo strategija (atvejo strategija). Bus tiriamos kelios institucijos, o po to, bus orientuojamasi į visumą, aiškinant nustatytus dėsningumus.

Išskeltiems darbo uždaviniams įgyvendinti bus naudojami šie **metodai:**

1. Teoriniai: mokslinės literatūros, dokumentų ir teisės aktų analizė;
2. Empiriniai: (kiekybinis metodas) anketinė apklausa iš socialinių paslaugų gavėjų (pasirinktų globos namų gyventojų) bei socialinių paslaugų teikėjų (paslaugas teikiančio personalo); (kokybinis) interviu iš tirtose įstaigose dirbančių ekspertų;

3. Statistiniai: duomenų analizė, lyginimas, modeliavimas.

Empirinių duomenų šaltiniai: Empiriniai duomenys bus gauti naudojant interviu metodą, apklausiant pasirinktose įstaigose dirbančius ekspertus, kurie yra susiję su socialinių paslaugų teikimu ir organizavimu. Be to, bus panaudotas ir anketavimo metodas, bus apklausti senjorai, bei darbuotojai dirbantys tose įstaigose, tikintis tiksliau išsiaiškinti jų nuomonę ir patirtį apie teikiamų socialinių paslaugų kokybės lygį.

Darbo struktūra:

Baigiamasis darbas sudarytas iš: įvado, trijų skyrių, išvadų, rekomendacijų, naudotos literatūros sąrašo, anotacijų ir santraukų lietuvių ir anglų kalbomis, bei priedų. Darbo apimtis – 78 puslapiai, jame yra 11 lentelių ir 33 paveikslėliai. Darbe naudojama 53 moksliniai, teisės bei internetiniai šaltiniai. Darbo pabaigoje pateikiami 7 priedai.

Pirmoje magistrinio darbo dalyje pateikiama socialinių paslaugų samprata, klasifikavimas, teisinis reglamentavimas, organizavimas bei teikimas ir finansavimas. Antroje darbo dalyje pristatoma kokybės vadybos samprata, nagrinėjami kokybės vertinimo kriterijai, aprašomi vertinimo lygiai, analizuojami socialinių paslaugų standartai bei apžvelgiamas teikiamų socialinių paslaugų turinys. Trečioje dalyje pristatoma tyrimo metodologija bei metodai, trumpai aprašomos įstaigos, kuriose buvo atlikti kokybinis ir kiekybinis tyrimai, pateikiami gautų pasirinktose įstaigose ekspertų interviu bei globos namų gyventojų ir dirbančio personalo anketinės apklausos rezultatų analizės. Atsižvelgiant į išnagrinėtą baigiamojo darbo teorinę dalį bei atlikto empirinio tyrimo rezultatus, pateikiamos išvados ir suformuluotos rekomendacijos, kaip būtų galima pagerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEORINIAI PAGRINDAI

1.1. Socialinių paslaugų samprata

Visuomenei labai sparčiai senstant Lietuvos Respublikos valstybėje būtinų socialinių paslaugų poreikis su kiekvienais metais vis didėja, todėl žymiai didėja socialiai pažeidžiamų gyventojų skaičius. Kiekviena valstybė vykdydama pagrindines savo valstybines funkcijas privalo užtikrinti savo šalies gyventojų interesus – užtikrinti socialines paslaugas. Prieš pradėdant nagrinėti viešąsias socialines paslaugas, svarbu apibrėžti socialinių paslaugų sąvoką, jos rūšis, klasifikavimą, teikimą, finansavimą bei organizavimo reglamentavimą.

Socialines paslaugas įvairūs autoriai skirtingose šalyse apibrėžia skirtingai, nes tai vienas sudėtingiausių paslaugos teorijos uždavinių, todėl vieno bendro apibrėžimo, kuriuo mokslininkai naudotųsi nėra. Anot, L. Bagdonienės, R. Hopenienės (2009, p.47) „paslaugos sampratos evoliucija susijusi su paslaugų plėtra, nes šiuolaikiniai paslaugos apibrėžimai akcentuoja, kad paslauga – tai proceso ir rezultato sintezė, nes tai neapčiuopiamas veiklos ir prekės rezultatas“. Be to, L. Bagdonienė (2004, p.48) teigia, jog „paslauga – tai vartotojui ir personalui arba įrenginiams sąveikaujant vykstanti veikla, skirta vartotojo poreikiams patenkinti“

Kita žymi socialinių mokslų atstovė L. Žalimienė (2003, p.11-12) teigia, jog „socialinės paslaugos gali būti apibrėžiamos ir plačiuoju požiūriu - visuomenei teikiamos švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugos. Siauresnė socialinių paslaugų samprata, kuomet paslaugos, apima aštuonias silpniausias visuomenės grupes: ligą, invalidumą, senatvę, našlystę, šeimą ir vaikus, nedarbą, būstą bei socialinę atskirtį“. Taip pat L. Žalimienė (2003, p.147) nurodo, jog „socialinės paslaugos socialinių paslaugų kataloge apibūdinimas, kaip pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant sugrąžinti sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę“.

Socialinių paslaugų teikimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos „*Socialinių paslaugų įstatymas* (2006) bei jo poįstatyminiai aktai. Šio įstatymo trečias straipsnis apibūdina socialinių paslaugų sampratą, teigiama, jog „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 (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“.

Tai gi, apibendrinant mokslininkų bei dokumentuose išdėstomas mintis, galima teigti, jog pagrindinis socialinių paslaugų tikslas – sudaryti asmeniui tokias gyvenimo sąlygas, jog būtų

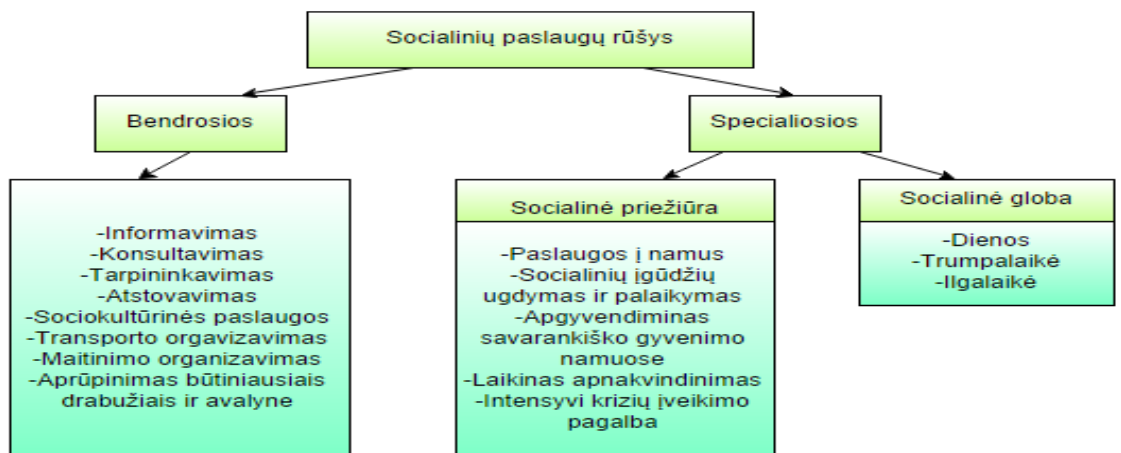
patenkinti visi jo gyvybiniai poreikiai bei nebūtų žeminamas žmogaus orumas, Taip pat galima išvelgti, jog socialinės paslaugos pateikiamos plačiuoju aspektu, kai socialinės paslaugos apima įvairias asmens gyvenimo sferas: švietimą, kultūrą, asmens ir turto apsaugą, sveikatos apsaugą, transportą ir ryšius, informacines technologijas. Be to, siauruoju požiūriu socialinės paslaugos dar vadinamos asmeninėmis socialinėmis paslaugomis, tai socialinės paslaugos, kurios yra teikiamos silpniesiems visuomenės nariams. Skirtumas tarp šių sampratų, jog vienu atveju socialinės paslaugos teikiamos visiems visuomenės nariams, o antruoju požiūriu - tik tam tikroms gyventojų grupėms.

1.2. Socialinių paslaugų klasifikavimas

Nagrinėtoje mokslinėje literatūroje aprašoma nemažai socialinių paslaugų rūšių, jų klasifikacija gana įvairi, dažniausiai jos grupuojamos pagal išskirtus požymius.

Lietuvos Respublikos „Socialinių paslaugų įstatyme“ socialinių paslaugų rūšys nurodomos kaip bendrosios ir specialiosios. Specialiosios socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip paslaugos, teikiamos asmeniui ar šeimai, kurio gebėjimai rūpintis asmeniu, šeima, gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime, ugdyti arba kompensuoti bendrųjų arba socialinių paslaugų neužtenka. Prie šių paslaugų priklauso socialinė priežiūra, socialinė globa. Bendrosios socialinės paslaugos tai paslaugos, teikiamos asmeniui, šeimai kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu savo ar šeimos gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi arba kompensuojami paslaugomis, kurioms teikti nereikia nuolatinės specialistų pagalbos (A. Bitinas., 2011, p.19).

Socialinių paslaugų kataloge pateikiamos ir apibūdinamos socialinių paslaugų rūšys (žr. pav. 1).



1 pav. Socialinių paslaugų rūšys

Šaltinis. Sudaryta darbo autorės pagal E. Krauzaitę (2007)

Įsakyme dėl „Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ (2006) pažymima, jog socialinės paslaugos daugumoje šalių klasifikuojamos pagal paslaugų pobūdį ir yra skirstomos į: bendruomenines bei rezidentines, kurios Lietuvoje prilyginamos stacionarių ir nestacionarių socialinių paslaugų tipams.

➤ *Nestacionarios (bendruomeninės) paslaugos (būtina pagalba namuose arba prevencinės paslaugos ir pan.), kurios teikiamos šeimai ar asmeniui, kurie gyvena savo namuose. Dėmesio centre atsiranda bendruomenė, nes ji aktyviai bendradarbiauja teikiant reikiamą pagalbą.*

➤ *Stacionarios globos (rezidentinės) paslaugos: globos paslaugos, laikino apgyvendinimo paslaugos. Minėtas paslaugas gaunantis asmuo, gyvenantis tas paslaugas teikiančioje įstaigoje vadinamas - įstaigos rezidentu, pastoviu įstaigos gyventoju. Rezidentas (pastovus įstaigos gyventojas) ne retai dėl susiklosčiusių gyvenimo aplinkybių gyvenamosios vietos neturi, todėl ir gyvena stacionarioje įstaigoje. Gyvenimo įstaigoje laikotarpis gali būti ribotas arba neribotas (Valstybės Žinios // 2006, Nr. 43-1570).*

Lietuvos respublikos „Įsakyme dėl paslaugų katalogo nustatymo“ (2000) nurodoma, jog stacionarios globos paslaugos teikiamos:

➤ *Globos namuose,*
➤ *Pensionatuose,*
➤ *Specializuotuose globos ir slaugos namuose ar skyriuose,*
➤ *Specialiuose globos namuose,*
➤ *Savarankiško gyvenimo namuose, skirtuose senų žmonių ilgesniam ar nuolatiniam gyvenimui, kai jie patys nebegali savimi pasirūpinti ir jiems reikalinga nuolatinė globa ir slauga (Valstybės Žinios // 2006, Nr. 43-1570).*

Be to, LR „Socialinių paslaugų įstatyme“ nurodoma (1996), jog stacionarios globos įstaigose turi gyventi tie asmenys, kurių poreikiai atitinka įstaigos tipą:

- *Stacionarios globos įstaigos seniems žmonėms;*
- *Stacionarios globos įstaigos vaikams;*
- *Stacionarios globos įstaigos žmonėms su negalia (Valstybės žinios // 1996, Nr. 104).*

Būtina paminėti, jog įsakyme dėl LR „Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ (2000) nurodoma, jog stacionarios globos įstaigos seniems žmonėms yra šios:

- *Senelių globos namai - tai socialinės globos įstaiga, kuri skirta asmenims, kuriems reikalinga nuolatinė priežiūra, slauga, kurie dėl amžiaus ar neįgalumo negali gyventi savo namuose, bei dėl susiklosčiusių aplinkybių artimieji negali jais pasirūpinti;*
- *Specializuoti globos ir slaugos namai - tai specializuoti globos namai, kuriuose teikiamos socialinės paslaugos asmenims, kurie turinti specifinių ypatumų;*
- *Senų žmonių globos namai – tai namai, kuriuose gyvenimas organizuojamas taip, kad būtų kuo artimesnis namų aplinkai, jie į šias įstaigas gali atsivežti ir savo asmeninius daiktus;*
- *Kitos stacionarios globos įstaigos seniems žmonėms yra šios: specialieji globos namai - tai socialinės globos įstaiga, skirta apgyvendinti ir teikti paslaugas nuo 1939- 1990 metų okupacijų nukentėjusiems asmenims: tremtiniams, politiniams kaliniams, rezistencijos dalyviams, buvusiems getų, koncentracijos ar kitokio tipo prievartinių stovyklų kaliniams; savarankiško gyvenimo namai (socialiniai namai, socialinių paslaugų namai, pensininkų namai ir kt.) - tai socialinių paslaugų įstaiga, skirta apgyvendinti senus ir pagyvenusius asmenis, kuriems nereikia nuolatinės globos ir slaugos, o savarankiškam gyvenimui pakanka nedidelės pagalbos ir kai kurių rūšių socialinių paslaugų, pvz., būsto pritaikymo ir kt. (Valstybės žinios // 1996, Nr. 104-2367).*

Pagrindinis įstaigų, kurios teikia socialines paslaugas, tikslas – socialinių paslaugų vartotojų integracija į bendruomenę bei būtina socialinė rehabilitacija. Įstaigos klientų poreikiai bei tikslai lemia jos teikiamų paslaugų apimtį ir struktūrą. Socialinių paslaugų kataloge skiriamos dvi teikiamų paslaugų grupės (žr. 1 lentelė):

1 lentelė. Pagrindinės socialinių paslaugų teikimo grupės

Teikiamų socialinių paslaugų grupės:	
• Pagrindinės (bazinės) paslaugos	• Papildomos paslaugos
<i>Kurios yra būtinos pagal atliktą asmens poreikių įvertinimą. Jei išteklių yra riboti, jos gali būti apibūdinamos kaip gyvybiškai būtinos. Bazinės paslaugos privalo atitikti stacionarioms globos įstaigoms keliamus minimalius ir bendruosius reikalavimus. Bazinių paslaugų komplekto sąrašą, atitinkantį esamą globos namų situaciją, tvirtina steigėjas, suderinęs su globos įstaigos administracija</i>	<i>Kurios pagerina gyvenimo kokybę globos namuose arba sudaro visapusiškos socialinės integracijos prielaidas. Jos teikiamos globos namų gyventojui pageidaujant, siekiant patenkinti jo individualius poreikius. Tai yra papildomai gyventojų apmokamos paslaugos. Papildomų paslaugų sąrašai sudaromi kiekvienuose senų žmonių globos namuose, atsižvelgiant į realią globos namų situaciją ir esamas galimybes.</i>
<i>Pagrindinės ir papildomos paslaugos sudaro socialinių paslaugų įstaigos paslaugų krepšelį.</i>	

Cit. pagal Socialinių paslaugų katalogas (2006)

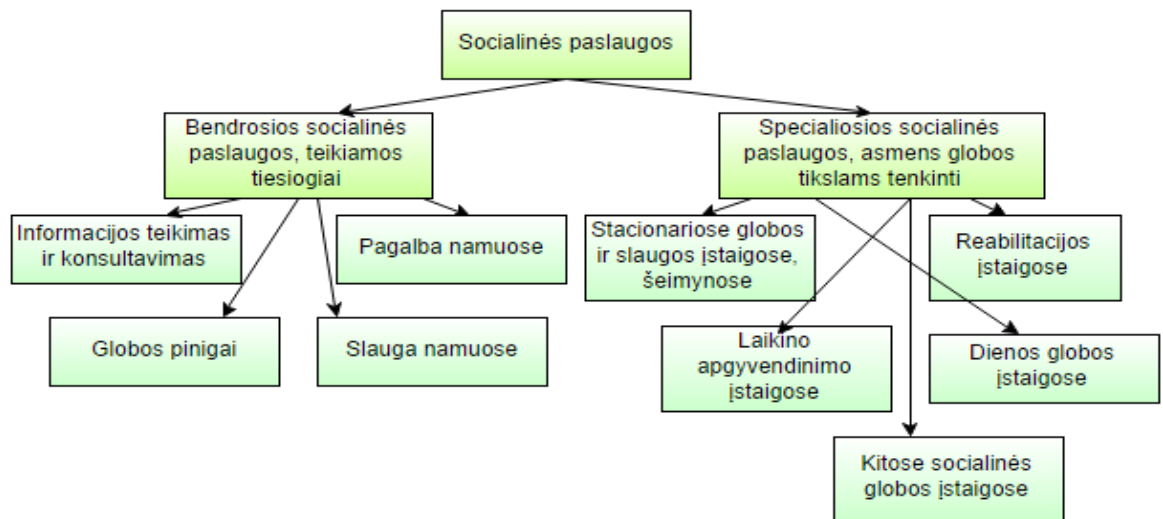
Bendrosios paslaugos anot M. Išoraitės (2007, p. 25-26) tai, „paslaugos, kurios teikiamos asmenims tam, kad padėtų jiems gyventi savarankiškai savo namuose ir, kad jiems nereikėtų teikti socialines paslaugas“. Šios paslaugos apima:

- *Klientų informavimą ar konsultavimą dėl esamų problemų sprendimo (raštu bei žodžiu).*
- *Pagalbą namuose, kai paslaugos teikiamos namuose, norint sudaryti normalias gyvenimo sąlygas asmeniui, kad jis galėtų gyventi visavertį gyvenimą namuose palaikant ryšius su visuomene, neteikiant socialinių paslaugų.*
- *Slauga namuose, teikiama asmeniui namie bendradarbiaujant socialiniams darbuotojams bei sveikatos priežiūros specialistams, slaugos darbuotojais.*
- *Globos pinigai skirti susimokėti už suteiktas namuose paslaugas. Globos pinigai skiriami, jei asmuo dėl objektyvių negali susimokėti už teikiamas socialines paslaugas (M. Išoraitė, 2007, p. 25-26).*

Kaip pažymi L. Žalimienė (2003, p. 156) „specialiosios socialinės paslaugos – tai tokios paslaugos, kurios teikiamos asmeniui tuomet, kai bendrosios socialinės paslaugos yra neveiksmingos, jos teikiamos stacionariose bei nestacionariose įstaigose. Specialiosios paslaugos, teikiamos paslaugų gavėjų namuose arba stacionariose globos įstaigose“.

Pagal Lietuvos Respublikos „Socialinių paslaugų įstatymą“ (2006) specialiosios paslaugos skirstomos į (žr. 2 pav.):

- *Socialinė priežiūra ir socialinė globa;*
- *Reabilitacija;*
- *Dienos globa,*
- *Laikinas gyvenimas įstaigose;*
- *Kitos socialinės globos įstaigos (Valstybės žinios // 2006, Nr. 10-493).*

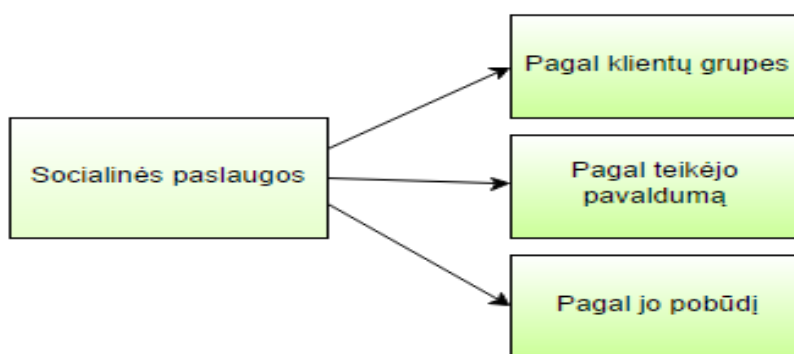


2 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas

Šaltinis. Sudaryta darbo autorės pagal LR „Socialinių paslaugų įstatymą“ (2006)

Socialinių paslaugų rūšių yra išskiriama labai daug, todėl jas būtina surūšiuoti į grupes pagal pagrindinius apibūdinimus. Be to, būtina pažymėti, jog soc. paslaugos yra skirstomos pagal tris pagrindinius požymius. L. Žalimienė (2003) socialines paslaugas klasifikuoja skirstydama jas į tris grupes (žr. 3 pav.):

1. Socialines paslaugas pagal klientų grupes;
2. Socialines paslaugas pagal teikėjo pavaldumą;
3. Socialines paslaugas pagal jų pobūdį (L. Žalimienė, 2003, p. 21).



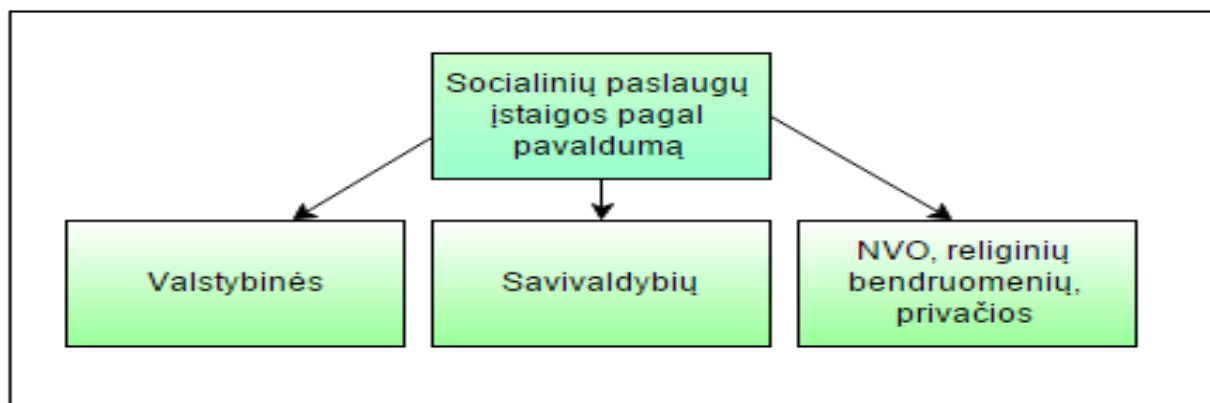
3 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal požymius

Šaltinis. Sudaryta darbo autorės pagal L. Žalimienę (2003)

Būtina pažymėti, jog įstaigos, kurios teikia soc. paslaugas atsižvelgdamos į klientų poreikius, dažniausia tenkina kurios nors vienos klientų grupės poreikius, paslaugos yra teikiamos

diferencijuotai. Vienuose įsteigtuose dienos centruose gyvena probleminiai vaikai, kituose senatvės ar psichikos sutrikimus turintys asmenys ir t.t.

Be to, nurodoma, jog socialinės paslaugos yra teikiamos pagal teikėjo pavaldumą. (žr. 4 pav.).



4 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal paslaugų steigėją (teikėjo pavaldumą)

Šaltinis. Sudaryta darbo autorės pagal Išoraitę M. (2007)

Kaip teigia M. Išoraitė (2007, p.31) „socialinių paslaugų įstaigų steigėjas gali būti valstybė, savivaldybė ar NVO, religinės bendruomenės. Jų steigiamos socialinių paslaugų įstaigos gali turėti skirtingą juridinį statusą: biudžetinės arba viešosios įstaigos. Dauguma socialinių paslaugų įstaigų Lietuvoje turi biudžetinės įstaigos statusą, jų steigėjas yra valstybė arba savivaldybė“.

Išanalizavus socialinių paslaugų klasifikavimą, galima teigti, jog nesvarbu, ar socialinės paslaugos yra klasifikuojamos pagal požymius, grupes ar rūšis, tačiau visose apžvelgtose klasifikacijose galima pamatyti: kam paslauga skirta (tikslus paslaugos adresatas), teikimo trukmę (laikotarpį kiek paslauga bus teikiama) bei grupes, kurioms soc. paslaugos bus teikiamos. Paslaugų sistema orientuota į įvairias problemines sritis bei pagalbos teikimą sunkiais gyvenimo momentais.

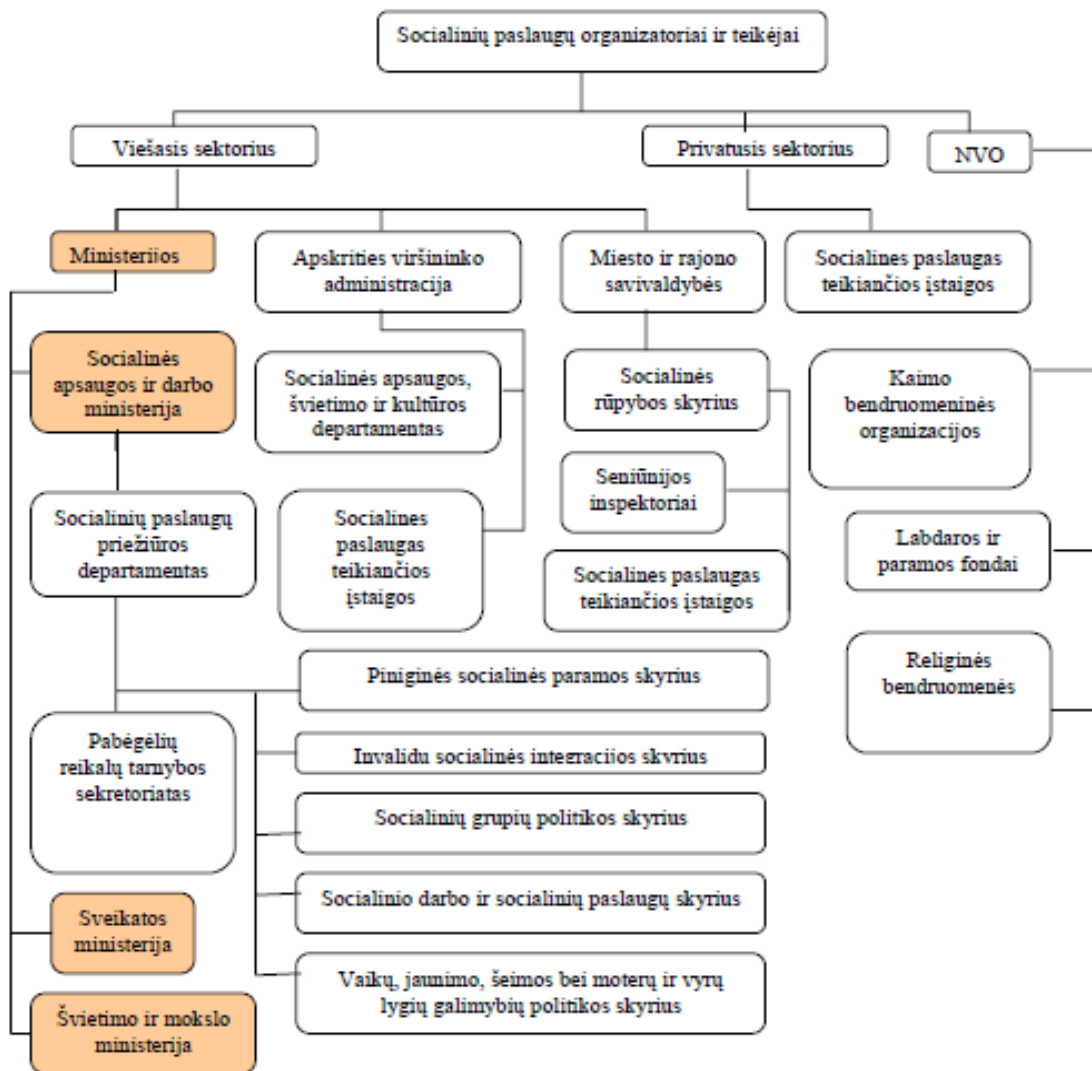
1.3.Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas

Lietuvoje socialinių paslaugų sistema susideda iš dviejų vienodai svarbių sudedamųjų dalių - socialinių paslaugų organizavimo bei teikimo. „Socialinių paslaugų teikimo reformoje“ (2002) akcentuojama, jog „nors šių sudedamųjų dalių veiklos ypatumai skiriasi, tačiau jos yra susijusios, bei viena be kitos egzistuoti negali“.

Lietuvos Respublikos „Socialinių paslaugų įstatyme“(1996) nurodoma, jog „Lietuvos socialinių paslaugų sistemos kūrimas vyko kartu su valdymo reforma, keičiant

susiformavusią sistemą, buvo pasirinkta teritorinė decentralizacijos forma, t.y. sprendimų laisvės suteikimas žemesnėms valstybinio lygmens institucijoms, tokioms kaip savivaldybės ir kt.“. Dabar Lietuvos socialinių paslaugų sistemoje sprendimų galia yra pasiskirsčiusi tarp šių valdymo institucijų (žr. 5 pav.):

- *Ministerijos;*
- *Apskritis (nuo 2010 m. liepos 1 d. apskričių viršinininkų administracijos yra panaikintos);*
- *Savivaldybės.*



5 pav. Pagrindiniai socialinių paslaugų organizatoriai ir teikėjai Lietuvoje
Cit. pagal E. Pilipavičienė (2006)

LR „Socialinių paslaugų įstatyme“ (2006) nurodyta, jog socialines paslaugas organizuoja šie aukščiausi instituciniai lygmenys: Švietimo, Sveikatos apsaugos, Socialinės apsaugos ir darbo

ministerijos. Šiame instituciniame lygmenyje apibrėžiami socialinių paslaugų principai, kurie turi atitikti bendruosius standartus ir reikalavimus.

Kiekviena iš šių valdymo institucijų turi savo atsakomybes, kurias apibrėžia įstatymai. Lietuvoje šias funkcijas apibrėžia „*Socialinės paramos koncepcija*“ (1996), „*Vietos savivaldos įstatymas*“ (1994), „*Socialinių paslaugų įstatymas*“ (2000).

LR „*Socialinių paslaugų įstatyme*“ (1996) nurodoma, jog „socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pagrindinė funkcija yra socialinių paslaugų politikos formavimas ir jos įgyvendinimo analizavimas bei pasiūlymų teikimas dėl socialinių paslaugų politikos ir socialinių paslaugų politikos įgyvendinimo“. Be to, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija yra atsakinga už: socialinių paslaugų ir kitos valstybinės paramos programų projektų rengimą; Lietuvos Respublikos valstybinių stacionarių įstaigų steigimą, reorganizavimą ir likvidavimą; globos įstaigų koordinavimą; socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą, atestavimą, informacijos apie teikiamas socialines paslaugas analizę.

LR Vyriausybės „*Socialinių paslaugų įstatyme*“ (2006) nutarime nurodoma, jog pagrindinis socialinių paslaugų organizatorius Lietuvoje yra savivaldybė. Savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijose gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį. Savivaldybė kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą pagal socialinių paslaugų planavimo metodiką, patvirtintą (Valstybės žinios, 2006 // Nr. 17-589).

Lietuvos Respublikos „*Vietos savivaldos įstatyme*“ (1994) išskiriamos tokios savivaldybių funkcijos pagal sprendimų priėmimo laisvę:

- *Savarankiškosios-socialinių paslaugų įstaigų steigimas, išlaikymas ir bendradarbiavimas su visuomenės organizacijomis;*
- *Priskirtosios (ribotai savarankiškos);*
- *Valstybinės (perduotos savivaldybėms) (Valstybės žinios // 1994, 55-1049).*

Už socialinių paslaugų organizavimą savivaldybėse yra atsakingas Socialinės paramos skyrius, Jis rengia, įgyvendina socialinių paslaugų strategijas, teikimo planus, programas; skiria socialines paslaugas žmonėms, gyvenantiems jos savivaldybėje, bendrauja ir bendradarbiauja su NVO bei religinėmis bendruomenėmis, kitais asmenimis. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymo nuostatomis, du tarpai savivaldybės kiekvienais metais apskaičiuoja kiek ir kokioms socialinėms paslaugoms reikės biudžete lėšų šių paslaugų finansavimui.

Šios paminėtos institucijos vykdo tik tam tikras tik tai institucijai būdingas funkcijas, įgaliojimus bei atsakomybę. Anot L. Žalimienės (2003, p.37) „šių socialinių paslaugų organizavimo funkcijų pasidalijimo esmė – užtikrinti racionalaus paslaugų tinklo sukūrimą ir paslaugų efektyvumą bei garantuoti klientų poreikių tenkinimą pagal nustatytus standartus. Dažniausiai valstybės lygmens institucijos pagrindžia ir sukuria šalies paslaugų plėtojimo strategijos ir paslaugų standartus, o savivaldybės garantuoja šios strategijos standartų įgyvendinimą savo bendruomenėje“.

Kiekvienoje šalyje reglamentuojama, kas turi teisę gauti socialines paslaugas, Lietuvoje „Socialinių paslaugų įstatyme“ (1996), yra numatyta, kad teisę į socialines paslaugas turi:

- Lietuvos Respublikos piliečiai;
- Kitų valstybių piliečiai ir asmenys be pilietybės, turintys leidimą nuolat gyventi Lietuvos Respublikoje (Valstybės žinios, 2006, Nr. 17-589).

Lietuvos Respublikos „Socialinių paslaugų įstatyme“ (2000) teigiama, jog „socialinės paslaugos teikiamos įvertinus atskirų asmenų, socialinių žmonių grupių, bendruomenės socialinius poreikius ir kuriant socialinių paslaugų tinklą bendruomenėje“.

Svarbu paminėti, jog „Socialinių paslaugų kataloge“ (2000) socialinių paslaugų teikimas bendruomenėje organizuojamas vadovaujantis šiais pagrindiniais principais (žr. 2 lentelė):

2 lentelė. Pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo bendruomenėje principai

Principas	Apibūdinimas
Adekvatumo	Turi būti teikiamos tokios socialinių paslaugų rūšys, kokios labiausiai atitinka socialinių paslaugų gavėjo poreikius.
Atvirumo bendruomenei	Socialines paslaugas teikiančios įstaigos turi būti atviros bendruomenės gyventojams. Bendruomenėje turi būti skleidžiama informacija apie socialinių paslaugų tinklą ir apie atskiras paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų gavimo sąlygas.
Bendradarbiavimo	Socialinių paslaugų teikėjai turi bendradarbiauti su socialinių paslaugų gavėjais; kitais socialinių paslaugų teikėjais: kitomis bendruomenės institucijomis - sveikatos priežiūros, vaikų teisių apsaugos, teisėsaugos, švietimo ir kt. įstaigomis; kitais specialistais, nevyriausybiniomis organizacijomis, savanoriais bei neformaliais paslaugų teikėjais.
Decentralizacijos	Tai pagrindinis socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo principas. Teikiant socialines paslaugas siekiama kuo daugiau funkcijų deleguoti žemesnėms valdymo grandims, priartinant socialines paslaugas prie žmogaus gyvenamosios vietos.
Deinstitucionalizacijos	Stacionarių globos įstaigų laipsniškas restruktūrizavimas ir institucinei globai alternatyvių socialinių programų rengimas ir įgyvendinimas bendruomenėje.
Planavimo	Socialinės paslaugos turi būti planuojamos, įvertinant bendruomenės narių poreikius ir apsibrėžiant socialinių paslaugų teikimo prioritetus.
Pokyčių žmoguje skatinimo	Teikiamos paslaugos turi skatinti žmogaus norą rūpintis savimi, aktyvinti savipagalbą.
Prieinamumo	Socialinės paslaugos turi būti prieinamos tiems žmonėms, kuriems jų reikia. Kiekvienas bendruomenės narys turi teisę kreiptis dėl paslaugų teikimo ir poreikio paslaugoms įvertinimo.

Šaltinis. Sudaryta darbo autorės pagal „Socialinių paslaugų katalogą“ (2000)

Lietuvos Respublikos Vyriausybė yra išleidusi daug nutarimų, kurie sudaro galimybę plėtoti socialinių paslaugų teikimą savivaldybėse ir patobulinti socialinių paslaugų įstaigų bazę. Lietuvos Respublikos „*Socialinių paslaugų įstatymo*“ (2000) 3 straipsnyje nurodoma, jog „socialinių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui ar šeimai ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas“.

Socialinių paslaugų teikimą reglamentuoja šie tarptautiniai dokumentai:

- „*Europos socialinė chartija*“ (1996);
- „*Europos socialinės apsaugos kodeksas*“ (2005) (V. Indrašienė., L. Margelienė., 2009, p.144).

Be LR nacionaliniai teisės aktai:

- „*Socialinės paramos koncepcija*“ (1994);
- „*Socialinių paslaugų įstatymas*“ (2006);
- „*Vietos savivaldos įstatymas*“ (2008);
- „*Apskritis valdymo įstatymas*“ (2008) (V. Indrašienė, L. Margelienė., 2009, p.144).

Svarbiausias Nacionalinis teisės aktas, nustatantis pagrindines socialinių paslaugų teikimo kryptis „*Socialinių paslaugų įstatymas*“ (2006).

Būtina paminėti, jog „*Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizėje*“ (2010, p.69) teigiama, jog „daugumą nuostatų, įtvirtintų šiame įstatymuose detalizuoja visa eilė įstatymus lydymųjų teisės aktų:

- *Vyriausybės nutarimai ir Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymai;*
- „*Socialinių paslaugų įstatyme*“ (2000) *reglamentuojamas socialinių paslaugų teikimas;*
- „*Vietos savivaldos įstatyme*“ (1994) *nustatoma savivaldybių kompetenciją socialinių paslaugų teikimo, planavimo organizavimo srityse (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010, p.83).*

Apibendrinus galima teigti, jog socialinių paslaugų teisiniame reglamentavime galima pastebėti labai daug svarbių trūkumų, kurie dažnai kliudo greitai įgyvendinti socialines paslaugas:

- *Reglamentavimas yra per sudėtingas, painus;*
- *Teisės normos, aktai koreguojamos per dažnai bei jų įsigaliojimo laikas yra nedidelis;*
- *Nėra metodinių nurodymų, kaip reiktų vykdyti teisės aktus;*
- *Esant dideliame tarpusavyje susijusių, panašias sritis reglamentuojančių teisės aktų skaičiui, išryškėja jų suderinamumo atliekant pakeitimus, problema. Tai apsunkina savivaldybių darbuotojų darbą;*

➤ *Asmenims, kurie gauna socialines paslaugas sunku sekti reglamentavimo pakitimus, o savivaldybių administracijai kartais stinga laiko suprasti pakitusias teisės normas, todėl dažnai įvyksta nesusikalbėjimas tarp socialinių paslaugų gavėjų ir savivaldybių darbuotojų dėl pasikeitusio teisinio reglamentavimo įgyvendinimo (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010, p.83).*

Galima daryti išvadas, jog savivaldybė organizuodama socialines paslaugas vaidina gana didelį vaidmenį, kadangi joje dirbanti administracija atsižvelgdama į esamą soc. paslaugų padėtį, klientų poreikius bei norint jiems padėti – atstovauti, savivaldybės lygmenyje yra ruošiamos bei vykdomos įvairios programos, kurių pagalba stengiamasi plėtoti socialinių paslaugų infrastruktūrą, pasinaudojant gerąją užsienio šalių praktika, gerinti esamą paslaugų kokybę. Kadangi už socialinių paslaugų organizavimą vietos bendruomenei yra atsakinga savivaldybė, tai ji privalo kurti reikiamas klientams soc. įstaigas arba pasinaudoti NVO bei kitų socialinių paslaugų teikėjų pasiūla. Papildomų įstaigų įkūrimas ir išlaikymas kainuoja daug investicijų, todėl savivaldybei labiau apsimoka jas pirkti iš kitų. Taigi pagrindinis savivaldybės vaidmuo socialinių paslaugų teikimo procese turėtų būti socialinių paslaugų organizavimas: klientų poreikių nustatymas; svarbiausių prioritetų įvertinimas, paslaugų pirkimas, esamų socialinių paslaugų kokybės kontrolės vykdymas. Tačiau būtina paminėti, jog prie socialinių paslaugų organizavimo bei teikimo nemažai prisideda ir ministerijos. Būtina pabrėžti, jog pastebėti šie savivaldybių teisinio reglamentavimo trūkumai: metodinio vadovavimo trūkumas; teisės normos keičiamos per dažnai, per didelis reglamentavimo detalumas, sudėtingumas.

1.4.Socialinių paslaugų teikėjai

Socialinių paslaugų teikimas – tai nuolatinis veiksmas tarp socialinių paslaugų teikiančių subjektų ir gavėjų. Subjektus galima išskirti į du blokus, vieni jų yra oficialiai įteisinti o kiti, savanoriškai teikia šias paslaugas.

Socialinių paslaugų teikėjai gali būti valstybinės, savivaldybių, nevyriausybinų organizacijų ir privačios institucijos (žr. 6 pav.). Vykdoma Lietuvos Respublikos socialinė politika lemia, jog savivaldybės vaidmuo teikiant socialines paslaugas yra viena iš pagrindinių. socialinių paslaugų teikime. Be to, pastebima didėjanti NVO įtaka teikiant socialines paslaugas, kadangi privačių, socialines paslaugas teikiančių įstaigų skaičius nuolat auga.

Lietuvos Respublikos „*Socialinių paslaugų įstatyme*“ (1996) yra nurodyta, kad „socialines paslaugas gali teikti biudžetinės, viešos ar privačios įstaigos“. „*Lietuvos Respublikos biudžetinių įstaigų įstatyme*“ (1995) teigiama, jog „biudžetinė įstaiga yra valstybės arba

savivaldybės institucija, steigiama įstatymų nustatyta tvarka, visiškai arba iš dalies išlaikoma iš biudžeto ir taip įvardyta steigimo akte bei nuostatuose“. Būtina paminėti, jog VŠĮ (viešojo įstaiga) teikia paslaugas, norint pasipelninti, jos nėra visiškai priklausomos nuo valstybės ar savivaldybių biudžetų.

„Socialinių paslaugų įstatyme“ (2006) nurodyta, jog viešojo sektoriaus organizacijos teikia tokias socialines paslaugas:

1. *Bendrąsias socialines paslaugas, socialinę priežiūrą teikia tos socialinės paslaugų įstaigos, kurių veiklos sritis yra socialinių paslaugų teikimas ir kurių teikiamos socialinės paslaugos atitinka teisės aktų reglamentuotus bendrosioms socialinėms paslaugoms, socialinei priežiūrai keliamus reikalavimus;*

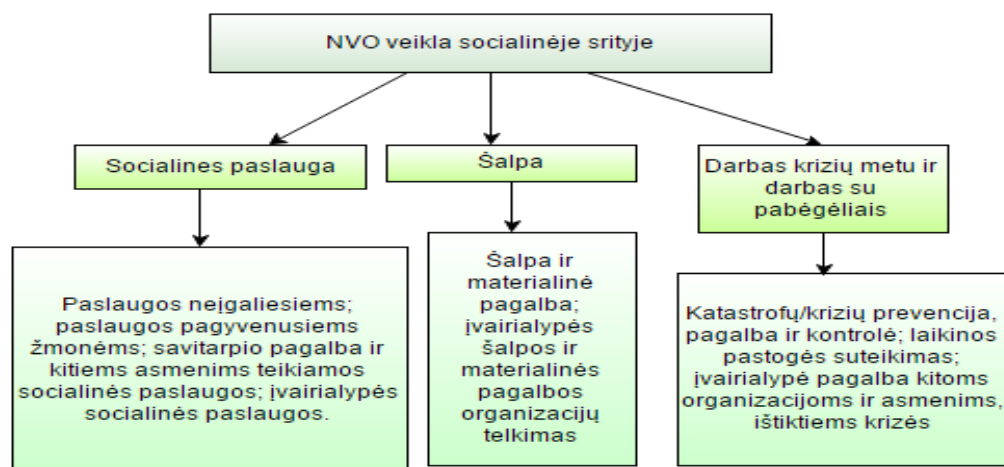
2. *Socialinę globą teikia tos socialinės globos įstaigos, kurių veiklos sritis yra socialinių paslaugų teikimas, o jų teikiama socialinė globa atitinka socialinės globos normas, jos turi licenciją teikti socialinę globą;*

3. *Socialinę globą teikia tos vaikus globojančios šeimos, kurios atitinka teisės aktų joms nustatytus reikalavimus, o jų teikiama socialinė globa – socialinės globos normas (Valstybės žinios // 2006, Nr. 10-493).*

Nagrinėjant socialinių paslaugų teikimą, labai svarbu, kad kaip lygiaverčiai partneriai būtų įtrauktos ir nevyriausybinės organizacijos. NVO veikla Lietuvoje labai svarbi, nes šiose įstaigose dirbantys darbuotojai, labiau rūpinasi visuomene ir jos gyventojais, jie labiau motyvuoti padėti žmonėms, bei jų pagalba daug greičiau duoda norimų rezultatų teikiant socialines paslaugas, mažinant socialinę atskirtį.

Remiantis mokslininkėmis I. Zaleskienė, L. Rutkauskienė, (2003, p.89) „NVO veikla socialinėje srityje skirstoma į keletą rūšių“. Galima išskirti šias:

6 pav. NVO veikla socialinėje srityje



Šaltinis. Sudaryta darbo autorės pagal I. Zaleskienę., L. Rutkauskienę (2003)

Mokslininkė L. Dromantienė (2003, p.18) nurodo, jog „NVO būdinga tai, kad jos, rodydamos iniciatyvą „iš apačios“, pirmosios nustato poreikius ir visuomenėje esančias socialines problemas, taiko naujus netradicinius jų sprendimo būdus, yra dinamiškos, dažnai sprendžia tokias nepopuliarias socialines problemas, kurioms viešoji administracija ir politikai skiria nepakankamai arba visai neskiria jokio dėmesio, jų veikla pasižymi lankstumu ir partneryste“.

Svarbiausios NVO veiklos kryptis: socializacija tų asmenų, kurie dėl darbo praradimo ar kitų nenumatytų gyvenimo veiksnių nuskurdo ir yra ties bendruomenės atskirtimi. NVO nėra varžomos veiklos nuostatų, finansavimo gali kreiptis į įvairias įstaigas, institucijas, o tai leidžia greičiau spręsti svarbias socialines problemas. Nevyriausybines organizacijas stengiasi suburti asmenis, kuriems reikia panašių paslaugų. Bendradarbiaudamos su ne/valstybinėmis institucijomis gerina socialinių paslaugų kokybę. Be to, NVO bando daryti teigiamą įtaką priimant įstatymus, sprendžiant socialinių paslaugų problemas.

Taigi, galime daryti išvadas, jog NVO priešingai nei vyriausybines organizacijas daug greičiau užmezga ryšį su žmonėmis, teikia jiems veiksmingesnę pagalbą bei lanksčiau reaguodama į pokyčius besikeičiančius įstatymus ar atsirandančias visuomenėje problemas, greičiau prisitaiko prie esamos aplinkos, taip sparčiau rasdama tinkamiausius sprendimus norint padėti.

1.5.Socialinių paslaugų finansavimas

Lietuvos Respublikos „*Socialinių paslaugų įstatyme*“ (2006) teigiama, jog „socialinių paslaugų teikimas iš savivaldybės biudžeto finansuojamas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu ir Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodika (ši metodika netaikoma finansuojant ilgalaikę socialinę globą)“. Būtina pažymėti, jog Savivaldybių biudžeto išlaidų dalis, tenkanti socialinėms paslaugoms, kasmet didėja, bei išlaidų dalis, tenkanti socialinėms paslaugoms, savivaldybėse yra skirtinga. Lietuvos Respublikos „*Valstybės kontrolės valstybinio audito ataskaitoje*“ (2009) nėra nurodyta mechanizmo, kuris užtikrintų, kad bus skirtos lėšos visoms reikiamoms socialinėms paslaugoms teikti. Nereglamentuota, kokią minimalią lėšų dalį iš savo biudžeto savivaldybės turi skirti socialinėms paslaugoms teikti. Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodika numato daugiau socialinių paslaugų finansavimo būdų, nei Socialinių paslaugų įstatymas.

Pagrindine socialinių paslaugų finansavimas vyksta per bendrą šalies mokesčių ar socialinio draudimo sistemą. Be to, būtina nurodyti, jog vienas iš pagrindinių socialinių paslaugų finansavimo šaltinių yra: savivaldybių biudžetas, surinkti mokesčiai. Socialinės paslaugos gali būti

finansuojamos valstybės tiesiogiai: iš LR biudžeto pagal specialias programas, bei specialiai – finansiniai išteklių soc. paslaugoms teikiami programų, specialių fondų pagalba. Galimi ir kiti finansavimo šaltiniai (žr. lentelė 3).

Lietuvos Respublikos „Socialinių paslaugų įstatymas“(1996) apibrėžia pagrindinius socialinių paslaugų finansavimo principus bei sąlygas Lietuvoje (žr. lentelė 3).

3 lentelė. Pagrindiniai socialinių paslaugų finansavimo šaltiniai ir principai

Socialinių paslaugų finansavimo šaltiniai	<i>Valstybės biudžeto lėšos</i>	Socialinių paslaugų finansavimo principai	<i>Socialinių paslaugų teikimas finansuojamas iš valstybės, savivaldybių biudžetų, specialiųjų fondų, įmonių, įstaigų ar organizacijų fondų, mokesčių už socialines paslaugas, labdaros (aukų) ir kitų lėšų.</i>
	<i>Socialinio draudimo fondo lėšos</i>		<i>Savivaldybių biudžetuose turi būti planuojamos lėšos, reikalingos socialinėms paslaugoms finansuoti</i>
	<i>Savivaldybių biudžeto lėšos</i>		<i>Valstybės biudžete gali būti numatyta lėšų tikslinių socialinių paslaugų teikimo programoms finansuoti.</i>
	<i>Įmonių, organizacijų asmenų, struktūrinių fondų lėšų</i>		<i>Teritorinės socialinių paslaugų plėtojimo programos finansuojamos iš apskričiai skirtų lėšų arba kooperuojant savivaldybių lėšas bendriems projektams įgyvendinti.</i>
	<i>Klientų mokesčiai už socialines paslaugas</i>		

Šaltinis. Sudaryta darbo autorės pagal „Socialinių paslaugų įstatymus“ (1996, 2006)

Valstybė taip pat skiria lėšų savivaldybės socialinės infrastruktūros gerinimui, naujovių įdiegimui, tai daroma per parengtas programas. Programų vykdymas skatina savivaldybes planuoti savo būsimas lėšas, kurios bus skirtos soc. paslaugų gerinimui, todėl dažniausiai nemokamos paslaugos yra skiriamos tik tiems asmenims, kurie už jas nesugeba susimokėti.

Taigi, socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas gali būti įgyvendinamas tik tuo atveju, jei savivaldybė ar valstybė teiks finansinius išteklius. Numatant klientų dalyvavimą apmokant paslaugų išlaidas, yra numatytos socialinių paslaugų apmokėjimo organizavimo savivaldybėse gairės. Pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimą „Dėl apmokėjimo už socialines paslaugas principų ir tvarkos“ (1998) yra numatytos tokios nuostatos:

- *Už socialines paslaugas jų gavėjai turi mokėti;*
- *Mokestis neimamas už informacijos teikimą ir konsultavimą;*

➤ *Nustatant mokesčio už socialines paslaugas dydį, reikia atsižvelgti į paslaugų gavėjo ir jo šeimos pajamas, sveikatos būklę, paslaugos rūšį (Valstybės žinios // 2004, Nr. 88-3219).*

Socialinės paslaugos jų vartotojui gali būti ne/mokamos, iš dalies mokamos. Socialinių paslaugų gavėjai dažniausiai yra pagyvenę žmonės, neįgalieji, skurdžiai gyvenantys asmenys ir kt., todėl, prieš teikiant socialines paslaugas, būtina išanalizuoti jų pajamų dydį, nes kitu atveju, socialinių paslaugų kainos dydis, gali riboti socialinių paslaugų gavimą vartotojui. Paslaugos jiems taps neprieinamos, nors ir reikalingos (L. Žalimienės, 2003, p.83).

NVO priešingai nei valstybinių institucijų finansavimo reglamentavimas nėra aiškiai apibrėžtas, jų biudžetas yra sudarytas iš įvairių fondų, privačių rėmėjų ir valstybės skiriamos lėšos, kurios sudaro tik minimalią NVO biudžeto dalį. Savivaldybė, skirdama lėšų NVO užsitikrina, jog asmenys, kuriems reikia pagalbos kreipsis į šias nevyriausybinės organizacijas.

Apibendrinant galima teigti, jog socialinių paslaugų finansavimas gali būti teikiamas centralizuotai (iš valstybės biudžeto) bei decentralizuotai (iš savivaldybių biudžetų). Būtina, kad organizuojant socialinių paslaugų apmokėjimą, būtų įvertinta, kam labiausiai trūksta socialinių paslaugų bei jos toms grupėms būtų teikiamos.

2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINĖS PRIELAIIDOS

2.1. Socialinių paslaugų kokybės vadybos samprata

Kokybė šiais laikais yra labai vertinama, todėl prieš įsigyjant paslaugas pirmiausia atkreipiame dėmesį į paslaugos ir kainos santykį, ar šie du dalykai atitinka vienas kitą. Prieš pradėdami analizuoti socialinių paslaugų kokybės teorines prielaidas, svarbu išanalizuoti ir suprasti kokybės sąvoką.

Viešajame sektoriuje kokybiškų paslaugų teikimas anot, R. Černiūtės (2010, p.64) „užtikrinamas apibrėžiant paslaugų kokybės reikalavimus piliečių chartijoje bei kituose dokumentuose, organizuojant kokybės konkursus ar diegiant kitas kokybės užtikrinimo priemones. Tai gali būti bandomųjų projektų taikymas, ar kokybės vadybos modelių taikymas įgyvendinant visą viešąjį sektorių apimančias reformas“.

Anot, L. Žalimienės (2003, p.85) „kokybė suprantama kaip produkto ar paslaugos savybių ir požymių visuma, susijusi su jų atitikimu tam tikriems nustatytiems reikalavimams. Kitaip tariant kokybė šiame kontekste yra darba tarp to, kas turėtų būti, t.y., vartotojų reikalavimų, ir to, kas yra – kokia paslauga faktiškai teikiama“. Kaip teigia A. Kaziliūnas (2006, p. 312), „kokybė – tai turimų charakteristikų visumos ir reikalavimų atitikimo laipsnis“.

D. Serafinas (2011, p.5) nurodo tokį kokybės apibrėžimą „kokybė kildinama iš lotynų kalbos žodžio „qualis“, kurio reikšmė yra „koks“. Kokybės apibrėžimai gali būti klasifikuojami pagal požiūrį į kokybę“. Garvin (1988) kokybės sampratą susistemino, įtraukdamas daug svarbių teoretikų bei mokslininkų suformuluotus apibrėžimus, išskiriami šie pagrindiniai požiūriai į kokybę:

➤ *Transcendentiniu požiūriu – „kokybė nėra nei mintis nei materija, bet trečia objektyvi realybė. Net jeigu kokybė negali būti apibrėžta Jūs žinote kas tai yra“ (Garvin, 1988).*

➤ *Produkto kokybė yra objektyviai išmatuojamas dydis. Kokybę atspindi produkto savybių ir požymių kiekis;*

➤ *Kokybė vartotojui – tai vartotojo reikalavimų produktui atitikimo lygis. Šiuo aspektu produkto kokybės sąvoka yra subjektyvi dėl skirtingo vartotojų skonio ir skirtingų jų poreikių;*

➤ *Kokybė produkto sukūrimo ir pateikimo procesuose apibrėžiama kaip atitikimas iš anksto numatytų parametrų, kurie išreiškiami standartais, techninėmis sąlygomis, receptais ir kitais dokumentais, o produktas, kurio parametrai turi nukrypimų nuo standartų yra neatsitiktiniai;*

➤ *Vertės požiūriu. Šiuo požiūriu kokybė apibrėžiama kaštų ir kainos sąvokomis;*

➤ *Kokybiškas produktas - turintis geras charakteristika arba efektyviai eksploatuojamas priimtinais kaštais (D. Serapinas, 2011, p.5).*

Mokslininkė Žalimienė L., (2003, p.85) nurodo, jog „socialinių paslaugų kokybės viešajame sektoriuje klausimas ypač aktualus tapo paskutiniame XX a. dešimtmetyje, kas yra kokybiška paslauga, nes paslaugos kokybę sunkiau įvertinti nei daikto, nes paslauga neturi aiškaus bendro apibrėžimo“. Skirtingi vartojai skirtingai vertina teikiamų paslaugų kokybę, tai lemia santykių įvairovė, kuri susiklosto tarp paslaugų teikėjų ir klientų.

Dažniausiai yra aprėžiama, kad paslaugos kokybė yra vartotojo pasitenkinimo gaminio ar paslaugų parametrais ir ypatybėmis lygis.

Kokybė pagal G. Baecker formuluojama trimis būdais:

➤ *Struktūrinė kokybė – pagrindinės sąlygos, pagal kurias teikiama paslauga (priemonės, personalas)*

➤ *Proceso kokybė reiškia į asmenis orientuotų paslaugų teikimo būdus ir apimtį – atvejo anamnezė, pagalbos planavimas, paramos proceso dokumentacijos vedimas.*

➤ *Rezultato kokybė reiškia laipsnį, kuriuo pasiekiamas paslaugos tikslas atsižvelgiant į paslaugos teikėjo ir paslaugos gavėjo pasitenkinimą (L. Žalimienė 2003, p.86).*

Mokslininkų yra išskiriami dveji pagrindiniai paslaugų kokybės vertinimo lygiai:

➤ *Paslaugų kokybė apskritai, t.y., tam tikros technologijos kokybė;*

➤ *Paslaugų kokybė individui, čia svarbu kliento pojūčiai ir vertinimas, ne tik pačios paslaugos atlikimo technologija (L. Žalimienė 2003 p.86).*

Apibendrinant mokslininkų mintis, galima daryti išvadas, jog paslaugų kokybę apibūdinti labai sunku.

2.2. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas

Anot A. Vareikytės, et al., (2006, p.7) „viena iš priemonių tobulinti socialinių paslaugų organizavime yra socialinių paslaugų vertinimas. Vertinant, kokie yra socialinių paslaugų teikimo procesai ir rezultatai, užtikrinama socialinėms paslaugoms skiriamų lėšų panaudojimo kontrolė, nustatomi atskaitos taškai tobulinant socialinių paslaugų kokybę“.

Socialinių paslaugų vertinimo rodikliai ir kriterijai iš esmės nesiskiria nuo bendrųjų politikos vertinimo rodiklių ir kriterijų. Socialinių paslaugų kriterijus gali būti išreiškiamas kaip:

- *Socialinių paslaugų efektyvumas;*
- *Socialinių paslaugų įstaigos efektyvumas;*
- *Socialinio darbuotojo teikimų paslaugų efektyvumas (M. Išoraitė, 2007, 41).*

Vertinant socialinių paslaugų kokybę, reikia remtis paslaugų gavėjo, kaip vartotojo, piliečio ir bendruomenės nario, kokybės vertinimu. Paslaugų vertinimo kliento požiūriu aspektai:

4 lentelė. Pagrindiniai paslaugų vertinimo kliento požiūriu aspektai

Paslaugų vertinimo kliento požiūriu aspektai		
Paslaugų gavėjas klientas kaip vartotojas	Paslaugų gavėjas kaip pilietis, tam tikros tautybės žmogus	Paslaugos gavėjas, kaip konkrečios bendruomenės (savivaldybės, seniūnijos) narys.
Svarbu užtikrinti teikiamos paslaugos individualumą, kadangi visų paslaugų vartojimas yra individualus procesas. Ta pati paslauga, jeigu nebus įvertintas žmogaus veiksnys, vienam klientui gali būti gera, o kitas liks nepatenkintas. Aišku individualizmas labai išplečia išteklių (laiko, metodų, personalo mokymo ir kt.) poreikius.	Svarbu nepažeisti kliento, kaip piliečio, tam tikros tautybės atstovo interesų, teisių, orumo. Net ir individualizuota paslauga, teikiama nepagarbiai, nekorektiškai (dirbant su tautinių mažumų atstovais, jeigu nežinomi jų papročiai, tradicijos, net kartais kalba) kliento nebus pripažinta kokybiška. Nuoskauda bus ne dėl negautos paslaugos, bet , o dėl jo orumo pažeidimo, neįvertinimo.	Svarbu nepamiršti, kad kiekvienas klientas yra tam tikros bendruomenės narys, ir paslauga turi užtikrinti integraciją į bendruomenę, kurioje jis gyvena . Tai susiję su paslaugų tinklo teritorinio išdėstymo klausimais, principais. Ar aš galiu paslaugą gauti ten, kur gyvenu, ar turiu važiuoti į apskritį, sostinę, kita miestą? Kiekviena paslaugų sritis turi savo paslaugų įstaigų teritorinio išdėstymo principus, kuriuos lemia tos pačios paslaugos specifika, teritorijų planavimo, plėtojimo politiniai sprendimai (valstybinio, regioninio ar vietos lygio). Taikomas socialinių paslaugų organizavimo decentralizacijos principas sudaro prielaidas teikti kokybiškas paslaugas (kliento gyvenamojoje vietoje, kuo arčiau namų).

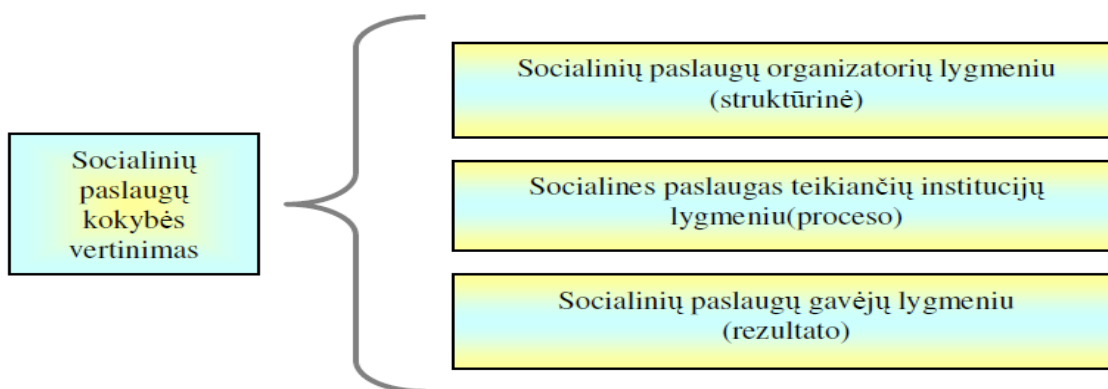
Šaltinis. Sudaryta darbo autorės pagal L. Žalimienę (2003)

Taigi, vartotojo požiūriu suteikta socialinė paslauga bus kokybiška, jei kokybė bus užtikrinta visais trimis lentelėje pateiktais aspektais, jų nepaisymas ar atmetimas numatytų prastą paslaugos kokybę.

Suprantama, jog soc. paslaugų kokybei individo lygmeniu didelę įtaką daro paslaugų kokybės technologijos, sistemos. Būtina pabrėžti, jog šiuo atveju, mintyje turima socialinių

paslaugų įstaigų veiklos kokybę.

L. Žalimienė (2006), vadovaudamasi G. Baecker išskirtais aspektais, pateikia schemą, (žr. 8 pav.,) kurioje pateiktai socialinių paslaugų kokybės vertinimo lygiai siūlo vadovautis ir vertinti socialinių paslaugų kokybę.



7 pav. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo lygiai
Cit. pagal Žalimienė L. Socialinės paslaugos (2006)

- *Individo- paslaugų gavėjo lygmuo. Subjektyvaus kliento pojūtis, vertinimas, poreikių pagal numatytą planą patenkinimas;*
- *Socialinių paslaugų įstaigos lygmuo. Įstaigos veiklos organizavimas, garantuoja socialinį – ekonominį įstaigos veiklos efektyvumą;*
- *Savivaldybės lygmuo. Paslaugų savivaldybėje optimalumas, pažangios patirties taikymo skatinimas, paslaugų prieinamumo užtikrinimas;*
- *Valstybės lygmuo. Paslaugų politikos pagrįstumas, perspektyvumas. Šalies socialinių paslaugų sistemos teisinis aprūpinimas, sistemos lygis palyginti su kitomis šalimis (L. Žalimienė, 2003, p. 88).*

Naudojant kokybiniu bei kiekybinius rodiklius taip pat galime įvertinti paslaugų kokybę. Kokybiniai rodikliai mokslinėje literatūroje įvardijami, kaip labai svarbūs.

Paslaugų kokybę gali būti vertinama kiekybiniais ir kokybiniais rodikliais. Pastarieji socialinių paslaugų srityje ypač svarbūs. Galima išvelgti, jog įprasta naudoti šiuos soc. paslaugų kokybės vertinimo būdus (žr. 5 lentelė):

5 lentelė. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo būdai

Vertinimo būdai	Apibūdinimas
Pagal nustatytas ir patvirtintas paslaugų charakteristikas, standartus	<i>Pvz.: rekomenduojama socialinių paslaugų įstaigos personalo struktūra, aplinkos pritaikymo lygis, paslaugų krepšelio apimtis ar struktūra, paslaugų teikimo principai, darbo metodai ir t.t. Paslaugų standartų ir charakteristikų detalumas labai įvairus, priklauso nuo šalies paslaugų plėtros politikos, strategijos, valstybės atsakomybės šioje srityje.</i>
Pagal kliento vertinimus	<i>Ką vartotojas mano apie gaunamas paslaugas, ar patenkina jo lūkesčius, ko jis tikėjosi, ir ką gauna. Jeigu klientas nusivylęs ar patenkintas, jeigu jo savarankiškumas ne didėja, bet mažėja, paslaugos negali būti vertinamos kaip kokybiškos.</i>
Pagal kitų paslaugų teikėjų (kitų šalių) patirtį	<i>Tikslinga lyginti teikimas paslaugas su inovacinėmis programomis, metodais, pažangia kitų šalių patirtimi ir panašiai.</i>

Šaltinis. Sudaryta darbo autorės pagal L. Žalimienę (2003)

Anot, A. Vareikytės et al., (2006, p. 89-88) „visapusiškai paslaugų kokybę vertinama visais trimis metodais. Tiek paslaugų kokybės vertinimas, tiek šios kokybės užtikrinimas (priežiūros kontrolė) neįmanoma neturint paslaugų standartų, nes tai viena iš paslaugų kokybės užtikrinimo sąlygų“.

Svarbiausias vertinimo lygis - individo paslaugos kokybės vertinimo lygis. Norint tinkamai įvertinti kokybę reikia turėti tikslus kriterijus, kuriais ją matuosime. Pagal kriterijus kokybė vertinama: nepatenkinamai, patenkinamai ir idealiai. Būtina pabrėžti, jog vertinant soc. paslaugas įprasta naudotis daugumos vadybos teoretikų pripažinta „*Servqual*“ metodika.

L. Bagdonienė, R. Hopenienė (2005, p.139) savo knygoje nurodo tokius „*Servqual*“ metodikos matavimo kriterijus (žr. 6 lentelę). Pagal šią metodiką galime vertinti įvairių paslaugų kokybę, nes jos esmę sudaro kriterijai, kurie apima įvairias paslaugų savybes, taip leidžiančias atskleisti paslaugų stipriąsias bei silpnąsias savybes. „*Servqual*“ metodikoje išskiriami šie paslaugos vertinimo kriterijai:

6 lentelė. Socialinių paslaugų vertinimo kriterijai

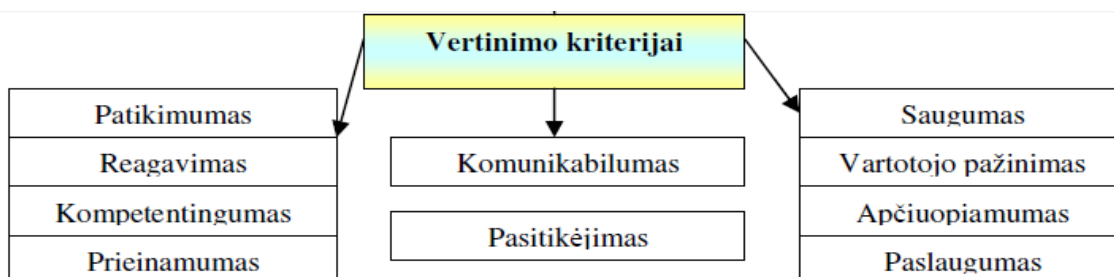
<i>Vertinimo kriterijai</i>	<i>Apibūdinimas</i>
<i>Patikimumas</i>	<i>Tai paslaugos pateikimas be jokių atsisakymu, suderintu laiku, pažadu ištesėjimas.</i>
<i>Reagavimas</i>	<i>Personalo pasirengimas aptarnauti vartotoją, paslaugos suteikimas laiku.</i>
<i>Kompetentingumas</i>	<i>Tai personalo žinios ir įgūdžiai.</i>
<i>Prieinamumas</i>	<i>Paslaugos gavimo galimybių sudarymas.</i>
<i>Paslaugumas</i>	<i>Mandagus ir pagarbus personalo elgesys.</i>
<i>Komunikabilumas</i>	<i>Komunikabilumas.</i>
<i>Išklausymas</i>	<i>Vartotojo noru supratimas.</i>
<i>Pasitikėjimas</i>	<i>Organizacijos atvirumas ir garbingumas, pasirengimas tenkinti vartotojo poreikius.</i>
<i>Saugumas</i>	<i>Grėsmės vartotojui nebuvimas, rizikos ir abejonių sumažinimas, konfidencialumas.</i>
<i>Vartotojo pažinimas</i>	<i>Pastangos suvokti vartotojo poreikius.</i>
<i>Apčiuopiamumas</i>	<i>Visi elementai patvirtinantys paslaugos realumą.</i>

Šaltinis. Sudaryta darbo autorės pagal L. Bagdonienė., R. Hopenienė., (2005)

Vertinant socialinių paslaugų kokybę, šiuos kriterijus galima išdėstyti socialinių paslaugų vertinimo lygmenyse (žr. 9 pav.):

- *Vertinant kokybę organizatorių lygmeniu svarbu vertinti kompetentingumo, prieinamumo, saugumo kriterijais;*
- *Vertinant kokybę teikiančių institucijų lygmeniu, reikėtų vertinti: komunikabilumo, reagavimo, patikimumo, paslaugumo, pasitikėjimo ir vartotojo pažinimo kriterijais;*
- *Vertinant socialinių paslaugų kokybę vartotojų lygmeniu, galima vadovautis apčiuopiamumo kriterijumi (E. Kriauzaitė, 2007, p.35).*

Svarbu nurodyti, jog kai kurie kriterijai gali pasikartoti paslaugų vertinimo lygmenyse.



8 pav. Socialinių paslaugų vertinimo kriterijai

Cit. pagal Žalimienė L., Socialinės paslaugos (2006)

Naudojantis pateiktąja kokybės matavimo metodika galima įvertinti paslaugų kokybę ir nustatyti paslaugų tobulinimo sritis kokybei gerinti. Be to, remiantis šia metodika galima nustatyti ir funkcinę, techninę paslaugų kokybę, kas yra svarbu norint tiksliai įvertinti teikiamos paslaugos kokybę.

2.3. Senyvo amžiaus žmonių stacionarios globos samprata

Įstaigos, „senelių namai“, „pensionai“, „globos namai“ teikiančios ilgalaikę socialinę priežiūrą ypač reikalingos senjorams, nes jos užtikrina globojamiems žmonėms gyvenimo kokybę paskutiniame etape, kai jiems jos labiausiai reikia. Lietuvos statistikos duomenimis (2013) „ilgalaikės globos reikia įvairaus amžiaus žmonėms, tačiau dauguma jų – vyresni nei 65 m. Vyresniems nei 75 m. pagyvenusiems žmonėms ilgalaikė stacionari globa tampa vis reikalingesnė. Didžiausią šių įstaigų gyventojų dalį sudaro patys vyriausi senyvo amžiaus asmenys, sulaukę 85 ir daugiau metų“ (U. L. Orlova, 2014, p. 20-21).

Remiantis Lietuvos statistikos departamento 2014 birželio 14 dienos duomenimis pastaraisiais metais daugėja nedidelių (maždaug 20 vietų) socialinių paslaugų įstaigų, kuriose pensinio amžiaus ir neįgalūs asmenys gali gauti socialinę globą ir kitas socialines paslaugas. 2013 m. pradėjo veikti 4 naujos globos įstaigos (84 vietos) ir 7 savarankiško gyvenimo namai (152 vietos) seniems žmonėms ir suaugusiems neįgaliesiems. „2013 m. pabaigoje šalyje veikė 39 globos įstaigos suaugusiems neįgaliesiems ir 102 globos įstaigos seniems žmonėms, jose gyveno atitinkamai 6,1 tūkst. ir 4,7 tūkst. žmonių. Per metus globos namuose seniems žmonėms apsigyveno 1,2 tūkst. asmenų, arba 5 procentais daugiau nei 2012 m. Daugiau nei pusė (55 proc.) asmenų į globos namus atvyko iš savo arba giminių namų“ (Lietuvos statistikos departamentas, 2013, p.1).

Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis (2014) šalyje veikia 450 socialinės globos įstaigų: 140 stacionarių socialinės globos įstaigų senyvo amžiaus ir suaugusiems neįgaliesiems asmenims, beveik 40 socialinių paslaugų centrų, kurios teikia socialinę globą į namus, apie 100 dienos socialinės globos centrų neįgaliesiems ir senyvo amžiaus asmenims ir kt. Su kiekvienais metais jaučiamas socialines paslaugas teikiančių institucijų skaičiaus augimas (žr. lentelė 7).

7 lentelė Vieniši žmonės, gyvenantys globos įstaigose ir savarankiško gyvenimo namuose seniems ir suaugusiems neįgaliesiems

Metų pabaigoje	2012	2013
Globos įstaigose seniems žmonėms	1241	1342
Globos įstaigose suaugusiems neįgaliesiems	2297	2109
Savarankiško gyvenimo namuose	101	131

Cit. pagal Lietuvos statistikos departamentas (2013)

Kadangi vyresni kaip 60 metų žmonės sudaro daugiau kaip penktadalį mūsų visuomenės, jiems socialinės paslaugos ypač aktualios, nes jie yra gausiausi šių paslaugų vartotojai. Dažniausiai senjorai stacionariose įstaigose apsigyvena dėl sunkių gyvenimo sąlygų, vienišumo, nenorėjom trukdyti gyventi savo artimiesiems, labai dažnai dėl negalios.

Stacionarios globos įstaigos vertinamos dvejopai: dažnai jos yra suvokiamos kaip uždaros, asmeninę laisvę ribojančios ir su socialine izoliacija siejamos sistemos, apibūdinamos kaip nuasmeninančios (nelieka nuosavybės, individualumo), pasižyminčios griežta tvarka (kėlimosi, valgymo, poilsio dienotvarkė, neatsižvelgiant į individualius skirtumus), taikančios grupinius darbo metodus (su žmonėmis dirbama grupėmis, nelieka privatumo) ir skatinančios socialinį nuotolį (tarp personalo ir įstaigos gyventojų). Tačiau reikia pripažinti, kad šių įstaigų veikla yra siekiama kompensuoti negalėjimą be pagalbos vykdyti kasdieninio gyvenimo veiklą – maitintis, rengtis, judėti aplinkoje ir panašiai (U. L. Orlova., 2014, p.22).

Socialinės apsaugos ir darbo ministrės įsakyme, dėl „Socialinių paslaugų namuose plėtojimo kryptių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo“ (1998) nurodoma, jog vienas iš svarbiausių, kai kuriems vienintelis prieglobstis, užtikrinantis vyresnio amžiaus gyventojų gyvybinius poreikius ir sprendžiantis išskylančias socialines problemas, organizuojantis reikalingų paslaugų teikimą ir užtikrinantis įstaigų gyventojams nuolatinę priežiūrą ir saugią aplinką, kai žmogus dėl savo esamos situacijos negali gyventi savo namuose ar jų neturi – jie apsigyvena globos namuose – stacionariose įstaigose. „Stacionarios globos įstaigos paskirtis - sudaryti žmogaus orumą nežeminančias sąlygas ir užtikrinti globos reikalingiems žmonėms kiek įmanoma kokybišką gyvenimą, skatinti jų sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje“ (Valstybės žinios // 1998, Nr. 94-2621).

Norint įvertinti socialinių paslaugų kokybę, būtina žinoti, kokie yra pagrindiniai orientyrai tiriant socialines paslaugas. Nustatyti socialinių paslaugų standartai leidžia įvertinti, ar teikiamos paslaugos yra reikiamos kokybės, ar nėra procesas pažeidžiamas valstybės įstatymų.

Kiekvienoje valstybėje yra taikomi tam tikri reikalavimai, kuriuos nustato tos valstybės paslaugų standartai.

Socialinių paslaugų normos tai vienas iš būdų paslaugų kokybei garantuoti. *Stacionarios socialinės globos normos turėtų reglamentuoti visą paslaugų teikimo procesą įvairiais aspektais, apimant tris pagrindines dimensijas: struktūros, proceso ir rezultatų kokybę. Struktūros kokybę apimtų tokius dalykus: personalo profesinė struktūra, personalo atrankos kriterijai, namų išplanavimas; proceso kokybę apimtų individualios globos planavimą, tinkamą dokumentacijos vedimą, artimųjų įtraukimą į globos planavimą ir paslaugų vertinimą; o rezultatų kokybę – gyventojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis lygį, poreikių patenkinimą (L. Žalimienė, 2005, p.15).*

Socialinių paslaugų standartai kaip teigia L. Žalimienė, (2003, p. 89) „privalomi, pripažinti reikalavimai visoms paslaugų organizavimo ir teikimo proceso grandims, pradedant paslaugų poreikio vertinimu ir baigiant paslaugų teikimo rezultatų vertinimu. Jų tikslas – užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę. Socialinių paslaugų standartai numato kiekybinius ir kokybinius paslaugų aspektus“. Socialinių paslaugų standartai gali būti:

- *Paslaugų kokybės standartai;*
- *Aplinkos kokybės standartai;*
- *Administravimo, vadybos kokybės standartai (L. Žalimienė, 2005, p.17)*

Išsiskiriami tokie standartai:

➤ *Techninius bei gyvenimo kokybės standartus. Techniniai standartai susiję su sveikatos apsaugos ir higienos normomis, maisto racionu, personalo struktūra ir yra vertinami kiekybiniais rodikliais.*

➤ *Gyvenimo kokybės standartai, susiję su žmogiškuoju faktoriumi, santykių kokybe, išmatuojami pasitelkus kokybės rodiklius (L. Žalimienė, 2005, p.17)*

Standartai turi didelę reikšmę, kadangi jų pagalba galima įvertinti globos namų kokybę, o kokybė yra labai svarbu, kadangi asmenys, kurie gyvena globos namuose, dažniausiai čia gyvena iki mirties, standartai yra pagrindinis įrankis, kuris padeda užtikrinti gyvenimo kokybę.

Kadangi nagrinėjamas socialinių paslaugų kokybės vertinimą, tai būtina apžvelgti, kas įeina į įstaigose teikiamų socialinių paslaugų turinį: „*Socialinių paslaugų kataloge išskiriamos šios paslaugos*“ (2006):

- *Būsto suteikimo ir maitinimo paslaugos;*

➤ *Socialinio darbo paslaugos. Pagrindinės socialinių darbuotojų teikiamos paslaugos yra: bendravimo; tarpininkavimo; mokymo, ugdymo; informavimo; konsultavimo; integracijos, rehabilitacijos; koordinavimo; paramos organizavimo;*

➤ *Buitinės paslaugos. Įstaigos administracija turi užtikrinti klientams reikalingas buitines paslaugas, bei pagal individualias galimybes įtraukti pačius klientus į šių paslaugų teikimą;*

➤ *Asmens sveikatos priežiūros ir slaugos paslaugos: gydymas, slauga, medicininė rehabilitacija. Jos turi būti teikiamos visose socialinių paslaugų ar sveikatos apsaugos įstaigose priklausomai nuo senelių sveikatos būklės.*

➤ *Asmens higienos paslaugos;*

➤ *Užimtumo paslaugos. Jos turi būti teikiamos visose socialinių paslaugų įstaigose. Jos skirtos pagerinti kliento gyvenimo kokybę per darbo veiklą, užimtumą. Jomis siekiama ugdyti kliento apsitarnavimo įgūdžius, gebėjimus, išlaikyti klientų fizinį aktyvumą;*

➤ *Kultūros, laisvalaikio paslaugos. Šios veikos pobūdis: saviveiklos organizavimas, koncertai, paskaitos, susitikimai, kino filmai, parodos, religinės šventės, išvykos, gimtadieniai, valstybinės šventės ir kt.;*

➤ *Kitos socialinės paslaugos: religinių apeigų organizavimo, sporto, bendrojo švietimo, ugdymo, mokymo ir auklėjimo paslaugos (Valstybės Žinios // 2006, Nr. 43-1570).*

Anot L. Žalimienės (2003, p.48) „socialiniu paslaugų įstaigos personalą sudaro: vadovai, specialistai, tarnautojai, kurie su globos namų gyventojais dirba tiesiogiai bei atlieka bendrą aptarnavimo darbą. Personalo skaičiaus santykis rodo įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų veiklos kokybę – kaip ši įstaiga tenkina kliento poreikius“.

R. Petrauskienė (2005, p. 9) taip pat išskiria ir kitus kriterijus, kurie padeda nustatyti savivaldybėje socialinių paslaugų administravimo efektyvumą:

8 lentelė kriterijai padedantys nustatyti socialinių paslaugų administravimo efektyvumą savivaldybėje administravimo efektyvumą

Kriterijai	Apibūdinimas
Darbuotojų profesionalizacija	<i>Socialinių paslaugų kokybė labai priklauso nuo paslaugas teikiančių darbuotojų profesinio pasirengimo ir kompetencijos. Tam, kad profesinė veikla tobulėtų, reikia nuolat tobulinti specialistų kvalifikaciją, plėsti teorines žinias bei lavinti praktinius įgūdžius.</i>
Vietos bendruomenės aktyvinimas.	<i>Teikiant socialines paslaugas būtina aktyvinti vietos bendruomenes, stengiantis jas įtraukti į socialinių paslaugų teikimą. Savivaldybių gyventojai turėtų ne tik naudotis paslauga, bet ir dalyvauti ją kuriant.</i>
Tarpinstitucinis bendradarbiavimas	<i>Būtiną bendradarbiavimą tarp atskirų institucijų (policijos, sveikatos priežiūros įstaigų, mokyklų, seniūnijų, Vaiko teisių apsaugos tarnybos ir kitų įstaigų). Galėtų būti rengiami pasitarimai, susirinkimai siekiant išsiaiškinti, kokia institucija teikia vieną arba kitą paslaugą.</i>
Konkurencingumo skatinimas	<i>Turi būti sukurtos sąlygos, kad teikti socialines paslaugas būtų įtrauktas nevyriausybinis ir privatus sektorius. Savivaldybės turėtų numatyti lėšas nevyriausybinių ir privataus sektoriaus teikiamoms paslaugoms pirkti ir kuo daugiau socialinių paslaugų teikimo funkcijų perduoti nevyriausybiniams organizacijoms.</i>
Gerosios patirties siekimas	<i>Institucinis vaidmuo turėtų būti papildytas naujomis funkcijomis skleidžiant informaciją apie pažangią kitų valstybių, savivaldybių praktiką. Labai svarbu analizuoti bei praktikoje taikyti kitų institucijų gerą patirtį. Taip pat svarbu skatinti institucijos specialistus dalytis su kolegomis geriausiais darbo rezultatais ir patirtimi.</i>
Racionalus išteklių paskirstymas	<i>Reikia efektyviai skirstyti ir naudotis savivaldybių turimais materialiaisiais ir žmogiškaisiais ištekliais - peržiūrėti darbuotojų atliekamas funkcijas, darbo krūvius, naujų pareigybių įvedimą. Savivaldybių ištekliai turi būti paskirstomi racionaliai</i>

Šaltinis. Sudaryta darbo autorės pagal R. Petrauskienė (2005)

Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme (2011) nurodoma, jog „tobulinant stacionarių socialinių paslaugų įstaigų infrastruktūrą, buvo pradėta vykdyti modernizavimo programa. Programos tikslas – užtikrinti aukštą teikiamų socialinių paslaugų kokybę senyvo amžiaus asmenims, modernizuojant veikiančias ir kuriant naujas modernias stacionarias socialios globos įstaigas. Socialinių paslaugų įstaigų modernizavimui numatyta skirti 148 mln. Lt, kurių didžioji dalis, t. y. 126 mln. Lt, yra ES struktūrinių fondų lėšos“.

Tikimasi, jog patobulinus veikiančias savivaldybių, NVO, religinių bendruomenių stacionarias globos įstaigas, pagerės globojamų asmenų be juos aptarnaujančio personalo darbo sąlygos. Planuojama, jog projekto metu bus modernizuotos ar įkurtos iš naujo apie penkiasdešimt stacionarių socialinės globos įstaigų, skirtų seniems ar neįgalumą turintiems žmonėms.

Anot Martinaitės et al., (2012, p.75) „socialinę globą nuo 2015 m. galės teikti tik licencijuotos socialinės globos įstaigos. Bus licencijuojama ilgalaikė, trumpalaikė ir dienos socialinė globa. Licencijas turės gauti stacionarios socialinės globos įstaigos, dienos socialinės globos centrai ir kt. įstaigos, teikiančios dienos socialinę globą asmens namuose“. Būtina pabrėžti, jog Socialinių paslaugų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis 2013 m. pabaigos planuojama išduoti 50 licencijų socialinei globai teikti.

Apibendrinant autorių mintis, galima teigti, jog teikiant socialines paslaugas, reikia atkreipti dėmesį, kad globos namų gyventojams būtų ugdomas jų savarankiškumas, būtų užtikrintas dalyvavimas visuomenės gyvenime, bei užtikrinti, kad gyvenamoji aplinka būtų kuo priimtinesnė ir patogesnė jų kasdieniniame gyvenime. Tai užtikrinant būtina racionaliau naudoti išteklius, nuolatos kelti tarnautojų profesionalizaciją, nuolatos ieškoti naujų būdų kaip pagerinti esamą padėtį bei skatinti tarp institucinį bendradarbiavimą tarp institucijų, kad šios dalintųsi gerąja patirtimi. Reikia paminėti, jog jei socialinių paslaugų teikėjų padaugės, tai konkurencija tarp institucijų didės, todėl galima daryti išvadą, jog gerės ir teikiamų paslaugų kokybė, nes būsiami globos namų gyventojai ar jų artimieji, stengdamiesi užtikrinti tėvų geresnį gyvenimą rinksis tas institucijas, kuri teiks kokybiškesnes paslaugas.

3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO TYRIMAS

3.1. Tyrimo metodologija ir metodai

Lietuvoje, kaip ir kitose Europos Sąjungos valstybėse, kasmet vis didesnę dalį sudaro pagyvenę, tai yra 60 metų ir vyresni žmonės. Statistikos departamento duomenimis, Biržų rajone pensinio amžiaus gyventojų skaičius palaipsniui didėja: 2012. pensinio amžiaus asmenys sudarė 27,99 proc., 2013 m. – 28,03 proc. gyventojų. Šis rodiklis viršija Lietuvos (22,45 proc.) rodiklius. Senyvo amžiaus asmenims dažniausiai reikalingos pagalbos į namus ar socialinės globos paslaugos (Biržų rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas, 2014).

Biržų rajono gyventojams socialines paslaugas teikia biudžetinės, viešosios ir nevyriausybinės organizacijų įsteigtos įstaigos. Biržų rajono ilgalaikės socialinės globos paslaugas senyvo amžiaus ir neįgaliems asmenims teikia trys socialinės globos įstaigos: „VšĮ Onos Milienės senelių globos namai“, „VšĮ Biržų parapijos Šv. Vincento Pauliečio globos namai“ ir „Legailių globos namai“. Siekiant įvertinti socialinių paslaugų kokybę, teikiamų seniems ir pagyvenusiems žmonėms buvo atliktas tyrimas šiose įstaigose:

- „VšĮ Biržų parapijos Šv. Vincento Pauliečio globos namai“. Šios viešosios įstaigos steigėjas ir dalininkas yra vienas asmuo – Biržų Šv. Jono Krikštytojo parapija.
- „VšĮ Onos Milienės senelių globos namai“, buvo įsteigti Nemunėlio Radviliškio R. Katalikų švenčiausios Marijos ir Evangelikų reformatų parapijos.

Abeji globos namai yra viešosios įstaigos, įsteigtos LR viešųjų įstaigų įstatymo nustatyta tvarka. Veikdamos soc. srityje viešai teikia socialines paslaugas asmenims, kurie dėl ligos, amžiaus nebegali savimi pasirūpinti. Šiose įstaigose pagal poreikius teikiamos šios paslaugos: apgyvendinimo, maitinimo, buitinės, bendravimo, konsultavimo, informavimo ir kt.

Tyrimo objektas: VšĮ „Onos Milienės globos namų“ bei „VšĮ Biržų parapijos Šv. Vincento Pauliečio globos namų“ gyvenančių asmenų bei jų aptarnaujančio personalo, ir dirbančių ekspertų, požiūriai į teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Tyrimo tikslas – įvertinti pasirinktų įstaigų teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Šiam tikslui pasiekti iškelti šie uždaviniai:

1. Atlikti VšĮ „Onos Milienės senelių globos namų“ bei „VšĮ Biržų parapijos Šv. Vincento Pauliečio globos namų“ gyvenančių asmenų bei jų aptarnaujančio personalo anketinę apklausą.
2. Atlikti ekspertų interviu.

3. Pateikti tyrimo išvadas bei rekomendacijas globos įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimui.

Tyrimo metodai: pusiau struktūrizuotas interviu, personalo bei įstaigos gyventojų anketinės apklausos, duomenų sintezė ir analizė, palyginimas, grafinio vaizdavimo bei matematiniai statistiniai metodai, turinio analizės metodas.

Tyrimo tikslui pasiekti, buvo naudojami kiekybinis metodas - anketinė apklausa ir kokybinis - ekspertų interviu. Taigi, buvo sudarytos anketos globos namų darbuotojams ir gyventojams bei paimtas interviu iš ekspertų dirbančių šiuose globos namuose

Kadangi anketinis metodas leidžia gauti tikslesnius duomenis, tai anketinei apklausai iš galimų 47 globos namų gyventojų atsitiktinai buvo pasirinkta 40 socialinių paslaugų gavėjų. Globos namų gyventojai buvo apklausti, norint išsiaiškinti ar teikiamos paslaugos, atitinka jų poreikius bei ar tose institucijose dirbantis personalas prisideda prie šių paslaugų gerinimo. Buvo pateikta 12 klausimų, kuriais siekiama išsiaiškinti, ar respondentą tenkina esamos gyvenimo sąlygos, kaip personalas prisideda prie paslaugų kokybės gerinimo.

Antra anketine apklausa buvo apklausta 16 personalo darbuotojų, dirbančių abejose pasirinktose institucijose. Iš pateiktų personalui klausimų stengtasi išsiaiškinti jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę gyventojų atžvilgiu.

Kadangi interviu metodas leidžia išgauti patikimiausią, išsamiausią informaciją apie tiriamą problemą, tai tyrimo metu buvo paimti interviu iš 2 daugiausia kompetencijos turinčių ekspertų, norint išsiaiškinti, ar darbuotojams keliami kvalifikacija, ar yra išklausomi gyventojų pasiūlymai, skundai ar yra daromos išvados dėl kokybės gerinimo. Ar yra bendradarbiaujama su kitomis institucijomis dėl reikiamo finansavimo, norima išsiaiškinti, nuo ko priklauso teikiamų paslaugų kokybė.

Tyrimo imtis. Anketos buvo pildomos dviejuose Biržų miesto ir rajono globos namuose, kadangi į trečius globos namus įsileisti nenorėjo. Nors nebuvo galimybės apklausti visų Biržų miesto ir rajono globos namų įstaigų, tyrimui apklausti dviejų VŠĮ institucijų gyventojai, kurie naudojami socialinėmis paslaugomis, kurios yra teikiamos globos namuose. Be to, reikia paminėti, jog pasirinktose institucijose nebuvo galimybės apklausti visų globos namų gyventojų, todėl respondentai atrinkti pasirenkant paprastą atsitiktinį atrankos metodą.

Tyrimas buvo atliekamas, siekiant neperžengti 5 procentų paklaidos. Norint tenkinti šią sąlygą, reikėjo apklausti tam tikrą respondentų skaičių. Jis apskaičiuotas remiantis žemiau pateikta „Paniott“ imties dydžio formule:

n – atrankinės visumos dydis, reikiamas apklausti respondentų skaičius;

Δ – leidžiamas paklaidos dydis (socialinių mokslų tyrimuose standartinė paklaida laikomas 5 %, kurią gauname su 0,95 tikimybe);

N – generalinė visuma (A. Valackienė., 2004, p.113). Biržų mieste ir rajone VŠĮ institucijų socialinėmis paslaugomis besinaudojantys globos namuose gyvenantys globos namų gyventojai - 47.

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}};$$

Apskaičiavus pagal nurodytą formulę reikėtų apklausti respondentų (globos namų gyventojų) skaičių: $n=1/((0,05)^2+1/47)=43$.

Tiriamųjų imtį sudarė globos namų gyventojai: apklausta 40 iš 47 respondentų, nes kiti atsisakė dalyvauti anketinėje apklausoje dėl asmeninių priežasčių, taigi panaudotos anketos sudaro 91% tikimybę.

Taip pat buvo apklausta globos namų personalas: apklausta 16 iš 26 respondentų. Tai gi, apskaičiavus:

Reikėjo apklausti:

$n=1/((0,05)^2+1/26)=22$. Panaudotos anketos sudaro 86 % tikimybę, ne visi globos namų gyventojai grąžino užpildytas anketas.

Visi respondentai buvo atrinkti netikimybinio atrankos būdu. Tyrime dalyvauja tik užpildytos anketos, nes dėl ligos ar nenoro kalbėtis su nepažįstamaisiais, kai kurie respondentai nesutiko atsakyti į anketų klausimus ar jų grąžinti užpildytų.

Anketinė apklausa buvo pasirinkta, nes kaip teigia K. Kardelis, (2002, p.93) „tinkamai anketai būdingos tokios pat geros savybės kaip ir geram įstatymui. Ji yra aiški, nedviprasmiška, patikima. Kartu ji turi skatinti respondento norą bendradarbiauti, kuo teisingiau atsakinėti“. Be to, kita žymi mokslininkė K. Luobikienės nurodo, jog (2006, p. 78) „anketose būna ir atvirų-uždarų klausimų, kai respondentui paliekama galimybė pareikšti savo nuomonę tinkamo atsakymo tarp pateiktų iš anksto“. Dėl šios priežasties šiam darbui buvo sukurta anoniminė, pusiau atvira anketa.

Kadangi anketinės apklausos rezultatai, buvo išreikšti procentine išraiška, tai apskaičiuojant tyrimo rezultatus buvo naudojama ši formulė:

$$x_1 = \frac{(a_1 + a_2 + a_3 + \dots a_n) * 100}{N}; \quad y_1 = \frac{(a_1 + a_2 + a_3 + \dots a_n) * 100}{N};$$

$$x_1 = \frac{(b_1 + b_2 + b_3 + \dots b_n) * 100}{N}; \quad y_1 = \frac{(b_1 + b_2 + b_3 + \dots b_n) * 100}{N};$$

$$x_1 = \frac{(c_1 + c_2 + c_3 + \dots c_n) * 100}{N}; \quad y_1 = \frac{(c_1 + c_2 + c_3 + \dots c_n) * 100}{N};$$

y_1 - pirmos iš tirtų įstaigų respondentų anketos pirmas klausimas;

x_1 - antros iš tirtų įstaigų respondentų anketos pirmas klausimas;

N – apklaustų respondentų skaičius;

b_2 - antroje anketoje pasirinktas variantas b;

a_3 - trečioje anketoje pasirinktas variantas a;

c_1 - pirmoje anketoje pasirinktas atsakymas c;

Atitinkamai nuo galimų atsakymų, variantų gali būti ir daugiau (ne tik a, b, c). Pagal gautas procentines išraiškas buvo sudarytos diagramos, kurios yra tarpusavyje lyginamos.

Taikant ekspertų interviu, tyrimo imtį sudarė du respondentai: iš kiekvienų pasirinktų globos namų po vieną atstovą. Interviu buvo atliekami respondentų darbo vietose bei prieš interviu buvo paaiškintas interviu tikslas.

Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodu buvo pasirinktas pusiau struktūruotas interviu. Anot V. Žydžiūnaitės, et al., (2005) „šiuo metodu tyrėjai buvo suteiktos plačios galimybės nuodugniau pažinti tiriamąjį asmenį ir gauti būtiną tyrimui reikalingą informaciją. Pusiau struktūruotas interviu suteikia galimybę gauti daugiau papildomos informacijos ekspertui užduodant pokalbio metu kilusius klausimus“. Apdorojant interviu duomenis, taikyta kokybinė turinio (content) analizė. Kokybinė turinio analizė apima keturis etapus:

a) *daugkartinis teksto skaitymas;*

b) *esminių kategorijų išskyrimas remiantis „raktiniais“ žodžiais;*

c) *kategorijų turinio skaidymas į subkategorijas;*

d) *kategorijų ir subkategorijų interpretavimas bei pagrindimas remiantis tekstiniais įrodymais (V. B. Bitinas., et al., 2008, p. 207).*

Naudojantis „Servqual“ metodikos vertinimo kriterijus buvo įvertinta teikiamų socialinių paslaugų kokybė paslaugas teikiančių organizacijų ir gavėjų lygmenimis.

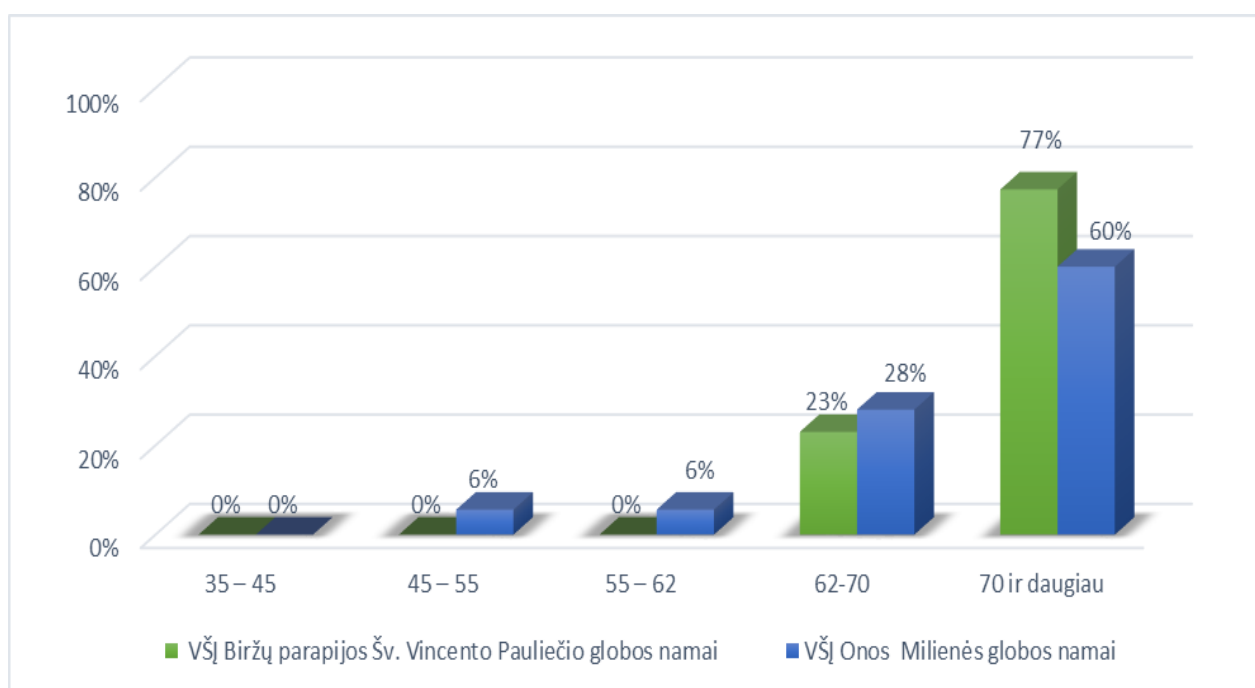
Tyrimo laikas. Kadangi abiejų globos namų gyventojai nenorėjo patys žymėti anketose atsakymų, tai kiekvieno respondento asmeniškai klausinėjau klausimus ir žymėjausi jų atsakymus. Anketinė apklausa buvo vykdoma 2014 10 06 – 13 dienomis. Anketos personalui buvo išdalintos spalio 1-6 dienomis, o surinktos po savaitės. Ekspertų interviu buvo atliekama spalio 13 ir 15 dienomis, gauta informacija užrašyta ranka, paskui perrašyta kompiuteriu. Interviu laikas apie 20 min.

Empirinio tyrimo duomenys apdoroti naudojant Microsoft Office Word, Excel 2010 programas.

3.2. Vši Biržų parapijos Šv. Vincento Pauliečio globos ir Vši Onos Milienės globos namų gyventojų anketinės apklausos tyrimo analizė

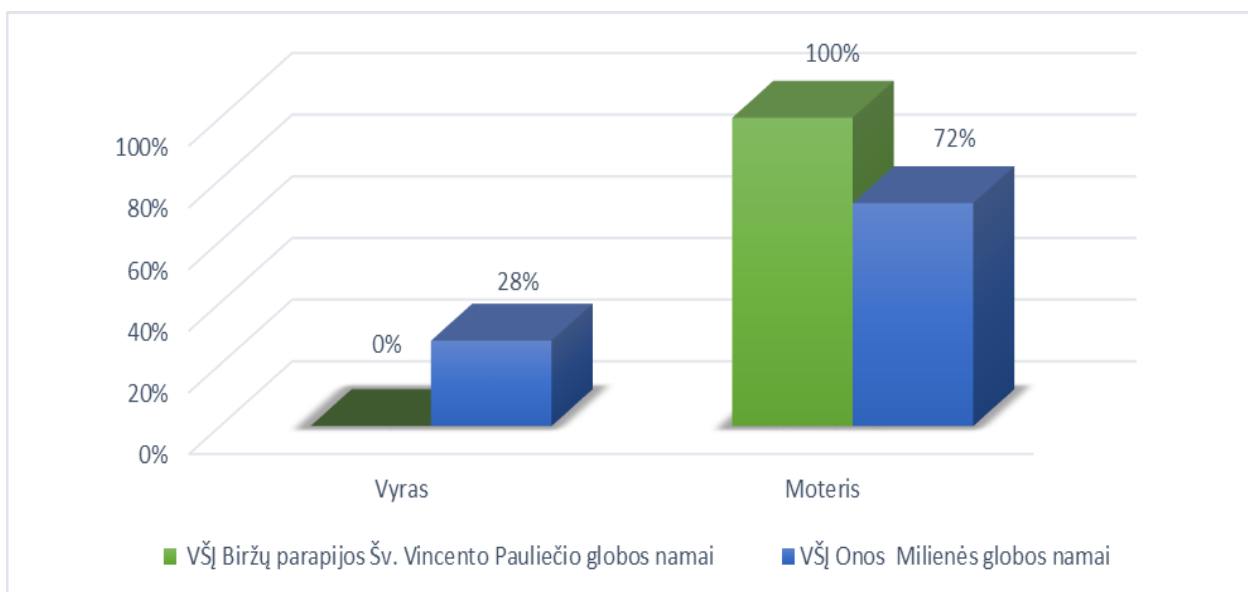
Norint išsiaiškinti globos namų gyventojų nuomonę į teikiamų paslaugų kokybę buvo apklausti 22 Vši Biržų parapijos Šv. Vincento Pauliečio globos namų gyventojai bei 18 Vši Onos Milienės globos namų gyventojų. Jų amžiaus pasiskirstymas pavaizduotas 8 pav.

Daugiausia Šv. Vincento globos gyventojai yra 70-ies ir daugiau metų amžiaus (77%), likusią dalį gyventojų sudaro asmenys, kuriems yra 62-70 metų (23%). Onos Milienės globos namų gyventojų amžius pasiskirstęs šiek tiek kitaip, nors daugiausiai globos namų gyventojų yra sulaukę 70 ir daugiau metų (60%), tačiau šiuose globos namuose gyvena mažiau nei trečdalis gyventojų, kuriems jau 62-70 metų (23%), kitų atitinkamai 35-45, 45-55 metų intervalus po 6%.



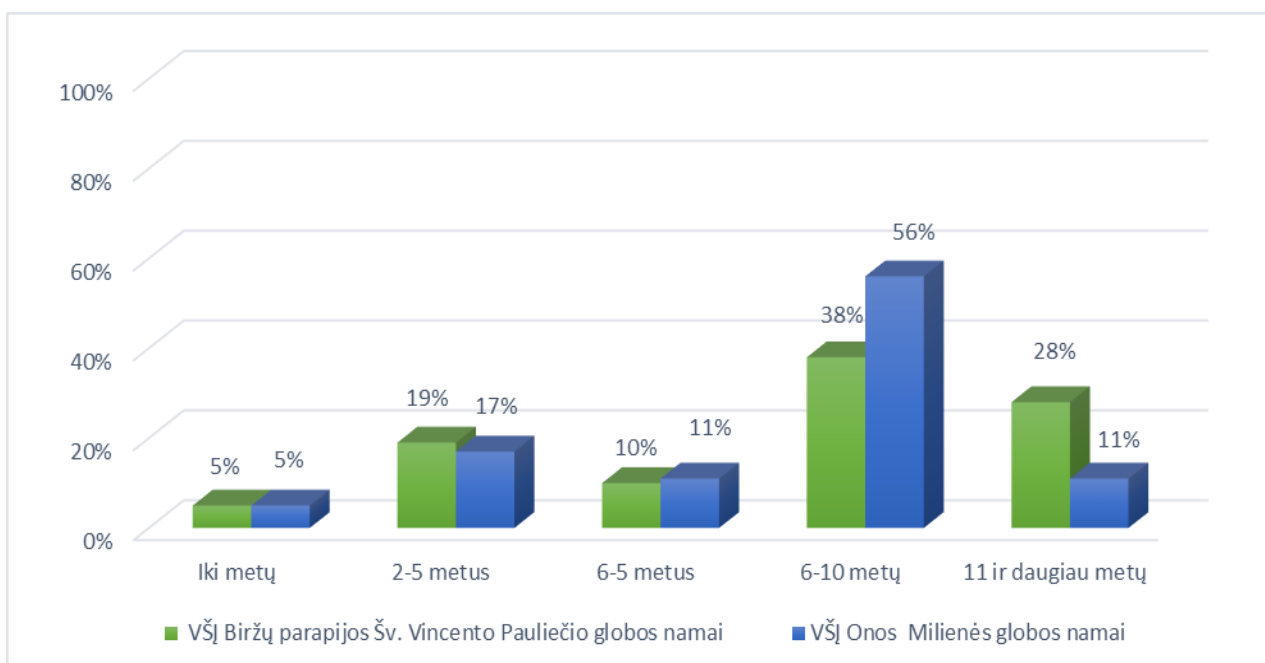
9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

9 pav. matome, jog absoliučią daugumą Šv. Vincento globos namų gyventojų (100%) sudaro moterys, o Onos Milienės globos namuose moterys sudaro 72% visų gyventojų, likę 28% vyrai.



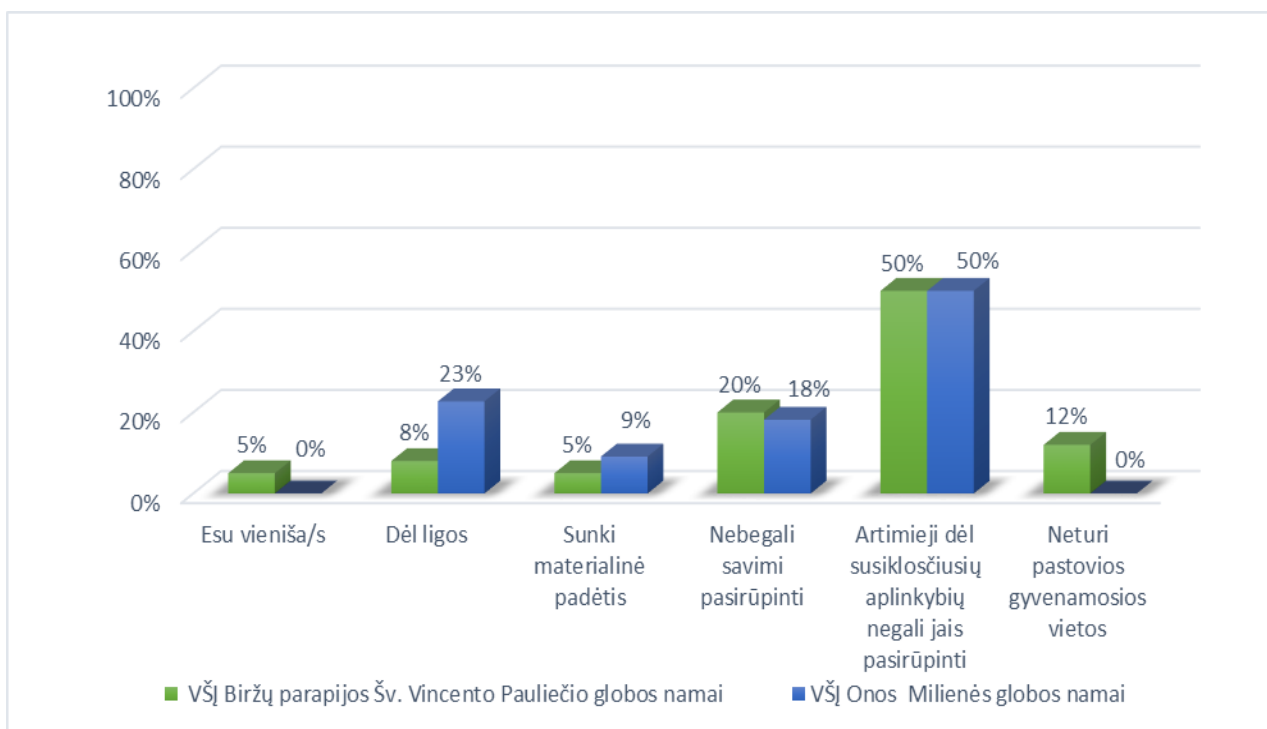
10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

Daugiausia gyventojų tiek Šv. Vincento (38%) tiek Onos Milienės (56%) globos namuose gyvena 6-10 metų, mažiau Šv. Vincento globos namuose (28%) gyvena 11 ir daugiau metų, mažiau nei penktadalis (19%) gyvena 2-5 metus, dešimtadalis (10%) 6-5 metus, mažiausiai gyventojų abejuose globos namuose gyvena iki metų (5%). Šiek tiek mažiau nei penktadalis Onos Milienės (17%) globos namų gyventojų gyvena 2-5 metus, po vienodai gyventojų (11%) gyvena 6-5 arba 11 ir daugiau metų.



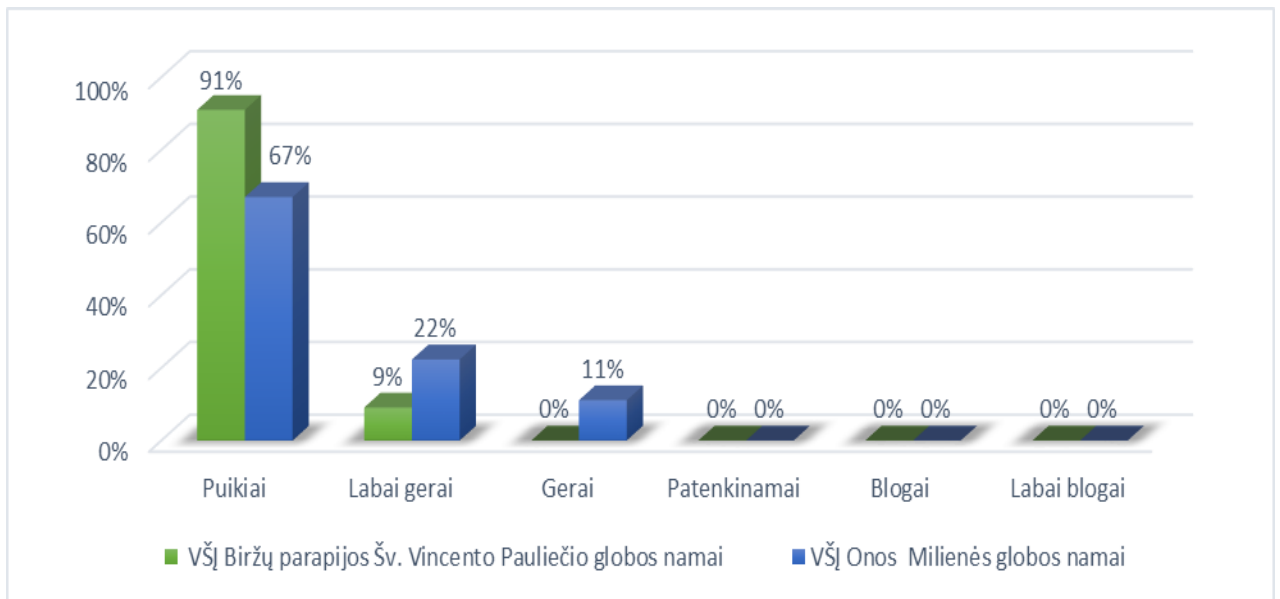
11 pav. Respondentų gyvenimo trukmė globos namuose

Norint išsiaiškinti, kodėl globos namų gyventojai atsikraustė gyventi į šiuos namus buvo prašoma, jog jie įvardintų priežastis, kodėl jie pasirinko gyvenimą šiuose namuose. Pusė (50%) Šv. Vincento bei Onos Milienės globos namų gyventojų šią įstaigą pasirinko, todėl kad artimieji nebegali jais pasirūpinti, penktadalis abiejų įstaigos apklaustųjų įvardijo sunkią materialinę padėtį. Daugiau nei penktadalis (23%) Onos Milienės globos namų pagrindine priežastimi įvardijo ligą, mažiausiai (9%) sunkią materialinę padėtį. Daugiau nei dešimtadalis (12%) Šv. Vincento globos namų gyventojų nurodė, jog neturi gyvenamosios vietos, mažiau (8%) ligą, ir mažiausiai (po 5%) yra vieniši bei sunkiai verčiasi.



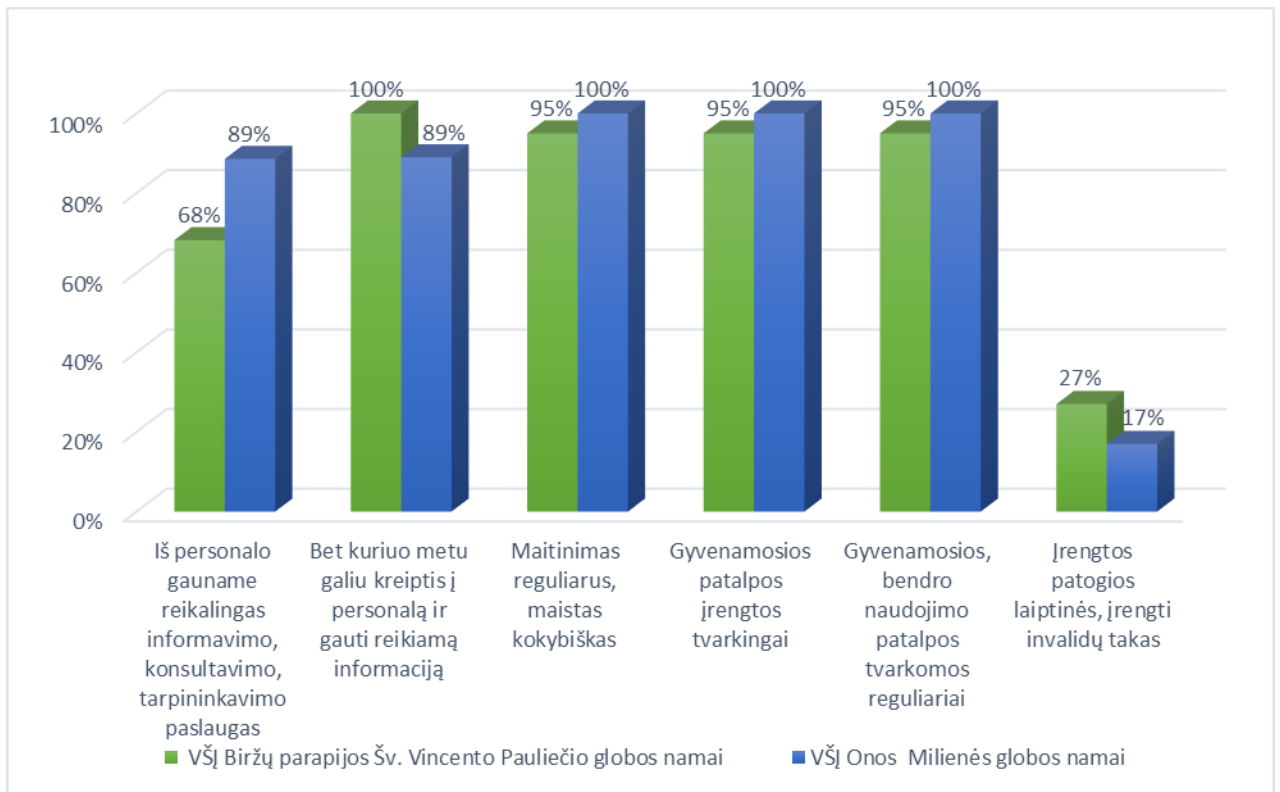
12 pav. Respondentų įvardintos gyvenimo globos namuose priežastys

Abiejų institucijų gyventojams reikėjo įvertinti juos aptarnaujančio personalo darbą. Dauguma tiek Šv. Vincento globos namų gyventojų (91%) bei Onos Milienės globos namų gyventojų (67%) puikiai vertina juos prižiūrinčio personalo darbą, mažesnė dalis gyventojų Šv. Vincento globos namų gyventojų (9%) bei Onos Milienės globos namų gyventojai (22%) personalo darbą vertina labai gerai. Mažiausiai Onos Milienės globos namų gyventojų (11%) darbą vertina gerai.



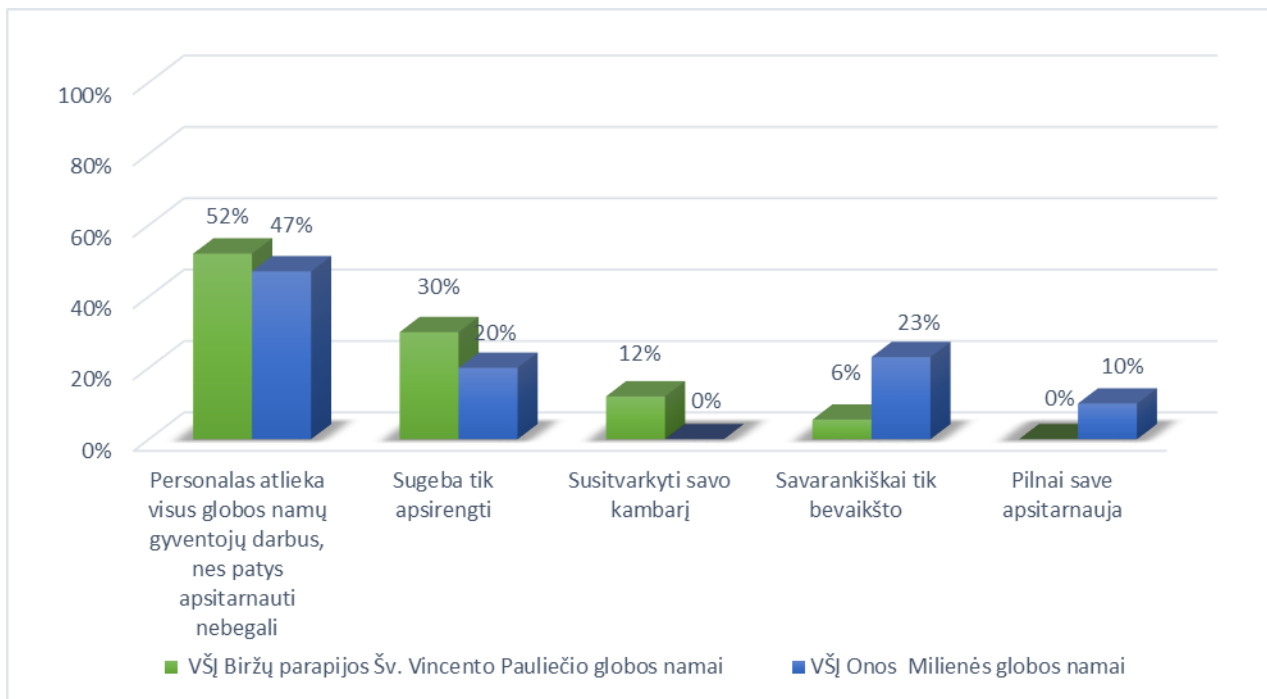
13 pav. Respondentus aptarnaujančio personalo darbo įvertinimas

Norint išsiaiškinti, kaip globos namų gyventojai vertina juos supančią aplinką, reikėjo ties parašytais teiginiais pasirinkti jiems tinkantį atsakymą. Visi Onos Milienės globos namų gyventojai (100%) mano, jog gyvenamosios bei bendro naudojimo patalpos yra tvarkomos reguliarios bei šios patalpos įrengtos tvarkingai, maitinimas reguliarus, maistas kokybiškas, šiek tiek prasčiau (po 89%) vertinama pagalba norint gauti reikalingas informavimo, konsultavimo ar tarpininkavimo paslaugas ar kitą reikiamą informaciją, mažiau nei penktadalis (17%) apklaustųjų mano, jog prasčiausiai yra įrengtos laiptinės, nėra įrengtų invalidų takų. Visi Šv. Vincento globos namų gyventojai mano (100%), jog bet kuriuo metu galima kreiptis į personalą ir sulaukti reikiamos pagalbos, mažiau (95%) apklaustųjų mano, jog maitinimas reguliarus, maistas kokybiškas, gyvenamosios patalpos įrengtos tvarkingai, patalpos tvarkomos reguliariai, mažiau apklaustųjų (68%) prasčiau vertina teikimas reikalingas informavimo, konsultavimo ar tarpininkavimo paslaugas, prasčiausiai apklaustųjų manymu (27%) vertina įrengtus invalidų takus.



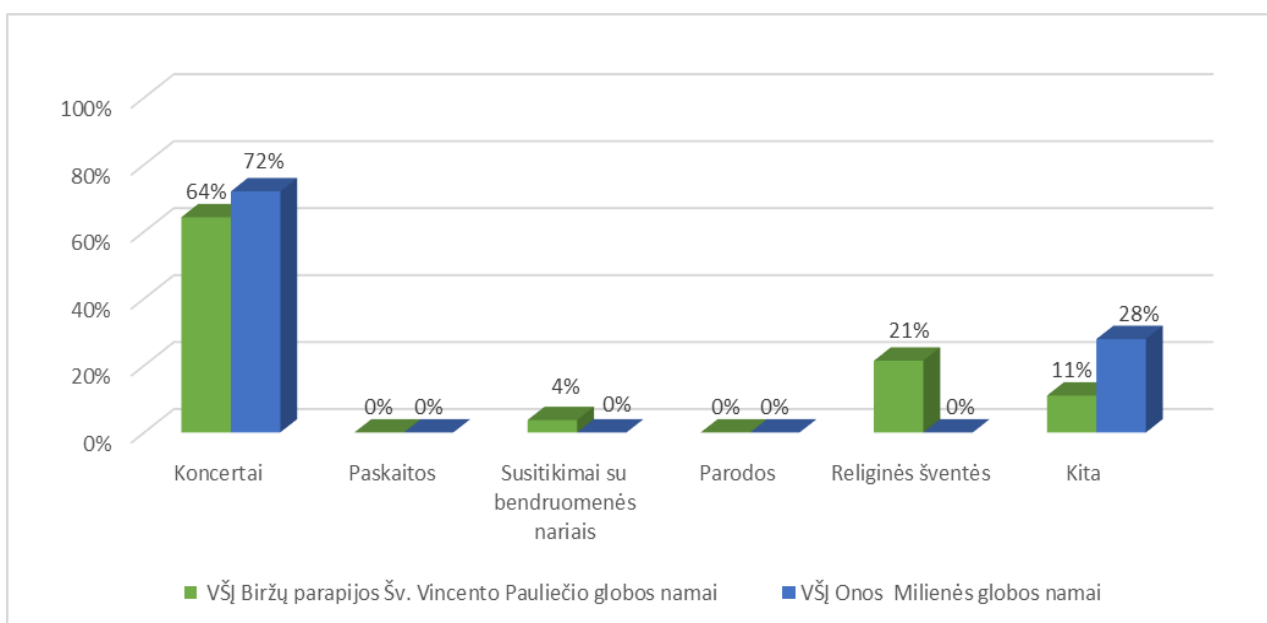
14 pav. Respondentų gyvenamosios aplinkos įvertinimas

Į klausimą, ką globos namų gyventojams personalas padeda atlikti dauguma (52%) Šv. Vincento globos bei (47%) Onos Milienės globos namų gyventojų gyventoja nurodė, jog personalas atlieka visus globos namų gyventojų darbus, nes patys jie jau nebesugeba apsitarnauti, trečdalis (30%) Šv. Vincento globos ir penktadalis (20%) Onos Milienės globos namų gyventojų sugeba tik apsirengti. Daugiau nei dešimtadalis (12%) Šv. Vincento globos namų gyventojų gali susitvarkyti kambarį, mažiausiai apklaustųjų (6%) savarankiškai tik vaikšto. Daugiau nei penktadalis (23%) Onos Milienės globos namų gyventojų savarankiškai tik vaikšto, o dešimtadalis (10%) pilnai gali save apsitarnauti.



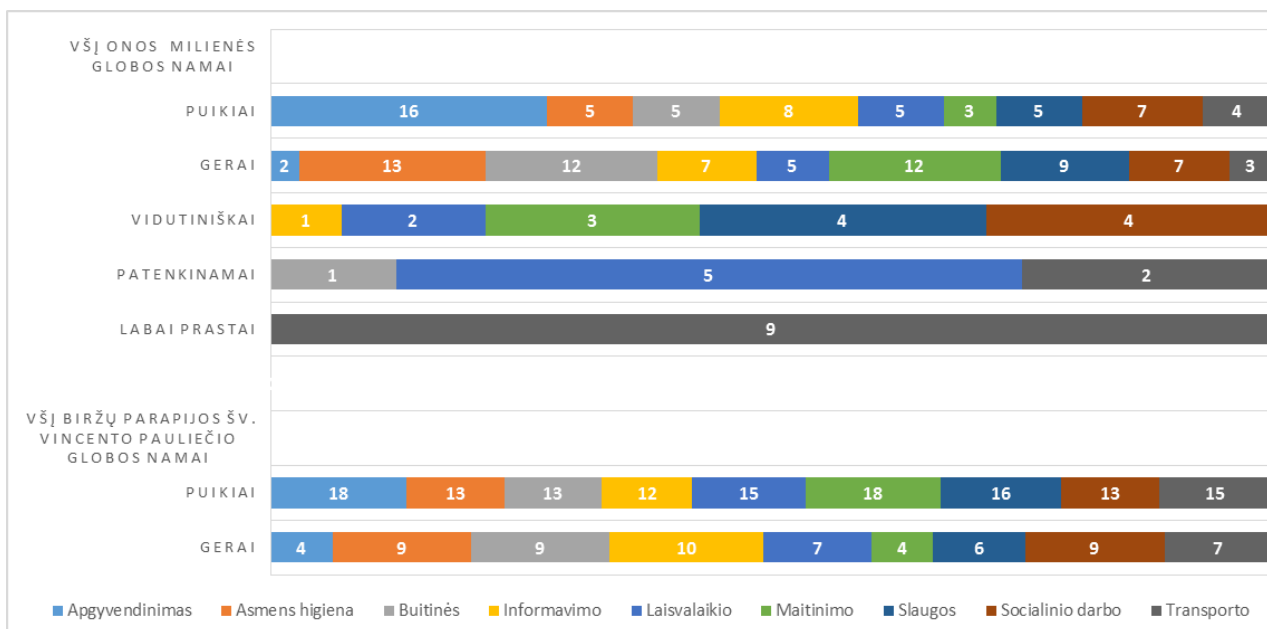
15 pav. Respondentų savęs apsitarnavimo įsivertinimas

Norint išsiaiškinti, kokie laisvalaikio organizavimo būdai yra organizuojami šiose įstaigose buvo pateiktas klausimas su pateiktais atsakymais. Tiek Onos Milienės globos namuose (72%) tiek Šv. Vincento globos namuose (64%) daugiausiai organizuojami koncertai. Mažiau beveik trečdalis (28%) Onos Milienės globos namų apklaustųjų įvaidijo, jog seniau dažniau kas nors atvažiuodavo jų pralinksminėti, kiti nurodė, jog jie nepamena jokių pramogų (21%) taip pasisakė ir (11 %) Šv. Vincento globos namų gyventojų. Taip pat Šv. Vincento globos namų gyventojai nurodė (21%), jog jiems yra organizuojamos religinės šventės, mažiausiai (4%) organizuojami susitikimai su bendruomenės nariais.



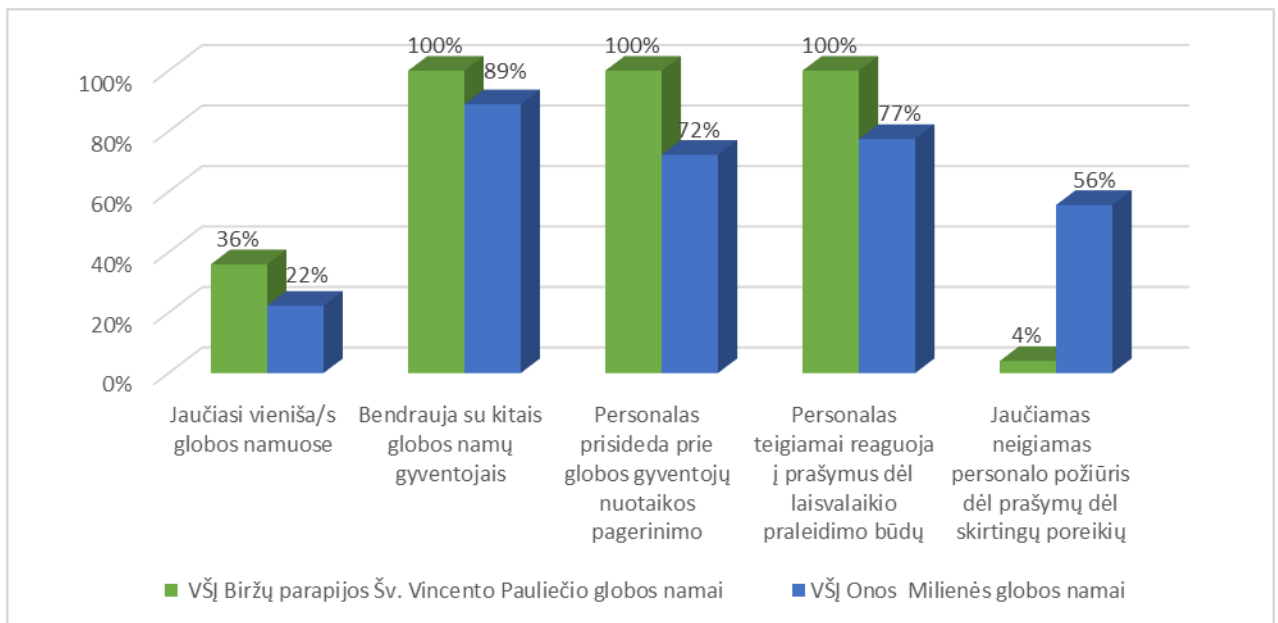
16 pav. Respondentams organizuojami laisvalaikio praleidimo būdai

Norint išsiaiškinti gyventojų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę reikėjo įvertinti teikiamų paslaugų kokybę balais. Šv. Vincento globos namų gyventojai visas teikiamas paslaugas vertina puikiai arba gerai, o Onos Milienės globos namų gyventojai mano, jog geriausiai teikiama paslauga yra apgyvendinimo, prasčiausiai transporto.



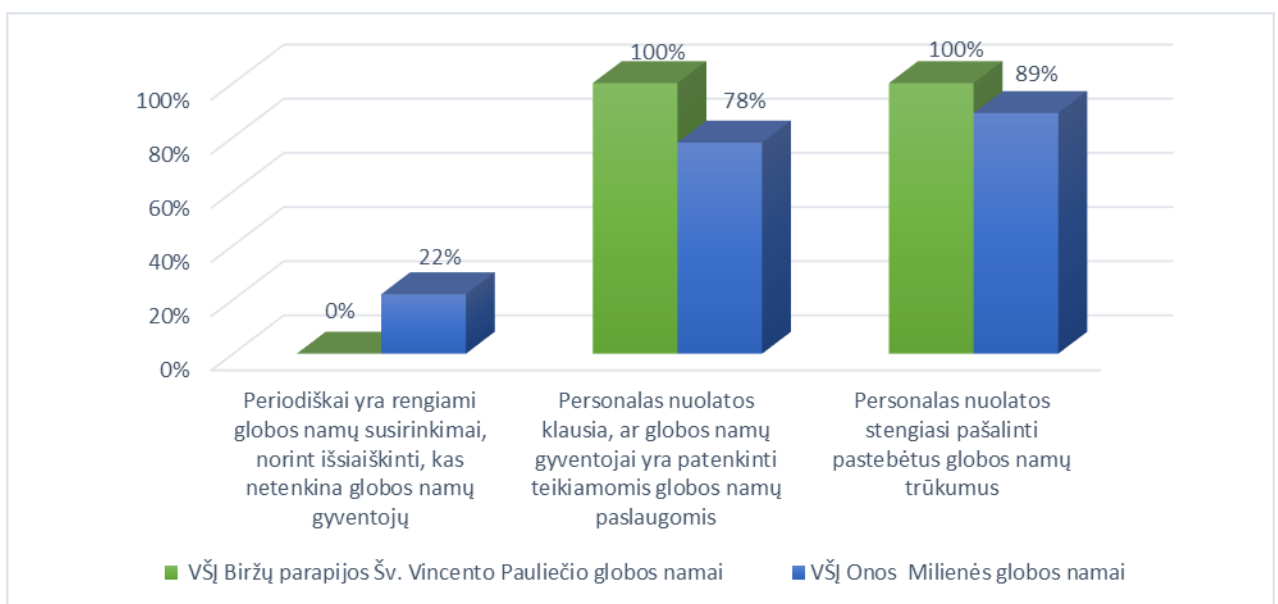
17 pav. Respondentų nuomonė apie teikiamų paslaugų kokybę

Absoliuti dauguma (100%) Šv. Vincento globos namų respondentų teigė, jog jie bendrauja su kitais namų gyventojais, bei personalas teigiamai reaguoja į jų prašymus dėl laisvalaikio praleidimo būdų ir prisideda prie jų nuotaikos pagerinimo, šiek tiek mažiau gyventojų (37%) jaučiasi vieniši šiuose globos namuose, mažiausiai apklaustųjų (4%) jaučia neigiamą personalo požiūrį dėl jų prašymų dėl jų skirtingų poreikių patenkinimo. Dauguma Onos Milienės globos namų gyventojų (89%) bendrauja su kitais namų gyventojais, mažiau (77%) mano, jog personalas prisideda prie jų norų patenkinimo (72%) personalas teigiamasi reaguoja į prašymus dėl laisvalaikio praleidimo būdų, vis dėlto šiek tiek daugiau nei pusė apklaustųjų (56%) jaučia neigiamą požiūrį dėl jų skirtingų poreikių patenkinimo, mažiausiai apklaustųjų (22%) jaučiasi vieniši šiuose globos namuose.



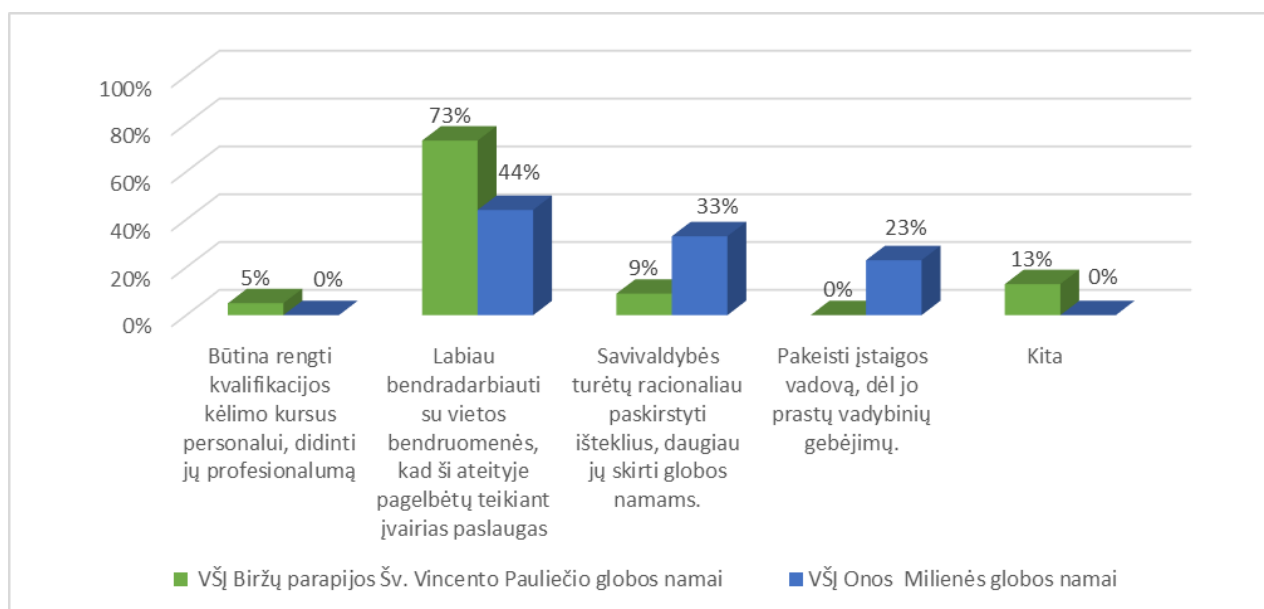
18 pav. Respondentų nuomonė apie globos gyventojų savijautą globos namuose

Siekiant išsiaiškinti ar personalas domisi dėl teikiamų socialinių paslaugų kokybės, ties nurodytais teiginiais reikėjo pažymėti jiems tinkantį atsakymą. Absolūti dauguma tiek Šv. Vincento globos namų gyventojų (100%) bei Onos Milienės globos namų gyventojų (89%) teigė, jog personalas pastebėtas problemas stengiasi kuo greičiau pašalinti. Be to, abiejų įstaigų gyventojai nurodė, jog personalas nuolatos klausia globos namų gyventojų ar jie yra patenkinti teikiamomis paslaugomis taip mano visi (100%) Šv. Vincento globos namų respondentai bei šiek tiek mažiau (78%) Onos Milienės globos namų gyventojų. Šiek tiek daugiau nei penktadalis Onos Milienės globos namų gyventojų (22%) gyventojų teigia, jog jiems dar yra rengiasi globos namų gyventojų susirinkimai.



19 pav. Respondentų personalo rūpestingumo įvertinimas

Norint išsiaiškinti, ką reikėtų padaryti, kad teikiamų socialinių paslaugų kokybę pagerėtų, dauguma (73%) Šv. Vincento globos bei (44%) Onos Milienės namų gyventojų teigė, jog norint pagerinti paslaugų kokybę reikėtų labiau bendradarbiauti su bendruomenės nariais, jog ateityje jie labiau padėtų. Šiek tiek daugiau nei trečdalis (33%) Onos Milienės globos namų gyventojų mano, jog savivaldybės turėtų racionaliau paskirstyti išteklius, taip teigia ir (9%) Šv. Vincento globos namų respondentų. Šiek tiek daugiau nei penktadalis (23%) Onos Milienės namų gyventojų teigia, jog reikia pakeisti įstaigos vadovą dėl prastų jo vadybinių gebėjimų. Daugiau nei dešimtadalis apklaustųjų (13%) mano, jog nieko keisti nereikia, nes jie patenkinti teikiamų paslaugų kokybe, o mažiausiai (5%) apklaustųjų nurodė, jog personalui reikėtų rengti kvalifikacijos rengimo kursus.



20 pav. Respondentų nuomonė dėl teikiamų paslaugų kokybės gerinimo

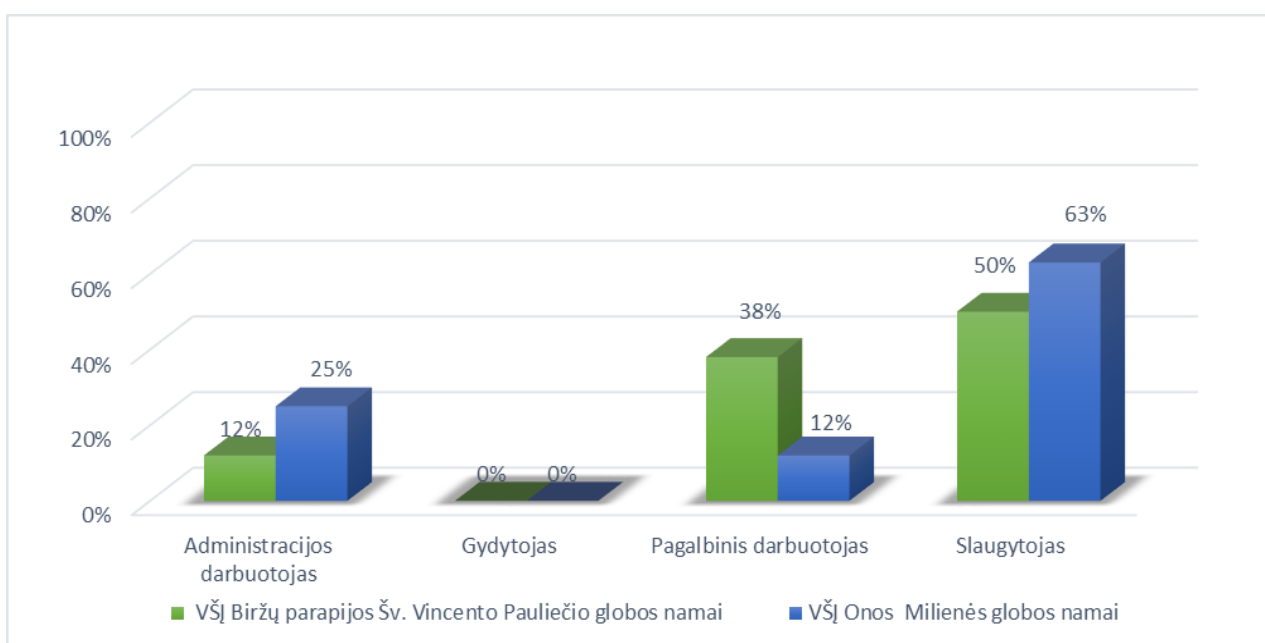
Apibendrinus tyrimo duomenis, galime daryti išvadas, jog daugiausia globos namų gyventojai yra moterys sulaukusios daugiau nei septyniasdešimt metų, globos namuose gyvenančios nuo dviejų iki 11 ar daugiau metų, daugiausia gyventojų namuose gyvena 6-10 metų. Respondentai globos namuose dažniausiai apsigyvena dėl to, kad artimieji ar jie patys nebegali savimi pasirūpinti. Juos aptarnaujančio personalo darbą globos namų gyventojai vertina puikiai, jie iš jų gauna visą reikiamą informaciją, bei globos namų gyventojais yra visokeriopai pasirūpinta, nes dauguma gyventojų nebegali atlikti elementariausių darbų. Respondentai teigiamai vertina ne tik personalo darbą, bet ir patalpas, maistą, palaikomą tvarką ne tik gyvenamosiose bet ir bendro naudojimo patalpose. Abejuose tirtuose globos namuose dažniausiai yra organizuojami koncertai, religinės šventės galbūt reikėtų organizuoti įvairesnių laisvalaikio praleidimo būdų, tačiau gyventojai nurodė, jog jie yra patenkinti esama padėtimi, todėl nieko iki

pilnos laimės daugiau nereikia. Bendrai vertinant teikiamų paslaugų kokybę prasčiausiai yra vertinami transporto bei laisvalaikio praleidimo būdai, geriausiai – apgyvendinimo. Mažuma globos namų gyventojų globos namuose jaučiasi vieniši, nes nuolatos bendrauja su kitais globos namų gyventojais, bei personalas nuolatos stengiasi pakelti jų nuotaiką, stengiasi atsižvelgti į jų prašymus. Nors abiejuose globos namuose globos namų gyventojų susirinkimai nėra rengiami, tačiau personalas nuolatos klausia, kuom gyventojai yra nepatenkinti ir stengiasi esamas problemas išspręsti kuo skubiau. Globos namų gyventojų nuomone norint dar labiau pagerinti globos namų teikiamų paslaugų kokybę reikėtų labiau bendradarbiauti su vietos bendruomene, bei vietos savivaldybė turėtų racionaliau skirti išteklius, daugiau jų skirti globos namams.

Taigi, galime daryti išvadas, jog globos namų gyventojai yra patenkinti, globos namų teikiamų paslaugų kokybe, bei jų aptarnaujančio personalo darbu.

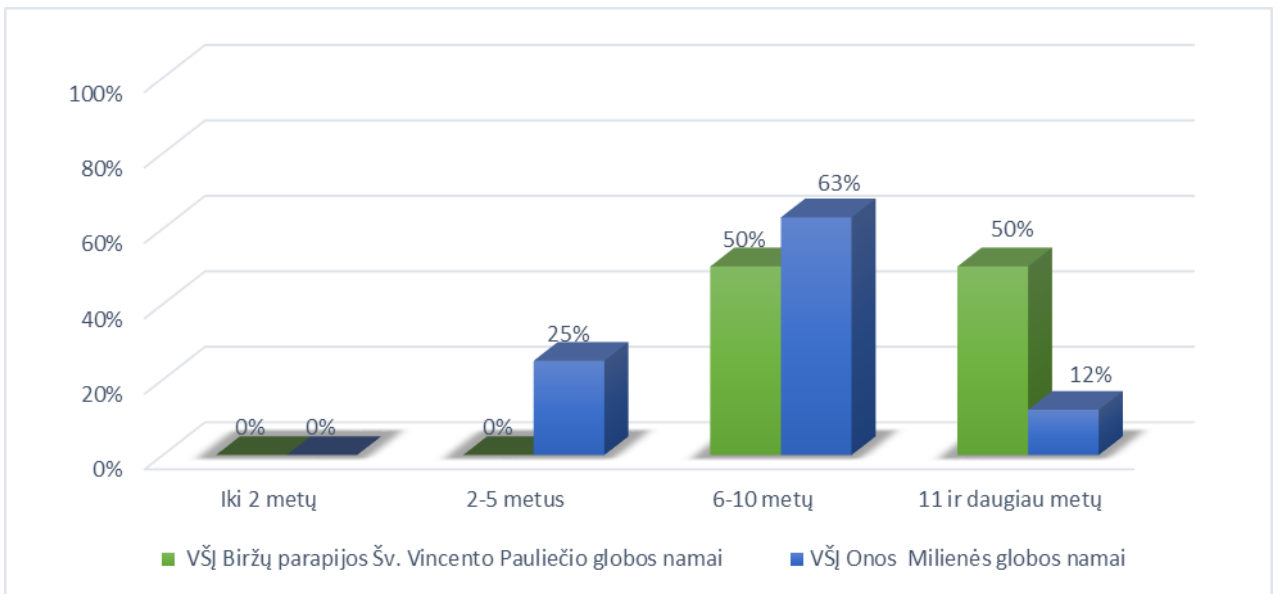
3.3. Vši Biržų parapijos Šv. Vincento Pauliečio globos ir Vši Onos Milienės personalo anketinės apklausos tyrimo analizė

Norint išsiaiškinti globos namų personalo nuomonę į teikiamų paslaugų kokybę buvo apklausti 8 Vši Biržų parapijos Šv. Vincento Pauliečio globos namų bei 8 Vši Onos Milienės globos namų darbuotojai. Norint išsiaiškinti, kokios profesijos darbuotojai buvo apklausti, buvo paklaustas klausimas apie jų užimamas pareigas. Dauguma apklaustųjų institucijų darbuotojų (63%) Onos Milienės bei (50%) Šv. Vincento globos personalą sudaro slaugės, mažiau (12%) Onos Milienės bei (38%) Šv. Vincento globos namų apklaustieji – pagalbiniai darbuotojai, o mažiausią dalį apklaustųjų sudaro administracijos darbuotojai (25%) Onos Milienės bei (12%) Šv. Vincento globos namų apklaustieji.



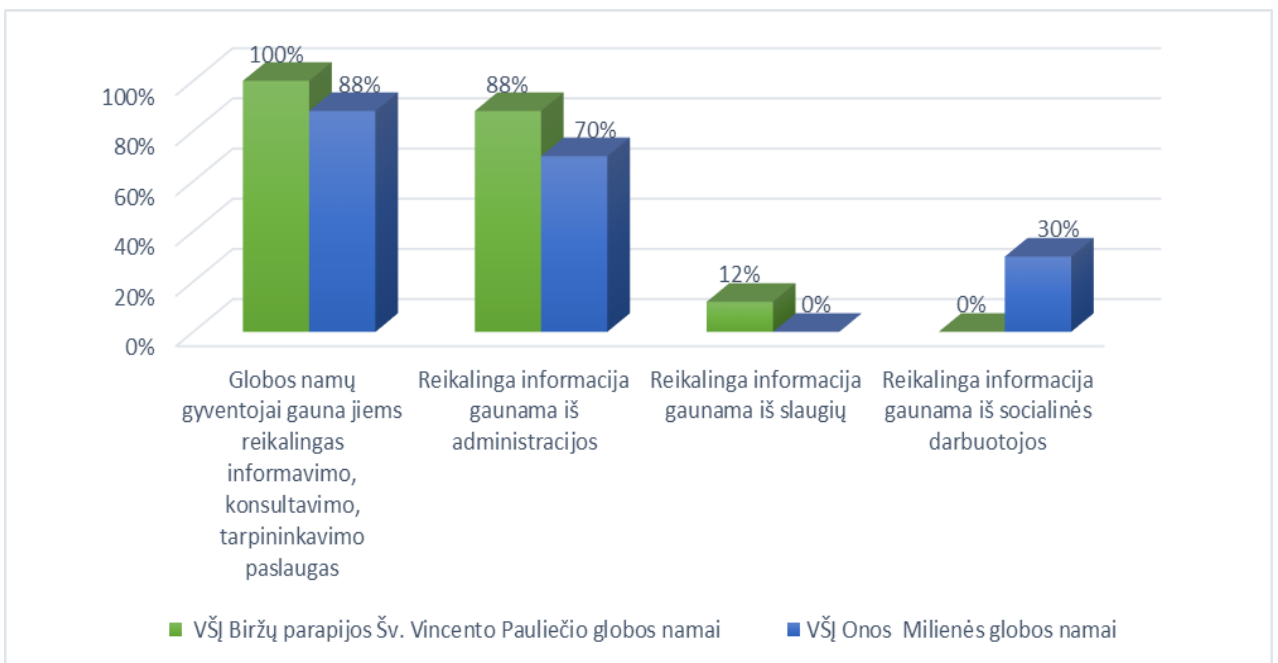
21 pav. Respondentų profesijų pasiskirstymas senelių globos namuose

Norint išsiaiškinti, kokia yra personalo patirtis abiejose įstaigose, buvo užduotas klausimas, kiek metų jie dirba globos namuose. Dauguma apklaustųjų institucijų darbuotojų (63%) Onos Milienės bei (50%) Šv. Vincento globos personalas dirba 6-10 metų. Pusė (50%) Šv. Vincento globos personalas bei šiek tiek daugiau nei dešimtadalis (12%) Onos Milienės apklaustųjų dirba 11 ir daugiau metų.



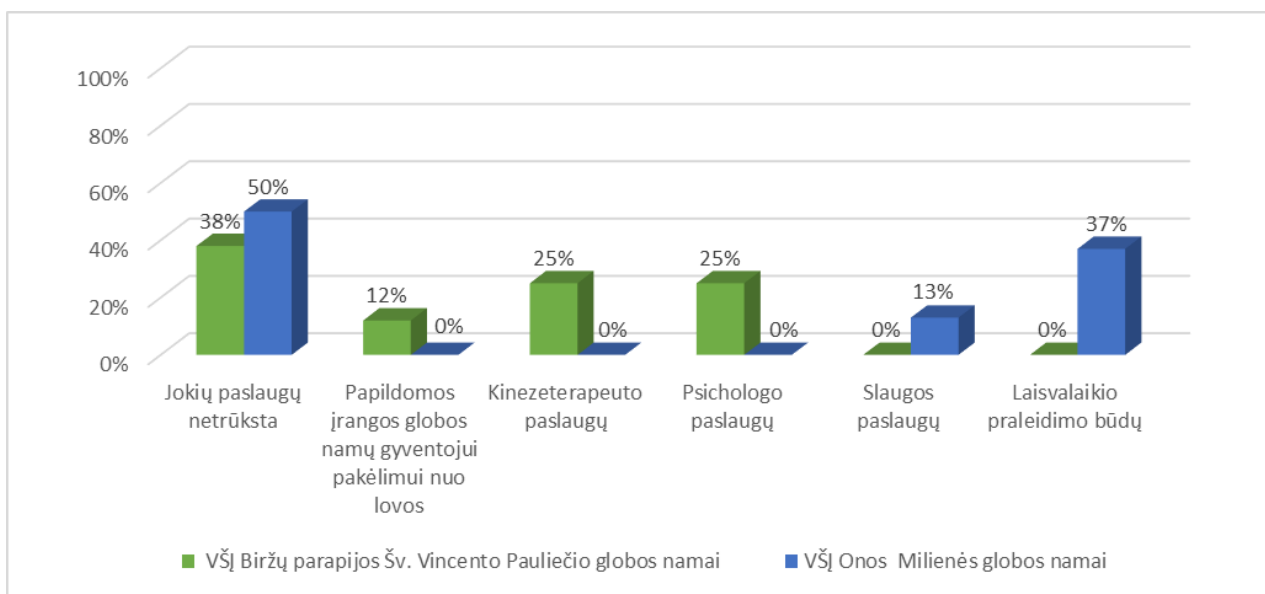
22 pav. Respondentų darbo patirtis senelių globos namuose

Siekta išsiaiškinti ar globos namų gyventojai gauna jiems reikalingą informaciją apie teikiamas socialines paslaugas buvo užduotas klausimas dėl reikiamos informacijos suteikimo. Dauguma abiejų įstaigų respondentų nurodė, jog globos namų gyventojai gauna reikalingas informavimo, konsultavimo ir tarpininkavimo paslaugas taip nurodė (100%) Šv. Vincento globos bei (85%) Onos Milienės respondentų. Šiek tiek mažiau Šv. Vincento globos (88%) ir Onos Milienės (70%) apklaustųjų nurodė, kad reikiama informacija yra gaunama iš administracijos. Šiek tiek mažiau nei dešimtadalis (12%) Šv. Vincento globos namų apklaustųjų nurodė, kad informacija gaunama ir iš slaugių, o likusi dalis Onos Milienės (30%) apklaustųjų nurodė, jog reikiama informacija yra gaunama iš socialinės darbuotojos.



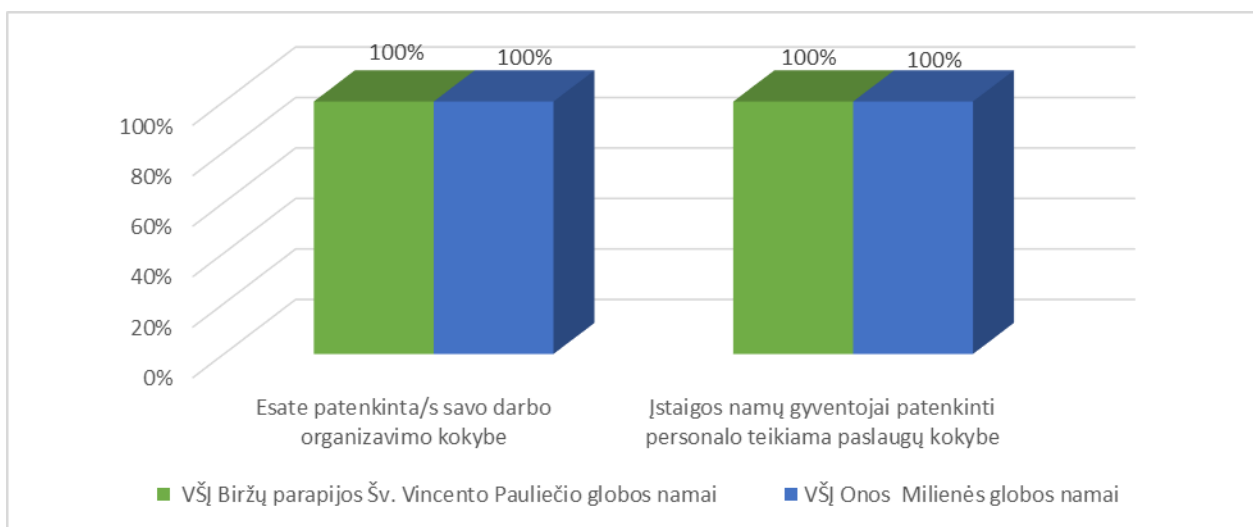
23 pav. Respondentų nuomonė dėl informacijos teikiamo apie socialines paslaugas

Didžioji dauguma apklaustųjų nurodė, jog jų globos namuose netrūksta jokių socialinių paslaugų, taip mano (38%) Šv. Vincento globos bei (50%) Onos Milienės respondentų. Po ketvirtadalį Šv. Vincento globos namų apklaustųjų (25%) nurodo, kad jiems trūksta kinezeterapiuoto ir psichologo paslaugų, bei šiek tiek daugiau nei dešimtadalis apklaustųjų (12%) nurodė, jog globos namų gyventojams trūksta įrangos globos namų gyventojų pakėlimui nuo lovos. Onos Milienės globos namų apklaustieji nurodė, jog globos namų gyventojams trūksta laisvalaikio praleidimo būdų (37%), mažiausiai apklaustųjų (13%) nurodė, jog gyventojams trūksta papildomos slaugės.



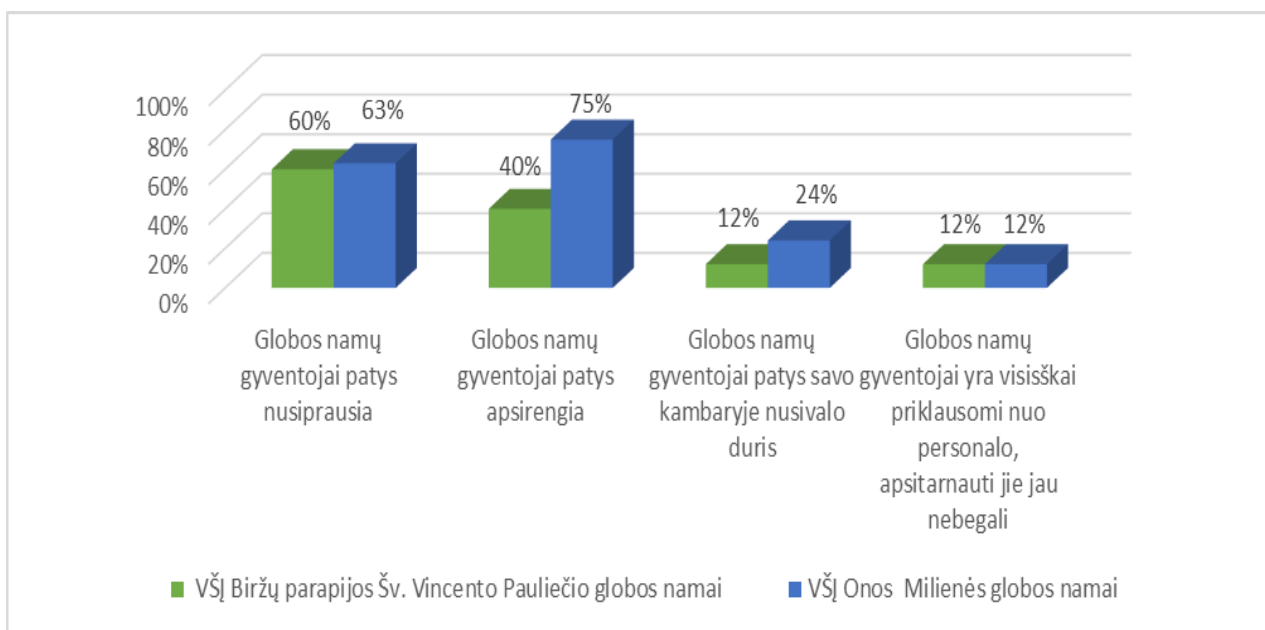
24 pav. Respondentų nuomonė dėl socialinių paslaugų trūkumo

Absoliuti dauguma abiejų įstaigų apklaustųjų (100%) nurodė, jog jie yra patenkinti savo darbo organizavimo kokybe bei globos namų gyventojai yra patenkinti personalo teikiamų paslaugų kokybe.



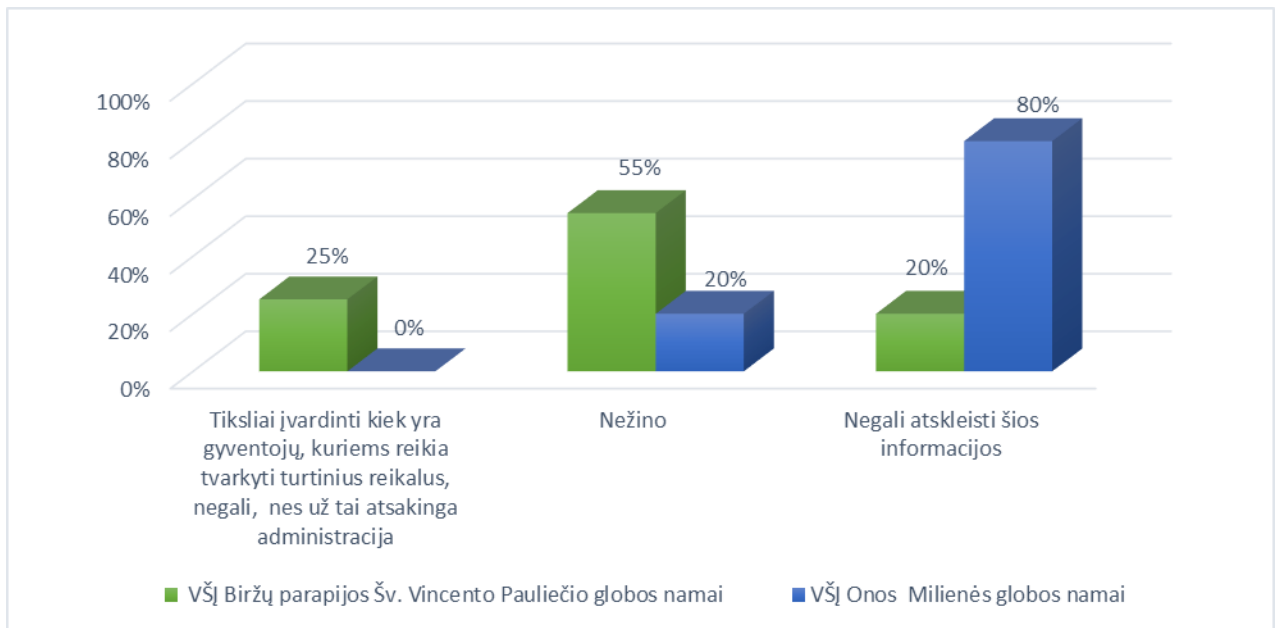
25 pav. Respondentų nuomonė dėl teikiamų socialinių paslaugų organizavimo bei teikimo

Dauguma Onos Milienės globos namų apklaustųjų (75%) nurodė, jog globos namų gyventojai personalui prižiūrint gali patys apsirengti, mažiau (63%) teigia, jog gyventojai nori ir gali patys nusiprausti, šiek tiek daugiau nei penktadalis (24%) gyvenamojoje patalpoje nusivalo dulkes, mažiausiai abiejų įstaigų (12%) apklaustųjų nurodė, jog globos namų gyventojai nebegali savęs apsitarnauti, už juos viską daro personalas. Mažiau nei pusė (40%) Šv. Vincento globos namų apklaustųjų teigia, jog jei globos namų gyventojai nori, tai globos namų gyventojai apsirengia, mažiau (12%) savo gyvenamojoje patalpoje nusivalo dulkes.



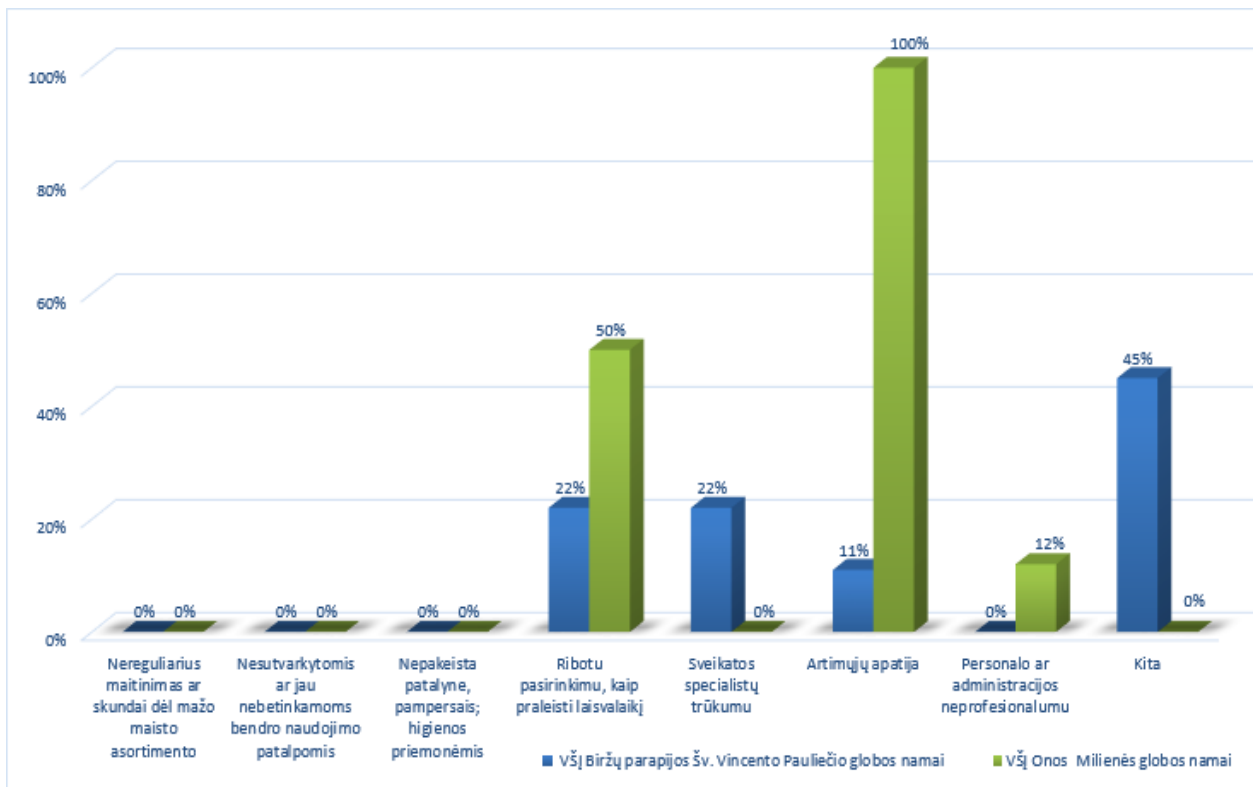
26 pav. Globos namų gyventojų savarankiškumo įvertinimas

Dauguma Onos Milienės (80%) bei penktadalis Šv. Vincento globos namų apklaustųjų bei įvardijo, jog negali atskleisti šios informacijos. Daugiausia (55%) Šv. Vincento globos namų apklaustųjų bei penktadalis Onos Milienės apklaustųjų (20%) nežino nieko apie tokius gyventojus nurodė, bei ketvirtadalis Šv. Vincento globos namų apklaustųjų (25%) nurodė, tiksliai negali įvardinti kiek yra tokių gyventojų, nes už tai atsakinga administracija.



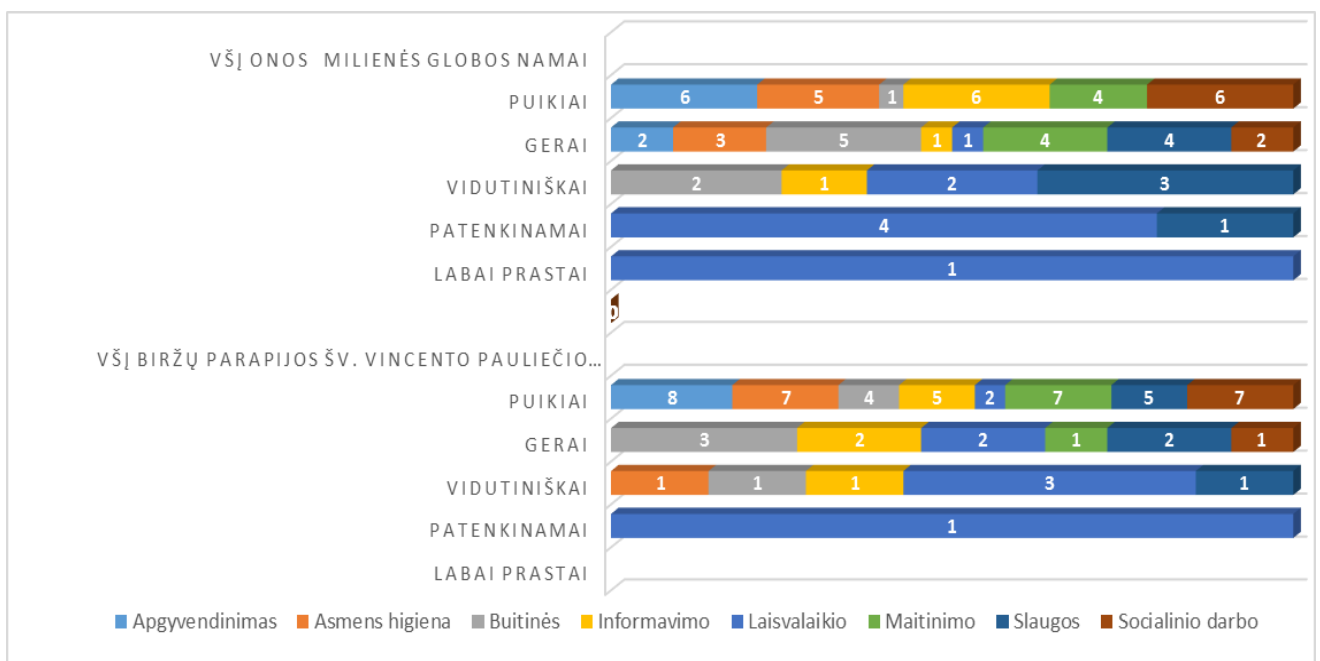
27 pav. Respondentų nuomonė apie globos namų gyventojus, kuriems reikia tvarkyti finansinius reikalus

Absoliuti dauguma Šv. Vincento globos (100%) apklaustųjų nurodė, jog globos namų gyventojai labiausiai skundžiasi artimųjų apatija, ta pačia problema skundžiasi ir šiek tiek daugiau nei dešimtadalis (11%) Onos Milienės globos namų apklaustųjų. Pusė (50%) Šv. Vincento globos namų bei šiek tiek daugiau nei penktadalis Onos Milienės (22%) apklaustųjų nurodė, jog globos namų gyventojai kartais skundžiasi, kad neturi kaip praleisti savo laisvalaikį. Šiek tiek daugiau nei penktadalis (22%) Onos Milienės apklaustųjų nurodė, jog globos namų gyventojai skundžiasi specialistų trūkumu, bei beveik pusė apklaustųjų (45%) įvardijo, jog globos namų gyventojai niekuo nesiskundžia.



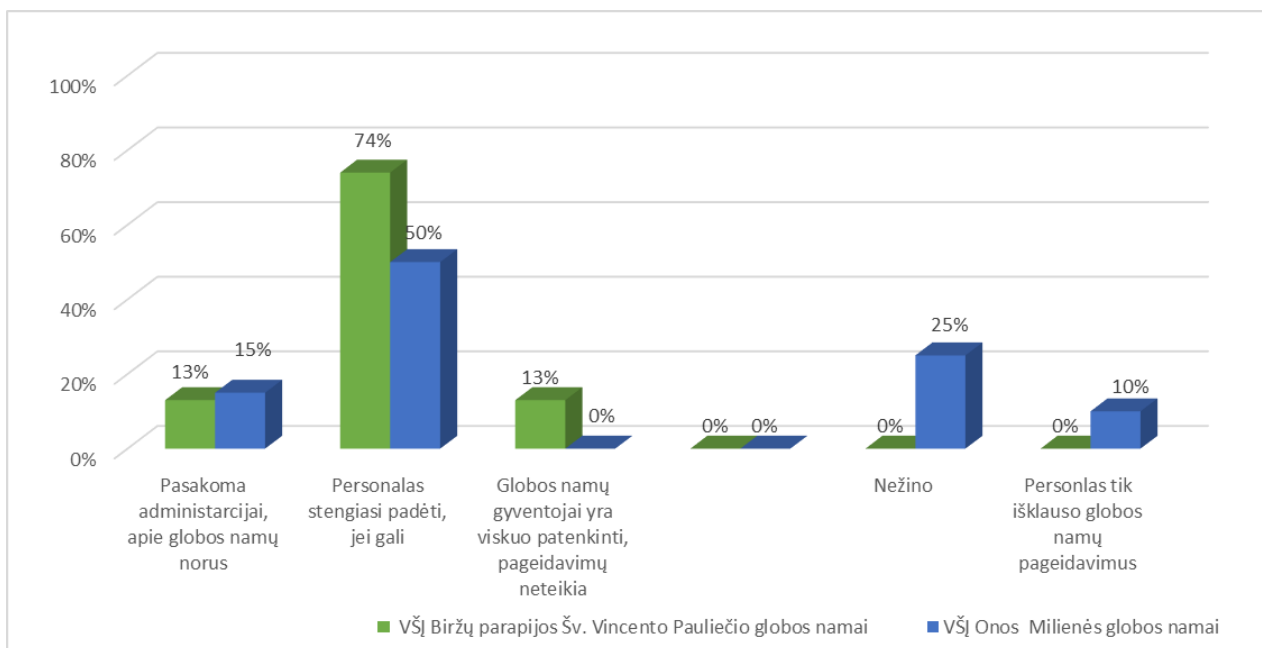
28 pav. Respondentų nuomonė dėl girdimų globos namų gyventojų skundų

Apklausti darbuotojai savo įstaigose teikiamas socialines paslaugas: apgyvendinimo, asmens higienos, buitines, informavimo, maitinimo linę vertinti gan gerai, prasčiausiai abiejose įstaigose vertinama slaugos ir laisvalaikio paslaugos.



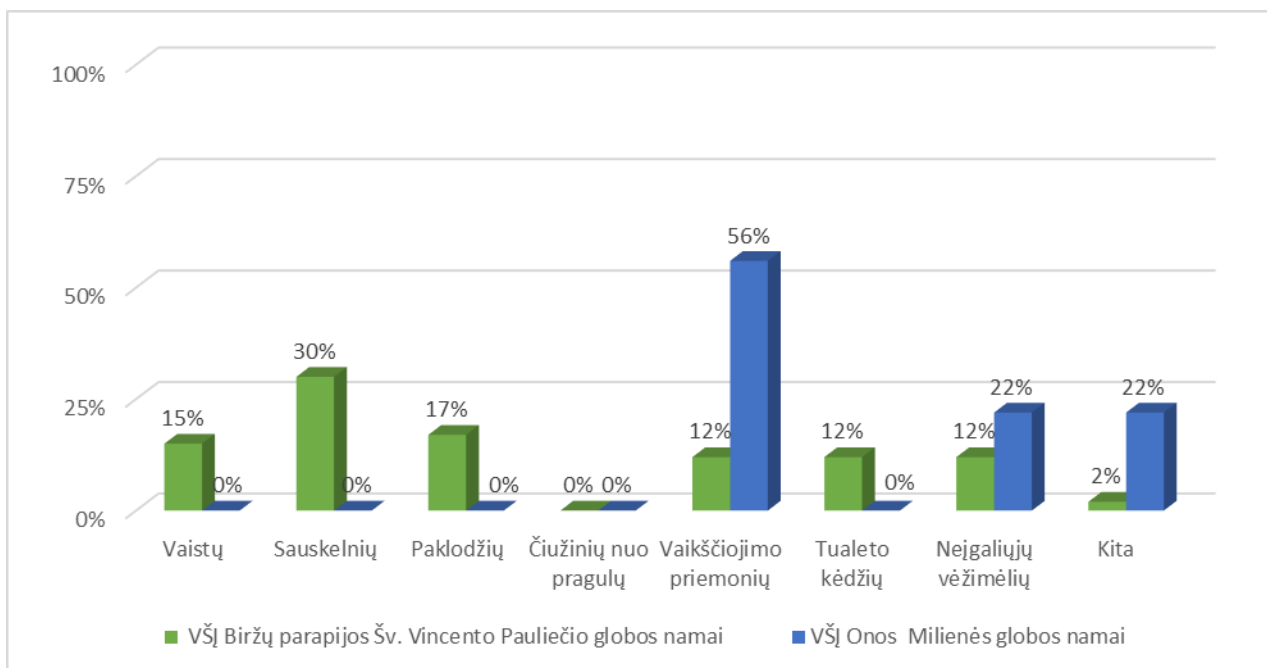
29 pav. Respondentų socialinių paslaugų vertinimas

Dauguma Šv. Vincento globos (74%) ir (50%) Onos Milienės globos namų apklaustųjų nurodė, jog personalas stengiasi padėti globos namų gyventojų pildant jų norus. Daugiau nei dešimtadalis (15%) Onos Milienės globos namų apklaustųjų ir Šv. Vincento globos (13%) nurodė, jog apie globos namų gyventojų norus pasakoma administracijai tiek pat gyventojų apklaustųjų (13%) nuomone yra viskuo patenkinti, pageidavimų neteikia. Ketvirtadalis (25%) Onos Milienės namų apklaustųjų nieko nežino apie globos namų pageidavimus dėl laisvalaikio praleidimo bei dešimtadalis respondentų (10%) nurodė, jog personalas tik išklauso personalo pageidavimus.



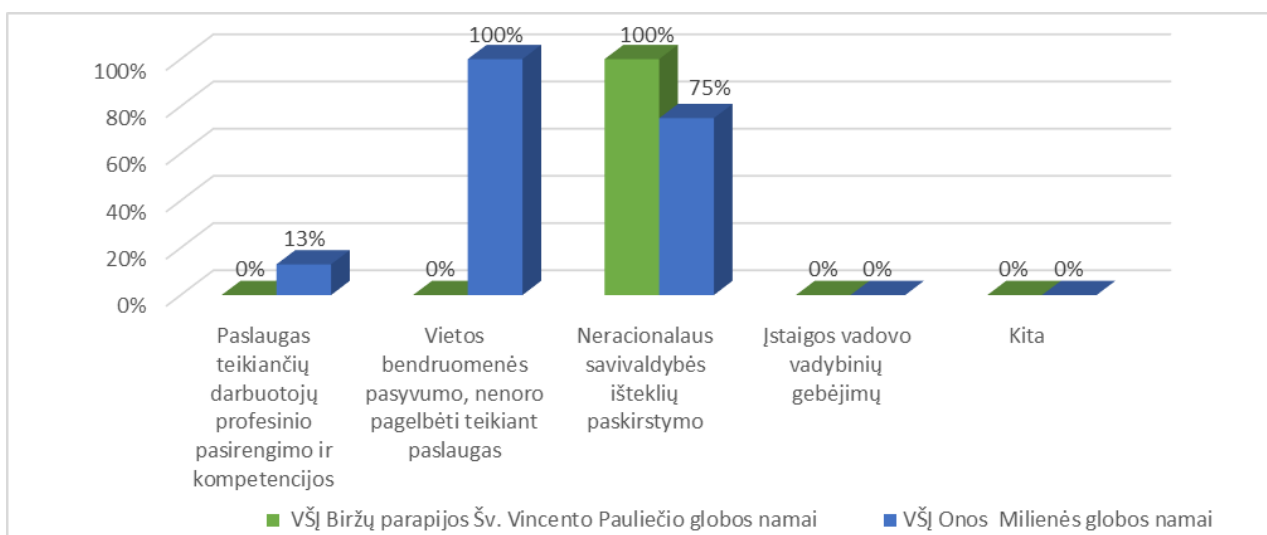
30 pav. Respondentų nuomonė dėl globos namų pageidavimų pildymo

Daugiau nei pusė Šv. Vincento globos (56%) apklaustųjų nurodė, jog jiems trūksta vaikščiojimo priemonių, po vienodą skaičių apklaustųjų (po 22%) nurodė, jog jiems dar trūksta neįgaliųjų vėžimėlių bei įrangos, skirtos globos namų gyventojui pakėlimui nuo lovos. Daugiausia (30%) Onos Milienės globos namų apklaustųjų nurodė, jog jaučia sauskėlių trūkumą, mažiau (17%) paklodžių, vaistų (15%), bei po vienodą intervalą (12%) vaikščiojimo priemonių, vėžimėlių, tualetų kėdžių bei mažiausiai (2%) įvardijo, jog jiems trūksta buitinių priemonių.



31 pav. Respondentų nuomonė dėl trūkstamų slaugos priemonių

Absoliuti dauguma Šv. Vincento globos (100%) ir Onos Milienės globos namų apklaustųjų (75%) nurodė, jog gerinant teikiamų paslaugų kokybę savivaldybė turėtų racionaliau paskirstyti išteklius. Onos Milienės globos namų respondentai (100%) nurodė, jog gerinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę reikėtų labiau įtraukti vietos bendruomenę, kad ši labiau pagelbėtų globos namams, mažiau apklaustųjų (13%) mano, kad teikiamų paslaugų kokybė priklauso ir nuo juos aptarnaujančio personalo profesinio pasirengimo ir kompetencijos.



32 pav. Darbuotojų nuomonė dėl teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo

Apibendrinus personalo anketinio tyrimo duomenis, galime daryti išvadas, jog daugiausia apklaustųjų sudarė slaugytojos, kurios globos namuose dirba nuo šešių iki vienuolikos ir daugiau metų. Respondentai nurodė, jog globos namų gyventojai gauna informavimo ir

tarpininkavimo paslaugas, bei daugiausia tai teikia globos namų administracija, socialinė darbuotoja, slaugės. Nors personalas ir globos namų gyventojai yra patenkinti teikiamų paslaugų kokybe, bei dauguma teigia, jog yra patenkinti teikiamų paslaugų kokybe ir nieko netrūksta, tačiau kiti respondentai įvardijo, jog jaučiamas kvalifikuotų specialistų, slaugių, specialios įrangos, globos gyventojų pakėlimui nuo lovos trūkumas, bei laisvalaikio organizavimo būdų. Personalo atstovai nuolatos atlieka visus globos gyventojų darbus, nebent jie patys nori save apsitarnauti: dažniausiai personalas stebi, kaip globos namų gyventojai nusiprausia, apsirengia, gyvenamosiose patalpose nusivalo dulkes, tačiau būtina pažymėti, jog tokių gyventojų yra mažuma, nes daugiausia globos namų gyventojų yra visiškai priklausomi nuo personalo, savarankiškai jie jau nebegali nieko atlikti. Administracija tvarko globos namų gyventojų turtinius reikalus tik tuo atveju, jei jie neturi artimųjų, kurie už juos atliktų šiuos darbus, tačiau dauguma apklaustųjų nežinojo ar globos namuose tokių gyventojų yra arba nenorėjo suteikti tokios informacijos. Nors globos namų gyventojai yra patenkinti globos namų teikiamomis paslaugomis, tačiau kartais jie skundžiasi artimųjų apatija, ribotu pasirinkimu, kaip praleisi laisvalaikį bei sveikatos specialistų trūkumu. Personalas, mano, jog prasčiausios paslaugos yra slaugos bei laisvalaikio praleidimo būdų, tačiau likusios socialinės paslaugos vertinamos puikiai, t. gerai ar puikiai. Sprendžiant iškilusias problemas respondantai nurodė, jog stengiasi jas išspręsti kuo greičiau, jei personalas gali tai jas išspręžia savarankiškai, o jei asmeniškai padėti negali kreipiasi į administraciją, kad ši jiems padėtų. Norint pagerinti socialinių paslaugų kokybę personalas nurodė, jog reikėtų kreiptis į vietos bendruomenę bei pažymėjo, jog savivaldybė turėtų racionaliau paskirstyti išteklius, kad daugiau jų būtų skirta globos namų kokybės gerinimui.

Tai gi, apibendrinus personalo pateiktus duomenis, galime teigti, jog personalo akimis teikiamų paslaugų kokybė yra gan gera, tačiau reikėtų daugiau dėmesio skirti slaugos paslaugų tobulinimui, kvalifikuotų specialistų paieškai, naujos būtinos įrangos įsigijimui, bei organizuoti įvairesnių laisvalaikio praleidimo būdų. Kadangi globos namų savarankiškumo laipsnis yra gan žemas, jie yra arba labai arba visiškai priklausomi nuo personalo, tai būtina, jog personalui būtų sudarytos kuo palankesnės sąlygos darbui su globos namų gyventojais.

3.4. Ekspertų interviu analizė

Gyventojų, kuriems reikalingos socialinės paslaugos globos namuose, skaičius nuolat didėja, todėl svarbu, kad teikiamų paslaugų kokybė būtų kokybiška, tai labai priklauso nuo juos prižiūrinčio personalo darbo, darbuotojų profesinio pasirengimo ir kompetencijos, (žr. 9 lentelė)

Kategorijai „kompetencija“ išskirtos trys subkategorijos „personalo skaičius“, „kvalifikacijos kėlimas“ ir „personalo atlikto darbo vertinimas“.

Subkategorijai „personalo skaičius“ abu respondentai nurodė, jog globos namams trūksta specialistų. „A respondentas“ nurodė, jog įstaigai trūksta slaugės, „B respondentas“ teigė, jog įstaigai labai trūksta psichologo, kineziterapeuto paslaugų, jie šių profesijų darbuotojų nesamdo, nes tam nėra pinigų, specialistai atvyksta iš miesto įstaigų.

Subkategorijai „kvalifikacijos kėlimas“ abu respondentai nurodė, jog globos namų personalas yra siunčiamas į mokymus, tačiau „A respondentas“ nurodė, jog personalas į kvalifikacijos kėlimo kursus vyksta 3 kartus per metus, taip pat nurodė, jog įstaigai trūksta pinigų globos namų personalo kvalifikacijos kėlimui. „B respondentas“ nurodė, jog personalas į kvalifikacijos kursus yra siunčiamas dažniau, tačiau reikia išskirti ir tai, jog į kursus visas personalas važiuoja tik tuo atveju, jei yra nemokami, į mokamus kurus siunčiami keli personalo atstovai.

Subkategorijai „personalo atlikto darbo įvertinimas“ „A respondentas“ nurodė, jog ne visi gyventojai vertintų personalo darbą teigiamai, o „B respondentas“ nurodė, jog personalo darbas globos namų gyventojų yra vertinamas gerai, skundų nesulaukiama.

9 lentelė. Socialinių paslaugų teikėjų kompetencijos vertinimas

Kategorija	Subkategorija	Iliustruojantys teiginiai
Kompetencija	Personalo skaičiaus	A: „Reikėtų įsteigti dar vieną slaugytojo etatą, bet kol kas įstaiga tam pinigų neturime“. B: „<...trūksta kineziterapeuto, psichologo paslaugų, nes šių darbuotojų globos namai nesamdo, jie atvyksta iš miesto įstaigų“.
	Kvalifikacijos kėlimas	A: „Personalą į kvalifikacijos kėlimo kursus siunčiame maždaug 3 per metus“. A: „<...> taip pat nepakanka lėšų globos namų personalo kvalifikacijos kėlimui“. B: „Siunčiame personalą į kvalifikacijos kėlimo kursus maždaug 4-5 per metus“. B: „Atsižvelgiant į tai, ar kursai yra mokomi ar nemokami“

		<i>priklauso kiek siunčiame žmonių. Jei mokami, tai siunčiame kelis žmones, nes neturime tiek išteklių, kad galėtumėme tiek pinigų skirti visų personalo mokymams, tačiau jei kursai yra nemokami, tai tada vienareikšmiškai siunčiame visus asmenis“.</i>
	Personalo atlikto darbo vertinimas	A: <i>„Ne visi gyventojai teigiamai vertintų teikiamų paslaugų kokybę, tačiau visas personalas manau, vertintų tik teigiamai“.</i> B: <i>„Dėl personalo darbo skundų iš globos gyventojų nesusilaukiame“.</i>

Labai svarbu, jog globos namai, tobulindami socialinių paslaugų kokybės organizavimą, bendradarbiautų su kitomis institucijomis, todėl kategorijai „*tarpinstitucinis bendradarbiavimas*“ išskirtos keturios subkategorijos „*bendradarbiavimas su įstaigos steigėju*“, „*projektų teikimas ES*“ ir „*bendradarbiavimas su Socialinės paramos skyriumi*“, „*dalijimasis gerąja patirtimi*“.

Subkategorijai „*bendradarbiavimas su įstaigos steigėju*“ „A respondentas“ nurodė, jog įstaigos steigėjui yra pateikę globos namų teikiamų paslaugų organizavimo ir tobulinimo planą, tačiau atsakymo dėl plano vykdymo nėra dar gavę. „B respondentas“ informavo, jog steigėjas mažai kišasi į administracinius reikalus, kartais globos namams skiria pinigų.

Subkategorijai „*projektų teikimas ES*“ „A respondentas“ nurodė, jog projektų neteikia Europos Sąjungos struktūriniais fondams, o „B respondentas“, kad teikia ir yra jau gavę lėšų patalpų tvarkymui bei transporto priemonės įsigijimui.

Subkategorijai „*Socialinės paramos skyriumi*“ Abu respondentai teigė, jog administracija bendradarbiauja su Socialinės paramos skyriumi „A respondentas“ teigė, su šia įstaiga bendradarbiaujama labiausiai dėl globos namų socialinių paslaugų gerinimo, o „B respondentas“ teigė, jog administracija bendradarbiauja su Socialinės paramos skyriumi dėl globos namų poreikių nustatymo.

Subkategorijai „*gerosios patirties dalijimasis*“ „B respondentas“ teigė, jog administracija bendrauja su kitais miesto globos namais, stengiasi dalintis gerąja patirtimi.

10 lentelė. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas

Kategorija	Subkategorija	Iliustruojantys teiginiai
	Bendradarbiavimas su įstaigos steigėju	A: <i>„Steigėjui esame pateikę globos namų teikiamų paslaugų organizavimo ir tobulinimo planą. Atsakymo dėl plano vykdymo dar negavome“.</i>

Tarpinstitucinis bendradarbiavimas		<i>B: „Steigėjas yra parapija, ji mažai kišasi į globos namų administracinius reikalus, kartais skiria pinigų, kuriuos surenka per mišias“.</i>
	Projektų teikimas ES	<i>A: „Neteikiame“.</i> <i>B: „Projektą pateikėme Europos Sąjungos struktūriniais fondams. Tai, kaip matote, už gautus pinigus remontuojame patalpas. Taip pat už Europos Sąjungos pinigus nusipirkome autobusiuką“.</i>
	Socialinės paramos skyriumi	<i>A: „Taip, bendradarbiaujame su Socialinės paramos skyriumi. Jie mums labai padėjo, gerinant globos namų Socialinių paslaugų kokybę“</i> <i>B: „Bendradarbiaujame su Socialinės paramos skyriumi daugiausiai dėl poreikių nustatymo, ne visada gauname tai ko reikia, tačiau jie visada stengiasi padėti kiek galima daugiau“.</i>
	Gerosios patirties dalijimasis	<i>B: Bendradarbiaujame su kitais globos namais, stengiamės dalintis gerąja patirtimi“.</i>

Būtina, jog visi globos namai nuolatos planuotų, kaip būtų galima pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, todėl buvo išskirta kategorija „*paslaugų kokybės tobulinimas*“ bei išskirtos penkios subkategorijos „*globos namų, personalo įtraukimas į paslaugų kokybės tobulinimą*“, „*darbo krūvio parinkimas*“, „*darbuotojų darbų kontrolės vykdymas ir kontroliavimas*“, „*priemonės, skirtos socialinių paslaugų gerinimui*“ ir „*įranga, skirta socialinių paslaugų prieinamumo didinimui*“.

Subkategorijai „*globos namų, personalo įtraukimas į paslaugų kokybės tobulinimą*“ abu respondentai nurodė, jog yra rengiami susirinkimai personalui, tačiau globos namų gyventojams susirinkimai nėra organizuojami. „A respondentas“ nurodė, jog personalo susirinkimai vykdomi maždaug vieną kartą per mėnesį, o globos namų gyventojų susirinkimai nėra organizuojami dėl nedidelio skaičius gyventojų, jei globos namų gyventojai yra kuo nors nepatenkinti tai pasako administracijai ir problemos, jei įmanoma yra išsprendžiamos tą pačią dieną. „B respondentas“ teigė, jog pas juos susirinkimai vykdomi rečiau į metus 5-6 kartus, bei globos gyventojų susirinkimai, kaip ir pirmoje įstaigoje nėra organizuojami, nes kai kurie gyventojai nebegali nebepakyla iš patalo, nuomonė iš gyventojų sužinoma juos aptarnaujant, bei problemas stengiamasi išspręsti kuo skubiau.

Subkategorijai „darbo krūvio parinkimas“, „A respondentas“ nieko nepasakė, o „B respondentas“ paminėjo, jog yra svarbu, kad personalas tūrėtų ne per daug krūvio, nes nuo to priklauso socialinių paslaugų kokybė, administracija stengiasi darbus skirstyti vienodu krūviu, kad paslaugų kokybė nuo to nenukentėtų.

Subkategorijai „darbuotojų darbų kontrolės vykdymas ir kontroliavimas“, abu respondentai nurodė, jog tai vykdo jų įstaigos direktorius, bei „A respondentas“ dar paminėjo, jog prie darbų paruošimo ir vykdymo labai prisideda socialinė darbuotoja ir buhalterė.

Subkategorijai „priemonės, skirtos socialinių paslaugų gerinimui“ „A respondentas“ teigė, jog darbuotojai yra skatinami pareigingai atlikti darbą bei yra sudarytas globos namų veiklos planą ir jai yra skirta atitinkama dalis teikiamų paslaugų gerinimo priemonėms. „B respondentas“ nurodė, jog jokio plano priemonių gerinimui šiuo metu nėra ir jis nėra numatomas.

Subkategorijai „įranga, skirta socialinių paslaugų prieinamumo didinimui“. „A respondentas“ nurodė, jog jau yra įsigytas autobusiukas gyventojams vežioti pas gydytojus, bei dar stengtis artimiausiu metu įsteigti dar vieną slaugytojo etatą. „B respondentas“ teigė, jog šiuo metu jiems labiausiai trūksta įrangos, kuri skirta globos namų gyventojams pakelti nuo lovų, kėdžių bei kineziterapeuto, psichologo paslaugų, tai taip pat artimiausiu metu stengsis įsigyti.

11 lentelė. Socialinių paslaugų kokybės tobulinimas

Kategorija	Subkategorija	Iliustruojantys teiginiai
Paslaugų kokybės tobulinimas	Globos namų gyventojų, personalo įtraukimas į paslaugų kokybės tobulinimą	<p>A: „Personalo susirinkimai vykdomi maždaug vieną kartą per mėnesį“.</p> <p>A: „Globos namų gyventojų susirinkimai nėra organizuojami, nes šiuose namuose gyvena nedidelis skaičius gyventojų, todėl susirinkimus rengti nėra būtina. Jei globos namų gyventojai yra kuo nors nepatenkinti tai pasako administracijai ir problemos yra išsprendžiamos tą pačią dieną“.</p> <p>B: „Personalo susirinkimai vykdomi maždaug kas pora mėnesių, į metus 5-6“.</p> <p>B: „Globos gyventojų susirinkimai dabar jau nebėra daromi, todėl kad visi gyventojai nebegali susirinkti vienoje vietoje, nes yra tokių kurie, jau nebepakyla iš patalo. Dabar dažniausiai individualiai klausiame globos namų gyventojų, kas jiems nepatinka, jei išgirstame kokių nors pastabų, tai stengiamės jas ištaisyti“.</p>
	Darbo krūvio parinkimas	<p>B: „Juk labai svarbu, kad personalas tūrėtų ne per daug krūvio, nes nuo to priklauso socialinių paslaugų kokybė. Stengiamės darbus skirstyti vienodu krūviu, kad paslaugų kokybė nuo to nenukentėtų“.</p>

Paslaugų kokybės tobulinimas	Darbuotojų darbų kontrolės vykdymas ir kontroliavimas	<p>A: „Darbų paruošimą ir vykdymą derina ir kontroliuoja direktorius Liudvikas Pleškys, taip pat labai daug prisideda socialinė darbuotoja ir buhalterė“.</p> <p>B: „Darbų paruošimą ir vykdymą derina ir kontroliuoja direktorė. Juk labai svarbu, kad personalas kokybiškai atliktų, vykdytų savo darbą, kad turėtų ne per daug krūvio, nes nuo to priklauso socialinių paslaugų kokybė“.</p>
	Priemonės, skirtos socialinių paslaugų gerinimui	<p>A: „Skatinti darbuotojus tinkamai, pareiagingai atlikti darbą. Turime sudarytą globos namų veiklos planą ir jai yra skirta atitinkama dalis teikiamų paslaugų gerinimo priemonėms“.</p> <p>B: „Jokios priemonės kol kas nėra numatomos, plano taip pat nėra“.</p>
	Įranga, skirta socialinių paslaugų prieinamumo didinimui	<p>A: „Už Europos Sąjungos pinigus nusipirkome autobusiuką.<...>“</p> <p>A: „Reiktų įsteigti dar vieną slaugytojo etatą, bet kol kas įstaiga tam pinigų neturi“.</p> <p>B: „Personalui labai sunku pakelti globos namų gyventojus nuo lovų, kėdžių. Reiktų specialios įrangos, kuri brangiai kainuoja. Kol kas mes apie šią įrangą tik svajojame, tačiau ateityje stengsimės įsigyti bent kelis šiuos prietaisus“.</p> <p>B: „Trūksta kineziterapeuto, psichologo paslaugų, nes šių darbuotojų globos namai nesamdo, jie atvyksta iš miesto įstaigų, tačiau ateityje žadama vieną iš specialistų pasamdyti“.</p>

Apibendrinus gautus tyrimo rezultatus galima teigti, kad socialinių paslaugų kokybė labiausiai priklauso nuo asmenų, kurie jiems teikia socialines paslaugas, tai globos namų personalo bei jų profesinio pasirengimo ir gebėjimų. Kad personalas tinkamai atliktų savo darbą būtina, kad jie nuolatos tobulėtų kaip specialistai, būtų keliama jų profesinė kompetencija, jog būtų reguliuojamas jų darbo krūvis, suteiktos visos būtinos priemonės darbo atlikimui. Reikia paminėti, jog svarbu personalo nuomonė vertinant teikiamų paslaugų kokybę, nes jie yra vieninteliai tarpininkai tarp teikiamų paslaugų ir jų gavėjų, jie nuolatos dirba su globos namų gyventojais, todėl labiausiai žino, ko jiems trūksta, ką būtų galima patobulinti.

Taip pat labai svarbu, jog globos namų administracija nuolatos ieškotų variantų, domėtųsi, kaip būtų galima pagerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, todėl labai svarbu, kad įstaigos ieškotų papildomų finansinių šaltinių, todėl reikia bendradarbiauti su kitomis institucijomis, kurios padėtų įvairiais klausimais.

3.5. Tyrimo rezultatai

Vertinant tirtų įstaigų teikiamų paslaugų kokybę pagal Servqual metodikos kriterijus teikiančių institucijų lygmeniu, galime nuroti šiuos gautus kriterijų apibūdinimus:

- Kompetentingumas - abi tirtos įstaigos stengiasi kuo dažniau gilinti darbuotojų žinias bei kelti jų kvalifikaciją;

- Prieinamumas - darbuotojai nuolatos informuoja globos namų gyventojus apie įvairius pakitimus, apie teikiamas paslaugas, teikia jiems reikalingą informaciją, tačiau pačios įstaigos mažai reklamuoja savo veiklą, viešojoje erdvėje neskelbia jokios informacijos, kuri padėtų jiems dar labiau pagerinti esamų paslaugų kokybę. Viena iš tirtų įstaigų turi savo internetinį puslapį, tačiau ji labiau reklamuoja patį globos namų steigėją – parapiją, o ne pačius globos namus, kita tirta įstaiga internetinio puslapio neturi.

- Pasitikėjimas ir vartotojo pažinimas – abiejų tirtų įstaigų darbuotojai nurodė, kad nuolatos stengiasi analizuoti gyventojų poreikius ir jei yra galimybė juos tenkinti.

Vertinimas paslaugų gavėjų lygmeniu :

- Patikimumas – pagal gautus tyrimo rezultatus, galima teigti, jog globos namų gyventojams paslaugos teikiamos be atsisakymų, globos namų gyventojų poreikiai, jei įmanoma yra patenkinami visokeriopai;

- Reagavimas – visos paslaugos yra suteikiamos laiku;

- Kompetentingumas – su globos namų gyventojais dirba tinkamą kvalifikaciją bei gilią žinias turintis personalas, kuris nuolatos kelia savo kvalifikaciją.

- Prieinamumas – tirtose įstaigose teikiamos visos specialiosios paslaugos. Viena iš tirtų įstaigų yra įsikūrusi rajone, todėl nėra labai lengvai randama, kita yra pačioje miesto pradžioje – visiems žinoma, jog ten įsikūrę globos namai. Visiems yra suteiktos lygios galimybės apsigyventi šiuose globos namuose, tačiau vienuose iš jų gyvena vien moterys. Gyvenimo globos namuose kaina taip pat skiriasi, tačiau kiekvienas iš norinčių gyventi šiuose globos namuose turėtų individualiai pasidomėti, kokia jam bus skiriamas mokėti kaina, nes ji priklauso nuo daugelio aplinkybių.

- Paslaugumas- darbuotojai su globos namų gyventojais elgiasi mandagiai ir pagarbiai.

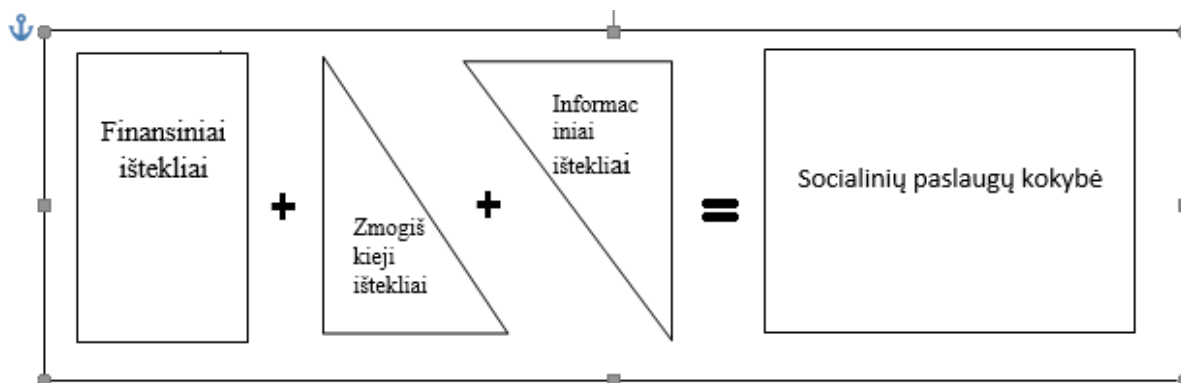
- Komunikabilumas – personalas nuolatos domisi, ko globos namų gyventojams trūksta, kas jiems nepatinka, ir tai stengiasi įgyvendinti.

➤ Saugumas – personalas neskleidžia konfidencialios informacijos (pvz. anketose darbuotojams buvo užduotas klausimas, kiek yra asmenų, kuriems yra tvarkomi turiniai reikalai, į šį klausimą buvo neatsakyta arba išsisukta nuo jo atsakymo).

➤ Pasitikėjimas ir vartotojo pažinimas – kadangi personalas yra pagrindiniai asmenys, su kuriais globos namų gyventojai bendrauja, tai jie nuolatos šiltai bendrauja su globos namų gyventojais, juos išklauso, pataria, stengiasi analizuoti jų poreikius ir juos tenkinti.

Apibendrinus visus duomenis, galima teigti, jog daugelio respondentų požiūriu socialinių paslaugų globos namuose kokybė vertinama teigiamai (l. gerai), daugelyje momentų tiek paslaugų teikėjai, tiek gavėjai yra patenkinti esama padėtimi, nors reikėtų atkreipti dėmesį į veiksnius, darančius įtaka socialinių paslaugų kokybę, juos galima išskirti į tris elementus: žmogiškieji ištekliai, finansiniai ištekliai, informaciniai ištekliai (žr. 34 pav.)

33 pav. Elementai iš kurių susideda socialinių paslaugų kokybė



Sudaryta darbo autorės

Kiekviena įstaiga, organizacija organizuodama savo veiklą susiduria su sunkumais, svarbiausi jų pastebėti šioje įstaigoje – finansinių išteklių stoka. Nuo gaunamų finansų valdymo priklauso visa įmonės veikla, kadangi buvo tiriama globos namų kokybė, pastebėta, jog labiausiai akcentuojama, jog įmonei labiausiai trūkta papildomo finansavimo, kadangi jaučiamas pinigų stygius, tai įstaigos negali įsigyti jiems reikalingų prietaisų ar pasamdyti papildomų specialistų.

Nagrinėjant žmogiškuosius išteklius ir jų įtaką teikiamų socialinių paslaugų kokybei reikia išvelgti, jog žmogiškuosius išteklius sudaro socialinių paslaugų teikėjų, šiuo atveju globos namų personalo kompetencija jų profesionalumas bei supratimas, bendravimo įgūdžiai. Globos namų darbuotojai dirbdami globos namuose priima ir realizuoja sprendimus taip darydami įtaką veiklos efektyvumui, teikiamai socialinių paslaugų kokybei, kadangi personalas nuolatos stengiasi suprasti globos namų gyventojus, išklauso juos, padrąsina ar stengiasi pagelbėti įvairiose situacijose. Personalas savo turimais įgūdžiais stengiasi sukurti teigiamą įstaigos klimatą, nes

veikdami, spęsdami įvairias problemas priima įvairiausius sprendimus, nuo kurių priklauso įstaigos gyventojų gyvenimo kokybė.

Informaciniai ištekliai labai svarbūs informuojant visuomenę apie esamą globos namų situaciją, taip būtų galima gauti net papildomų finansų, jei miesto gyventojai žinotų, jos globos namų gyventojams reikia konkrečios pagalbos. Informuodami visuomenę galima pritraukti trūkstamų specialistų - studentų, taip pat prisitraukti daugiau globos namų gyventojų, nes kiti gyventojai nežino, kad kiekvienam gyventojui yra sudarytos galimybės apsigyventi globos namuose.

IŠVADOS

1. Mokslinės literatūros analizė rodo, jog socialinių paslaugų klasifikacija yra labai gausi, tačiau bendriausia prasme jos klasifikuojamos į bendrąsias, kurios teikiamas tiesiogiai, bei specialiąsias, šios paslaugos yra teikiamos specialiose globos įstaigose.

2. Nagrinėti teisės aktai nurodo, jog socialines paslaugas teikia: valstybė, institucijos, kurias įsteigė savivaldybė; privataus sektoriaus atstovai; NVO ir religinės bendruomenės. Svarbu paminėti, jog išvelgiama, jog NVO priešingai nei vyriausybės organizacijos daug greičiau užmezga ryšį su žmonėmis bei teikia jiems veiksmingesnę ir lankstesnę pagalbą.

3. Svarbiausias socialinių paslaugų teikimo organizavimo principas yra decentralizavimas. Būtina pabrėžti, jog Lietuvoje socialinės paslaugos yra organizuojamos keliais lygmenimis, tačiau savivaldybei tenka pagrindinis vaidmuo teikiant ir organizuojant šias paslaugas, nes jose dirbantys darbuotojai labiausiai žino, kokios problemos jų bendruomenėje yra aktualiausios. Pagrindiniai LR socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą reglamentuojantys dokumentai yra „*Lietuvos socialinių paslaugų įstatymas*“ (2006), „*Socialinių paslaugų katalogas*“ (2006).

4. Socialinių paslaugų finansavimas gali būti teikiamas iš savivaldybių biudžetų (decentralizuotai) ir iš valstybės biudžeto (centralizuotai). Būtina, kad organizuojant socialinių paslaugų finansavimą, būtų tiksliai nustatyta, kam labiausiai trūksta socialinių paslaugų bei jos toms grupėms ir būtų teikiamos.

5. Socialinių paslaugų kokybės sąvoka taip pat yra gana plati, ji gali būti vertinama trimis lygiais - individo (paslaugų gavėjo), įstaigų, kurios teikia socialines paslaugas, bei savivaldybių lygyje.

6. Tyrimo rezultatai rodo, jog teikiamų paslaugų kokybė labai priklauso nuo globos namų gyventojus aptarnaujančio personalo jų profesinio pasirengimo, gebėjimų, todėl būtina nuolatos kelti personalo kvalifikaciją, turimos žinios nuolatos turi būti gilinamos o turimi įgūdžiai – lavinami. Taip pat įstaigose teikiamų paslaugų kokybė priklauso nuo finansavimo, nors įstaigose, kuriose buvo vykdomas tyrimas buvo paminėta, jog jiems trūksta papildomo finansavimo, tačiau jos nuolat planuoja, iš kur būtų galima gauti papildomų išteklių.

7. Kokybės matavimas yra svarbus veiksnys, norint nustatyti tikrą teikimų socialinių paslaugų kokybę, tačiau gauti tyrimo duomenys parodė, jog tirtose įstaigose socialinių paslaugų kokybė yra vertinama tik jose gyvenančių gyventojų bei dirbančio personalo nuomone, jokie kokybės vertinimo kriterijai nėra nagrinėjami, norint nustatyti teikimų paslaugų kokybės lygį.

8. Įvertinus globos namuose teikiamų socialinių paslaugų kokybę, galime daryti išvadą, kad hipotezė nepasitvirtino, socialinių paslaugų kokybė yra gera, tai matyti iš respondentų gautų atsakymų. Tirtų įstaigų socialinių paslaugų gavėjai (gyventojai) bei paslaugų teikėjai (personas) teigiamai vertina teikiamų paslaugų kokybę, tiek personalo, tiek gyventojų prasčiausiai vertinamos slaugos, laisvalaikio organizavimo paslaugos, geriausiai apgyvendinimo, maisto ir kt.

9. Tyrimo rezultatai atskleidė, jog įstaigoms labiausiai trūksta finansinių išteklių, nes tai vienintelis veiksnys stabdantis įstaigų administraciją nuo trūkstamų brangių prietaisų įsigijimo bei papildomų kvalifikuotų specialistų, slaugių etatų įsteigimo.

REKOMENDACIJOS

Socialinių paslaugų įstaigos lygmuo:

1. Abiejuose globos namuose nėra organizuojami globos namų gyventojų tarybos susirinkimai, todėl reikėtų individualiai gyventojus įtraukti į socialinių paslaugų kokybės aplinkos tobulinimą, nuolatos klausiant, kas jų netenkina ir ką gyventojai norėtų patobulinti.
2. Kadangi įstaigose teikiamų paslaugų kokybė vertinama tik personalo ir globos namų gyventojų nuomone, tai administracija turėtų pasidomėti veiklos matavimo metodikomis, bei sudaryti teikiamų socialinių paslaugų kokybės matavimo instrumentarijų.
3. Socialinių paslaugų kokybės gerinimas yra susijęs su globos namuose dirbančio personalo profesionalumo didinimu, nuolatinio tobulėjimo, teigiamos atmosferos sudarymu įstaigoje, todėl personalą reikėtų pastoviai siųsti į mokymus, kelti jų kvalifikaciją.
4. Įstaigos turėtų užtikrinti paslaugų prieinamumą bei užtikrinti, jog visuomenė bei potencialūs gyventojai gautų reikiamą informaciją apie teikėjų siūlomas paslaugas, jų gavimo sąlygas ir kokybę. Reikėtų informuoti visuomenę apie esamą įstaigų padėtį, pritraukti visuomenės dėmesį, kad ši galėtų įstaigoms pagelbėti, ieškoti naujų kontaktų, kurie padėtų gerinant paslaugų kokybę.
5. Norint prisitraukti būtinų specialistų, reikėtų viešojoje erdvėje paskelbti apie laisvas vietas įstaigose, kviestis studentus praktikų atlikimui.
6. Kadangi įstaigoms labai trūksta finansinių išteklių, tai jos galėtų rengti įvairius projektus ES struktūriniais fondams, teikti pasiūlymus savivaldybės norminių teisės aktų projektams.

Savivaldybės lygmuo:

1. Reikėtų stiprinti savivaldybių ir NVO bendradarbiavimą bei įtraukti į socialinių paslaugų teikimą kuo daugiau vietos bendruomenės, aktyvinti jų bendradarbiavimą.
2. Kadangi senų ir pagyvenusių žmonių skaičius nuolatos didėja ir didės reikėtų sudaryti sąlygas, kad klientai kuo ilgiau galėtų gyventi savo namuose.

Valstybės lygmuo:

1. Rengiant socialinių paslaugų projektus ir programas, parengti socialinių paslaugų kokybės vertinimo metodiką ir nurodyti visoms įstaigoms matuoti bei vertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

NAUDOTA LITERATŪRA

MOKSLINĖ LITERATŪRA:

1. Bagdonienė L., Hopenienė R., *Paslaugų marketingas ir vadyba*, Kaunas: Technologija, 2009, 48 p.
2. Bitinas A., *Socialinė apsauga Europos Sąjungoje: pensijų sistemų modernizavimas*, Vilnius: Mes, 2011, 19 p.
3. Bitinas, B., Rupšienė L., Žydzūnaitė V., *Kokybinių tyrimų metodologija*. Socialinių mokslų kolegija, 2008, 207 p.
4. Černiūtė A., *Kokybės svarba Lietuvos viešajame administravime: svarbiausios iniciatyvos ir jų taikymas*, Viešojo politika ir administravimas, Nr. 31, 2010, 63-76 p.
5. Dromantienė L., *Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo stiprinant socialinę sanglaudą*, Vilnius, Socialinis darbas, Nr.2(4), 2003.
6. Garvin D., A., *Managing Quality: The Strategic and Competitive edge*, NY: Free Press, 1988, 496 p.
7. Grönroos C., *Service Management and Marketing. Customer Management in Service Competition*, Chichester: John Wiley & Sons, 2007, 496 p.
8. Guogis, A., Gudelis, D., *Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje*, Viešoji politika ir administravimas, 2005, Nr. 12, 77-85 p.
9. Guogis A., et.al., *Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai*, Socialinis darbas, Nr. 9 (1), 2010, 1-9 p.
10. Guogis A., *Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse*, Socialinis darbas, 2005, Nr. 4 (1).
11. Indrašienė V., Margelienė L., *Socialinių paslaugų teikimo Lazdijų rajono savivaldybėje vertinimas*, Socialinis darbas, Nr. 8(2), 2009, 144 p.
12. Išoraitė M., *Socialinių paslaugų administravimas*, Vilnius: UAB Saulelė, 2007, 344 p.
13. Kaziliūnas A., *Kokybės analizė, planavimas ir auditas*, Vilnius: MRU, 2006, 312 p.
14. Luobikienė, I., *Sociologinių tyrimų metodika*, Kaunas: Technologija, 2006, 76 p.
15. Petrauskienė R., *Lietuvos vietos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimo kryptys*, Viešoji politika ir administravimas, Vilnius: MRU, 2005, 9 p.
16. Serapinas D., *Kokybės vadybos teorijos praktinis taikymas*, Vilnius: VU, 2011, 5 p.
17. *Socialinės paslaugos vilniečiams: savivaldybė, seniūnijos, tarnybos, veikla, kontaktai*, Vilnius: Progresus, 2005.
18. Zaleskienė I., Rutkauskienė L., *Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo teikiant socialines paslaugas*, Vilnius, Socialinis darbas, Nr.1(3), 2003.
19. Žalimienė L., *Socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybė ir jos vertinimas*, Vilnius: Efrata, 2005.
20. Žalimienė L., *Socialinės paslaugos*, Vilnius: VU, 2003, 180 p.
21. Valackienė A., *Sociologinis tyrimas*, Kaunas: Technologija, 2004, 113 p.
22. Vareikytė A., et al., *Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse*, Vilnius: MRU, 2006, 7, 88-89 p.

TEISĖS AKTAI:

23. Lietuvos Respublikos biudžetinių įstaigų įstatymas gruodžio 5 d. Nr. I-1113, *Valstybės Žinios*, 1995, Nr.104-2322.
24. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“, *Valstybės Žinios*, 2006, Nr. 43-1570.
25. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2012 m. kovo 15 d įsakymas „Dėl Nacionalinės 2012-ųjų Europos vyresnio amžiaus žmonių aktyvumo ir kartų solidarumo metų“ *Valstybės žinios* , 2012, Nr. 34-1678.
26. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymas „Dėl Socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“, *Valstybės žinios*, 2007, Nr. 24-931.
27. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, *Valstybės žinios*, 2006 , Nr. 10-493.
28. Lietuvos Respublikos Valstybės kontrolės valstybinio audito ataskaita 2009 m. vasario 27 d. Nr. VA-P-10-16-4, „Socialinių paslaugų teikimas“, Vilnius, prieiga per internetą <<https://vkontrolė.lt/failas.aspx?id=1679>>, (žiūrėta 2014 04 05).
29. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos 1994 m. liepos 7 d. Nr. I-533 įstatymas, *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 55-1049
30. Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2004 m. birželio 14d., nutarimas Nr. 737 „Nacionalinė gyventojų senėjimo pasekmių įveikimo strategija“, *Valstybės žinios*, 2004, Nr. 95-3501.
31. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimas Nr. 1132 „Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo“, *Valstybės žinios*, 2006, Nr. 17-589.
32. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 10 d. nutarimas Nr. 978 „Dėl Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“ , *Valstybės žinios*, 2006, 2007, Nr. 80-3247, Nr. 110-4163.
33. Socialinės apsaugos ir darbo ministrės 1998 m. rugsėjo 4 d. įsakymas Nr. 137 „Dėl socialinių paslaugų namuose plėtojimo krypčių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo“, *Valstybės žinios*, 1998, Nr. 94-2621.
34. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 6 d. nutarimas Nr. 171 „Dėl Socialinių paslaugų teikimo reformos koncepcijos patvirtinimo, *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 15-564.
35. Socialinės apsaugos ir darbo ministrės 2000 m. liepos 10 d. įsakymas Nr. 70 „Dėl socialinių paslaugų katalogo 2000 m.“, *Valstybės žinios*, 1997, Nr. 104-2367; Nr. 66-1604
36. Socialinės paramos koncepcija, *Valstybės žinios*, 1994 m. gegužės 13 d, Nr. 36-653.

INTERNETINIAI ŠALTINIAI:

37. Aleksienė A., *Alternatyvių socialinių paslaugų pagyvenusiems bendruomenės nariams poreikio dinamika*, Vilnius, prieiga per internetą <2013 http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2013~D_20130619_130145-83481/DS.005.0.01.ETD>, (žiūrėta 2013 12 03).
38. Biržų parapija, prieiga per internetą < <http://www.birzuparapija.lt/globos-namai>>, (žiūrėta 2013 12 03).
39. *Biržų rajono savivaldybės 2014 m. Socialinių paslaugų planas*, prieiga per internetą <<http://www.infolex.lt/birzai/Default.aspx?Id=3&DocId=8471>>, (žiūrėta 2014 10 05).

40. Bitinas A. *Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas*, 2010, prieiga per internetą <http://www.mruni.er.lt/mokslo_darbai/sd/archyvas/dwn.php?id=274307>, (žiūrėta 2013 12 03).
41. Dačiulytė R., et al., *Kursinių, bakalaurinių ir magistrinių darbų rengimo metodiniai nurodymai*, 2013, prieiga per internetą <http://www.mruni.eu/mru_lt_dokumentai/institutai/viesojo_administravimo_institutas/KURSINIU_BBD_MBD_METODINIAI%20NURODYMAI_PVF.pdf>(žiūrėta 2013 12 03)
42. Kardelis K., *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*, 2002, prieiga per internetą<<https://www.scribd.com/doc/37948910/20/Imties-t%C5%ABrioustatymas#page=85>>, (žiūrėta 2014 11 03).
43. Kriauzaitė E., *Socialinių paslaugų kokybės vertinimas*, 2007, prieiga per internetą<http://www.lzuu.lt/jaunasis_mokslininkas/smk_2007/kaimo_pletra/Kriauzaite_Elena.pdf>, (žiūrėta: 2013 03 10).
44. Lietuvos statistikos departamentas, *Gyventojų senėjimas 2012*, prieiga per internetą <<http://www.stat.gov.lt>>, (žiūrėta 2013 12 03).
45. Lietuvos statistikos departamentas, *Socialinės paslaugos 2013*, prieiga per internetą<<http://osp.stat.gov.lt/services-portlet/pub-edition-file?id=3230>>, (žiūrėta 2014 02 03).
46. Martinaitytė A., Garbačiauskienė A., Nacionalinės sveikatos tarybos metinis pranešimas „Socialinių paslaugų žmonėms teikimo galimybės, problemos, jų sprendimo būdai, 2012, Vilnius, prieiga per internetą < <http://www3.lrs.lt/docs2/TVNBDELFPDF>>, (žiūrėta 2014 02 03).
47. Orlova U. L., *Socialiai globojamų vyresnio amžiaus asmenų gyvenimo kokybės veiksniai 2014*, prieiga per internetą<<http://www.vu.lt/leidyba//dokumentai/zurnalai/STEPP/STEPP%202014%208/21-32.pdf>>, (žiūrėta 2014 09 07).
48. Pilipavičienė E., *Socialinių paslaugų teikimo organizavimas, Studentų mokslinė konferencija „Jaunasis mokslininkas“ Vilnius*, 2006 06 14, prieiga per internetą <http://jaunasis-mokslininkas.asu.lt/smk_2006/kaimo_pletra/Pilipaviciene%20Edita.pdf >, (žiūrėta 2013 12 03).
49. Socialinių paslaugų departamentas prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, *Informacija apie socialinės globos licencijavimą*, prieiga per internetą<<http://www.sppd.lt/lt/archyvas/informacija-apie-socialines-globos-licencijavima-1/>>, (žiūrėta 2014 08 07).
50. Sprendimas dėl Biržų rajono savivaldybės 2014 m. Socialinių paslaugų Plano, 2014.02.27 Nr. T-35, prieiga per internetą<<http://www.infolex.lt/birzai/Default.aspx?Id=3&DocId=8696>> (žiūrėta 2014 09 03).
51. Verslo galia, *Viešųjų įstaigų kūrimas*, prieiga internetą<<http://www.verslogalia.lt/versloteise/straipsniai/viesosios-istaigos>>, (žiūrėta 2014 05 07).
52. Vidaus reikalų ministerija, *Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė 2010 m.* Vilnius, prieiga per internetą file:///C:/Users/J%C5%ABrat%C4%97/Downloads/TYRIMAS%20savivaldybiu%20VP%20galutinis%20(1).pdf)>, (žiūrėta 2014 05 07).
53. Žydžiūnaitė, V., Merkys, G., Jonušaitė S., http://www.biblioteka.vpu.lt/pedagogika/PDF/2005/76/zydziunaite_merkys_jjonusaite.pdf>,(žiūrėta 2014 10 07).

ANOTACIJA

Tatorytė J. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas ir tobulinimas senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose/ Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. Dr. V. Smalskys. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Politikos ir vadybos fakultetas, Viešojo administravimo institutas, 2014.– 78 p.

Magistro baigiamajame darbe išanalizuoti socialinių paslaugų teoriniai pagrindai ir ištirta pasirinktų globos namų, teikiamų socialinių paslaugų kokybė globos namų gyventojų bei juos aptarnaujančio personalo požiūriu. Nurodomi pagrindiniai veiksniai trukdantys pagerinti esamą įstaigų socialinių paslaugų kokybę.

Pirmoje magistrinio darbo dalyje pateikiama socialinių paslaugų samprata, klasifikavimas, teisinis reglamentavimas, organizavimas bei teikimas ir finansavimas. Išryškinama, kokias socialines paslaugas teikia viešojo skyriaus organizacijos ir kokias socialines paslaugas labiau teikiamos NVO. Antroje darbo dalyje pristatoma kokybės vadybos samprata, nagrinėjami kokybės vertinimo kriterijai, aprašomi vertinimo lygiai, analizuojami socialinių paslaugų standartai bei apžvelgiamas teikiamų socialinių paslaugų turinys.

Trečioje dalyje pristatoma tyrimo metodologija bei metodai, trumpai aprašomos įstaigos, kuriose buvo atlikti kokybinis ir kiekybinis tyrimai. Taip pat pateikiami gautų pasirinktose įstaigose ekspertų interviu bei globos namų gyventojų ir dirbančio personalo anketinės apklausos rezultatų analizės.

Atsižvelgiant į išnagrinėtą baigiamojo darbo teorinę dalį bei atlikto empirinio tyrimo rezultatus, pateikiamos išvados ir suformuluotos rekomendacijos, kaip būtų galima pagerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Raktiniai žodžiai: socialinės paslaugos, socialinių paslaugų kokybės vertinimas, globos namai.

ANNOTATION

Tatorytė J. Social service quality evaluation and improvement of old and elderly care homes /Master Study of Public Administration. Supervisor Doc. dr. V. Smalskys – Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Politics and Management, Institute of Public Administration, 2014.– 78 p.

The Final Master Work analyzes Social Services theoretical foundations and opinion of home residents, staff about the social services quality which are given in the chosen care home. Specify the main factors which prevents to improve existing institutions quality of social services.

The first part of final work presents concept of the social services, its classification, legal regulation, financing, organization and its provision. Highlights what social services are provided by a public department organization and what social services are more provided by the non-governmental organization. The second part introduces the concept of quality management, examines the criteria of quality, describes the levels of assessment, and analyzes social services standards and finally content of the provided social services.

The third part presents the research methodology and analysis of the results of the questionnaire survey. Techniques, short descriptions of institutions where qualitative and quantitative research was conducted. Moreover, third part presents final results of expert's interview, care home residents and working staff.

Analyzed theoretical and empirical research results gives recommendations, conclusions for improvement of the quality of given social services.

Key words: social services, evaluation of social services quality, care home

SANTRAUKA

Tatorytė J. Social service quality evaluation and improvement of old and elderly care homes /Master Study of Public Administration. Supervisor Doc. dr. V. Smalskys – Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Politics and Management, Institute of Public Administration, 2014. – 78 p.

Magistro baigiamajame darbe nagrinėjama socialinių paslaugų kokybės vertinimas ir tobulinimas senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose: Biržų miesto pasirinktų įstaigų atvejis. Kadangi, gyventojų senėjimas – tai viena opiausių žmonijos XXI amžiaus problemų ir senų ir pagyvenusių žmonių skaičius nuolatos didės, būtina pasirūpinti, jog asmenims, kurie gyvena globos namuose būtų teikiamos kokybiškos socialinės paslaugos.

Tema išnagrinėta trijose darbo dalyse: išnagrinėjama socialinių paslaugų teoriniai pagrindai, socialinių paslaugų kokybės teorinės prielaidos bei socialinių paslaugų kokybės vertinimo tyrimas, pabaigoje pateikiamos išvados bei rekomendacijos.

Darbo tikslas - įvertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę seniems bei pagyvenusiems žmonėms Biržų miesto dviejų įstaigų kontekstuose, palyginti socialinių paslaugų teikiamą kokybę bei pateikti variantus, kaip būtų galima patobulinti socialinių paslaugų teikimą. Darbo uždaviniai: išanalizuoti viešųjų paslaugų teorinius pagrindus, jų rūšis, klasifikavimą, teikimą, organizavimo reglamentavimą, finansavimą, teisinį reglamentavimą ir jo trūkumus; pateikti socialinių kokybės paslaugų vertinimo kriterijus ir jų nustatymo problemas; atskleisti socialinių paslaugų kokybės svarbą senjorams jų senėjimo pokyčių socialiniame kontekste; palyginti gautų empirinio tyrimo rezultatų pasirinktų įstaigų gavėjų požiūrius į kokybės vertinimą bei numatyti alternatyvias socialinių paslaugų teikimo tobulinimo perspektyvas.

Norint pasiekti užsibrėžtą darbo tikslą tyrimui buvo pasirinkti šie metodai: mokslinių literatūros šaltinių analizė, kokybinis pusiau struktūruotas interviu, kuris aprašytas pasirenkant turinio analizės metodą bei kiekybinis personalo dirbančio pasirinktuose globos namuose ir socialinių paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Iškelta problema: kokie veiksniai lemia socialinių paslaugų požiūrį į ne/tinkamą socialinių paslaugų kokybę.

Atlikta tyrimas parodė, jog hipotezė nepasitvirtino. Atlikus gautų duomenų analizę buvo nustatyta, jog socialinių paslaugų kokybė labiausiai priklauso nuo įstaigose dirbančio darbuotojų profesinio pasirengimo jų gebėjimų ir kompetencijos. Paslaugų kokybe gavėjai yra patenkinti, tačiau personalas nurodė, jog norint dar labiau pagerinti paslaugų kokybę reikėtų daugiau dėmesio skirti slaugos paslaugų tobulinimui, kvalifikuotų specialistų paieškai, naujos būtinos įrangos įsigijimui, bei organizuoti įvairesnių laisvalaikio praleidimo būdų.

Darbo pabaigoje buvo pateiktos išvados ir rekomendacijos socialinių paslaugų teikiamų globos namuose kokybei gerinti.

Raktiniai žodžiai: socialinės paslaugos, socialinių paslaugų kokybės vertinimas, globos namai.

SUMMARY

Tatorytė J. Social service quality evaluation and improvement of old and elderly care homes /Master Study of Public Administration. Supervisor Doc. dr. V. Smalskys – Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Politics and Management, Institute of Public Administration, 2014. – 78 p.

The Final Master Work analyzes social service quality evaluation and improvement of old and elderly people in care homes: selected institutions were in Biržai. Aging of the population is the most urgent problem of humanity in twenty-first century, because number of old and elderly people constantly grows it is necessary to ensure that persons who live in nursing homes would be provided high-quality social services.

Theme was explored in three working parts: examined theoretical foundations of social services, quality of theoretical assumptions of social services, research of social services quality evaluation and in the end conclusions and recommendations.

The aim of this work is to evaluate and compare the quality of social services, which are given to old and elderly people in care homes in selected institutions in Biržai. Moreover, to suggest options how to improve provided social services. The objectives of the work are: to analyze the theoretical foundations of public services, their types, classification, provision, regulation of the organization, financing, legislation and its limitations; to provide social services quality evaluation criteria and identified problems; reveal the importance of the quality of social services for seniors aging changes in the social context; compare results obtained by empirical research institutions selected the recipients of approaches to quality assessment and provide alternative social services development perspectives.

To achieve the aim of the work was carried out such survey methods: analysis of the sources of the scientific literature, qualitative - semi-structured interview, which was described using content method, and quantitative – a survey of personnel and care homes residents. The problem of the work: what factors determines the social services approach to none / proper quality of social services.

The survey showed that the hypothesis was not confirmed, it's analysis showed that the quality of social services depends mainly on institutions staff, their working, vocational training, skills and competences. Recipients are satisfied with the quality of services, but staff mentioned that in order to improve existing quality of services, administration should pay more attention to the improvement of nursing services, searching for qualified professionals, to find money for the necessary equipment purchase, and to organize a wider range of leisure activities.

At the end of master's work you can find conclusions and recommendations, which could help to improve the quality of provided social services.

Key words: social services, evaluation of social services quality, care home

PRIEDAI

Anketa globos namų personalui

Aš, Mykolo Romerio universiteto studentė Jūratė Tatorytė, atlieku tyrimą „Socialinių paslaugų kokybės vertinimas ir tobulinimas senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose“. Šio tyrimo tikslas – įvertinti Jūsų įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę bei Jūsų pastangas jas gerinant. Tyrimo duomenys bus apibendrinti. Iš anksto dėkoju už dalyvavimą!

1. Kokios yra Jūsų užimamos pareigos?

- Administracijos darbuotojas;
- Gydytojas;
- Pagalbinis darbuotojas;
- Slaugytojas;
- Kita (irašykite).....

2. Kiek laiko dirbate šioje įstaigoje?

- Iki 2 metų,
- 2 – 5 metus,
- 5 – 10 metų,
- 11 ir daugiau.

3. Ar gyventojai gauna jiems reikalingas informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo paslaugas?

.....

.....

Iš kur jie gauna šia informaciją? Kokios problemos dėl to kyla?.....

.....

.....

4. Kokių paslaugų trūksta šiuose namuose gyvenantiems gyventojams? Įvardinkite.

.....

.....

.....

5. Prie teiginių pažymėkite Jums tinkantį atsakymą

Teiginys	Taip	Ne (kodėl ne, argumentuokite?)
Esate patenkinta/s savo darbo organizavimo kokybe		
Šios įstaigos namų gyventojai yra patenkinti Jūsų teikiamų paslaugų kokybe.		

6. Ar teikiant reikalingą pagalbą įtraukiate globos namų gyventojus į gyvenimo organizavimą, savęs apsitarnavimą? Kokiais būdais?

.....

.....

7. Kiek yra gyventojų, kuriems padedate tvarkyti turtinius, finansinius, asmeninius reikalus? Kuo remiantis, kokias atvejas tai darote?

.....

8. Kuo būtent nepatenkinti globos namų gyventojai?

- Nereguliarius maitinimas ar skundai dėl mažo maisto asortimento;
- Nesutvarkytomis ar jau nebetinkamoms bendro naudojimo patalpomis;
- Nepakeista patalyne, pampersais; higienos priemonėmis;
- Sveikatos specialistų trūkumu;
- Ribotu pasirinkimu, kaip praleisti laisvalaikį;
- Artimųjų apatija;
- Personalo ar administracijos neprofesionalumu.
- Kita (įrašykite).....

9. Įvertinkite Jūsų įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę? Apibraukite tinkamiausią variantą

Teikiamos paslaugos	Labai prastai	Patenkinamai	Vidutiniškai	Gerai	Puikiai
Apgyvendinimo	1	2	3	4	5
Asmens higienos	1	2	3	4	5
Buities	1	2	3	4	5
Informavimo ir konsultavimo	1	2	3	4	5
Laisvalaikio užimtumo	1	2	3	4	5
Maitinimo	1	2	3	4	5
Slaugos	1	2	3	4	5
Socialinio darbo	1	2	3	4	5

Ką reikėtų atlikti/pagerinti, kad Jūsų įvardintos prasčiausiai teikiamos paslaugos būtų bent šiek tiek pagerintos?

.....

10. Ką galvojate apie į žmonių pageidavimus dėl užimtumo, laisvalaikio, ar atsižvelgiama į globos namų gyventojų norus ir organizuojate šiuos laisvalaikio praleidimo būdus?

.....

11. Kokių būtiniausių slaugos priemonių dažniausiai pasigendate kasdieniame darbe?

- Vaistų;
- Sauskelnių;
- Paklodžių;
- Čiužinių nuo pragulų;

- Vaikščiojimo priemonių;
- Tualetų kėdžių;
- Neįgaliųjų vežimėlių;
- Kita
(įrašykite).....

12. Nuo ko labiausiai priklauso šioje įstaigoje teikiamų paslaugų kokybė:

- Paslaugas teikiančių darbuotojų profesinio pasirengimo ir kompetencijos;
- Vietos bendruomenės pasyvumo, nenoro pagelbėti teikiant paslaugas;
- Neracionalaus savivaldybės išteklių paskirstymo;
- Įstaigos vadovo vadybinių gebėjimų;
- Kita
(įrašykite).....

..

Dėkoju už atsakymus!

Anketa globos namų gyventojams

Aš, Mykolo Romerio universiteto studentė Jūratė Tatorytė, atlieku tyrimą „Socialinių paslaugų kokybės vertinimas ir tobulinimas senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose“. Šio tyrimo tikslas – įvertinti Jūsų įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę bei personalo pastangas jas gerinant. Tyrimo duomenys bus apibendrinti. Iš anksto dėkoju už dalyvavimą!

1. Jūsų amžius:

- 35 – 45;
- 45 – 55;
- 55 – 62;
- 62 – 70;
- 70 ir daugiau.

2. Jūsų lytis:

- Vyras;
- Moteris.

3. Įvardinkite priežastis, kodėl esate šioje įstaigoje?

- Esu vieniša/s;
- Dėl ligos;
- Sunki materialinė padėtis;
- Reikalinga specialistų priežiūra ir pagalba;
- Nebegalite savimi pasirūpinti;
- Artimieji dėl susiklosčiusių aplinkybių negali Jumis pasirūpinti;
- Neturite pastovios gyvenamosios vietos;
- Kita (įrašykite).....

4. Kiek laiko gyvenate šiuose globos namuose?

- Iki 1 metų;
- 2-5 metus;
- 6– 5 metus,
- 6-10 metų,
- 11 ir daugiau metų.

5. Kaip vertinate Jus prižiūrinčio personalo darbą?

- Puikiai;
- Labai gerai;
- Gerai;
- Vidutiniškai;
- Patenkinamai;
- Blogai.
- Labai blogai;

6. Prie teiginių pažymėkite Jums tinkantį atsakymą:

Teiginys	Taip	Ne
Iš personalo gauname reikalingas informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo paslaugas		
Bet kuriuo metu galiu kreiptis į personalą ir gauti reikiamą informaciją		
Maitinimas reguliarus, maistas kokybiškas		
Gyvenamosios patalpos įrengtos tvarkingai		
Gyvenamosios, bendro naudojimo patalpos tvarkomos reguliariai		
Įrengtos patogios laiptinės, įrengti invalidų takas		

7. Įvertinkite Jūsų įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę? Apibraukite tinkamiausią variantą.

Teikiamos paslaugos	Labai prastai	Patenkinamai	Vidutiniškai	Gerai	Puikiai
Apgyvendinimo	1	2	3	4	5
Asmens higienos	1	2	3	4	5
Buities	1	2	3	4	5
Informavimo ir konsultavimo	1	2	3	4	5
Laisvalaikio užimtumo	1	2	3	4	5
Maitinimo	1	2	3	4	5
Slaugos	1	2	3	4	5
Socialinio darbo	1	2	3	4	5

8. Kurios kasdieninius darbus atliekate patys, o kuriuos padeda atlikti personalas?

.....

.....

.....

.....

9. Kokios kultūros bei laisvalaikio pramogos yra organizuojamos šiuose globos namuose?

- Koncertai;
- Paskaitos;
- Susitikimai su bendruomenės nariais;
- Kino filmai;
- Parodos;

- Religinės šventės;
- Kita

(įrašykite)

10. Prie teiginių pažymėkite Jums tinkantį atsakymą:

Teiginys	Taip	Ne
Jaučiatės vieniša/s šiuose globos namuose		
Ar bendraujate su kitais globos namų gyventojais		
Personalas kaip nors prisideda prie Jūsų nuotaikos pagerinimo		
Galiu pasirinkti, kaip leisiu savo laisvalaikį		
Personalas teigiamai reaguoja į mano prašymus dėl laisvalaikio praleidimo būdų		
Jaučiate personalo neigiamą požiūrį, jeigu Jūsų poreikiai skiriasi nuo daugumos		

11. Prie teiginių pažymėkite Jums tinkantį atsakymą:

Teiginys	Taip	Ne
Periodiškai yra rengiami globos namų susirinkimai, norint išsiaiškinti, kas netenkina globos namų gyventojų		
Personalas nuolatos klausia, ar esate patenkinta/s teikiamomis globos namų paslaugomis		
Personalas nuolatos stengiasi pašalinti Jūsų pastebėtus globos namų trūkumus		

12. Ką reikėtų pakeisti, kad teikiamų paslaugų kokybė pagerėtų?

- Būtina rengti kvalifikacijos kėlimo kursus personalui, didinti jų profesionalumą.
- Labiau bendradarbiauti su vietos bendruomenės, kad ši ateityje pagelbėtų teikiant įvairias paslaugas;
- Savivaldybės turėtų racionaliau paskirstyti išteklius, daugiau jų skirti globos namams.
- Pakeisti įstaigos vadovą, dėl jo prastų vadybinių gebėjimų.
- Kita

(įrašykite).....

Dėkoju už atsakymus!

Interviu protokolas

Interviu data.....
Interviu atliko: MRU Politikos ir vadybos fakulteto, Viešojo administravimo specialybės 6 kurso studentė Jūratė Tatorytė
Įstaigos pavadinimas.....
Eksperto pareigos.....

1.Kokios yra pagrindinės problemos, su kuriomis susiduriate šioje įstaigoje? Įvardinkite prioritetas.

.....
.....

2. Ar Jūsų įstaigoje yra organizuojami gyventojų ir personalo susirinkimai? Kaip dažnai?

.....
.....
.....

3.Ar susilaukiate kokių nors nusiskundimų dėl teikiamų paslaugų? Jei taip, kokių ir kodėl?

.....
.....

Ar šią informaciją kur nors registruojate?

Ar ateityje planuojate šią informaciją panaudoti, gerinant Jūsų įstaigos paslaugų kokybę?

.....
.....

4. Kaip Jūsų įstaigoje sprendžiamos iškilusios problemos, diegiami nauji pasiūlymai?

.....
.....

5. Ar teikiate kokius nors pasiūlymus steigėjui dėl teikiamų paslaugų ir vykdomų funkcijų organizavimo ir tobulinimo? Kokius būtent esate pateikę. Įvardinkite.

.....
.....

6. Ar teikiate pasiūlymus, rengiant paslaugų teikimą reglamentuojantiems valstybės ir savivaldybės norminių teisės aktų projektams? Jei taip, įvardinkite kokius esate pateikę

.....
.....

7.Ar bendradarbiaujate su Socialinės paramos skyriumi analizuojant Jūsų globos namų teikiamų paslaugų poreikį? Ar pasiekėte kokių nors rezultatų?

.....
.....

8. Kaip Jūsų įstaigos personalas, globos namų gyventojai vertina teikiamų paslaugų kokybę?

.....
.....
9. Ar siunčiate savo personalą į kvalifikacijos kėlimo seminaruose? Kaip dažnai, kas juos organizuoja?

.....
.....
10. Kas Jūsų įstaigoje derina ir kontroliuoja darbo planų ruošimą ir vykdymą?

.....
.....
11. Kaip manote, ar nuo globos namų vadovų priklauso teikiamų paslaugų kokybę? Kokie veiksniai labiausiai įtakoja teikimą kokybę?

.....
.....
12. Kokios priemonės numatomos ateityje, siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę Jūsų įstaigoje? Ar turite patvirtintą planą priemonių įgyvendinimui?

.....
.....
13. Kurios iš teikimų Jūsų įstaigoje paslaugų kokybė gyventojų atžvilgiu yra prasčiausia? Ką reikėtų padaryti, kad kokybė pagerėtų?

Dėkoju už atsakymus!

6 PRIEDAS

Interviu Nr. 1

Interviu data 2014-10-15

Interviu atliko: MRU Politikos ir vadybos fakulteto, Viešojo administravimo specialybės 6 kurso studentė Jūratė Tatorytė

Įstaigos pavadinimas: „VšĮ Biržų parapijos Šv. Vincento Pauliečio globos namai“.

Eksperto pareigos: VšĮ Biržų parapijos Šv. Vincento Pauliečio globos namų direktorė Rimanta Solovjienė.

1. Kokios yra pagrindinės problemos, su kuriomis susiduriate šioje įstaigoje? Įvardinkite prioritėtines.

Pagrindinės problemos tai mažas savivaldybės finansavimas, nes jei gautumėme daugiau pinigėlių tai galėtumėme nusipirkti labiausiai trūkstančių priemonių, šiek tiek kitaip organizuoti personalo darbą.

2. Ar Jūsų įstaigoje yra organizuojami gyventojų ir personalo susirinkimai? Kaip dažnai?

Personalas susirinkimams vykdomi maždaug kas pora mėnesių, į metus 5-6. Jų metu stengiamės išsiaiškinti, svarbiausias, opiausias problemas, po to stengiamės jas spręsti. Globos gyventojų susirinkimai dabar jau nebėra daromi, todėl kad visi gyventojai nebėra susirinkti vienoje vietoje, nes yra tokių kurie, jau nebepakyla iš patalo. Seniau, kai gyventojai buvo jaunesni, tai susirinkimai vykdavo, tačiau jų metu visi būdavo patenkinti globos namų teikiamomis paslaugomis, pastabų personalui mažai būdavo. Dabar dažniausiai individualiai klausiamė globos namų gyventojų, kas jiems nepatinka, jei išgirstame kokių nors pastabų, tai stengiamės jas ištaisyti.

3. Ar susilaukiate kokių nors nusiskundimų dėl teikiamų paslaugų? Jei taip, kokių ir kodėl?

Globos namų gyventojai yra viskuo patenkinti ir nesiskundžia dėl teikiamų paslaugų prastos kokybės. Dažniausiai skundžiasi tie gyventojai, kurie neseniai tik atsikraustė į globos namus ir jiems sunku adaptuotis prie naujos vietos, tačiau apsipratę jie skundų nebeteikia. Dar kartais nusiskundimų susilaukiame dėl to, kad globos namų gyventojams reikia laukti kineziterapeuto, psichologo paslaugų, nes šių darbuotojų globos namai nesamdo, jie atvyksta iš miesto įstaigų. **Ar ateityje planuojate šią informaciją panaudoti, gerinant Jūsų įstaigos paslaugų kokybę?** Ateityje stengsimės pasamdyti vieną iš šių specialistų, kad globos namų gyventojai būtų aprūpinti visokeriopai.

4. Kaip Jūsų įstaigoje sprendžiamos iškilusios problemos, diegiami nauji pasiūlymai?

Jei iškyla kokių nors problemų, tai jos pasakomos direktorei, kuri paskui jas sprendžia ir jei reikia kreipiasi į aukštesnes institucijas, ieškant pagalbos. O šiaip viską perkamės patys, iš pinigų, kuriuos gauname iš savivaldybės ir iš artimųjų įmokų.

5. Ar teikiate kokius nors pasiūlymus steigėjui dėl teikiamų paslaugų ir vykdomų funkcijų organizavimo ir tobulinimo? Kokius būtent esate pateikę. Įvardinkite

Steigėjas yra parapija, ji mažai kišasi į globos namų administracinius reikalus, kartais skiria pinigų, kuriuos surenka per mišias, bei bendrauja su globos namų gyventojais tik tiek, viską reguliuoja administracija.

6. Ar teikiate pasiūlymus, rengiant paslaugų teikimą reglamentuojantiems valstybės ir savivaldybės norminių teisės aktų projektams? Jei taip, įvardinkite kokius esate pateikę

Projektą pateikėme Europos Sąjungos struktūriniais fondams. Tai, kaip matote, už gautus pinigus remontuojame patalpas. Taip pat už Europos Sąjungos pinigus nusipirkome autobusiuką, su juo vešime globos namų gyventojus pas gydytojus, kitus specialistus, galbūt vasarą į iškylas.

7. Ar bendradarbiaujate su Socialinės paramos skyriumi analizuojant Jūsų globos namų teikiamų paslaugų poreikį? Ar pasiekėte kokių nors rezultatų?

Bendradarbiaujame su Socialinės paramos skyriumi daugiausiai dėl poreikių nustatymo, ne visada gauname tai ko reikia, tačiau jie visada stengiasi padėti kiek galima daugiau. Taip pat labai daug bendraujame su jais dėl dirbančio personalo kvalifikacijos kėlimo. Deriname, konsultuojamės su jais. Kuom gali tuo jie padeda. Be to, bendradarbiaujame su kitais globos namais, stengiamės dalintis gerąja patirtimi

8. Kaip Jūsų įstaigos personalas, globos namų gyventojai vertina teikiamų paslaugų kokybę?

Visi vienareikšmiškai atsakytų, kad vertina teigiamai, todėl kad visi gyventojai yra patenkinti, teikiamų paslaugų kokybe, kadangi globos namų gyventojai vertina personalo pastangas jiems padedant. Stengiamės, kad personalas turėtų ne per daug krūvio, nes nuo to priklauso socialinių paslaugų kokybė. Stengiamės darbus skirstyti vienodu krūviu, kad paslaugų kokybė nuo to nenukentėtų.

9. Ar siunčiate savo personalą į kvalifikacijos kėlimo seminaruose? Kaip dažnai, kas juos organizuoja?

Siunčiame personalą į kvalifikacijos kėlimo kursus maždaug 4-5 per metus. Atsižvelgiant į tai, ar kursai yra mokomi ar nemokami priklauso kiek siunčiame žmonių. Jei mokami, tai siunčiame kelis žmones, nes neturime tiek išteklių, kad galėtumėme tiek pinigų skirti visų personalo mokymams, tačiau jei kursai yra nemokami, tai tada vienareikšmiškai siunčiame visus asmenis. Kursai vyksta įvairiuose miestuose pradedant Biržais baigiant Vilniumi.

10. Kas Jūsų įstaigoje derina ir kontroliuoja darbo planų ruošimą ir vykdymą?

Darbų paruošimą ir vykdymą derina ir kontroliuoja direktorė. Juk labai svarbu, kad personalas kokybiškai atliktų, vykdytų savo darbą, kad turėtų ne per daug krūvio, nes nuo to priklauso socialinių paslaugų kokybė Ji už tai atsakinga.

12. Kokios priemonės numatomos ateityje, siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę Jūsų įstaigoje? Ar turite patvirtintą planą priemonių įgyvendinimui?

Jokios priemonės kol kas nėra numatomos, plano taip pat nėra.

13. Kurios iš teikimų Jūsų įstaigoje paslaugų kokybė gyventojų atžvilgiu yra prasčiausia? Ką reikėtų padaryti, kad kokybė pagerėtų?

Prasčiausia yra slaugos. Trūksta kineziterapeuto, psichologo paslaugų, nes šių darbuotojų globos namai nesamdo, jie atvyksta iš miesto įstaigų, tačiau ateityje žadama vieną iš specialistų pasamdyti. Be to, personalui labai sunku pakelti globos namų gyventojus nuo lovų, kėdžių. Reikėtų specialios įrangos, kuri brangiai kainuoja. Kolkas mes apie šią įrangą tik svajojame, tačiau ateityje stengsimės įsigyti bent kelis šiuos prietaisus.

14. Ar dirbate pagal nustatytus kokybės standartus, kaip matuojate teikiamų paslaugų kokybę?

Dirbame, pagal nustatytus kokybės standartus, tačiau teikiamų paslaugų kokybę yra matuojama žmonių gyvenančių globos namuose nuomone. Jei žmogus gerai atsiliepia apie globos namus, tai vadinasi ir teikiamos paslaugos yra kokybiškos.

Dėkoju už atsakymus!

Interviu data 2014-10-13

Interviu atliko: MRU Politikos ir vadybos fakulteto, Viešojo administravimo specialybės 6 kurso studentė Jūratė Tatorytė

Įstaigos (institucijos) pavadinimas vieta: VŠĮ „Onos Milienės globos namai“

Eksperto pareigos: socialinė darbuotoja, pavaduojanti direktorių Vilma M.

1. Kokios yra pagrindinės problemos, su kuriomis susiduriate šioje įstaigoje? Įvardinkite prioritetas.

Pagrindinės problemos tai nepakankamas įstaigos finansavimas, taip pat nepakanka lėšų globos namų personalo kvalifikacijos kėlimui.

2. Ar Jūsų įstaigoje yra organizuojami gyventojų ir personalo susirinkimai? Kaip dažnai?

Personalo susirinkimai vykdomi maždaug vieną kartą per mėnesį. Globos namų gyventojų susirinkimai nėra organizuojami, nes šiuose namuose gyvena nedidelis skaičius gyventojų, todėl susirinkimus rengti nėra būtina. Jei globos namų gyventojai yra kuo nors nepatenkinti tai pasako administracijai ir problemos yra išsprendžiamos tą pačią dieną.

3. Ar susilaukiate kokių nors nusiskundimų dėl teikiamų paslaugų? Jei taip, kokių ir kodėl? Nesusilaukiame. Ar ateityje planuojate šią informaciją panaudoti, gerinant Jūsų įstaigos paslaugų kokybę? Galbūt, jei ji kartosis.

4. Kaip Jūsų įstaigoje sprendžiamos iškilusios problemos, diegiami nauji pasiūlymai?

Iškilusios problemos, pasiūlymai sprendžiamos rengiant globos namų personalo susirinkimus, po to kreipiamės į direktorių ir sprendžiame iškilusią problemą.

5. Ar teikiate kokius nors pasiūlymus steigėjui dėl teikiamų paslaugų ir vykdomų funkcijų organizavimo ir tobulinimo? Kokius būtent esate pateikę. Įvardinkite

Steigėjui esame pateikę globos namų teikiamų paslaugų organizavimo ir tobulinimo planą. Atsakymo dėl plano vykdymo dar negavome.

6. Ar teikiate pasiūlymus, rengiant paslaugų teikimą reglamentuojantiems valstybės ir savivaldybės norminių teisės aktų projektams? Jei taip, įvardinkite kokius esate pateikę Neteikiame.

7. Ar bendradarbiaujate su Socialinės paramos skyriumi analizuojant Jūsų globos namų teikiamų paslaugų poreikį? Ar pasiekėte kokių nors rezultatų?

Taip, bendradarbiaujame su Socialinės paramos skyriumi. Jie mums labai padėjo, gerinant globos namų Socialinių paslaugų kokybę.

8. Kaip Jūsų įstaigos personalas, globos namų gyventojai vertina teikiamų paslaugų kokybę?

Ne visi gyventojai teigiamai vertintų teikiamų paslaugų kokybę, tačiau visas personalas manau, vertintų tik teigiamai.

9. Ar siunčiate savo personalą į kvalifikacijos kėlimo seminaruose? Kaip dažnai, kas juos organizuoja?

Personalą į kvalifikacijos kėlimo kursus siunčiame maždaug tris kartus per metus. Šiuos mokymus organizuoja įvairios institucijos: Socialinių paslaugų centrai, socialinės paramos skyrius.

10. Kas Jūsų įstaigoje derina ir kontroliuoja darbo planų ruošimą ir vykdymą?

Darbų paruošimą ir vykdymą derina ir kontroliuoja direktorius Liudvikas Pleškys, taip pat labai daug prisideda socialinė darbuotoja ir buhalterė.

11. Kokios priemonės numatomos ateityje, siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę Jūsų įstaigoje? Ar turite patvirtintą planą priemonių įgyvendinimui?

Skatinti darbuotojus tinkamai, pareigingai atlikti darbą. Turime sudarytą globos namų veiklos planą ir jai yra skirta atitinkama dalis teikiamų paslaugų gerinimo priemonėms.

12. Kurios iš teikimų Jūsų įstaigoje paslaugų kokybę gyventojų atžvilgiu yra prasčiausia? Ką reikėtų padaryti, kad kokybė pagerėtų?

Asmens sveikatos priežiūros ir slaugos organizavimo. Reikėtų įsteigti dar vieną slaugytojo etatą, bet kol kas įstaiga tam pinigų neturi.

13. Ar dirbate pagal nustatytus kokybės standartus, kaip matuojate teikiamų paslaugų kokybę?

Dirbame pagal nustatytus kokybės standartus, laikomės visų viešajai įstaigai priklausančių reikalavimų. Matuojame kokybę metiniais susirinkimais, aptariant teikiamų paslaugų kokybės gerumą.

Dėkoju už atsakymus!

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

20 14 - 11 - 17

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto, Politikos ir Vadybos fakulteto, Viešojo administravimo instituto, Viešojo administravimo specialybės studentė Jūratė Tatorytė patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų

metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

Jūratė Tatorytė

(parašas)

(vardas, pavardė)

Darbą baigiau 2014 lapkričio 15 d.

Tel.: +37060185831

El. paštas: jurate.tatoryte@gmail.com, juurate@gmail.com.