



**VILNIAUS UNIVERSITETAS
ŠIAULIŲ AKADEMIJA**

**ATVIRAS TARPTAUTINIS ŽMOGIŠKOSIOS RAIDOS UNIVERSITETAS
„UKRAINA“**

SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS STUDIJŲ PROGRAMA

AUŠRA NAUDŽIŪNĖ

Magistro darbas

**SENIEMS IR PAGYVENUSIEMS ASMENIMS TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ
PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS**

Darbo vadovė: lekt. dr. Kristina Rūdytė

Konsultantė: Ivanova Iryna

Šiauliai, 2021

**Studijuojančiojo, teikiančio baigiamąjį darbą,
GARANTIJA**

WARRANTY of Final Thesis

Vardas, pavardė <i>Name, Surname</i>	Aušra Naudžiūnė
Padalinys <i>Faculty</i>	Šiaulių akademija <i>Šiauliai Academy</i>
Studijų programa <i>Study Programme</i>	Socialinis darbas <i>Social work</i>
Darbo pavadinimas <i>Thesis topic</i>	Seniems ir pagyvenusiems asmenims teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas <i>Assessing the quality of social services provided to the old and the elderly</i>
Darbo tipas <i>Thesis type</i>	Baigiamasis darbas <i>Final Thesis</i>

Garantuojau, kad mano baigiamasis darbas yra parengtas sąžiningai ir savarankiškai, kitų asmenų indėlio į parengtą darbą nėra. Jokių neteisėtų mokėjimų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

I guarantee that my thesis is prepared in good faith and independently, there is no contribution to this work from other individuals. I have not made any illegal payments related to this work.

Šiame darbe tiesiogiai ar netiesiogiai panaudotos kitų šaltinių citatos yra pažymėtos literatūros nuorodose.

Quotes from other sources directly or indirectly used in this thesis, are indicated in literature references.

Aš, Aušra Naudžiūnė, pateikdama šį darbą, patvirtinu (pažymėti)

I, Aušra Naudžiūnė, by submitting this paper confirm (check)



Embargo laikotarpis
Embargo Period

Prašau nustatyti šiam baigiamajam darbui toliau nurodytos trukmės embargo laikotarpį:

I am requesting an embargo of this thesis for the period indicated below:

_____ mėnesių / *months*
(embargo laikotarpis negali viršyti 60 mėn. / *an embargo period shall not exceed 60 months*).

Embargo laikotarpis nereikalingas / *no embargo requested*.

Embargo laikotarpio nustatymo priežastis / *Reason for embargo period:*

TURINYS

SANTRAUKA.....	4
ĮVADAS.....	6
1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PAGYVENUSIEMS IR SENIEMS ASMENIMS KOKYBĖS VERTINIMO TEORINĖ ANALIZĖ.....	9
1.1. Socialinių paslaugų sistema Lietuvoje.....	9
1.2. Socialinių paslaugų sistema Ukrainoje.....	11
1.3. Socialinių paslaugų kokybės charakteristika.....	14
1.4. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo modeliai.....	17
2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PAGYVENUSIEMS IR SENIEMS ASMENIMS KOKYBĖS VERTINIMO LIETUVOJE EMPIRINIS TYRIMAS.....	21
2.1. Tyrimo metodologija.....	21
2.2. Tyrimo metodai.....	22
2.3. Tyrimo imtis.....	26
2.4. Tyrimo rezultatų analizė ir interpretacija.....	27
2.5. Tyrimo rezultatų apibendrinimas.....	35
IŠVADOS.....	38
REKOMENDACIJOS.....	40
LITERATŪRA.....	41
SUMMARY.....	45
PRIEDAI.....	60

SANTRAUKA

SENIEMS IR PAGYVENUSIEMS ASMENIMS TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Spartus senėjimo procesas lemia tokias situacijas, kai pagyvenę ir seni asmenys nebegali pasirūpinti savimi, susiduria su sveikatos problemomis, jaučiamas nesaugumo jausmas. Neretai pagyvenę ir seni žmonės netenka ir artimųjų, todėl jų socialinė aplinka tampa ypač siaura. Minėti pokyčiai lemia socialinių paslaugų kokybės vertinimo būtinumą atsiradimą. Šiuo tyrimu siekiama atsakyti į probleminius klausimus: kaip vertinama socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems žmonėms kokybė Lietuvoje? Kokiais principais vadovaujantis socialiniai darbuotojai vertina socialinių paslaugų kokybę?

Tyrimo objektas – seniems ir pagyvenusiems žmonėms teikiamų socialinių paslaugų kokybė socialinių darbuotojų vertinimu.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti socialinių paslaugų, teikiamų seniems ir pagyvenusiems žmonėms, kokybės vertinimą Lietuvoje.

Uždaviniai:

1. Taikant teorinę analizę išanalizuoti socialinių paslaugų kokybės sistemą bei vertinimo modelius.
2. Taikant kokybinio tyrimo metodus atskleisti socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems žmonėms kokybės principus.
3. Identifikuoti socialinių paslaugų, teikiamų seniems ir pagyvenusiems žmonėms, kokybės vertinimą Lietuvoje.
4. Remiantis empirinio tyrimo rezultatų analize identifikuoti socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems žmonėms kokybės tobulinimo galimybes.

Apibendrinus apklausos raštu rezultatus nustatyta, kad teikiamos socialinės paslaugos apima socialinių paslaugų kompleksą. Siekiama sukurti tokią aplinką pagyvenusiems žmonėms, kur jie galėtų jaustis saugiau, kur būtų rūpinamasi jais. Taip pat atkreipiamas dėmesys į pagyvenusių asmenų mitybą, higieną, namų priežiūrą, organizuojamą laisvalaikį, socialinę veiklą. Vertinant socialinių paslaugų kokybę yra atsižvelgiama į socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kompetenciją, veiklos ir paslaugų kokybės rezultatų vertinimą, tobulinimą ir viešinimą bei paslaugų gavėjų individualių poreikių tenkinimo ir paslaugų tęstinumo užtikrinimą. Atsižvelgdamos į pandemijos sukeltas pasekmes, socialinės įstaigos pageidautų didesnio ir glaudesnio bendradarbiavimo su Sveikatos įstaigomis, galėtų būti organizuojami išsamūs mokymai, pateikiamos gairės, kaip konkrečiai dirbti

globos įstaigose karantino laikotarpiu, kadangi kiekviena įstaiga rekomendacijas siunčia atsižvelgdama į savo veiklos sritį.

IVADAS

Problema ir tyrimo aktualumas. Gyventojų senėjimas – didžiausias pokytis, kurį patiria visos Europos Sąjungos šalys. Demografinis senėjimas vyksta dėl ilgos gyvenimo trukmės, mažėjančio gimstamumo, o tai sukelia gilius gyventojų struktūros pokyčius. Senyvo amžiaus asmenų daugėja, jie tampa svarbesni ekonomikai, žmonių bendruomenėms, auga jų poreikiai ir lūkesčiai (Gudžinskienė, Mačiuikienė, 2011). Lietuvos statistikos departamento (2019) duomenimis, pagyvenusių (65 metų ir vyresnio amžiaus) asmenų skaičius Lietuvoje nuo 2015 m. didėja: 2015 m. – 144 036; 2016 m. – 146 482; 2017 m. – 151 223, 2018 m. – 155 137, 2019 m. duomenimis – 155 351 (Lietuvos statistikos departamentas, 2019). Senyvo amžiaus asmenų pažeidžiamumas, socialinė senyvo amžiaus asmenų globa ir siekis užtikrinti jų gyvenimo kokybę yra svarbūs dalykai, nes, atsižvelgiant į amžiaus struktūros pokyčius, prognozuojamas vyresnio amžiaus asmenų pagausėjimą Lietuvoje (Orlova, 2014). Spartus senėjimo procesas lemia tokias situacijas, kai pagyvenę ir seni asmenys nebegali pasirūpinti savimi, susiduria su sveikatos problemomis, jaučiamas nesaugumo jausmas. Neretai pagyvenę ir seni žmonės netenka ir artimųjų, todėl jų socialinė aplinka tampa ypač siaura. Minėti pokyčiai lemia socialinių paslaugų kokybės vertinimo būtinumo atsiradimą.

Moksliniame diskurse socialinių paslaugų kokybės vertinimas nėra plačiai analizuojamas. Gudžinskienė, Gečienė (2018) socialinių paslaugų kokybę analizuota vertinant socialinės globos paslaugas teikiančių įstaigų vadovų požiūriu. Tyrimas atliekamas taikant EQUASS metodiką, kokybės principus skaidant į smulkesnius kokybės kriterijus. Autorės pabrėžia, kad dažnai kokybė vertinama analizuojant teikiamų socialinių paslaugų racionalumą, efektyvumą bei kainos ir kokybės santykį, tačiau nėra taikoma kokybės vertinimo sistema. Melao, Bastida (2019) akcentuoja, kad kokybės vadyba buvo apibrėžta kaip vadybos filosofija, kuri pabrėžia nuolatinį organizacinių procesų, kultūros, produktų ir paslaugų tobulinimą siekiant patenkinti ar viršyti klientų lūkesčius. Įvairių sektorių organizacijos visame pasaulyje naudoja kelis paslaugų kokybės valdymo modelius. Tarp populiariausių paslaugų kokybės modelių yra Malcolmo Baldrige'o nacionalinis kokybės apdovanojimas (MBNQA) ir Europos kokybės vadybos fondo (EFQM) kompetencijos modeliai. Nors empiriniai įrodymai nėra visiškai nuoseklūs, šių modelių įgyvendinimas lemia geresnius finansinius ir nefinansinius rezultatus organizacijoje. Socialinių paslaugų įstaigose taikoma Europos socialinių paslaugų kokybės (angl. European Quality in Social Services) EQUASS kokybės sistema, kurios principų diegimas analizuojas autorių tyrime.

Moksliniuose šaltiniuose nėra plačiai analizuojamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas Ukrainoje. Dubič (2014) analizuoja veiksnius (vidinius ir išorinius), lemiančius socialinių paslaugų kokybės valdymo įgyvendinimą. Socialinių paslaugų kokybės valdymo padėtis Ukrainoje vertinama

neigiamai. Taip yra dėl socialinių paslaugų viešojo administravimo mechanizmų (licencijavimo, standartizavimo, sertifikavimo, finansavimo, socialinių sutarčių sudarymo ir kt.) teisinio reguliavimo sistemos trūkumų. Ypatingas dėmesys atkreipiamas į tai, kad būtina pašalinti trūkumus, dėl kurių neįmanoma įgyvendinti kai kurių Ukrainos socialinių paslaugų įstatymo nuostatų. Tyrime nustatyti socialinių paslaugų kokybės valdymo tobulinimo prioritetai Ukrainoje, atkreiptas dėmesys į poreikį formuoti aktyvią praktiką ir suinteresuotų šalių įtraukimą vertinant socialinių paslaugų kokybę.

Kaip nurodo Nykolaieva (2019), Ukrainos visuomenė paveldėjo gerai išplėtotą ir brangią socialinių paslaugų sistemą, apimančią įvairias valstybines institucijas, priklausančias skirtingiems departamentams. Socialinių paslaugų įstaigoms buvo išleista milijardai grivinų biudžeto lėšų, socialinės paslaugos nebuvo teikiamos pilnai, o socialinių paslaugų gavėjai buvo beveik atskirti nuo šeimos ir visuomenės. Norint pakeisti valstybės politikos prioritetus, sprendžiant šiuos probleminius klausimus, reikia ne tik priimti įstatymus, bet ir praktiškai juos įgyvendinti visais lygmenimis ir, svarbiausia, vietos lygiu, taip pat reformuoti viešojo administravimo sistemą. Tyrime analizuojamos socialinių paslaugų sistemos reformos Ukrainoje įgyvendinimo prielaidos ir ypatumai. Pabrėžiami deinstitutionalizacijos reformų Ukrainoje konceptualūs pagrindai. Ukrainos socialinėje politikoje deinstitutionalizavimas tapo svarbiausiu prioritetu, visų pirma įgyvendinant našlaičių vaikų socialinę apsaugą, taip pat ir socialinių paslaugų teikimą pagyvenusiems žmonėms.

Goremykina (2016) atliktame tyrime užtikrinant aukštą teikiamų socialinių paslaugų kokybę pabrėžiamas socialinių paslaugų gavėjų ir socialinių paslaugų darbuotojų dalyvavimo stebint ir vertinant socialines paslaugas būtinybė. Ypatingas dėmesys skiriamas socialines paslaugas teikiančių organizacijų kokybės ir išteklių pakankamumo vertinimui. Autorių išdėstytas požiūris gali būti įtrauktas į bendrą socialinių paslaugų stebėjimo ir vertinimo sistemą, kuri leis objektyviai ir visapusiškai įvertinti socialinių paslaugų sistemos efektyvumą ir kokybę. Ją galima naudoti visais valdymo lygmenimis, pradedant nuo konkrečios socialinių paslaugų srities institucijos lygmeniu bei baigiant Ukrainos socialinės politikos formavimu.

Šiuo tyrimu siekiama atsakyti į **probleminius klausimus**: kaip vertinama socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems žmonėms kokybė Lietuvoje? Kokiais principais vadovaujantis socialiniai darbuotojai vertina socialinių paslaugų kokybę?

Tyrimo objektas – seniems ir pagyvenusiems žmonėms teikiamų socialinių paslaugų kokybė socialinių darbuotojų vertinimu.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti socialinių paslaugų, teikiamų seniems ir pagyvenusiems žmonėms, kokybės vertinimą Lietuvoje.

Uždaviniai:

1. Taikant teorinę analizę išanalizuoti socialinių paslaugų kokybės sistemą bei vertinimo modelius.

2. Taikant kokybinio tyrimo metodus atskleisti socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems žmonėms kokybės principus.
3. Identifikuoti socialinių paslaugų, teikiamų seniems ir pagyvenusiems žmonėms, kokybės vertinimą Lietuvoje.
4. Remiantis empirinio tyrimo rezultatų analize identifikuoti socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems žmonėms kokybės tobulinimo galimybes.

Tyrimo metodologija ir metodai: baigiamojo darbo tyrimas yra grindžiamas konstruktyvizmo, socialinio konstruktyvizmo bei sistemų teorijomis. Konstruktyvizmo bei socialinio konstruktyvizmo teorijos išryškina socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems asmenims kokybės vertinimo reikšmę bei poveikį teikiamų socialinių paslaugų organizavimui ir nuolatiniam gerinimui. Sistemų teorija leidžia pažvelgti į socialinių paslaugų kokybės vertinimą, kaip į kompleksinį procesą, kurio metu dalyvauja tiek socialiniai darbuotojai, tiek klientai, vertinant bei tobulinant socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems žmonėms kokybę. Darbe buvo naudojami tokie tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė, tyrimo objekto operacionalizacija, apklausa raštu, pateikiant atviro tipo klausimus, kokybinė turinio analizė.

Tyrimo dalyviai. Iš viso tyrime dalyvavo 12 socialinių darbuotojų, dirbančių su pagyvenusiais ir senais asmenimis. Tyrimas buvo atliktas Lietuvos socialines paslaugas teikiančiose įstaigose 2020 m. spalio–gruodžio mėnesiais. Tyrimo imtis parinkta taikant netikimybinį patogųjį imties atrankos metodą, esantį tyrimui aktualiaame kontekste, t.y. tyrime dalyvavo tik tie socialiniai darbuotojai, kurie dirba socialines paslaugas pagyvenusiems ir seniems asmenims teikiančiose įstaigose.

1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PAGYVENUSIEMS IR SENIEMS ASMENIMS KOKYBĖS VERTINIMO TEORINĖ ANALIZĖ

1.1. Socialinių paslaugų sistema Lietuvoje

Pasak Rakauskienės (2006), pagrindinis socialinės politikos tikslas yra išlaikyti ar pakeisti bendrą gyventojų ar atskirų grupių, klasių, profesinių grupių socialinę padėtį. Svarbiausios vertybės, nukreiptos į šios politikos įgyvendinimą yra lygybės, savarankiškumo ir apsisprendimo, ekonominio saugumo užtikrinimas. Pagyvenusių ir senų žmonių socialinėje politikoje šalis siekia įgyvendinti modernios ir aktyvios senatvės sampratą, akcentuodama vidinių asmens išteklių telkimą, o ne ligą, negalią ar praradimą. Kanopienė ir Mikulionienė (2006) teigia, kad šalims, norinčioms kontroliuoti plėtrą senėjančios visuomenės sąlygomis, vienas iš pagrindinių iššūkių yra subalansuoti žmonių lūkesčius: kiek įmanoma sumažinti papildomų senėjimo išlaidų padarinius ir kiek įmanoma labiau padidinti ilgesnę gyvenimo trukmę, naudojantis asmenine ir visuomenės nauda.

Moskvina ir Okunevičiūtė-Neverauskienė (2011) nurodo, kad socialinė politika susijusi su:

1. Pensinio ir vyresnio amžiaus žmonių dalyvavimas darbo rinkoje (užimtumo politika).
2. Pakankamo lygio pajamų garantija (socialinė apsauga ir pensijų politika).
3. Socialinė įtrauktis (socialinė parama, bendruomenės teikiamos priežiūros ir plėtros politikos paslaugos).

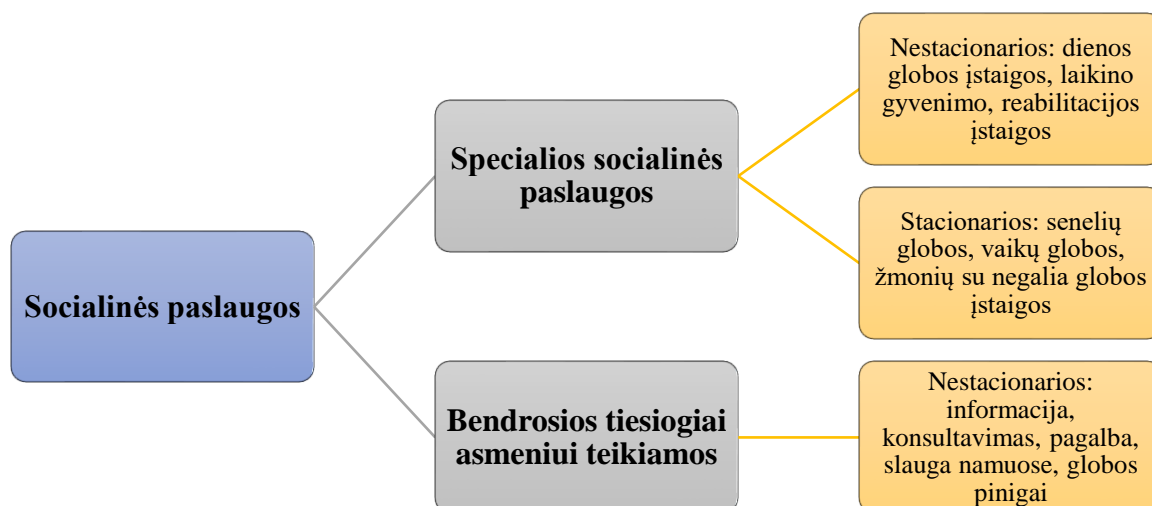
Socialinio darbo ir socialinės gerontologijos požiūriu viena iš svarbiausių problemų yra socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas atsižvelgiant į pagyvenusių žmonių poreikius ir galimybes sudaryti sąlygas aktyviam ir sveikam senėjimui. Senėjančiai visuomenei ir socialinei integracijai, socialinių paslaugų teikėjai veikia remdamiesi dviem pagrindiniais tikslais: 1) organizuoti ir teikti vyresnio amžiaus žmonėms socialines paslaugas, palaikančias asmens savarankiškumą, socialinę ir fizinę veiklą; 2) užtikrinti socialinės globos ir slaugos poreikius (Lukamskienė, Budėjienė, 2013).

LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2019) pateiktame apibrėžime, socialinės paslaugos yra apibūdinamos kaip „paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba žmogui ar šeimos nariams, dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų, iš dalies ar visiškai neturinčiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“.

Sąvoka „socialinė paslauga“ taip pat gali būti įvairiai interpretuojama. ES socialinės apsaugos komiteto 2010.08.10 rekomendacijose (Davydyuk, 2018) buvo bandoma suformuluoti bendrus socialinių paslaugų kriterijus ir principus. Šioje rekomendacijoje teigiama, kad oficialiuose ES dokumentuose neatskleidžiama „socialinių paslaugų“ sąvoka, tačiau yra du kriterijai, kurie leidžia

apibrėžti socialines paslaugas. Socialinės paslaugos: yra sukurtos remiantis įstatyminėmis ir savanoriškomis socialinės apsaugos sistemomis, įvairiais būdais organizuotos teikiant paslaugas, apimančias socialinę riziką, susijusią su sveikata, senėjimu, nelaimingais atsitikimais darbe, nedarbu, negalia; kitos paslaugos, suteikiančios asmeniui galimybę išlaikyti socialinę sanglaudą ir palengvinti socialinę integraciją į visuomenę. Šios paslaugos yra skirtos padėti žmonėms, kurie negali savarankiškai įveikti asmeninių problemų ar krizių; įtraukti veiksmus, leidžiančius suinteresuotiems žmonėms visiškai integruotis į visuomenę (reabilitacija, imigrantų kalbų mokymas) ir patekti į darbo rinką (profesinis mokymas ir reintegracija); taip pat papildo ir palaiko šeimų vaidmenį rūpinantis jauniausiais ir vyresniais visuomenės nariais; apima veiksmus, skirtus suvienyti žmones, turinčius ilgalaikių sveikatos problemų ar negalinčius gyventi savarankiškai; paslaugos taip pat apima socialinį būstą sunkiai gyvenantiems piliečiams.

Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija įsakymu 1997 m. rugsėjo 17 dienos Nr. 112 pateikiama socialinių paslaugų klasifikacija (žr. 1 pav.).



1 pav. Socialinių paslaugų Lietuvoje klasifikacija

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Remiantis pateikta socialinių paslaugų klasifikacijos schema, galima teigti, jog socialinės paslaugos skirstomos į dvi grupes: bendrosios ir specialios socialinės paslaugos. Bendrosios socialinės paslaugos yra teikiamos tiesiogiai asmeniui (šeimai), kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime, gali būti ugdomi ir kompensuojami atskiromis, be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamomis paslaugomis. Lietuvos Respublikos įstatyme (2006) specialiosios socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip: „Socialinės paslaugos, kurios teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu

(šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ir ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka. Šių paslaugų tikslas – grąžinti asmens (šėimos) gebėjimus pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę ar tenkinti asmens gyvybinius poreikius teikiant kompleksinę pagalbą“ (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas 2006 m. sausio 19 d. X-493, 2006).

Šioms paslaugoms socialinių paslaugų įstatyme priskiriama socialinė priežiūra, lankomoji priežiūra, kurių tikslas suteikti paslaugų visumą senyvo amžiaus žmogui ar šėimai, kuriems nebūtina nuolatinė specialistų priežiūra, teikti pagalbą į namus, taip pat ugdyti ir palaikyti socialinius įgūdžius, suteikti laikiną apgyvendinimą bei kitas socialines paslaugas.

1.2. Socialinių paslaugų sistema Ukrainoje

Pagyvenę ir seni žmonės susiduria su daugybe įvairių problemų, ypač socialinių ir psichologinių. Šių problemų galima išvengti, tačiau reikėtų atkreipti dėmesį į psichologinę žmonių būseną. Be to, svarbu palengvinti vyresnio amžiaus žmonių prisitaikymą prie gyvenimo pokyčių, nes senstant gebėjimas prisitaikyti prie naujų sąlygų mažėja. Pagyvenusių ir senų žmonių prisitaikymo visuomenėje problemas išsprendžia socialinių paslaugų sistema ir socialinių paslaugų teikimas.

Ukrainoje socialinių paslaugų centrai bei įstaigos teikia socialines paslaugas piliečiams, patekusiems į sunkias gyvenimo sąlygas bei kuriems reikalinga išorinė pagalba jų gyvenamojoje vietoje, stacionare ir dienos centre. Socialines paslaugas teikiančių institucijų veikla turi atitikti socialines paslaugas teikiančių subjektų veiklos kriterijus. Teikiant socialines paslaugas, vadovaujamosi Ukrainos Konstitucija ir įstatymais, Ukrainos prezidento dekretais ir Ukrainos Aukščiausiosios Rados rezoliucijomis, Ukrainos ministrų kabineto aktais, Ukrainos ministerijos dekretais, Ukrainos socialine politika, kitų centrinių ir vietos vykdomosios valdžios institucijų ir vietos savivaldos institucijų aktais, taip pat reglamentais (Morgai, 2019).

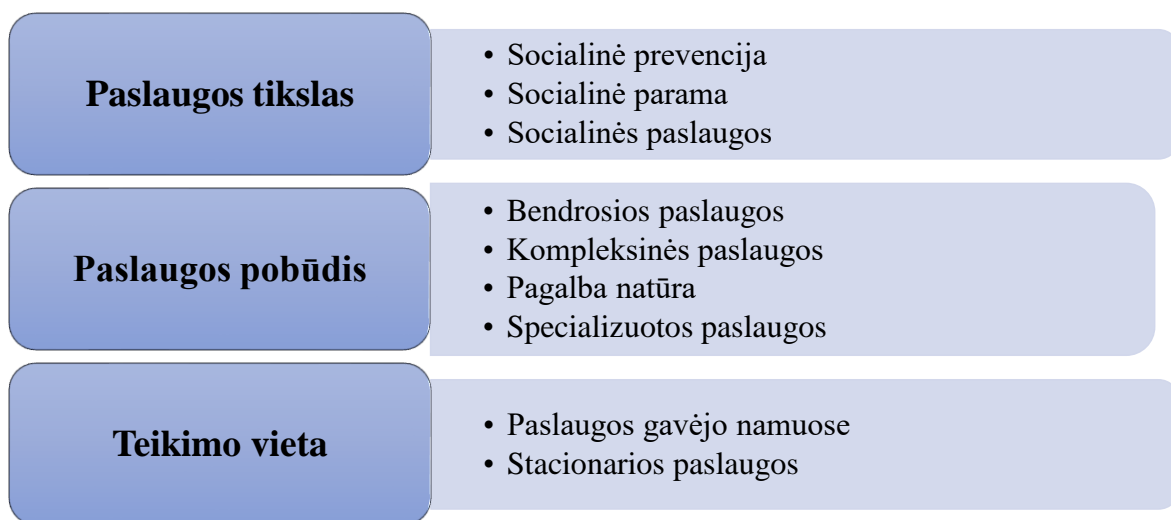
Anot Socialinės politikos ministerijos, Ukrainoje yra apie 2 milijonai susituokusių porų, kurių amžius yra 60 ir daugiau metų, ir daugiau nei 2 milijonai pagyvenusių žmonių, kurie gyvena vieni arba atskirai nuo vaikų. Tarp jų 754 tūkst. asmenų, kuriems reikia įvairių rūšių namų priežiūros, iš jų daugiau nei 300 tūkst. yra 75–80 metų amžiaus grupės. Tyrimai rodo, kad 80% 75 metų ir vyresnių žmonių negali išsiversti be papildomos pagalbos. Vietos socialinės globos sistema tradiciškai yra orientuota į socialiai pažeidžiamų žmonių priežiūrą stacionarinėse įstaigose ir globos namuose (Nykolaieva, 2019).

Socialinių paslaugų sistemą Ukrainoje pirmiausia reguliuojama Ukrainos įstatymu „Dėl socialinių paslaugų“, kuriame įtvirtinti socialinių paslaugų sistemos principai, taip pat socialinių paslaugų teikimas reguliuojamas lydinčiais įstatymų, reglamentuojančiais socialinės apsaugos ir

socialinių paslaugų įvairioms piliečių kategorijoms ypatumus. Nuo 2020 m. sausio 1 d. įsigaliojo nauja „Socialinių paslaugų“ įstatymo redakcija, kuri papildyta tam tikromis nuostatomis:

- apibrėžia socialinių paslaugų sistemą, jos dalyvius ir etapus;
- išsamiai apibūdina centrinių ir vietos valdžios institucijų įgaliojimus;
- nustato socialinių paslaugų teikėjų ir gavėjų, paslaugų klasifikatorių registrų formavimo reikalavimus;
- apibrėžia socialinių paslaugų organizavimo, planavimo ir finansavimo etapus.

Naujoje „Socialinių paslaugų“ įstatymo redakcijoje pirmą kartą pristatomas požiūris į socialinių paslaugų klasifikavimą, siekiant jas supaprastinti ir pagerinti organizavimo, planavimo ir stebėsenos procesą. Socialinių paslaugų Ukrainoje schema pateikiama 2 paveiksle.



2 pav. Socialinių paslaugų Ukrainoje schema

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Naujoje įstatymo „Dėl socialinių paslaugų“ redakcijoje, remiantis gyventojų poreikių nustatymo rezultatais, apibrėžtas pagrindinių socialinių paslaugų sąrašas: priežiūra namuose, dienos priežiūra; socialinė adaptacija; prieglobsčio suteikimas; konsultavimas; socialinė parama; interesų atstovavimas; tarpininkavimas; socialinė prevencija; pagalba natūra; fizinė parama neįgaliesiems, turintiems kaulų ir raumenų sistemos sutrikimų, judantiems neįgaliųjų vežimėliais, turintiems regos negalią; vertimas į gestų kalbą; vaikų priežiūra ir auklėjimas artimomis sąlygomis.

Socialinių paslaugų kokybės stebėjimas, kontrolė ir vertinimas yra įtrauktas į įgaliotų institucijų įgaliojimus visais lygmenimis, taip pat numatomas socialinių paslaugų gavėjų ir teikėjų dalyvavimas šiame procese. Socialinių paslaugų stebėsenos ir socialinių paslaugų kokybės vertinimo tvarka patvirtinta Ukrainos ministrų kabineto pagal naujojo „Socialinių paslaugų“ įstatymo

reikalavimus. Šiuo metu yra keletas nuostatų (daugiausia Socialinės politikos ministerijos įsakymų) dėl ataskaitų apie įvairias socialines paslaugas ir įvairių institucijų veiklą teikimas, taip pat socialinių paslaugų kokybės stebėjimo ir vertinimo gairės (2013).

Remiantis JT darnaus vystymosi (2015–2030) duomenimis, apibrėžta, jog gerinant gyvenimo lygį ir užtikrinant galimybę naudotis pagrindinėmis paslaugomis visiems gyventojų sluoksniams, būtina atkreipti dėmesį į socialinės infrastruktūros plėtrą ir galimybes save realizuoti saugioje aplinkoje. Minėti aspektai yra pasaulio bendruomenės prioritetai. Rytų Ukrainoje vykę konfliktai, masinis piliečių perkėlimas iš konflikto zonos, nestabili ekonominė ir politinė padėtis Ukrainoje nulėmė, jog padaugėjo žmonių, patekusių į sunkias gyvenimo sąlygas. Padidėja socialinė rizika pažeidžiamiausioms visuomenės narių grupėms: neįgaliesiems, vaikams, jaunimui, pagyvenusiems žmonėms, daugiavaikėms šeimoms (Greba, 2017).

Socialinių paslaugų teikimo sistema Ukrainoje ir toliau formuojasi. Buitinė socialinių paslaugų sfera jau turi nemažai laimėjimų, pavyzdžiui, tam tikrų rūšių socialinių paslaugų standartų priėmimas, socialinių paslaugų teikėjų ir viešųjų paslaugų tinklo sukūrimas, tam tikras valstybės ir nevyriausybinių institucijų bendradarbiavimo intensyvinimas. Tačiau daugelis problemų, susijusių su socialinių paslaugų teikimu gyventojams, nepraranda aktualumo, bet tampa vis aštresnės. Visų pirma dėl gyventojų amžiaus struktūros pokyčių, būtent dėl senėjimo, padidėja socialinių paslaugų gavėjų kontingentas. Dabartinė socialinių paslaugų sistemos būklė negali visiškai patenkinti vis didėjančių poreikių. Šiems poreikiams patenkinti būtina gerokai pagerinti socialinių paslaugų kokybę, modernizuoti jų finansavimo mechanizmus, išplėsti galimų šių paslaugų teikėjų ratą. Valstybei įgyvendinant minėtas užduotis, reikia operatyviai reaguoti į pokyčius socialinių paslaugų valdymo priemonių srityje, tai yra socialinių paslaugų kokybės stebėjimas ir vertinimas (Goremykina, 2016).

Kaip nurodo Andriivna (2018), šiuolaikinė Ukrainos socialinių paslaugų sistema turėtų suteikti tokią socialinę paramą asmenims, socialinėms grupėms, kuri padėtų sukurti sąlygas savarankiškam gyvenimo problemų sprendimui, atkurti prarastus įgūdžius ir funkcijas, įveikti ar sumažinti neigiamas tokių padarinių pasekmes. Ukrainoje planuojama gerinti socialinių paslaugų kokybę, informuojant gyventojus apie socialines paslaugas; valstybinių socialinių paslaugų standartų įvedimas; socialines paslaugas teikiančių subjektų veiklos kriterijų nustatymas, socialinių paslaugų stebėsenos ir kokybės kontrolės mechanizmo įvedimas. Ukrainoje yra rengiami ir tvirtinami atitinkami valstybiniai standartai, kurie gali būti taikomi organizuojant bei teikiant socialines paslaugas, atliekant socialinių paslaugų stebėseną bei kokybės kontrolę. Be to, jau yra parengti dokumentai, kuriuose išsamiai aprašytas mokamų socialinių paslaugų tarifo gyventojams nustatymo mechanizmas.

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvoje ir Ukrainoje socialinių paslaugų sistema apima bendrąsias ir specializuotas paslaugas, kurios pritaikytos skirtingų poreikių visuomenės nariams.

Socialinės paslaugos teikiamos tiek stacionare, tiek namuose. Ukrainoje socialinių paslaugų teikimo sistema yra tobulinama ir reformuojama, tačiau daugelis problemų susiję su sistemos finansavimu bei paslaugų kokybės valdymo mechanizmu.

1.3. Socialinių paslaugų kokybės charakteristika

Paslaugų kokybės nėra lengva apibrėžti – kokybė gali būti objektyvi arba subjektyvi. Objektyvi kokybė siejama su išoriniais apčiuopiamais dalykais, kurie gali būti matuojami, faktais. Objektyvumą stiprina apskaičiavimai, duomenys, trūkumai, klaidos, sąnaudos, sugaištas laikas. Kokybė vertinama subjektyviai, kai ją įtakoja vartotojo vaizduotė, asmeniniai išgyvenimai, emocijos, lūkesčiai, požiūris (Pilėnienė, 2010).

Dauguma tyrėjų kokybę apibūdina skirtingai, pasak Ruževičiaus (2007), kokybė – visuma paslaugų savybių, lemiančių tinkamumą tenkinti vartotojo išreikštus ir numatytus poreikius, kuriuos apibrėžia paslaugų vartojimo sąlygos. Albrecht (1998) paslaugas apibrėžia kaip epizodą, kurio metu vartotojas kontaktuoja su paslaugas teikiančia įmone ir susidaro įspūdį apie jos paslaugų kokybę. Pasak Kaziliūno (2008), „kokybė – tai turimų charakteristikų visumos ir reikalavimų atitikimo laipsnis“. Žalimienė (2003), kokybę apibūdina remdamasi produkto ar paslaugos savybių visuma, susijusia su jų atitikimu tam tikriems nustatytiems reikalavimams. Serafinas (2011), kokybės sampratą apibūdina taip, žodis „kokybė“ kildinimas iš lotynų kalbos žodžio „qualis“, kuris reiškia „koks“, „iš ko“. Kokybės apibūdinimai klasifikuojami pagal požiūrį į kokybę. Garvin (1988) kokybę išskiria taip: 1) *transcendentiniu požiūriu* – kokybė nesiejama nei su mintimis, nei su materija, tai objektyvi realybė. Jeigu kokybė neapibrėžta, suprantama, kas tai yra.

2) *produkto kokybė* – objektyviai išmatuojamas dydis, ją atspindi produkto savybių ir požymių kiekis.

3) *kokybė vartotojui* – vartotojo reikalavimų produktui atitikimo lygis. Vien dėl to kokybės sąvoka yra subjektyvi, nes skiriasi vartotojų skoniai ir poreikiai.

4) *kokybė produkto sukūrimo ir pateikimo procesuose* – atitikinimas iš anksto numatytiems parametrams, kurie išreiškiami standartais, techninėmis sąlygomis, dokumentais, o produktas, kurio parametrai turi nukrypimų nuo standartų, yra neatitiktiniai.

5) *vertės požiūris* – kokybė apibrėžiama kaštų ir kainos sąvokomis. Tai turi atitikti geras charakteristikas arba efektyviai eksploatuojamas, pagal priimtinus kaštus, kainą.

Išanalizavus paslaugų kokybės sampratą apibrėžiama socialinių paslaugų kokybės koncepcija. Mokslininkų darbuose į socialinių paslaugų kokybę yra žvelgiama iš skirtingų perspektyvų. Adomaitytė - Subačienė (2015) pabrėžia, kad remiantis šalies strateginiais dokumentais socialinių paslaugų kokybės sąvoka yra susijusi su socialinių paslaugų tinklo plėtra ir prieinamumo

užtikrinimu. Taip pat autorė socialinių paslaugų kokybę analizuoja ir kaip kliento poreikių tenkinimą, apimant jautrumo klientui aspektą. Žalimienė ir kt. (2013) pažymi, kad svarbus socialinės paslaugų kokybės aspektas yra socialinių paslaugų kokybės kaip bendradarbiavimo koncepcija. Autorės pateikta sąvoka pabrėžia ir bendradarbiavimo reikšmę užtikrinant socialinių paslaugų kokybę, kadangi bendradarbiavimas leidžia efektyviau organizuoti socialines paslaugas teikiančių įstaigų veiklą bei efektyviau išnaudoti išteklius.

Adomaitytė – Subačienė (2015) atliko Lietuvos strateginių dokumentų analizę ir išsiaiškino socialinių paslaugų kokybės apibrėžties sunkumus įvairiais laikotarpiais. Iš 60 viso analizuota 15 skirtingo laikotarpio strateginių dokumentų, kuriuose atkreipiamas dėmesys į Lietuvos socialinės politikos kryptis. Didžiausias dėmesys analizuojant atkreiptas į kokybės sampratą ir Europos socialinių paslaugų sistemoje rekomenduojamus kokybės principus. Išsiaiškinta, kad socialinių paslaugų kokybės sąvoka nėra apibrėžta, tekstuose vartojama pritaikant interpretacijas ir skirtingus kontekstus. Dokumentuose pateiktas paslaugų kokybės reglamentavimas suteikia galimybę socialinių paslaugų kokybę skirstyti į tris kategorijas:

Socialinių paslaugų kokybė kaip prieinamumas. Daugiausia dėmesio atkreipiama paslaugų kokybės koncepcijai šalies strateginiuose dokumentuose, susijęs su paslaugų tinklo plėtra ir prieinamumo užtikrinimu. Nagrinėtuose dokumentuose kokybė siejama su paslaugų prieinamumu vartotojams. Atsižvelgiant į Europos bendrąją socialinių paslaugų kokybės sistemą, prieinamumas neatsiejama paslaugų organizavimo dalis. Daugumoje nagrinėtų dokumentų paslaugų teikimo tikslai susiję su socialinių paslaugų gerinimu, plėtojimu bendruomenėje ir praktinį socialinį darbą dirbančiųjų darbo kokybe: „plėtojama socialinių paslaugų, sveikatos infrastruktūra, jos įvairesnės, gerėja ir kokybė“. Autorė pažymi, kad strateginiuose dokumentuose, valstybės pažangos strategijoje nėra detalizuojamas kokybės suvokimas, neaiški kokybės apibrėžtis ir jos vertinimas. Prieinamumui matuoti dokumentų prieduose skiriami kiekybiniai rodikliai, tačiau nedetalizuojama, kaip prieinamumas gali padidinti paslaugų kokybę. Nėra nustatyto prieinamumo ir kokybės ryšio, nors abu vartojami bendrame kontekste. Išanalizavus Nacionalinio pranešimo apie Lietuvos socialinės apsaugos ir socialinės aprėpties strategiją, pastebėta, kad trečiasis strategijos prioritetinis tikslas yra „plėtoti paslaugų pagyvenusiems asmenims tinklą ir gerinti jų kokybę (stacionarių, nestacionarių ir paslaugų namuose)“.

Socialinių paslaugų kokybė kaip bendradarbiavimas. Ši kategorija yra rečiau aptinkama kaip kokybės ir bendradarbiavimo koncepcija. Koncepcija išplečia prieinamumo požiūrį įtraukdama ir bendradarbiavimo svarbą. Bendradarbiavimo principas teikiant socialines paslaugas siejamas su pamatine veikla, tai leidžia lengviau organizuoti įstaigos veiklą, efektyviau išnaudoti išteklius (Žalimienė ir kt., 2013). Didėjantis socialinių paslaugų poreikis viršija esamus išteklius, todėl NVO įtraukimas į paslaugų teikimą padėtų užtikrinti paslaugų valdymo efektyvumą. 2013 m. Lietuvoje

atliktas tyrimas (Kotova, 2013) rodo, kad NVO rėmimo apimtis Lietuvoje yra nedidelė. Vertinant socialinio darbo paslaugų finansavimą, savivaldybės palaiko viešojo sektoriaus organizacijų tiesioginį finansavimą.

Lietuvos pažangos strategijoje „Lietuva 2030“ teigiama, kad „Visuomenė turi pripažinti socialinę atskirtį patiriančių asmenų teises, padėti išsaugoti orumą, būti visaverčiais visuomenės nariais, dalyvauti socialinės įtraukties politikoje ir veikloje, padedant kovoti su stigmatizacija, išsaugoti ir gerinti gyvenimo kokybę...“. Atkreipus dėmesį į keliamus paslaugai tikslus ir kokybės reikalavimus, paslaugas turi teikti ne tik valdžios institucijos, bet ir bendruomenės, nevyriausybinių organizacijos. Strategijoje nurodoma, kad viešųjų paslaugų kokybę lemia nepakankama orientacija į paslaugų vartotoją ir menkas jų įtraukimas į teikiamų paslaugų tobulinimą. Strategija pažymi, kad patartina skatinti susitarimus su vietos bendruomene dėl paslaugų teikimo ir kokybės standartų.

Socialinių paslaugų kokybė kaip kliento poreikių tenkinimas. Trečioji koncepcija, kuri labiausiai atitinka socialinių paslaugų specifiką, prijungianti jautrumo klientui aspektą. Tai skatina kurti vidinį kokybės užtikrinimo modelį, stiprinant vidinę organizacijos savireguliaciją. Socialinių paslaugų kokybės principai ir vertinimo kriterijai konkrečiai apibrėžiami Socialinės globos normose (2007, 2012). Apraše nurodomi pagrindiniai principai susiję su Europos socialinių paslaugų kokybės sistema: asmens teisių užtikrinimas, dalyvavimas ir bendradarbiavimas; pasirinkimas ir socialinės globos tikslingumas; asmens savarankiškumo ugdymas ir socialinė integracija; nediskriminavimas. Parengtos normos nurodo kryptį, kaip apibrėžiama socialinių paslaugų kokybė, bet nėra būdų ar metodų, kaip taikyti. Normos remiasi kliento poreikių tenkinimo doktrina, tačiau ir papildo šiais principais: organizacinės kultūros plėtra, lyderyste, nuolatinio tobulėjimu, nes paslaugų kokybė apima ir individualų, ir organizacinį lygmenį.



2 pav. Kokybės supratimas socialiniame darbe

(šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Braakenburgas, 2001)

Kokybė yra subjektyvi sąvoka, kuri priklauso nuo aplinkybių ir nuo apibrėžimo. Paslaugų gavėjas ją supranta vienaip, o paslaugų teikėjas (socialinis darbuotojas, įstaiga) tai supranta kitaip (2 paveikslas).

Bagdonienė ir kt. (2009) paslaugų kokybę apibūdinama tokiu mastu kaip ji atitinka paslaugų gavėjo poreikius ir lūkesčius. Teigiama, kad kokybė suprantama kaip kliento ir teikėjo bendradarbiavimas, remiantis kiek teikėjas savo darbu naudingas vartotojui. Paslaugos kokybę apibūdina tai, kiek kokybė atitinka jai keliamus reikalavimus, atsižvelgiant į kliento poreikius ir lūkesčius (Bagdonienė ir kt., 2009; Vanagas, 2004).

Prie pagrindinių išorinių veiksnių, turinčių įtakos procesui socialinių paslaugų kokybės valdymui priskiriama: reguliavimo ir teisinė parama šioje srityje; socialinė politika; ekonominiai veiksniai (rinkos sąlygos, konkurencija, ekonomikos plėtra ir kt.); technologiniai veiksniai (šiuolaikinės technologijos, inovacijos ir kt.); demografinė padėtis (gyventojų skaičius, senėjimas, mirtingumas ir kt.). Prie pagrindinių vidinių socialinių paslaugų kokybės valdymo proceso veiksnių priskiriama: finansavimą; logistinė parama; personalas; informacija ir analitinė pagalba. Šie veiksniai sudaro socialinių paslaugų kokybės valdymo proceso „pagrindą“. Svarbūs socialinių paslaugų kokybės vertinimo proceso komponentai yra šie: tikslų, uždavinių apibrėžimas; planavimas; socialinių paslaugų teikimo ir jų įgyvendinimo strategijų kūrimas; socialinių paslaugų kokybės stebėjimas, vertinimas ir vidaus kontrolė; nuolatinis socialinių paslaugų tobulinimas (Dubič, 2014).

Apibendrinant galima teigti, kad kokybė – tai vartotojo patenkinimo lygis, tobulumo sąlyga, reiškianti puikią kokybę. Pasirinkusi visuotinės kokybės vadybos metodus organizacija nuolat tobulėja, įtraukdama į tobulinimo veiklą visus darbuotojus ir siekdama kuo geriau patenkinti vartotojų poreikius, gerindama produktų kokybę ir mažindama kaštus. Kad pasiekti ir išlaikyti reikiama paslaugų kokybę reikia valdyti paslaugos teikimo procesą per sąveiką su klientu, esminiai dalykai čia proceso eigos matavimas ir valdymas.

1.4. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo modeliai

Paslaugų vertinimui yra taikomi įvairūs metodai ir modeliai. Skirtingų mokslininkų darbuose pateikiami įvairūs vertinimo būdai. Tačiau atkreipiamas dėmesys, kad organizacijos, vertindamos paslaugų teikimo procesą, remiasi tam tikrais elementais: išteklių panaudojimo efektyvumas, veiklos proceso efektyvumas, teikiamų paslaugų efektyvumas, darbuotojų veiklos efektyvumas, vadovavimo sprendimų efektyvumas (Bagdonienė, Daunorienė ir Simonavičienė, 2011, p. 657).

Mokslinėje literatūroje pateikiami skirtingi paslaugų kokybės vertinimo modeliai atskleidžia paslaugų kokybės vertinimo sudėtingumą ir atspindi vieno visuotinai taikytino kokybės vertinimo modelio paieškas.

1 lentelė

Paslaugų kokybės vertinimo modeliai (Poškutė, Bivainienė, 2011)

Modelis	Apibūdinimas
Gronroos bendrai suvoktos kokybės modelis	Modelyje išskiriama bendroji kokybė, kuri turi dvi dimensijas: techninę ir funkcinę.
Gummesson (1987) 4Q kokybės modelis	Remdamasis Grönroos modeliu Gummesson pateikia savo keturių kokybių modelį, kurį sudaro: dizaino kokybė (modeliavimas) – tiek prekės, tiek paslaugos dizainas turi pritraukti klientą; produkcijos/paslaugos (gamybos) kokybė – turi atitikti kliento poreikius; pristatymo kokybė (pateikimo) – turi atitikti pažadą klientui; racionalumo kokybė (santykių) – tai apima kliento ir personalo sąveiką (tačiau Gummesson nieko nepažymi kokią įtaką daro kliento sąveika su pačia organizacija).
Meyer ir Mattmuller (1987) kokybės modelis	Modelis atspindi išorinius veiksmus ir vartotojo indėlį. Kiekviena dalinė kokybė integruoja dvi komponentes – turinio (ką – vartotojas gauna ar įneša į procesą) ir būdo (kaip – ar kokiais būdais tas gyvenimas vyksta). Galutinis kokybės suvokimas – tai įvairių veiksmų funkcija modelyje nagrinėjami pasekmių kokybės šaltiniai.
Edvardsson ir Gustavsson įvertinimo modelis	Padedą analizuoti kokybės problemas ir klaidas, modelio esmė yra ta, kad nors paslaugų kokybės nesklaidumai organizacijoje ir skiriasi, pateikti kokybės determinantai gali padėti juos išsiaiškinti ir nagrinėti.
Parasuraman, Zeitaml ir Berry kokybės spragų modelis	Modelis atskleidžia, kad kokybę formuoja du subjektai – vartotojas ir paslaugų teikėjas. Šiame modelyje atspindima, kaip įvairios spragos paslaugų teikimo procese gali paveikti vartotojo kokybės suvokimą.
Brogowicz, Delene ir Lynth apibendrintas paslaugų kokybės modelis	Modelio centre – techninės ir funkcinės kokybės koncepcija, įtraukiant kokybės spragas, dimensijas ir veiksmus, lemiančius kokybės suvokimą. Modelis skiriasi tuo, kad sukurtas dedukciniu būdu iš esamųjų modelių.

Gudžinskienė, Gečienė (2018) nurodo, jog sukurti kokybės vertinimo modeliai, padedantys Europos viešojo sektoriaus organizacijoms naudoti kokybės vadybos metodus veiklos tobulinimui, yra taikomi ir Lietuvoje. Socialinių paslaugų kokybės vertinimui yra taikomi šie vertinimo modeliai: Europos kokybės vadybos fondo (EKVF); Bendrasis vertinimo modelis (BVM); Paslaugų kokybės (angl. Service quality) SERVQUAL modelis ir Europos socialinių paslaugų kokybės (angl. European Quality in Social Services) EQUASS kokybės sistema.

1992 m. buvo sukurtas ir pristatytas Europos kokybės vadybos fondo (EKVF) tobulumo modelis. EKVF modelis remiasi holistiniu požiūriu į organizaciją, yra orientuotas į vartotojus ir nuolatinį visų organizacijos veiklos procesų tobulinimą bei veiklos gerinimą įtraukiant visus organizacijos ar įstaigos darbuotojus. Šiuo modeliu pripažįstama, kad žmogiškieji ištekliai yra tos galimybės, kurios leidžia siekti rezultatų, o procesai yra naudojami kaip priemonės, kurios leidžia išlaisvinti ir panaudoti organizacijos potencialą (Žėkienė, 2014).

Bendrasis vertinimo modelis (toliau BVM) yra ES ministrų, atsakingų už viešąjį administravimą, bendradarbiavimo rezultatas. BVM yra paprastas, lengvai taikomas ir tinkamas viešojo sektoriaus organizacijų įsivertinimo metodas. BVM atlieka keturias pagrindines funkcijas: 1) nustato unikalias viešojo sektoriaus organizacijų savybes; 2) tarnauja kaip priemonė vadovams, norintiems patobulinti organizacijų veiklą; 3) jungia įvairius kokybės vadybos modelius; 4) leidžia sugretinti viešojo sektoriaus organizacijas. BVM sukurtas taikyti visame viešajame sektoriuje, viešojo sektoriaus organizacijose regioniniu, nacionaliniu ir vietiniu lygiais. BVM struktūrą sudaro: vadovų veikla, procesų ir pokyčių valdymas, pagrindinės veiklos rezultatai. BVM taikymas suteikia organizacijai galimybę pagal pateiktą modelį inicijuoti nuolatinio tobulinimo procesą (Gudžinskienė, Gečienė, 2018).

EQUASS yra kokybės vadybos ir kompetencijos sertifikavimo/pripažinimo programa Europos socialiniam sektoriui. 2012 m. EQUASS versiją sudaro dviejų lygių sertifikavimo programa. Pirmasis lygis - EQUASS Assurance - patvirtina, kad socialinių paslaugų teikėjas atitinka pagrindinius socialinių paslaugų kokybės sistemos reikalavimus. Antrasis lygis – EQUASS kompetencija – tai pagrindas, patvirtinantis, kad socialinių paslaugų teikėjas pasiekė reikšmingų rezultatų ir nuolat tobulino 50 kriterijų iš trijų perspektyvų: požiūris - koks yra tinkamas ir sistemingas požiūris užtikrinant atitikimą pagal EQUASS kriterijus; diegimas - EQUASS kriterijų pritaikymo visoje organizacijoje mastas; rezultatai - tai, koku mastu EQUASS kriterijai rodo teigiamas, tvarias ir geriausios praktikos tendencijas per pastaruosius penkerius metus. „EQUASS Assurance“ paprastai laikomas pirmuoju žingsniu siekiant „EQUASS Excellence“. EQUASS modelį sudaro 10 principų, susidedančių iš viso 24 matmenų, kuriuos, savo ruožtu, sudaro iš viso 50 kriterijų (Melao, Bastida, Marimon, 2019).

Kaip nurodo Gudžinskienė, Gečienė (2018), EQUASS sistema apima 10 kokybės principų: 1. lyderystė; 2. personalas; 3. teisės; 4. etika; 5. partnerystė; 6. dalyvavimas; 7. orientacija į asmenį; 8. kompleksiskumas; 9. orientacija į rezultatus; 10. nuolatinis gerinimas. Visi išvardinti principai grindžiami Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistema. Šiame darbe socialinių darbuotojų požiūrį į teikiamų socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems žmonėms kokybę nagrinėjama remiantis 4 iš 10 principų: orientacija į asmenį – atskleidžia ar teikiamų paslaugų kokybė atitinka klientų poreikius ir lūkesčius; orientacija į rezultatus – leidžia identifikuoti ar socialinių

įstaigų vadovai siekia numatytų rezultatų, vadovaujasi teikiamų paslaugų kriterijais; kompleksiskumas – atskleidžia ar įstaigos vadovas užtikrina, kad paslaugų gavėjams būtų prieinamas holistiniu ir bendruomeniniu požiūriu pagrįstų paslaugų tęstinumas; nuolatinis gerinimas – atskleidžia ar vadovai yra pasiryžę nuolat mokytis, nuolat gerinti paslaugas ir jų teikimo rezultatus (EQUASS, 2017).

Apibendrinant atliktą socialinių paslaugų kokybės vertinimo modelių analizę galima teigti, kad visų analizuotų modelių pagrindas yra kliento poreikiai, tačiau jie turi būti derinami su organizacijos siūloma veikla. Daugelis išskiria skirtingus poreikius ar poreikių atrankos metodus, tačiau kiekviena organizacija tam tikrą modelį turi naudoti kaip pagrindą, vertinant paslaugų kokybę, bet ne akiai vykdyti pateiktas teorines autorių metodikas. Paslaugų kokybės organizacijose vertinimas turi turėti tikslą – keistis, gerinti, papildyti teikiamas paslaugas, kitu atveju toks vertinimas bus visiškai netikslingas. Europoje pripažintas ir plačiai taikomas EQUASS paslaugų kokybės vertinimo modelis sudarytas iš dešimties kriterijų, kurie padeda identifikuoti stipriąsias ir silpnąsias socialinių paslaugų sistemos sritis bei numatyti paslaugų kokybės tobulinimo galimybes ir kryptis.

2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PAGYVENUSIEMS IR SENIEMS ASMENIMS KOKYBĖS VERTINIMO LIETUVOJE EMPIRINIS TYRIMAS

2.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo metodologija grindžiama šiomis paradigmomis: konstruktyvizmo, socialinio konstruktyvizmo paradigmomis, sistemų teorija.

Konstruktyvizmo paradigma. Socialinis pasaulis – žmonių veiklos ir jų kūrybingumo rezultatas. Jis yra sukurtas (sukonstruotas), bet ne suteiktas, duotas. Socialinis pasaulis susideda iš daugybės susipynusių žinių ir žinių sistemų. Šios žinios suvokiamos kaip žmogaus sukurtos interpretacijos, reikšmės ar prasmės, suteiktos socialinio pasaulio reiškiniams. Socialiniai konstruktyvistai tiria, pavyzdžiui, kaip organizacijos darbuotojai socialiai konstruoja neformalias bendradarbiavimo taisykles, kas ir kaip dalyvauja kuriant ir „primetant“ jas kaip objektyvias kitiems organizacijos nariams, koks yra šių taisyklių santykis su formaliomis taisyklėmis, ar visi organizacijos nariai vienodai dalyvauja jų kūrimo ir perkūrimo procese. Tyrimo metodai paprastai būna stebėjimas, apklausa raštu su darbuotojais. Šiame baigiamajame darbe apklausos raštu metodu analizuojami socialinių paslaugų kokybės vertinimo ypatumai, socialinių paslaugų kokybės trūkumai ir tobulintinos sritys, teikiamų socialinių paslaugų kokybės koncepcija bei teikiamų paslaugų specifika (Kardelis, 2002).

Socialinio konstruktyvizmo paradigmos požiūris socialiniame darbe prasideda nuo socialinių paslaugų gavėjo savo ir savo situacijos perspektyvos, kuri pripažįstama kaip lygi vertinant poreikius ir sudarant veiklos planą. Nagrinėjamame darbe socialinio konstruktyvizmo paradigmos postulatai taikomi analizuojant socialinių paslaugų gavėjų bei socialinių paslaugų darbuotojų suvokimą apie socialinių paslaugų kokybę, socialinių paslaugų sistemos dalyvių bendradarbiavimą gerinant teikiamų paslaugų kokybę. Vienas pagrindinių socialinio konstruktyvizmo paradigmos postulatų yra žinių kūrimas esant glaudžiai dalyvių sąveikai ir lygiaverčiam dalyvavimui. Naujos žinios apie senus, negalią patiriančius asmenis ir (ar) šeimas, poreikius ir kt. yra kuriamos bendradarbiaujant su specialistais (socialiniais darbuotojais, medikais ir kt.). Todėl socialinio konstruktyvizmo teorija gali būti pritaikoma identifikuojant socialinių paslaugų kokybės privalumus ir trūkumus bei numatant nuolatinio paslaugų kokybės gerinimo tendencijas.

Sistemų teorija apima sisteminių požiūrį, pagal kurį socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems žmonėms teikimo procese matomas ne tik atskiras klientas, bet ir jo šeima bei artimiausia aplinka, kaip tarpusavyje susiję, sąveikaujantys ir vieni nuo kitų priklausantys elementai. Todėl, vertinant socialinių paslaugų kokybę, būtina atsižvelgti ne tik į klientų poreikius ir lūkesčius, bet ir

vertinti artimiausios aplinkos poreikius. Sistemų teorijoje išryškinamas ir tarpinstitucinis bendradarbiavimas, siekiant gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Tyrimo metodika buvo pagrįsta konstruktyvizmo, socialinio konstruktyvizmo bei sistemų teorijomis, kurios teoriniu ir praktiniu lygmeniu papildė viena kitą siekiant atskleisti socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems asmenims kokybės tobulinimo sritis.

2.2. Tyrimo metodai

Taikytas tyrimo metodas – apklausa raštu. Remiantis Prakapu, Butvilu (2011), apklausa raštu apibrėžiamas kaip nuoširdus, atviras pokalbis nagrinėjama tema. Pagrindinis elementas yra klausimas. Jis gali būti atviras (dažniausiai) arba struktūruotas. Apklausoje raštu tikslas – leisti „kitam“ įeiti į individo pasaulį. Čia svarbiausia kokybė, bet ne kiekybė. Būtinai supratimas, pagarba, užuojauta. Atliekant apklausą, apklausoje raštu informantas yra klausinėjamas raštu. Jo atsakymai žymimi klausimyne, atsakymų lape arba įrašomi į diktofoną, o vėliau iššifruojami. Kaip nurodo Gaižauskaitė, Valavičienė (2016), apklausa raštu yra bendravimo tarp tyrėjo ir tyrimo dalyvio forma, o pokalbis vyksta užduodant klausimus ir į juos atsakant. Kokybinės apklausoje raštu metu siekiama gauti duomenų, atitinkančių kokybinio tyrimo siekius. Šiame baigiamajame darbe taikomas metodas yra apklausa raštu.

Duomenų analizės metodas: Tyrimo duomenų apdorojimui pasirinktas turinio analizės (angl. *qualitative content analysis*) metodas. Šiame metode tyrimo objektas atskleidžiamas tiriamųjų įvardintomis reikšmėmis ir iš šių reikšmių kylančiomis temomis bei išankstinių teorinių sampratų, kategorijų bei leidžia išvengti paviršutiniškumo analizuojant duomenis (Flick, 2009; Kardelis, 2007). Kokybinė turinio analizė padeda suprasti: kaip išskirtinius reiškinius suvokia tiriamasis, reflektuodamas savo patirtį, remiantis tyrėjo pateiktais klausimais; kokie yra tiriamojo mąstymo, supratimo būdai, projektuojami į tiriamą išskirtinį reiškinį bei kokios egzistuoja galimybės ir ribotumai įgytų žinių, įgūdžių bei gebėjimų pritaikymui veikloje ar socialinėje realybėje (Mayring, 2001, cit. iš Gurevičius et al., 2009).

Apklausoje raštu metu gauta medžiaga buvo sumažinta tiek, kad būtų išsaugotas esminis turinys, kuris toliau buvo tikslinamas, aiškinamas, išskirtos tam tikros sąvokos, vėliau šie duomenys buvo struktūruojami – tekstas filtruojamas, suskirstomas pagal turinį, formas, temas. Pagrindinė priemonė ir branduolys, analizuojant apklausoje raštu metu gautus duomenis, yra kategorijų sistema. Kokybinio tyrimo duomenys buvo organizuojami aplink centrinius klausimus, kiekvienas analizės vienetas buvo koduojamas, išskiriamos kategorijos, duomenų analizės metu buvo tikrinama, kiek duomenys tinka ar netinka lauktoms kategorijoms. Tyrimo duomenys pristatyti naudojant apklausoje raštu fragmentus, neredaguojant autentiškų pasisakymų. Citavime pasitaikantis ženklas <...> reiškia, kad dalis tyrimo

dalyvių kalbos yra praleidžiama. Laikantis konfidencialumo principo tyrime dalyvavę asmenys įvardinti taikant kodavimo sistemą.

Tyrimo instrumentas. Siekiant išanalizuoti socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems žmonėms kokybės ypatumus bei numatyti socialinių paslaugų kokybės tobulinimo kryptis ir priemones, buvo pasirinkta apklausa raštu. Remiantis mokslinės literatūros analize, buvo sudaryta operacionalizacija (empirinių indikatorių, atspindinčių tyrimo objektą, suradimas) (žr. priedą 1) ir tyrimo instrumentas (žr. priedą 2). Interpretuojant apklausos raštu duomenis pagal operacionalizacijoje išskirtas kategorijas bei paradigmas, išryškėjo socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems asmenims kokybės komponentai bei indikatoriai.

Duomenų rinkimo instrumentas. Tyrime buvo suformuluoti būtini ir galimi klausimai, (klausimus formulavo pati autorė) kurie susiję su nagrinėjama tema, po to iš atsakymų keliami kiti papildomi klausimai. Klausimai buvo formuojami pagal *turinį* – kai norima susidaryti bendrą vaizdą visais klausimais, kaip nors susijusiais su nagrinėjama problema (Tidikis, 2003). Šio autoriaus teigimu, apklausos raštu metu garantuojamas didesnis informacijos patikimumas negu anketinis metodas ar kiti informacijos gavimo būdai. Tokiu būdu buvo pasiruošti orientaciniai klausimai, kurie svarbūs nenukrypstant nuo temos ir gilinantis į pokalbį bei remiantis operacionalizacijos schema. Tyrimo orientaciniai klausimai pateikiami 2 lentelėje.

2 lentelė

Tyrimo orientaciniai klausimai

Klausimų grupės	Klausimo pagrindimas (šaltiniai)
Socialinių paslaugų kokybės samprata: kokias socialines paslaugas pagyvenusiems žmonėms teikiate? Kaip suprantate socialinių paslaugų kokybę? Kaip vertinate teisinį socialinių paslaugų reglamentavimą? Kurios socialinių paslaugų sritys turėtų būti aiškiau detalizuotos? Kokias priemones taikote vertindami socialinių paslaugų kokybę? Kokius metodus taikote vertindami socialinių paslaugų kokybę?	Andrijauskaitė (2015) Davydyuk (2018)
Orientacija į asmenį: Apibūdinkite Jūsų teikiamų socialinių paslaugų vartotojų grupes. Kurios socialinės paslaugos yra labiau pageidaujamos pagyvenusių žmonių tarpe? Kokiais būdais pagyvenusieji asmenys gali teikti pasiūlymus dėl socialinių paslaugų poreikio? Kokiais būdais pagyvenusieji asmenys gali teikti pasiūlymus dėl socialinių paslaugų gerinimo? Kurios socialinės paslaugos užtikrina vartotojų gyvenimo kokybės gerinimą?	Abakumenko, Kovalenko, Tovstizhenko (2016)
Orientacija į rezultatus: Kokiais būdais yra fiksuojami nusiskundimai dėl socialinių paslaugų kokybės? Kokius teigiamus ir neigiamus socialinių paslaugų sistemos jūsų įstaigoje aspektus galėtumėte išskirti? Kokios yra pagrindinės problemos su kuriomis susiduriate Jūsų įstaigoje? Kurios iš minėtų problemų yra prioritetinės. Kokius socialinių paslaugų pasiekimus bei gerą patirtį galite išskirti jūsų įstaigoje? Pagrįskite pavyzdžiais.	Melao, Bastida, Marimon (2019)

<p>Kompleksiškumas: Su kokiomis įstaigomis bendradarbiaujate teikdami socialines paslaugas pagyvenusiems žmonėms? Su kuriomis įstaigomis bendradarbiavimas galėtų būti glaudesnis?</p>	<p>Gečienė, Gudžinskienė (2018)</p>
<p>Nuolatinis gerinimas: Koku būdu pristatomi ir aptariami socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai? Koku būdu gauti rezultatai pritaikomi socialinių paslaugų kokybės gerinimui? Pateikite pavyzdžių. Kokiais būdais yra ugdomas socialines paslaugas teikiantis personalas tam, kad užtikrinti aukštą paslaugų kokybę? Jūsų nuomone kokias socialinių paslaugų seniams ir pagyvenusiems žmonėms sritis reiktų gerinti ir tobulinti? Kaip reiktų tobulinti ir gerinti? Kokie turėtų įvykti pokyčiai gerinant socialinių paslaugų kokybę? Pagrįskite savo nuomonę.</p>	<p>Melao, Bastida, Marimon (2019)</p>

Apklausa raštu buvo skirta atskleisti nagrinėjamą tyrimo temą. Apklauskos raštu klausimai apima šiuos principus:

- ✓ socialinių paslaugų kokybės sampratą bei teikiamas socialines paslaugas (gali būti atskleidžiama socialinių paslaugų samprata bei teikiamų socialinių paslaugų pagyvenusiems ir seniems asmenims specifika, socialinių darbuotojų nuomonė apie socialinių paslaugų kokybės kriterijus, socialinių paslaugų reglamentavimą, kuris lemia ir teikiamų socialinių paslaugų kokybę, metodai ir priemonės, kurie taikomi vertinant socialinių paslaugų kokybę);
- ✓ orientacija į asmenį (gali būti atskleidžiama socialinių paslaugų atitiktis vartotojų poreikiams, nustatomas pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis ir jų kokybe, pasiūlymų dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo teikimas);
- ✓ orientacija į rezultatus (gali būti atskleidžiamas požiūris į nusiskundimus dėl socialinių paslaugų kokybės, problemos, su kuriomis susiduriama įstaigose ir kurios lemia socialinių paslaugų kokybę, pasiekimai ir geroji patirtis socialinių paslaugų kokybės gerinimo aspektu);
- ✓ kompleksškumas (atskleidžiamas požiūris į bendradarbiavimą teikiant socialines paslaugas bei gerinant socialinių paslaugų kokybę);
- ✓ nuolatinis gerinimas (gali būti atskleidžiamas požiūris į socialinių paslaugų kokybės gerinimo indikatorius: personalo ugdymą, gautų socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatų analizę ir taikymas, pokyčiai, susiję su socialinių paslaugų kokybės gerinimu).

Iš tyrimo dalyvių buvo gautas žodinis sutikimas anonimiškai dalyvauti tyrime, jie buvo supažindinti su tyrimo tikslais bei gautų duomenų panaudojimu. Apklauskos raštu klausimai buvo nusiųsti informantams, kurie patogiu jiems laiku raštu pateikė atsakymus į apklauskos klausimus.

Duomenų apdorojimo eiga (Kardelis, 2007):

- Parengiami apklauskos raštu klausimai;
- Informantai informuojami apie atliekamo tyrimo tikslą ir klausimynai nusiunčiami informantams elektroniniu paštu;
- Klausimynų pildymas raštu;

- Kodavimai; duomenų vaizdinė medžiaga buvo pateikiama lentelėse;
- Temų išskyrimas; duomenys, suskirstyti į kategorijas ir subkategorijas buvo priskiriami tam tikroms bendresnėms temoms. Temos iš esmės atitiko tyrimo klausimus.
- Atliekama duomenų analizė. Analizuojant duomenis, buvo remiamasi autentiškais citatomis, kitų tyrimų duomenimis siekiant palyginti arba pamatyti kitokį požiūrį. Taip pat tekste buvo įterpti autorės pasisakymai ir interpretacijos, remiantis tyrimo dalyvių pasisakymais.

Duomenų validacija taikant ekspertų metodą. Ekspertų metodo tyrimo tikslas – apklausos raštu tyrimo duomenų kategorijų validacija. Analizuojant apklausos raštu tyrimo metu gautus duomenis, atliekama pirminė duomenų kategorizacija. Gautas kategorijas reikia pagrįsti objektyviais kriterijais. Viena iš problemų – informacijos, gautos apklausos raštu būdu, analizės patikimumas, nes darbinės kategorijas sudarė vienas žmogus (darbo autorius), todėl kitas žmogus potencialiai gali išvelgti visai kitą teiginių ir jų pagrindų sudarytų kategorijų prasmę. Duomenis validavo 3 ekspertai, kurie yra tyrimo dalyviai. Įvertinus ekspertų metodu gautus rezultatus nustatyta, jog tyrimo kategorijos bei subkategorijos ekspertų nuomone tinkamai išskirtos, pateikti pasiūlymai tik dėl kelių kategorijų formuluočių bei kategorijų sujungimo. Taip pat ekspertai patikslino teiginių išsireiškimus. Atsižvelgiant į ekspertų nuomonę, atliktos ir atitinkamos tyrimo rezultatų analizės korekcijos.

Tyrimo etika. Vykdamas tyrimą, laikytasi pagrindinių etikos principų: savanoriškumo ir geranoriškumo (Kardelis, 2002, Rupšienė, 2007, Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008). Tiriamiesiems buvo atskleista tyrimo esmė, tikslai ir uždaviniai, paaiškinti etiniai principai, asmens duomenų apsauga, konfidencialumo užtikrinimas, taip pat nurodoma, jog asmeniniai duomenys nebus skelbiami.

Pagrindiniai nurodytų etikos principų elementai:

- Tyrime tiriamasis dalyvavo tik laisvai apsisprendęs – niekas negalėjo daryti jokio spaudimo.
- Išsami ir tiksli informacija apie tyrimo tikslus, savanoriškumą buvo pateikiama informantams.
- Vyko dalykinis ir konstruktyvus bendravimas su tyrimo dalyviais.
- Atliktas tyrimo metu surinktų duomenų kodavimas ir apsauga.
- Informantams suteikiama galimybė susipažinti su tyrimo duomenų rezultatais.

Tyrimo ribotumai. Kadangi kokybinio tyrimo imtis nereprezentatyvi, negalima daryti generalizuotų (apibendrinančių ir tinkančių visiems) išvadų. Gauti duomenys neatspindi visos populiacijos. Atlikus tyrimą, buvo galimas subjektyvumas analizuojant duomenis. Informacija, gauta apklausos raštu metu, galėjo būti ne visai tiksli, nes tyrimo dalyviai galėjo nusišypsoti ar iškreipti duomenis. Renkant duomenis apklausos raštu metodu taip pat galėjo būti neišvengiamas subjektyvumas bei emocionalumas.

2.3. Tyrimo imtis

Iš viso tyrime dalyvavo 12 socialinių darbuotojų, dirbančių su pagyvenusiais ir senais asmenimis. Tyrimas buvo atliktas Lietuvos socialines paslaugas teikiančiose įstaigose 2020 m. spalio–gruodžio mėnesiais. Tyrimo imtis parinkta taikant netikimybinį patogųjį imties atrankos metodą, esantį tyrimui aktualiaame kontekste, t.y. tyrime dalyvavo tik tie socialiniai darbuotojai, kurie dirba socialines paslaugas pagyvensiems ir seniems asmenims teikiančiose įstaigose. Informantų duomenys taikant kodavimą pateikiami 3 lentelėje.

3 lentelė

Informantų demografiniai duomenys

Užimamos pareigos	Darbo stažas (soc. darbo)	Darbo vieta	Miestas	Socialinių paslaugų vartotojų grupė
Socialinė darbuotoja	3.5	Globos įstaiga	Vilnius	Senjorai, pagyvenę žmonės kurie negali pasirūpinti patys savimi.
Socialinė darbuotoja	12	Soc. paslaugų centras	Pasvalys	Senyvo amžiaus asmenys, senyvo amžiaus asmenys su negalia.
Socialinis darbuotojas	15	Socialinės globos įstaiga	Šilutė	Pagyvenę, senyvo amžiaus asmenys, bei senyvo amžiaus asmenys su sunkia negalia
Socialinė darbuotoja	6	Savarankiško gyvenimo namų padalinys	Linkuva	Proto, psichikos bei kompleksines negalias turintys suaugę asmenys, seni, vieniši, turintys specialiųjų poreikių asmenys
Socialinis darbuotojas	21	Globos įstaiga	Klaipėda	Pagyvenę ir senyvo amžiaus asmenys su proto, psichikos, fizine ar kompleksine negalia.
Vyr. socialinis darbuotojas	10	Globos įstaiga	Panevėžys	Senyvo amžiaus bei suaugę asmenys su negalia
Socialinė darbuotoja	3	Socialinės globos įstaiga	Šiauliai	Senyvo amžiaus asmenys
Socialinis darbuotojas	13	Socialinių paslaugų centras	Radviliškis	Senyvo amžiaus ir neįgalūs asmenys.
Socialinė darbuotoja	6	Globos ir užimtumo centras	Kalvarija	Senyvo amžiaus asmenys Suaugę asmenys su negalia
Socialinė darbuotoja	7	Nestacionarių socialinių paslaugų centras	Pakruojis	Senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, asmenys su negalia ir jų šeimos, vaikai su negalia
Socialinė darbuotoja	12	Globos įstaiga	Palanga	Senyvo amžiaus asmenims su negalia, suaugę asmenys su negalia
Socialinė darbuotoja	7	Socialinių paslaugų centras	Pasvalys	Seni, pagyvenę asmenys, asmenys su negalia

Siekiant nepažeisti tyrimo etikos privatumo ir konfidencialumo, visos identifikavimo reikšmės (įstaigų, vietovių pavadinimai) panaikintos, informantų vardai neminimi. Apklausos raštu

metu duomenis teikusiems socialiniams darbuotojams suteikiami kodai pagal atvejų eilės tvarką (I informantas, II informantas, III informantas, IV informantas ir t.t.)

2.4. Tyrimo rezultatų analizė ir interpretacija

Socialinių paslaugų kokybės vertinimas. Analizuojant informantų apklausos rezultatus, išskiriamos teminės kategorijos bei subkategorijos: socialinių paslaugų teikimas, socialinių paslaugų kokybė ir socialinių paslaugų kokybės vertinimo metodai.

4 lentelė

Socialinių paslaugų teikimas ir kokybės vertinimas

Kategorija	Subkategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinių paslaugų teikimas	Bendrosios socialinės paslaugos	Informuojame ir konsultuojame klientus <...> tarpininkaujame esant poreikiui <...> organizuojame asmens priežiūrą <...> užsakome transportą.	9
	Socialinių paslaugų reguliavimas	Vertinamas teigiamai <...> neturiu pasiūlymų tobulinimui <...> neaiškūs reikalavimai dokumentacijai<...>sudėtingas teisinis reguliavimas.	8
	Specialiosios socialinės paslaugos	Teikiamos papildomos paslaugos<...> socialinė priežiūra ir globa <...> ugdome socialinius įgūdžius <...> teikiame pagalbą namuose.	6
Socialinių paslaugų kokybė	Kliento poreikių užtikrinimas	Gyventojų individualių poreikių užtikrinimas <...> bendradarbiavimas su kolegomis ir klientais <...> asmens gerovės užtikrinimas.	9
	Paslaugų atitiktis standartams	Nuostatų, normų ir kriterijų atitiktis <...> paslaugų teikimas pagal teisės aktų reikalavimus.	6
Socialinių paslaugų kokybės vertinimo metodai	Vidiniai socialinių paslaugų kokybės vertinimo metodai	Klientų apklausa <...> darbuotojų apklausa <...> vidaus auditas <...> gautų rezultatų lyginimas su praėjusiais metais <...> rezultatų aptarimas <...> rengiami susirinkimai.	9
	Išoriniai socialinių paslaugų kokybės vertinimo metodai	Išorės auditas <...> rezultatų lyginimas su kitomis įstaigomis<...> socialinių partnerių apklausos.	3

Socialinių paslaugų teikimo kategorija suskirstyta į tris subkategorijas: bendrąsias socialines paslaugas, specialiąsias socialines paslaugas ir socialinių paslaugų reguliavimą. Socialinių paslaugų teikimas analizuojamas siekiant atskleisti informantų požiūrį į socialinių paslaugų tipus, kurie teikiami pagyvenusiems ir seniems asmenims, taip pat socialinių paslaugų teikimo reguliavimas. Pagyvenusiems ir seniems žmonėms yra teikiamos bendrosios paslaugos, t.y. informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas, organizuojama priežiūra, užsakomas transportas. Taip pat teikiamos specialiosios socialinės paslaugos: ilgalaikė socialinė globa, trumpalaikė socialinė globa. Informantų nuomone, teikiamos paslaugos apima ir įstatymuose neįtvirtintas paslaugas „*dažnai su klientais*“

bendrujame ir stiliaus klausimais, padedama kurti savitą stilių, švenčiame gimtadienius ir kitas šventes“ (V). Išanalizavus socialinių paslaugų teikimo reguliavimo subkategorijos teiginius nustatyta, jog teigiamai vertinamas socialinių paslaugų teisinis reglamentavimas. Informantų nuomone, „teisinis reglamentavimas vertinamas teigiamai, socialinių paslaugų sritys yra aiškiai reglamentuotos ir detalizuotos“ (II, XI). Informantų nuomone, teisinio reglamentavimo šiuo metu nėra poreikio tobulinti ar detalizuoti, nes socialinių paslaugų teikimas aiškiai apibrėžtas. Tačiau tyrimo rezultatai atskleidė, jog socialinių paslaugų teisinis reguliavimas ir gana sudėtingas ir fragmentiškas, t.y. „teisinis reglamentavimas neapima visų socialinių paslaugų sričių, t.y. į socialinių paslaugų sistemą nėra žvelgiama kaip į visumą paslaugų“ (VI).

Socialinių paslaugų kokybės kategorijoje išskiriamos dvi subkategorijos: klientų poreikių užtikrinimas ir paslaugų atitiktis standartams. Informantų nuomone, socialinių paslaugų kokybė yra *„teikiamų paslaugų atitiktis klientų individualiems poreikiams“ (III). Tyrimo rezultatai atskleidė, jog socialinių paslaugų kokybę galima apibūdinti pagal tai, kokie yra paslaugų gavėjo poreikiai ir lūkesčiai, ar jie yra patenkinami. Socialinių paslaugų kokybė – „nuolatinis teikiamų paslaugų tobulinimas, vertinimas, analizuojant grįžtamąjį ryšį, įtraukinat paslaugų gavėjus, darbuotojus“ (IV). Analizuojant socialinių paslaugų atitikties standartams subkategorijos teiginius, nustatyta, jog socialinių paslaugų kokybė yra socialinių paslaugų teikimas laikantis normų, įstatymų, standartų reikalavimų. Siekiant užtikrinti tinkamą teikiamų paslaugų kokybę, būtinas bendradarbiavimas su klientais ir su kolegomis. Pabrėžiama, jog „socialinių paslaugų kokybė – paslaugų gavėjų poreikių patenkinimas, kuomet pagrindinis dėmesys siekiant kokybės yra skiriamas paslaugų gavėjui ir jo poreikiams, atitinkant standartus, kai kokybės įgyvendinimas siejamas su tam tikrų nuostatų, normų, kriterijų, standartų įvykdymu“ (VIII).*

Remiantis tyrimo rezultatais, galima teigti, kad teikiamos socialinės paslaugos apima socialinių paslaugų kompleksą. Siekiama sukurti tokią aplinką pagyvenusiems žmonėms, kur jie galėtų jaustis saugiau, kur būtų rūpinimasi. Taip pat atkreipiamas dėmesys į pagyvenusių asmenų mitybą, higieną, namų priežiūrą, organizuojamą laisvalaikį, socialinę veiklą. Vertinant socialinių paslaugų kokybę, svarbu identifikuoti kokių socialinių paslaugų pageidauja klientai, taip pat kokias socialines paslaugas gali pasiūlyti socialines paslaugas teikianti įstaiga.

Socialinių paslaugų kokybės vertinimo metodų kategorijoje yra išskiriamos dvi subkategorijos: vidiniai ir išoriniai socialinių paslaugų kokybės vertinimo metodai. Daugiau įrodančių teiginių nustatyta vidinių paslaugų kokybės vertinimo metodų subkategorijoje. Išanalizavus socialinių paslaugų kokybės vertinimo kategorijos teiginius, nustatyta, kad kiekvienais metais paslaugų gavėjams ir jų artimiesiems yra pateikiamos anketos, kuriomis siekiama išsiaiškinti, kaip asmenys vertina socialinių paslaugų kokybę ir gyvenimo kokybę globos įstaigoje. Informantų nuomone, *„ne tik klientai, bet ir jų artimieji turi galimybę pateikti pasiūlymus“ (II). Taip pat*

vykdomas anketavimas, klausiami nuomonės paslaugų gavėjų, suinteresuotų šalių apie paslaugų teikimą, paslaugų reikalingumą, darbuotojų atliekamą darbą. Gauti rezultatai yra susisteminti bei analizuojami. Informantų nuomone, taikomi įvairūs vidiniai paslaugų kokybės vertinimo metodai: „atliekama veiklos analizė, apklausos ir tyrimai, gauti rezultatai lyginami su praėjusių metų rezultatais“ (VIII; IX). Tyrimo rezultatai atskleidė, jog rengiami susirinkimai su įstaigoje veikiančia Taryba, kuri atstovauja gyventojų interesus įstaigoje, analizuoja teikiamų paslaugų kokybę institucijoje. Taip pat dalyvaujama EQUASS kokybės sertifikato įsidiegame procese, yra parengta kokybės koncepcija, kurią planuojama kasmet tobulinti, vertinant kokybę skirtingose veiklos srityse. Išanalizavus išorinio paslaugų kokybės vertinimo metodų subkategorijos teiginius, nustatyta, jog taikomas išorinis auditas, organizuojamos socialinių partnerių apklausos bei gauti rezultatai yra lyginami su kitų įstaigų rezultatais.

Išanalizavus tyrimo rezultatus, galima teigti, jog socialines paslaugas teikiančiose įstaigose taikomas socialinių globos normų atitikties vertinimas bei socialinės globos paslaugų vertinimas apklausiant darbuotojus bei pačius paslaugų gavėjus bei jų artimuosius. Siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę apie socialinių paslaugų kokybę įstaigoje, taikomi grupinio darbo su klientais, individualaus darbo su klientu, apklausos bei socialinio tinklo metodai. Vertinant socialinių paslaugų kokybę yra atsizvelgiama į socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kompetenciją, veiklos ir paslaugų kokybės rezultatų vertinimą, tobulinimą ir viešinimą bei paslaugų gavėjų individualių poreikių tenkinimo ir paslaugų tęstinumo užtikrinimą.

Socialinių paslaugų orientacija į asmenį. Siekiant užtikrinti aukštą socialinių paslaugų kokybę bei numatyti tobulinimo gaires, svarbu įvertinti bei nustatyti kokių socialinių paslaugų pageidauja vartotojai. Išanalizavus apklausos raštu rezultatus, išskiriamos dvi kategorijos: socialinių paslaugų poreikio vertinimas bei pasiūlymai dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo.

5 lentelė

Pasiūlymų dėl socialinių paslaugų kokybės gavimo būdai

Kategorija	Subkategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinių paslaugų poreikio vertinimas	Bendrųjų paslaugų poreikis	Atstovavimas, tarpininkavimas <...> asmens priežiūra ir globa <...> konsultavimas įvairiais klausimais <...> ilgalaikė ir trumpalaikė globa.	8
	Specialiųjų paslaugų poreikis	Asmens namuose teikiamos paslaugos <...> Užimtumo, laisvalaikio paslaugų teikimas <...> pagalba tvarkantis buityje.	5
Pasiūlymai dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo	Raštu teikiami pasiūlymai	Raštu kreipiantis į direktorių <...> anoniminės pasiūlymų dėžutės <...> elektroninių laiškų rašymas	9
	Pasiūlymų pateikimas individualaus kontakto metu	Pasiūlymų pateikimas tiesiogiai socialiniam darbuotojui <...> susirinkimų metu <...> pokalbio, diskusijos, bendravimo metu <...> tiesiogiai bendraujant su koordinatorium.	5

Išanalizavus socialinių paslaugų būtinumo kategorijos teiginius, buvo suskirstyti į dvi subkategorijas: bendrųjų paslaugų ir specialiųjų paslaugų poreikis. Informantų nuomone socialinių paslaugų gavėjams yra būtinos atstovavimo, tarpininkavimo, ilgalaikės ir trumpalaikės globos paslaugos. Kaip nurodo informantai, „*siekiant užtikrinti aukštą teikiamų paslaugų kokybę būtina teikti paslaugas, kurios yra būtinos klientams poreikių užtikrinimui*“ (I; V). Išanalizavus specialiųjų paslaugų būtinumo subkategorijos teiginius, nustatyta, jog klientams aktualios laisvalaikio, užimtumo organizavimo paslaugos. Asmens namuose yra teikiamos paslaugos, padedančios asmeniui (šeimai) tvarkytis buityje bei dalyvauti visuomenės gyvenime, dienos metu, kaip nurodo informantai „*siekiant palaikyti ir atstatyti savarankiškumą atliekant įvairias visuomeniniame ar asmeniniame (šeimoms) gyvenime reikalingas funkcijas*“ (VII). Užtikrinant aukštą socialinių paslaugų kokybę yra būtina teikti tokias socialinės paslaugas, kurios užtikrintų kliento poreikius, geriausią interesą, orumą ir nežeminančias gyvenimo sąlygas: kokybiškos sveikatos priežiūros, slaugos paslaugos, sociokultūrinės paslaugos, atstovavimas institucijose. Tyrimo rezultatai leidžia teigti, jog kiekvienam gyventojam sudaroma galimybė pasirinkti gyvenimo būdą, atitinkantį jo socialinius, kultūrinius, religinius interesus, jo poreikius bei savarankiškumo lygį. Įstaigoje gyventojams teikiamos individualaus bei grupinio bendravimo, laisvalaikio organizavimo, sociokultūrinės paslaugos bei užtikrinamos reikalingos buitinės paslaugos, pagal galimybes įtraukiami patys gyventojai. Tačiau socialinėse įstaigose neišvengiama nusiskundimų dėl teikiamų socialinių paslaugų kokybės. Kita analizuojama kategorija yra pasiūlymai dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo, kuri suskirstyta į dvi subkategorijas: pasiūlymai gali būti teikiami raštu bei pasiūlymai gali būti teikiami individualaus susitikimo metu.

Išanalizavus raštu pateikiamų pasiūlymų subkategorijos teiginius, nustatyta, jog pagyvenusieji asmenys gali teikti pasiūlymus dėl socialinių paslaugų poreikio arba teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo raštu kreipdamiesi į įstaigos vadovą, taip pat pagyvenusieji asmenys ar jų artimieji gali pasiūlymus pateikti raštu ar elektroniniu laišku. Kaip nurodo informantai, „*sudaromos galimybės pateikti pasiūlymus anonimiškai tiek patiems vartotojams, tiek jų artimiesiems*“ (X). Socialines paslaugas teikiančiose įstaigose yra įrengtos anoniminės pasiūlymų dėžutės. Pasiūlymai dėl socialinių paslaugų poreikio ir socialinių paslaugų kokybės gerinimo teikiami ir individualaus kontakto metu, t.y. „*susitikimo su socialiniu darbuotoju metu, rengiami susirinkimai, diskusijos, kurių metu pagyvenusieji asmenys gali pateikti pasiūlymus ir pageidavimus*“ (III; IX). Analizuojant teiginius, galima manyti, jog pagyvenusieji asmenys yra labiau linkę pateikti pasiūlymus raštu, taip pat naudojasi ir pasiūlymų dėžutėmis, kur pageidavimus galima pateikti ir anonimiškai.

Remiantis tyrimo rezultatais, galima teigti, jog pagyvensiems asmenims yra aktualios tiek bendrosios, tiek specialiosios socialinės paslaugos. Dažniausiai pageidaujama ir teikiamos informavimo, konsultavimo, ilgalaikės ir trumpalaikės globos paslaugos. Dėl socialinių paslaugų

poreikio ir socialinių paslaugų kokybės gerinimo pagyvenusieji pasiūlymus gali pateikti raštu arba individualaus tiesioginio kontakto su koordinatoriumi ar socialiniu darbuotoju metu.

Socialinių paslaugų orientacija į rezultatus. Išanalizavus informantų apklausos rezultatus, išskirtos kategorijos, kurios suskirstytos į subkategorijas. Išskiriamos kategorijos: Socialinių paslaugų kokybės skundai apie teikiamas socialines paslaugas ir socialinių paslaugų teikimo geroji patirtis. Socialinės paslaugų kokybės nusiskundimu kategorija suskirstyta į tris subkategorijas: skundų fiksavimas, teigiami ir neigiami socialinių paslaugų sistemos aspektai, kokybiškų socialinių paslaugų teikimo problemos.

6 lentelė

Socialinių paslaugų kokybės gerinimo kriterijai

Kategorija	Subkategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinių paslaugų kokybės skundai apie teikiamas socialines paslaugas	Skundų fiksavimas	Elektroniniais laiškais <...> tiesiogiai kreipiantis į vadovybę <...>—pateikiant žodžiu <...> per Facebook paskyrą <...> anoniminė skundų dėžutė	10
	Teigiami ir neigiami paslaugų aspektai	Lankstumas tenkinant klientų poreikius<...> darbuotojų kvalifikacijos stoka <...> klientų pasipriešinimas <...> pasigendama bendradarbiavimo <...> finansavimo trūkumas <...> kvalifikuota komanda.	8
	Kokybiškų socialinių paslaugų teikimo problemos	Darbuotojų trūkumas <...> didelis darbo krūvis <...> atsakomybės stoka <...> priešiška nusiteikę, nemotyvuoti klientai.	6
Socialinių paslaugų teikimo geroji patirtis	Su organizacija susijusi geroji patirtis	Kokybės sistemų diegimas <...> darbuotojų kvalifikacijos kėlimas <...> informacijos apie įstaigą pateikimas interneto svetainėje ir socialiniuose tinkluose <...>naujų metodų ir technikų taikymas.	8
	Su klientais susijusi geroji patirtis	Klientai patenkinti gaunamomis paslaugomis)<...> sudaromos namų aplinkos sąlygos <...> skatinama savanorystė <...> skatinamas gyventojų kūrybiškumas, skatinamas klientų įsitraukimas dalyvauti organizuojamuose renginiuose, išvykose, veiklose.	7

Išanalizavus pateiktas subkategorijas ir priskirtus teiginius, nustatyta, jog nusiskundimai dėl socialinių paslaugų teikimo yra fiksuojami įvairiomis ryšio priemonėmis: nusiskundimai pateikiami rašytine forma, sudaromos galimybės nusiskundimus pateikti anonimiškai per pasiūlymų/skundų dėžutę. Socialines paslaugas teikiančios įstaigos taiko ir naujausias informacines technologijas ir nusiskundimus galima pateikti per įstaigos sukurtą Facebook socialinio tinklo paskyrą (II; IV). Analizuojant teigiamų ir neigiamų paslaugų aspektų subkategorijas teiginius, nustatyta, jog teikiamų

paslaugų teigiamos pusės yra: lankstumas tenkinant klientų poreikius, akcentuojama, jog socialinėse įstaigose dirba profesionali komanda, kuri nebijo naujovių, orientuota į žmogų ir jo poreikius. Tačiau informantų nuomone pasigendama personalo kvalifikacijos tobulinimo, efektyvesnio tarpinstitucinio bendradarbiavimo, pastebimas ir finansavimo trūkumas (VII). Informantai nurodė, kad pagrindinės socialinių paslaugų teikimo problemos yra susijusios su darbuotojų trūkumu, per didelius darbo krūviu, pabrėžiama, kad ne visada pastebimi pasiekimai dirbant su klientais (XII). Atkreipiamas dėmesys ir į problemas, susijusias su klientais, kai kurie socialinių globos įstaigų gyventojai vartoja alkoholį, bando naudoti smurtą prieš darbuotojus, nesilaiko socialinės įstaigos nustatytos tvarkos (III).

Kita analizuojama kategorija yra socialinių paslaugų teikimo geroji patirtis, kurioje išskiriamos dvi subkategorijos: su organizacija susijusi geroji patirtis bei su klientais susijusi geroji patirtis. Išanalizavus socialinių paslaugų gerosios patirties kategorijos teiginius, nustatyta, jog su organizacija susijusi geroji patirtis apima kokybės sistemos EQUASS diegimą. Ši sistema padeda įstaigai tobulėti, nes į ją įtraukiami darbuotojai ir klientai. Diegiant kokybės sistemą pagerėjo darbuotojų bendradarbiavimas, socialinių paslaugų prieinamumas (VI; XI). Socialinėse įstaigose skatinamas bendradarbiavimas ir pasidalijimas patirtimi tarp darbuotojų. Taip pat, informantų nuomone, yra taikomi nauji metodai ir technikos, stebimi senyvo amžiaus asmenis ir fiksuota informacija pasidalijama Facebook paskyroje, kurioje paslaugų gavėjų artimieji gali matyti savo artimuosius ir jų laisvalaikį (XI). Su klientu susijusi geroji patirtis apima ilgalaikius klientus, tai įrodo, jog įstaigoje sudaromos geros sąlygos. Teikiant paslaugas klientams pasitelkiama savanorystė. Kasmet sulaukiama savanorių iš gimnazijos, kurie, baigę savanorišką tarnybą, gauna pažymėjimus iš Jaunimo departamento. Savanorių indėlis labai pasiteisino, nes jie puikiai sutaria su socialinių įstaigų gyventojais, įsijungia į bendrus projektus ir veiklą. Klientų užimtumo organizavimo veiklai skiriama daug dėmesio, skatinamas paslaugų gavėjų kūrybiškumas, leidžiama jaustis reikalingais ir turėti prasmingą laisvalaikį (V).

Apibendrinant galima teigti, jog teikiant socialines paslaugas pasitelkiamas ne tik socialinės įstaigos kolektyvas, bet ir skatinamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas, savanorystė, siekiama užtikrinti, jog būtų atsižvelgiama į klientų poreikius. Tačiau, nustatyta, jog jaučiamas kvalifikuoto personalo trūkumas, per didelis darbo krūvis, susiduriama ir su klientų priešiškuumu. Socialinės įstaigos savo veikloje diegia kokybės standartus, dalijasi patirtimi bendruomenėje, taip pat informaciją apie teikiamas paslaugas, pasiekimus skleidžia socialiniuose tinkluose.

Socialinių paslaugų kompleksškumas bei socialinių paslaugų kokybės gerinimas. Išskiriamos trys kategorijos: bendradarbiavimas teikiant socialines paslaugas, rezultatų pritaikymas socialinių paslaugų kokybės gerinimui, socialinių paslaugų kokybės gerinimas.

Socialinių paslaugų kompleksškumas ir kokybės gerinimas

Kategorija	Subkategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Bendradarbiavimas teikiant socialines paslaugas	Bendradarbiavimas su vietos įstaigomis	Socialinis taxi<...> rajono savivaldybe <...> socialinės paramos skyriumi <...> visuomenės sveikatos centru <...> su kitomis vietos socialinėmis įstaigomis.	10
	Išorinis bendradarbiavimas	NVO <...> Socialinės apsaugos ir darbo ministerija <...> „Caritu“ <...> Sodra.	4
Rezultatų pritaikymas socialinių paslaugų kokybės gerinimui	Į klientus orientuoti rezultatai	Įsiklausoma į klientų nuomonę ir pageidavimus <...> klientų įtraukimas vertinant rezultatus <...> klientų ir jų artimųjų įtraukimas <...> klientų pasiūlymų aptarimas.	9
	Į darbuotojus orientuoti rezultatai	Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas <...> pasidalijimas patirtimi <...> bendradarbiavimas ir bendravimas su klientais <...> darbuotojų dalyvavimas nuomonės išklusymas priimant sprendimus.	4
Socialinių paslaugų kokybės gerinimas	Su organizacija susiję pokyčiai	Socialinių partnerių paieška siekiant finansinės paramos + dalyvavimas projektuose <...> tarpinstitucinio bendradarbiavimo viešinimas ir gerinimas <...> socialinių darbuotojų mokymai, kvalifikacijos kėlimas <...> visuomenės informavimas apie įstaigoje teikiamas paslaugas <...> darbo užmokesčio kilimas atsižvelgiant į darbo rezultatus, kvalifikaciją, skatinimas už papildomai atliktus darbus, metinis vertinimas) <...> standartų diegimas <...> požiūrio į pagyvenusius asmenis keitimas	9
	Su klientais susiję pokyčiai	Rekreacijos paslaugos pagyvenusiems <...> visuomeninio gyvenimo skatinimas <...> klientų švietimas <...> bendradarbiavimas su klientais ir artimaisiais.	5

Bendradarbiavimo kategorijoje išskiriamos dvi subkategorijos: bendradarbiavimas su vietos įstaigomis, išorinis bendradarbiavimas.

Apklausoje raštu rezultatai atskleidė, jog teikiant socialines paslaugas ir siekiant užtikrinti aukštą teikiamų paslaugų kokybę yra bendradarbiaujama su vietos įstaigomis, tokiomis kaip socialinis taksi, gydymo įstaigomis, vietos savivaldybe, kitomis socialines paslaugas teikiančiomis

įstaigomis (IV). Informantai nurodo, jog partnerystės kuriamos, bendradarbiaujant su kolegomis, kai socialinių tinklų sukūrimas tarnauja geresniems socialinių darbuotojų darbo rezultatams (VIII). Taip pat bendradarbiavimas tarp socialinių įstaigų paskatina efektyvesnę visos socialinės pagalbos sistemos koordinavimą ir darbą bei socialinių paslaugų kokybės nuolatinį gerinimą. Teikiant socialines paslaugas skatinamas ir išorinis bendradarbiavimas, t.y. aktyviai bendradarbiaujama su NVO, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Sodra bei Caritas organizacija (IX). Atsižvelgiant į pandemijos sukeltas pasekmes socialinės įstaigos pageidautų didesnio ir glaudesnio bendradarbiavimo su sveikatos įstaigomis, galėtų būti organizuojami išsamūs mokymai, pateikiamos gairės, kaip konkrečiai dirbti globos įstaigose karantino laikotarpiu, kadangi kiekviena įstaiga rekomendacijas siunčia atsižvelgdama į savo veiklos sritį. Toks bendradarbiavimas būtinas siekiant teikti kokybiškas socialines paslaugas įstaigų klientams.

Socialinių paslaugų teikimo rezultatai turėtų būti analizuojami ir vertinami, identifikuojamos tobulintinos veiklos sritys, gauti rezultatai pritaikomi gerinant socialinių paslaugų kokybę. Analizuojant apklausos raštu rezultatus, išskiriamos dvi kategorijos: rezultatų pritaikymas socialinių paslaugų kokybės gerinimui ir socialinių paslaugų kokybės gerinimas. Rezultatų pritaikymo socialinių paslaugų kokybės gerinimui kategorijoje yra išskiriamos dvi subkategorijos: į klientus ir į darbuotojus orientuoti rezultatai.

Išanalizavus apklausos raštu rezultatus, nustatyta, jog kokybės gerinimui įsiklausoma į klientų nuomonę, rengiant apklausas, bendrus susirinkimus, diskutuojant bei pokalbio su klientais ir jų artimaisiais metu. Klientai ir jų artimieji skatinami dalyvauti socialines paslaugas teikiančios įstaigos kokybės gerinime (I; VIII). Atsižvelgiama į paslaugų gavėjų lūkesčius, nuomonę, pastabas, pageidavimus, pareiškimus, skundus. Socialinių įstaigų klientai dažnai vyksta į išvykas, organizuojamas užimtumas (meninis, muzikinis), atvyksta svečių, mokinių, savanorių (III). Nuolatos tobulinamas gyventojų įtraukimas į veiklą – kasdienių įgūdžių gerinimą, asmens higienos įgūdžių gerinimą, kadangi apsigyvenus įstaigoje stebimas gyventojų apatiškumas dalyvauti veiklose, susijusiose su asmens priežiūra, kasdienių įgūdžių lavinimą (VI). Darbuotojai dalyvauja paslaugų kokybės tobulinimo iniciatyvose, kasdieniame darbe prisidedami prie įstaigos vizijos, misijos ir vertybių įgyvendinimo. Nepamirštami ir paslaugų gavėjai ar jų artimieji jie irgi yra įtraukti ir dalyvauja paslaugų planavime, teikime bei vertinime, pasidalindami savo sukaupta gyvenimiška patirtimi, žiniomis ir istorijomis, kuri integruojama į visuomenę (II; X). Darbuotojai skatinami dalintis sukaupta patirtimi, tobulinama kvalifikacija ir įgytos žinios pritaikomos gerinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Analizuojant tyrimo rezultatus, susijusius su nuolatiniu gerinimu, išskiriama kategorija: socialinių paslaugų kokybės gerinimas, kuri suskirstyta į dvi subkategorijas – su klientais susiję pokyčiai ir su organizacija susiję pokyčiai. Su klientais susiję pokyčiai apima rekreacijos paslaugų

pagyvenusiems asmenims plėtra, įdomesnio, įvairesnio laisvalaikio organizavimą. Būtina skatinti pagyvenusių asmenų visuomeninį gyvenimą, kad nesijaustų vieniši ir atstumti, skatinti pagyvenusių asmenų įsitraukimą į įvairesnes veiklas (VIII; XI). Būtinis bendradarbiavimo su klientų artimaisiais skatinimas, taip pat klientų švietimas apie teikiamas socialines paslaugas. Su organizacija susiję pokyčiai subkategorija apima socialines paslaugas teikiančių įstaigų finansavimo gerinimą. Norint pagerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę vertėtų pradėti nuo socialinių darbuotojų, skatinti juos tobulinti žinias dirbant su senais ir pagyvenusiais asmenimis: klientų informatyvumas apie pasikeitusius įstatymus, paslaugas įstaigoje, lygių galimybių sudarymas (IV). Turėtų būti skatinamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas, dalijimasis patirtimi ir žiniomis. Socialines paslaugas teikiančios įstaigos turėtų daugiau dėmesio skirti veiklos standartizavimui, kokybės standartų diegimui ir taikymui organizacijos veikloje. Gerinant socialinių paslaugų kokybę, didesnę dėmesį reikėtų kreipti į tai, kokie žmonės patenka į ilgalaikes socialines paslaugas teikiamą įstaigą, šiai dienai yra nemažai atvejų, kai asmuo, patekęs į įstaigą, gali gauti panašias paslaugas savo namuose, savarankiško gyvenimo namuose. Klientų poreikius turėtų vertinti daugiau specialistų (VIII; IX).

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima teigti, jog, siekiant gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, būtina tobulinti socialinių darbuotojų gebėjimus įsigilinti į kliento situaciją, orientuotis į paslaugų gavėją ir į siekiamus rezultatus. Svarbu dėmesys asmeniui, etiškumas ir konfidencialumas bei gebėjimas į situaciją žvelgti empatiškai. Būtina keisti požiūrį į senus, pagyvenusius žmones kuriems reikalinga pagalba, taip pat reikia šviesti visuomenę apie socialinių paslaugų teikimą, jų naudą, svarbą. Pagyvenusieji asmenys turėtų jaustis visuomenės dalimi bei gyventi pilnavertį visuomeninį gyvenimą.

2.5. Tyrimo rezultatų apibendrinimas

Šiame darbo poskyryje apibendrinami tyrimo rezultatai bei palyginami su kitais atliktais tyrimais. Kadangi apklausa raštu atlikta taikant EQUASS metodiką, analizuojami ir lyginami moksliniai tyrimai, kuriuose taikomas EQUASS kokybės metodas. Gečienės, Gudžinskienės (2018) atliktas tyrimas, kuriame atliekamas socialinės globos įstaigų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, teikiamų paslaugų kokybės vertinimas apima EQUASS modelio pritaikymą socialiniam sektoriui bei atliekamas socialinės globos įstaigų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pasitelkiant EQUASS metodiką.

Analizuojant orientaciją į asmenį, autorė išskyrė, jog paslaugų teikėjas teikia paslaugas, kurios atitinka individualų paslaugų gavėjų pasirinkimą, poreikius, gebėjimus. Šiame darbe atliktos apklausos raštu rezultatai patvirtina, jog teikiant bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas pirmiausia turi būti atsižvelgiama į kiekvieno asmens poreikius bei lūkesčius. Socialinių paslaugų

teikimas turi būti individualizuotas. Vertinant socialinių paslaugų kokybę, skatinama bendrauti ir bendradarbiauti su klientais, siekiant identifikuoti socialinių paslaugų gavėjų bei jų artimųjų poreikius.

Analizuojant kompleksiško kategorijos teiginius, nustatyta, jog atlikto tyrimo rezultatai atskleidžia, kad socialinių paslaugų teikėjas nustato ir peržiūri paslaugų teikimo procesą, užtikrina paslaugų tęstinumą, įrodo, kad paslaugos teikiamos remiantis vizija ir misija, socialinės globos įstaiga taiko personalo kvalifikacijos tobulinimo priemones, darbuotojai gerai žino savo pareigas ir funkcijas. Šiame darbe atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, jog informantai į paslaugų kompleksškumą žvelgia iš skirtingos perspektyvos. Informantų nuomone, socialinių paslaugų kompleksškumas yra užtikrinamas vertinant bendradarbiavimą su kitomis institucijomis: vietinėmis bei išorinėmis institucijomis. Tyrimo rezultatai atskleidžia, jog būtinas glaudesnis ryšys su savivaldybėmis, kitomis socialinėmis įstaigomis, šalies ministerijomis, svarbu atkreipti dėmesį ir į pandemijos iškeltus iššūkius socialinių paslaugų sistemai.

Orientacija į rezultatus apima: socialinių paslaugų teikėjas imasi veiksmų, kad pagerintų veiklos ir darbo rezultatus, vadovai darbuotojus informuoja apie teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus. Apklausos raštu rezultatai atskleidžia, jog socialines paslaugas teikiančios įstaigos, teikdamos socialines paslaugas, pasitelkia ne tik socialinės įstaigos kolektyvą, bet ir skatina tarpinstitucinį bendradarbiavimą, savanorystę, siekia užtikrinti, jog būtų atsižvelgiama į klientų poreikius. Tačiau nustatyta, jog jaučiamas kvalifikuoto personalo trūkumas, per didelis darbo krūvis, susiduriama ir su klientų priešišku. Socialinės įstaigos savo veikloje diegia kokybės standartus, dalijasi patirtimi bendruomenėje, taip pat informaciją apie teikiamas paslaugas, pasiekimus skleidžia socialiniuose tinkluose.

Nuolatinio gerinimo kategorija apima: teikiamų paslaugų kokybę būtina gerinti nuolat, kad būtų patenkinti globos namų gyventojų bei jų artimųjų poreikiai; partnerystė socialinės globos įstaigose arba nėra rezultatyviai plėtojama, arba apie ją darbuotojai yra per mažai informuojami. Tuo tarpu atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, jog partnerystė socialinės globos įstaigose yra išplėtotą, įstaigose skatinama savanorystė, atsižvelgiama į klientų ir artimųjų poreikius, skatinamas socialinių įstaigų klientų dalyvavimas įstaigose veikloje. Pastebimas ir pabrėžiamas darbuotojų indėlis į nuolatinio gerinimo procesą, akcentuojamas kokybės standartų diegimas.

Kitų autorių atliktuose tyrimuose pabrėžiama, kad prie pagrindinių išorinių veiksnių, turinčių įtakos procesui socialinių paslaugų kokybės valdymui priskiriama: reguliavimo ir teisinė parama šioje srityje; socialinė politika; ekonominiai veiksniai (rinkos sąlygos, konkurencija, ekonomikos plėtra ir kt.); technologiniai veiksniai (šiuolaikinės technologijos, inovacijos ir kt.); demografinė padėtis (gyventojų skaičius, senėjimas, mirtingumas ir kt.). Atliktos apklausos raštu rezultatai pabrėžė, kad pastebimas per didelis darbuotojų darbo krūvis, kompetencijos ir kvalifikacijos trūkumas. Prie

pagrindinių vidinių socialinių paslaugų kokybės valdymo proceso veiksmų priskiriama: finansavimą; logistinė parama; personalas; informacij. Šie veiksniai sudaro socialinių paslaugų kokybės valdymo proceso „pagrindą“. Svarbūs socialinių paslaugų kokybės vertinimo proceso komponentai yra šie: tikslų, uždavinių apibrėžimas; planavimas; socialinių paslaugų teikimo ir jų įgyvendinimo strategijų kūrimas; socialinių paslaugų kokybės stebėjimas, vertinimas ir vidaus kontrolė; nuolatinis socialinių paslaugų tobulinimas (Dubič, 2014). Apklausos raštu rezultatai patvirtina, kad būtinas visos socialinės įstaigos bendruomenės dalyvavimas teikiant socialines paslaugas bei gerinant teikiamų paslaugų kokybę. Klientai taip pat turi jaustis socialinės įstaigos dalimi. Svarbu skatinti klientus ir jų artimuosius išsakyti nuomonę apie teikiamas paslaugas, teikti pasiūlymus socialinių paslaugų tobulinimui. Organizacijose sudaromos palankios sąlygos nuomonės pateikimui raštu bei tiesiogiai bendraujant su socialiniais darbuotojais ir koordinatoriais.

Apibendrinant atliktus tyrimus, nustatyta, jog socialinių paslaugų kokybę vertinama palankiai, vertinant socialinių paslaugų kokybę yra pasitelkiami vidiniai ir išoriniai ištekliai bei šaltiniai, vykdomas ir skatinamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Apklausos raštu rezultatai atskleidė, jog socialines paslaugas teikiančiuose įstaigose pakanka teikiamų socialinių paslaugų, paslaugos yra orientuotos į asmens poreikių ir lūkesčių tenkinimą. Tačiau informantai mano, kad įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę galima pagerinti. Socialinių paslaugų kokybė neegzistuoja pati savaime, nes ją kuria pati įstaiga, paslaugų gavėjai, darbuotojai bei partneriai, todėl, siekiant pokyčių, gerinant paslaugų kokybę, tikslingas visų joje dalyvaujančių komponentų vienodas požiūris. Norint pagerinti socialinių paslaugų kokybę, vertėtų pradėti nuo socialinių darbuotojų, skatinti juos tobulinti žinias, informuoti darbuotojus apie naujoves, turėtų būti skatinamas ir organizacijos bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis.

IŠVADOS

1. Remiantis mokslinės literatūros analize bei išanalizavus socialinių paslaugų sistema Lietuvoje ir Ukrainoje, nustatyta, jog Lietuvoje ir Ukrainoje socialinių paslaugų sistema apima bendrąsias ir specializuotas paslaugas, kurios pritaikytos skirtingų poreikių visuomenės nariams. Socialinės paslaugos teikiamos tiek stacionare, tiek namuose. Ukrainoje socialinių paslaugų teikimo sistema yra tobulinama ir reformuojama, tačiau daugelis problemų yra susijusios su sistemos finansavimu bei paslaugų kokybės valdymo mechanizmu. Išanalizuoti socialinių paslaugų kokybės vertinimo modeliai pabrėžia kliento poreikius, tačiau jie turi būti derinami su institucijos siūloma veikla. Paslaugų kokybės socialines paslaugas teikiančiose įstaigose vertinimas turi turėti tikslą – keistis, gerinti, papildyti teikiamas paslaugas, kitu atveju toks vertinimas bus visiškai netikslingas.
2. Įvertinus gautus tyrimo rezultatus atskleisti socialinių paslaugų seniems ir pagyvenusiems kokybės principai, kurie užtikrina socialinių paslaugų kokybę: orientacijos į asmenį, rezultatus, kompleksiškumą ir nuolatinį gerinimą. Šie principai užtikrina, kad svarbu pabrėžti bendradarbiavimo, klientų poreikių ir lūkesčių petenkinimą, socialinių paslaugų kokybės vertinimo metodus, rezultatų pritaikymą socialinių paslaugų kokybės gerinimui. Šie principai leidžia efektyviau organizuoti socialines paslaugas teikiančių įstaigų veiklą, prieinamumą, paslaugų tęstinumą, tai atskleidžia, jog įstaigos pasiryžę nuolat mokytis, gerinti socialines paslaugas, jog būtų patenkinti klientų ir jų artimųjų poreikiai.
3. Atlikus kokybinį tyrimą, nustatyta, kad teikiamos socialinės paslaugos apima socialinių paslaugų kompleksą. Vertinant socialinių paslaugų kokybę, yra atsižvelgiama į socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kompetenciją, veiklos ir paslaugų kokybės rezultatų vertinimą, tobulinimą ir viešinimą bei paslaugų gavėjų individualių poreikių tenkinimo ir paslaugų tęstinumo užtikrinimą. Dėl socialinių paslaugų poreikio ir gerinimo pagyvenusieji pasiūlymus gali pateikti raštu arba individualaus tiesioginio kontakto su koordinatoriumi ar socialiniu darbuotoju metu. Atsižvelgiant į pandemijos sukeltas pasekmes, socialinės įstaigos pageidautų didesnio ir glaudesnio bendradarbiavimo su įstaigomis, galėtų būti organizuojami išsamūs mokymai, pateikiamos gairės, kaip konkrečiai dirbti globos įstaigose karantino laikotarpiu.
4. Remiantis empirinio tyrimo rezultatų analizę nustatyta, jog gauti tyrimo rezultatai kokybiškai papildė turimas žinias apie socialinių paslaugų kokybės tobulinimą, o socialiniai darbuotojai jaučia stiprią atsakomybę už socialinių paslaugų kokybę. Taip pat tyrimas atskleidė, kad paslaugų gavėjo bei artimųjų pasitenkinimas suteikta socialine paslauga yra neatsiejamas nuo

paslaugų teikėjo geros savijautos ir pasitenkinimo jo paties teikiamų paslaugų kokybe. Todėl tobulinant socialinių paslaugų kokybę yra svarbu didinti socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimą paslaugų kokybe, taip pat skatinti socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą, darbo krūvio reguliavimą. Įvertinus gautus tyrimo rezultatus, galima teigti, kad socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo teoriją būtų galima papildyti informantų įžvalgomis apie sėkmingai įgyvendinamas socialinių paslaugų teikimo idėjas, gerą patirtį, standartų diegimą, siekiant užtikrinti aukštą teikiamų paslaugų kokybę.

REKOMENDACIJOS SOCIALINES PASLAUGAS TEIKIANČIOMS ĮSTAIGOMS

Remiantis tyrimo rezultatais ir išvadomis, galima pateikti tokius tobulinimo pasiūlymus:

1. Norint pagerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, rekomenduojama skatinti socialinių darbuotojų tobulinimą, ypač tobulinti turimą kompetenciją ir žinias dirbant su senais ir pagyvenusiais asmenimis: klientų informatyvumas apie pasikeitusius įstatymus, paslaugas įstaigoje, lygių galimybių sudarymas.
2. Socialinės globos įstaigų lygmeniu rekomenduojama tirti ir analizuoti socialinių darbuotojų darbo krūvio problematiką, identifikuoti per didelio krūvio priežastis, numatyti darbo laiko panaudojimą efektyvinančias priemones.
3. Socialines paslaugas teikiančios įstaigos turėtų daugiau dėmesio skirti veiklos standartizavimui, kokybės standartų diegimui ir taikymui organizacijos veikloje.
4. Socialinių darbuotojų lygmeniu rekomenduojama kurti bei fiksuoti socialinių paslaugų kokybės vertinimo kriterijus, analizuoti gautus socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatus, ieškoti inovatyvių idėjų socialinių paslaugų kokybės gerinimui.

LITERATŪRA

1. Abakumenko, O., Kovalenko, L., Tovstizhenko, O. (2016). *Forms of social assistance in the social protection system and their role in poverty reduction*. Economic Annals-XXI. 3-4(2)/2016.
2. Adomaitytė – Subačienė, I. (2015). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. (11) 54-63. Žiūrėta 2019-12-15 internete: <http://www.zurnalai.vu.lt/socialine-teorija-empirija-politika-ir-praktika/article/view/8375>
3. Albrecht, K. (1998). *At America's Service: New York*.
4. Andrijauskaitė, L. (2015). *Socialinių paslaugų sistema Lietuvoje viešojo valdymo modernizavimo kontekste: daktaro disertacija*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, socialiniai mokslai, vadyba. Vilnius. p. 70-85. 4
5. Araujo, M., ir Ceolim, M. (2007). *Assessment of the level of independence of elderly residents in long-term care institutions*. Revista da Escola Enfermagem da USP, 41(3), 378–385. Žiūrėta 2020-01-10 internete: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342007000300006>
6. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2009). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
7. Bendrosios europinės gairės dėl perėjimo nuo institucinės prie bendruomeninės globos (2012). *Europos ekspertų grupė perėjimo nuo institucinės prie bendruomenėje teikiamos globos klausimais*, 2012 m. lapkritis. Belgija, Briuselis.
8. Braakenburgas, H. (2001). *Socialinio darbo kokybės vadyba Nyderlanduose: principai ir požiūris*. Žiūrėta 2020-02-20 internete: <http://www.zurnalai.vu.lt/socialine-teorija-empirija-politika-irpraktika/article/view/8497>
9. Davydyuk, O. (2018), *Subjective approach to assessing the quality of care in residential institutions // Demography and Social Economics*, Ukrainian scientific journal, Vol. 2, No. 32, p. 100-113
10. EQUASS (2017). *2018 m. EQUASS Assurance procedūros*. Brussels, Belgium. EQUASS.
11. EFQM Leading Excellence, (2013). Žiūrėta 2019-12-11 internete: <http://www.efqm.org/efqmmodel/model-criteria>
12. Frings, S., Wacker, E., Wetzler, R. (2010). *Benhmarking-European Standarts insocial services – Transnationally*. TU Dortmund University. p. 1-99.
13. Galdikienė, N. (2010). *Patient satisfaction – indicator for assessing quality of nursing care*. Applied research in health and social sciences: interface and interaction, 1(7), 65–74.

14. Gečienė, J., Gudžinskienė, V. (2018). Socialinės globos įstaigų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, teikiamų paslaugų kokybės vertinimas. *Socialinis ugdymas / Sumanioji edukacija – visuomenės kokybės sąlyga*, 2018, t. 49, Nr. 2, p. 93–110.
15. Gudžinskienė, V., Mačiukienė, D. (2011). Senyvo amžiaus asmenų, gyvenančių socialinės globos namuose, socialinių darbuotojų teikiamos pagalbos vertinimas. *Socialinis ugdymas*, 15(26), 41–51.
16. Kaffemanienė, I. (2006). *Negalės ir socialinės gerovės tyrimų metodologiniai aspektai*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
17. Kanopienė, V., Mikulionienė, S. (2006). Gyventojų senėjimas ir jo iššūkiai sveikatos apsaugos sistemai. *Gerontologija*. Nr. 7(4), p. 188-200
18. Kaziliūnas, A. (2006). *Kokybės analizė, planavimas ir auditas*. - Vilnius: MRU, 2006. – 312 p. – ISBN 9955-19-035-3.
19. *Kokybės vadybos sistemos standartas ISO 9001:2015* (2016). Lietuvos standartizacijos departamentas.
20. Kotova, L. (2013). *Socialinio darbo paslaugų privatizavimas*. Daktaro disertacija. Vilnius.
21. Kriauzaitė, E. (2007). *Socialinių paslaugų kokybės vertinimas*. Kaunas: Lietuvos žemės ūkio universitetas. Socialinis darbas.
22. Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“. *Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo*. 2007 m. vasario 20 d. įsakymo Nr. A1-46. Žiūrėta 2020-02-20 internete: <https://www.lietuva2030.lt/>
23. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimas Nr. 171 „Dėl viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programos patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2012, Nr. 22-1009.
24. Lietuvos statistikos departamentas (2019). *Statistinių rodiklių analizė: 65+*. Žiūrėta 2019-12-12 internete: <https://osp.stat.gov.lt/web/guest/statistiniu-rodikliu-analize?portletFormName=visualizatio%20n&hash=1a88086f-f59d-4de2-b447-cd193d59bc4d#/>
25. Lukamskienė, V., Budėjienė, A. (2013). Socialinės paslaugos vyresnio amžiaus asmenims: savipagalbos ir socialinės globos aspektai. *Gerontologija*, 4(4), p. 228-234.
26. Matakas, J, Smalskys, V. (2007). Šiuolaikinės Ukrainos socialinės politikos tendencijos. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 19, p. 109-117.
27. Melao, N., Bastida, R., Marimon, F. (2019) Assessing a quality model for the social sector: an empirical study of the EQUASS model, *Total Quality Management & Business Excellence*, 30 (1-2), p. 221-243

28. Morgai L. (2019). *The system of social services for elderly people in Ukraine*. СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСБИТА, vol. 3
29. Moskvina, J., Okunevičiūtė-Neveauskienė, L. (2011). *Aktyvi darbo rinkos politika: teorija ir praktika*. Vilnius. Žiūrėta 2020-06-01 internete: http://dspace.vgtu.lt/bitstream/1/1419/1/1912M_Moskvina_Aktyvi%20darbo_maketas_WEB.pdf
30. Nykolaieva V. (2019). *Reforming of public administration of social service system in Ukraine in conditions of sustainable development*. Žiūrėta 2020-07-20 internete: <https://doi.org/10.36228/MJ.8/2019.4>
31. Orlova, U. L. (2014). *Socialiai globojamų vyresnio amžiaus asmenų gyvenimo kokybės veiksniai*. (daktaro disertacija). Žiūrėta 2019-12-15 internete: http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2014~D_20140313_164519-66429/DS.005.0.01.ETD
32. Petrylaitė, Ž. (2017). *Žmogiškųjų išteklių verbavimo ir atrankos ypatumai Šiaulių miesto privačiame sektoriuje*. Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development, 2(39), 226–233.
33. Pilelienė, L. (2010). "Sporto paslaugų kokybės vertinimas: teorinis aspektas". *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai* 53:99-110.
34. Pukelytė, R. (2010). Universitetinių studijų kaip paslaugos kokybės vertinimas: dimensijos ir kriterijai. *Aukštojo mokslo kokybė*, Nr. 7, p. 155–175.
35. Rakauskienė, O. G. (2006). *Valstybės ekonominė politika*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas
36. Roszmann, A., et al. (2014). Needs assessment of long term care institutions residents with dementia. *Acta Neuropsychologica*, 12(1), 65–72. Žiūrėta 2020-01-10 internete: https://www.researchgate.net/publication/262524555_NEEDS_ASSESSMENT_OF_LONG_TERM_CARE_INSTITUTIONS_RESIDENTS_WITH_DEMENTIA
37. Ruževičius, J. (2007). *Kokybės vadybos metodai ir modeliai*. Vilnius.
38. Serafinas, D. (2011). *Kokybės vadybos teorijos praktinis taikymas*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
39. Šimkus, A., Pilelienė, L. (2010). Sporto paslaugų kokybės vertinimas: teorinis aspektas. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*.
40. Tricker, R. (2016). *ISO 9001:2015 Audit Procedures*. Fourth edition. Routledge, London and New York. Žiūrėta 2019-12-11 internete: https://books.google.lt/books/about/ISO_9001_2015_Audit_Procedures.html?id=fE6TDAA_AQBAJ&redir_esc=y

41. Urvikis, M. (2014). Viešųjų paslaugų tyrimų kryptys: kokybinio požiūrio plėtros poreikio pagrindimas. *Viešoji politika ir administravimas*. Nr. 2/2014, Vol.12, Nr. 2., p.290-306.
42. Vanagas, P. (2004). *Visuotinės kokybės vadyba*. Kaunas: Technologija.
43. Žalimienė, L. (2001). Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai. *STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. Vilnius. Nr. 1. p. 99-102.
44. Žalimienė, L. (2003). *Socialinės paslaugos*. - Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija, 180 p. - ISBN 9986-19-530-6.
45. Žalimienė, L., Skučienė, D., Junevičienė, J., Gataulinas, A. (2013). *Profesinė gerovė socialinio darbo paslaugų sektoriuje*. Vilnius: Lietuvos socialinių tyrimų institutas.
46. Žėkienė, A. (2014). *Vadybos tobulumo modelis*. Kvalitetas EFQM. Žiūrėta 2020-08-10 internete: <http://qualityassociation.lt/wp-content/uploads/2014/11/EUROPoS-KOKYB%C4%96S-VADYBOS-FONDO-TOBULUMO-MODELIS-EFQMVIE%C5%A0OJO-SEKTORIAUS-INSTITUCIJOJE.pdf>
47. Чепляев В., Романов П., Ярская-Смирнова Е., Чуева Е., Крупец Я., Чеглакова Л. (2007). Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения. *Московский общественный научный фонд*. p. 38-82.
48. Дубич К. В. *Механізми державного управління якістю соціальних послуг в Україні*. Prieiga internetu: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnadu_2014_1_13
49. Гребя Р. *Реформирование системы социальных услуг в Украине: механизмы и инструменты*. Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України, 2017.
50. Goremičyna V. (2016). Моніторинг та оцінювання якості та ефективності соціальних послуг: прикладний аспект. *Демографія та соціальна економіка*, № 3 (28)
51. Андріївна М. (2018). Особливості формування сучасної системи надання соціальних послуг: українська реальність. *Науковий журнал «ЛОГОΣ. Мистецтво наукової думки»* • №1 • Грудень.

SUMMARY

Assessing the quality of social services provided to the old and the elderly

INTRODUCTION

Problem and relevance of the research. Population aging is the biggest change which all countries of the European Union are facing. Demographic aging is due to long life expectancy and declining birth rates, leading to profound changes in the structure of the population. The number of elderly people is growing, they are becoming more important for the economy, human communities, their needs and expectations are growing (Gudžinskienė, Mačiukienė, 2011). According to the data of the Lithuanian Department of Statistics (2019), the number of elderly persons (65 years and older) in the Republic of Lithuania since 2015 increasing: 2015 - 144 036; 2016 - 146 482; 2017 - 151 223, 2018. - 155 137, 2019 - 155,351 (Statistics Lithuania, 2019). The vulnerability of the elderly, the social care of the elderly and the desire to ensure their quality of life are important issues, as changes in the age structure are projected to increase the number of older people in Lithuania (Orlova, 2014). The rapid aging process leads to situations where old and the elderly can no longer take care of themselves, face health problems, and feel insecure. It is not uncommon for the elderly to lose loved ones, making their social environment particularly narrow. These changes lead to the need to assess the quality of social services provided to the elderly people.

The evaluation of the quality of social services is not widely analyzed in the scientific discourse. Gudžinskienė, Gečienė (2018) analyzed the quality of social services from the point of view of the heads of institutions providing social care services. The research is carried out using the EQUASS methodology, dividing the quality principles into smaller quality criteria. The authors emphasize that quality is often assessed by analyzing the rationality, efficiency and price-quality ratio of social services provided, but there is no quality assessment system. Melao, Bastida (2019) emphasizes that quality management has been defined as a management philosophy that emphasizes the continuous improvement of organizational processes, culture, products, and services to meet or exceed customer expectations. Multi-sector organizations around the world use several service quality management models. Among the most popular service quality models are the Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) and the European Foundation for Quality Management (EFQM) competency models. Although the empirical evidence is not completely consistent, the implementation of these models leads to better financial and non-financial performance in the organization. The European Quality in Social Services (EQUASS) EQUASS quality system is applied in social service institutions, the implementation of the principles of which is analyzed in the authors' study.

Scientific sources do not extensively analyze the assessment of the quality of social services in Ukraine. Dubič (2014) analyzes the factors (internal and external) that determine the implementation of social service quality management. The situation of quality management of social services in Ukraine is assessed negatively. This is due to the shortcomings of the legal regulation system of public administration mechanisms of social services (licensing, standardization, certification, financing, conclusion of social contracts, etc.). Particular attention is paid to the need to address shortcomings that make it impossible to implement some provisions of the Law on Social Services of Ukraine. The study identified priorities for improving the quality management of social services in Ukraine, highlighting the need to develop active practices and interested parties involvement in assessing the quality of social services.

As Nykolaieva (2019) points out, Ukrainian society has inherited a well-developed and expensive system of social services, which includes various state institutions belonging to different departments. Billions of hryvnia in the budget were spent on social services, social services were not fully provided, and recipients of social services were almost separated from the family and society. Changing public policy priorities to address these issues requires not only the adoption of law, but also their practical implementation at all levels and, most importantly, at the local level, as well as the reform of the public administration system. The study analyzes the preconditions and peculiarities of the implementation of the social services system's reform in Ukraine. The conceptual foundations of deinstitutionalization reforms in Ukraine are emphasized. In Ukraine's social policy, deinstitutionalization has become a key priority, in particular through the implementation of social protection for orphaned children, as well as the provision of social services for the elderly.

The study conducted by Goremykina (2016) emphasizes the need for the participation of social service recipients and social service workers in the monitoring and evaluation of social services to ensure the high quality of social services provided. Particular attention is paid to assessing the quality and adequacy of resources of social service organizations. The approach set out by the authors can be incorporated into a common monitoring and evaluation system for social services, which will allow an objective and comprehensive assessment of the efficiency and quality of the social services system. It can be used at all levels of government, from the specific area of social services at the level of the institution to the formulation of Ukraine's social policy.

This study aims to answer the problematic questions: how is the quality of social services for the old and the elderly assessed in Lithuania? What are the principles by which a social worker evaluates the quality of social services?

The object of the research is the quality of social services provided to the old and the elderly according to the evaluation of social workers.

The aim of the study is to analyze the quality assessment of social services provided to the old and the elderly in Lithuania.

Tasks:

1. To analyze the quality system of social services and evaluation models by applying theoretical analysis.
2. To reveal the principles of quality of social services for the old and the elderly by applying qualitative research methods.
3. To identify the evaluation of the quality of social services provided to the old and the elderly in Lithuania.
4. Based on the analysis of the results of the empirical research, identify opportunities for improving the quality of social services for the old and the elderly.

Research methodology and methods: The research of the final work is based on the theories of constructivism, social constructivism and systems. Theories of constructivism and social constructivism highlight the importance of assessing the quality of social services for the elderly and the elderly and their impact on the organization and continuous improvement of social services. Systems theory allows us to look at the assessment of the quality of social services as a complex process in which both social workers and patients are involved in assessing and improving the quality of social services for the old and the elderly. The following research methods were used in the work: analysis of scientific literature, operationalization of the research object, written survey with open-ended questions, qualitative content analysis.

Research participants. A total of 12 social workers working with the old and the elderly participated in the study. The survey was conducted in Lithuanian social service institutions in October – December, 2020. The sample of the study was selected using a non-probabilistic convenient sampling method in the context relevant to the study, only those social workers who work in institutions providing social services for the elderly and the elderly participated in the study.

THEORETICAL PART

From the point of view of social work and social gerontology, one of the most important problems is the organization and provision of social services taking into account the needs of the elderly and the possibilities to create conditions for active and healthy aging. For an aging society and social integration, social service providers operate on the basis of two main objectives: 1) to organize and provide social services to older people that support a person's independence, social and physical activities; 2) to ensure the needs of social care and nursing (Lukamskienė, Budėjienė, 2013).

In the definition provided by the Ministry of Social Security and Labor of the Republic of Lithuania (2019), social services are described as “services that provide assistance to a person or family member due to age, disability, social problems, (family) life and to participate in public life ’

Social services are based on statutory and voluntary social security schemes, organized in a variety of ways to provide services covering social risks related to health, aging, accidents at work, unemployment, disability; other services enabling a person to maintain social cohesion and facilitate social integration into society. These services are designed to help people who are unable to overcome personal problems or crises on their own; include actions to enable the people concerned to fully integrate into society (rehabilitation, immigrant language training) and to enter the labor market (vocational training and reintegration); also complements and supports the role of families in caring for the youngest and oldest members of society; includes actions to bring together people with long-term health problems or unable to live independently; services also include social housing for disadvantaged citizens.

In Ukraine, social service centers and institutions provide social services to citizens in difficult living conditions and in need of external assistance at their place of residence, hospital and day center. The activities of institutions providing social services must meet the criteria for the activities of entities providing social services. Social services are governed by the Constitution and laws of Ukraine, decrees of the President of Ukraine and resolutions, acts of the Cabinet of Ministers of Ukraine, decrees of the Ministry of Ukraine, social policy of Ukraine, acts of other central and local executive and local authorities (Morgai, 2019).

According to the Ministry of Social Policy, in Ukraine there are about 2 million married couples aged 60 and over and more than 2 million elderly people living alone or separately from children. Among them 754 thousand persons in need of various types of home care, including more than 300 thousand belong to the 75-80 age group. Studies show that 80% of people aged 75 and over cannot live without extra help. The local social care system is traditionally focused on the care of socially vulnerable people in inpatient facilities and care homes (Nykolaieva, 2019).

The system of social services in Ukraine is primarily regulated by the Law of Ukraine on Social Services, which enshrines the principles of the system of social services, as well as the provision of social services accompanying the peculiarities of laws governing social security and social services for various categories of citizens. From 2020 January 1 a new version of the Law on Social Services entered into force, which was supplemented with certain provisions:

- defines the system of social services, its participants and stages;
- describes in detail the powers of central and local authorities;
- establishes the requirements for the formation of registers of social service providers and recipients, service classifiers;
- defines the stages of organization, planning and financing of social services

As Andriivna (2018) points out, the modern system of social services in Ukraine should provide such social support to individuals, social groups that would help create conditions for independent solution of life problems, restore lost skills and functions, overcome or reduce the negative consequences. In Ukraine, it is planned to improve the quality of social services by informing the population about social services; introduction of state social service standards; establishment of criteria for the activities of entities providing social services, introduction of a mechanism for monitoring and quality control of social services. In Ukraine, relevant state standards are being developed and approved, which can be applied in the organization and provision of social services, monitoring of social services and quality control. In addition, documents have already been prepared detailing the mechanism for setting the tariff for paid social services for the population.

The research methodology is based on the following essential concepts, approaches and theories:

- This study takes the view that social service providers and consumers may have different understandings of the quality of the social service provided. Clients of social services often have pre-formed expectations about a particular service and the continued use of the services will depend strongly on whether the client's expectations are met. Therefore, the provider must strive to meet the expectations of the provided social services or inform him / her in such a way that the client forms his / her expectations in parallel with the received services (Andrijauskaitė, 2015; Davydyuk, 2018).
- the research is based on the concept of social services quality assessment, which includes orientation to the person, his / her individual needs and general features of service quality, results orientation, complexity and continuous improvement. The quality of social services does not exist in itself, it is created by the organization, employees and service users and partners together. In order to ensure the quality of provided services, social service

organizations follow the established international standards and quality assessment systems. EQUASS is a quality system for social services, the main goal of which is to ensure that the provided social services are clear and measurable (Melao, Bastida, Marimon, 2019).

- The paradigm of constructivism. The social world is the result of people's activities and their creativity. The social world is made up of many intertwined knowledge and knowledge systems. This knowledge is perceived as man-made interpretations, meanings or meanings given to the phenomena of the social world. Social constructivists examine, for example, how employees in an organization socially construct informal rules of cooperation, who participates in creating and “imposing” them as objective to other members of the organization, how these rules relate to formal rules, and whether all members are equally involved in creating them. and in the reconstruction process. Research methods are usually observation, interviews with employees. In this final work, the peculiarities of social services quality assessment, shortcomings of social services quality and areas for improvement, the concept of provided social services quality and the specifics of provided services are analyzed using semi structural interview method (Kardelis, 2002).

THE RESEARCH RESULTS

The research methodology is based on the following essential concepts, approaches and theories:

The paradigm of constructivism. The social world is the result of people's activities and their creativity. It is created (constructed), but not given, given. The social world is made up of many intertwined knowledge and knowledge systems. This knowledge is perceived as man-made interpretations, meanings or meanings given to the phenomena of the social world. Social constructivists examine, for example, how employees in an organization socially construct informal rules of cooperation, who participates in creating and “imposing” them as objective to other members of the organization, how these rules relate to formal rules, and whether all members are equally involved in creating them. and in the reconstruction process. Research methods are usually observation, interviews with employees. In this final work, the peculiarities of social services quality assessment, shortcomings of social services quality and areas for improvement, the concept of provided social services quality and the specifics of provided services are analyzed by the interview method (Kardelis, 2002).

The paradigm approach of social constructivism in social work starts from the perspective of the recipient of social services himself and his situation, which is recognized as equal in assessing needs and drawing up an action plan. In the analyzed work, the postulates of the social constructivism paradigm are applied in analyzing the perception of social service recipients and social service employees about the quality of social services, cooperation of social service system participants in improving the quality of provided services. One of the main postulates of the social constructivism paradigm is the creation of knowledge in the presence of close interaction and equal participation of participants. New knowledge about old people with disabilities and / or families, needs, etc. are developed in collaboration with professionals (social workers, physicians, etc.). Therefore, the theory of social constructivism can be applied by identifying the advantages and disadvantages of the quality of social services and predicting the trends of continuous improvement of the quality of services.

Systems theory includes a systematic approach, according to which the process of providing social services to the old and the elderly sees not only the individual client, but also his family and immediate environment as interconnected, interacting and interdependent elements. Therefore, when assessing the quality of social services, it is necessary to take into account not only the needs and expectations of customers, but also the needs of the immediate environment. Systems theory also highlights inter-institutional cooperation to improve the quality of social services provided.

The research methodology was based on theories of constructivism, social constructivism and systems, which at the theoretical and practical level complement each other in order to reveal the

areas of improving the quality of social services for the elderly and the elderly. Based on the above theories, operationalization (finding empirical indicators reflecting the research object) and a research instrument were developed. Interpreting the data of the written survey according to the categories and paradigms singled out in the operationalization, the components and indicators of the quality of social services for the old and the elderly emerged.

The applied research method – semi structural interview. According to Prakapas, Butvilas an interview is defined as a sincere, open conversation. The key element is the question. It can be open (usually) or structured. The purpose of the interview is to allow the "other" to enter the individual's world. Quality is paramount here, but not quantity. Understanding, respect, compassion is necessary. During the interview, the informant is questioned orally. His answers are recorded on a questionnaire, answer sheet or recorded on a dictaphone and then decoded. According to Gaižauskaitė, Valavičienė (2016) interview is a form of communication between the researcher and the research participant, and the interview takes place by asking questions and answering them. Qualitative interviews aim to obtain data that meet the objectives of qualitative research. This thesis uses a semi-structured written interview.

Data analysis methods: The qualitative content analysis method was chosen for the processing of the research data. In this method, the object of research is revealed by the values named by the research subjects and the topics arising from these values, without prior theoretical concepts, categories and allows to avoid superficiality in the analysis of data (Flick, 2009; Kardelis, 2007). Qualitative content analysis helps to understand: how the phenomenon is perceived by the researcher, reflecting on his / her experience, based on the questions asked by the researcher; what are the ways of research thinking, understanding, projected into the research phenomenon and what are the possibilities and limitations of applying the acquired knowledge, skills and abilities in activities or social reality (Gurevičius et al., 2009).

The material obtained during the interviews was reduced so as to preserve the essential content, which was further clarified, explained, certain concepts were singled out, later these data were structured - the text is filtered, divided by content, forms, topics. The main tool and core in analyzing the data obtained during the interviews is the categorization system. The data of the qualitative study were organized around the central questions, each unit of analysis was coded, categories were distinguished, and during the data analysis it was checked how much the data fit or did not fit the expected categories. The research data were presented using excerpts from interviews without editing authentic statements. The sign in the citation <...> means that part of the language of the study participants is omitted. In accordance with the principle of confidentiality, the participants in the study were identified using a coding system.

After analyzing the provided subcategories and assigned statements, it was found that complaints about the provision of social services are recorded by various means of communication: complaints are submitted in writing, it is possible to submit complaints anonymously through the suggestion / complaint box. Social service providers also use the latest information technology and complaints can be submitted through a Facebook social network account created by the institution. Analyzing the statements of the subcategory of positive and negative aspects of services, it was found that the positive aspects of the services provided are: flexibility in meeting customer needs, emphasis is placed on social institutions that are not afraid of innovation, focused on people and their needs. However, in the opinion of the informants, there is a lack of staff training, more effective inter-institutional cooperation, and a lack of social services funding. Informants pointed out that the main problems in the provision of social services are related to staff shortages, excessive workload, stressing that the achievements in working with clients are not always noticeable. Attention is also paid to problems related to clients, some residents of social care institutions consume alcohol, try to use violence against employees, do not follow the procedure established by the social institution.

After analyzing the results of the interviews, it was established that in order to improve social services quality, the opinion of customers is listened through surveys, joint meetings, discussions and conversations with customers and their relatives. Clients and their relatives are encouraged to participate in improving the quality of the social service provider. The expectations, opinions, remarks, wishes, statements and complaints of the service users are taken into account. Clients of social institutions often go on trips, organize activities (artistic, musical), arrive guests, students, volunteers. The involvement of the population in the activities - improvement of daily skills, improvement of personal hygiene skills is constantly improved. Employees participate in service quality improvement initiatives, contributing to the implementation of the institution's vision, mission and values in their daily work. It is also remembered that service users or their relatives are also involved in the planning, delivery and evaluation of services, sharing their accumulated life experiences, knowledge and stories, which are integrated into society. Employees are encouraged to share their experience, improve their qualifications and apply the acquired knowledge to improve the quality of social services provided for elderly clients.

Analyzing the results of the study related to continuous improvement, a category is distinguished: improvement of the quality of social services, which is divided into two subcategories - changes related to customers and changes related to the organization. Customer-related changes include the development of recreational services for the elderly, the organization of more interesting, diverse leisure time. It is necessary to promote the social life of the elderly so that they do not feel lonely and excluded, to encourage the involvement of the elderly in a wider range of activities. It is necessary to promote cooperation with clients' relatives, as well as to educate clients about the

provided social services. Organizational changes include improving the funding of social service institutions. In order to improve the quality of provided social services, it is worth starting with social workers, encouraging them to improve their knowledge by working with the old and the elderly: informing clients about changed laws, services in the institution, creating equal opportunities. Interinstitutional cooperation, sharing of experience and knowledge should be encouraged. Institutions providing social services should pay more attention to the standardization of activities, the implementation and application of quality standards in the activities of the organization. In order to improve the quality of social services, more attention should be paid to what kind of people enter the institution providing long-term social services, to this day there are a number of cases when a person can receive similar services in their home, independent living. Customer needs should be assessed by more professionals.

Because the interviews in this paper were conducted using the applied EQUASS methodology, research using the EQUASS quality approach is analyzed and compared. The study conducted by J. Gečienė, V. Gudžinskienė (2018), which assesses the quality of services provided by social care institutions working with the elderly, includes the application of the EQUASS model to the social sector and the quality of services provided by social care institutions working with the elderly evaluation using the EQUASS methodology.

Analyzing the orientation towards the person, the authors pointed out that the service provider provides services that correspond to the individual choice, needs and abilities of the service recipients. The results of the interviews conducted in this work confirm that the needs and expectations of each person must be taken into account in the provision of general and special social services. The provision of social services must be individualized. Assessing the quality of social services encourages communication and cooperation with clients in order to identify the needs of social service recipients and their relatives.

The analysis of the statements of the complexity category revealed that the results of the research reveal that the social service provider identifies and reviews the service provision process, ensures continuity of services, proves that services are provided based on vision and mission, social care institution applies staff development measures duties and functions. The results of the study conducted in this work revealed that informants look at the complexity of services from a different perspective. According to the informants, the complexity of social services is ensured by evaluating cooperation with other institutions: local and external institutions. The results of the study also showed the need for closer relations with municipalities, other social institutions, and the country's ministries, and it is important to pay attention to the challenges posed to the social services system by the pandemic situation.

Results orientation category includes statements: the social service provider takes action to improve performance and performance, managers inform employees about the results of the effectiveness of the services provided. The results of the interview reveal that social service institutions not only use the staff of a social institution to provide social services, but also promote inter-institutional cooperation, volunteering, and ensure that the needs of clients are taken into account. However, it was found that there is a lack of qualified staff, excessive workload, and hostility from customers. In their activities, social institutions set quality standards, share experiences in the community, as well as disseminate information about the services provided and achievements on social networks.

The category of continuous improvement includes - the quality of provided services must be continuously improved in order to meet the needs of the residents of the care home and their relatives; the partnership in social care institutions is either not being developed effectively or employees are not well informed about it. Meanwhile, the results of the research revealed that the partnership in social care institutions is developed, volunteering is encouraged in the institutions, the needs of clients and relatives are taken into account, and the participation of clients of social institutions in the activities is encouraged. The contribution of employees to the process of continuous improvement is noticed and emphasized, and the implementation of quality standards is emphasized.

Studies by other authors emphasize that the main external factors influencing the process of quality management of social services include: regulatory and legal support in this area; social politics; economic factors (market conditions, competition, economic development, etc.); technological factors (modern technologies, innovations, etc.); demographic situation (population, aging, mortality, etc.). The results of the interviews highlighted the excessive workload, lack of competence and qualifications of the employees. The main factors of the internal quality management process of social services include: financing; logistical support; staff; information and analytical assistance. These factors form the “basis” of the social services quality management process. Important components of the social services quality assessment process are: definition of goals and objectives; planning; development of strategies for the provision of social services and their implementation; monitoring, evaluation and internal control of the quality of social services; continuous improvement of social services (Dubič, 2014). The results of the interview confirm the need for the participation of the entire community of the social institution in the provision of social services and in the improvement of the quality of the provided services. Clients also need to feel part of a social institution. It is important to encourage clients and their relatives to express their opinion about the services provided, to provide suggestions for the improvement of social services. Organizations facilitate the submission of opinions in writing and in direct communication with social workers and coordinators.

Summarizing the research, it was found that the quality of social services is assessed favorably, internal and external resources and sources are used to assess the quality of social services, and inter-institutional cooperation is carried out and promoted. The results of the interview revealed that the social services provided in the institutions providing social services are sufficient, the services are focused on meeting the needs and expectations of the person. However, informants believe that the quality of services provided in the institution can be improved. The quality of social services does not exist in itself, because it is created by the institution, service users, employees and partners, therefore, in order to achieve changes and improve the quality of services, equal treatment of all components involved in it is appropriate. In order to improve the quality of social services, it is worth starting with social workers, encouraging them to improve their knowledge, informing employees about innovations, and the organisation's cooperation with other institutions should be encouraged.

CONCLUSIONS

1. After analyzing the system of social services in Lithuania and Ukraine, it was established that the system of social services in Lithuania and Ukraine includes general and specialized services that are adapted to members of society with different needs. Social services are provided both inpatient and at home. In Ukraine, the system of providing social services is being improved and reformed, but many problems are related to the financing of the system and the service quality management mechanism. The analyzed models of social service quality assessment emphasize the needs of the client, but they must be coordinated with the activities offered by the institution. The evaluation of the quality of services in institutions providing social services must have the purpose - to change, improve, supplement the provided services, otherwise such evaluation will be completely inappropriate.

2. After evaluating the obtained research results, the principles of quality of social services for the elderly and elderly were revealed, which ensure the quality of social services: person orientation, results, complexity and continuous improvement. These principles ensure that it is important to emphasize the satisfaction of cooperation, customer needs and expectations, methods of assessing the quality of social services, and the application of results to improve the quality of social services. These principles allow for more efficient organization of the activities of social service institutions, accessibility, continuity of services, which reveals that the institutions are committed to continuous learning, to improve social services to meet the needs of clients and their relatives.

3. Summarizing the results of the interviews, it was established that the provided social services include a complex of social services. The aim is to create an environment for older people where they can feel safer, where they are cared for. Attention is also paid to the nutrition, hygiene, home care of the elderly, organized leisure and social activities. The assessment of the quality of social services takes into account the competence of employees providing social services, the evaluation, improvement and publicization of the results of activities and service quality, and ensuring the satisfaction of individual needs of service users and continuity of services. Due to the need for and improvement of social services, the elderly can submit proposals in writing or during individual direct contact with the coordinator or social worker. Given the consequences of the pandemic, social institutions would like to see greater and closer cooperation with the institutions, comprehensive training could be provided, and guidelines could be provided on how to work specifically in care facilities during the quarantine period, as each institutions sends recommendations according to its area of activity.

4. After evaluating the obtained research results, it was established that the obtained research results qualitatively supplement the available knowledge about the improvement of the quality of social services, social workers feel a strong responsibility for the quality of social services. The

research also revealed that the satisfaction of the service recipient and relatives with the provided social service is inseparable from the service provider's well-being and satisfaction with the quality of the services provided by him / herself. Therefore, in order to improve the quality of social services, it is important to increase the satisfaction of social service recipients with the quality of services, as well as to promote the professional development of social workers and the regulation of workload. Based on the results of the research, the theory of social services quality assurance could be supplemented with informants' insights on successfully implemented social service provision ideas, good practices, implementation of standards to ensure high quality of provided services.

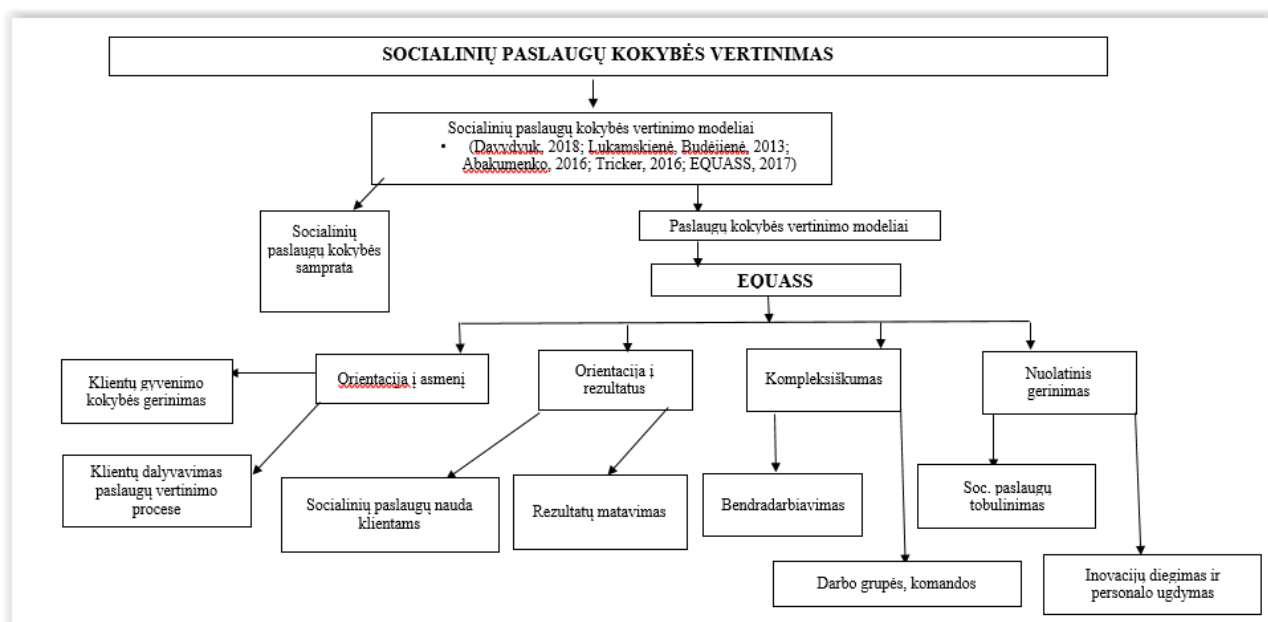
RECOMMENDATIONS FOR SOCIAL SERVICES

Based on the results and conclusions of the study, the following suggestions for improvement can be made:

1. In order to improve the quality of provided social services, it is recommended to promote the improvement of social workers, especially to improve the existing competence and knowledge in working with the elderly and the elderly: informing clients about changed laws, services in the institution, creating equal opportunities.
2. At the level of social care institutions, it is recommended to research and analyze the problems of workload of social workers, to identify the causes of excessive workload, and to provide for measures to improve the use of working time.
3. Social service providers should pay more attention to the standardization of activities, the implementation and application of quality standards in the activities of the organization.
4. At the level of social workers, it is recommended to develop and record the criteria for assessing the quality of social services, to analyze the obtained results of assessing the quality of social services, to look for innovative ideas for improving the quality of social services.

PRIEDAI

TYRIMO OBJEKTO (OPERACIONALIZACIJA)



**APKLAUSA RAŠTU SU SOCIALINIAIS DARBUOTOJAIS, DIRBANČIAIS SU SEN AIS IR
PAGYVENUSIAIS ASMENIMIS**

Kokybinio tyrimo apklausos raštu klausimai (socialiniams darbuotojams)

Socialinių paslaugų kokybės samprata	Kokias socialines paslaugas pagyvenusiems žmonėms teikiate? Kaip suprantate socialinių paslaugų kokybę? Kaip vertinate teisinį socialinių paslaugų reglamentavimą? Kurios socialinių paslaugų sritys turėtų būti aiškiau detalizuotos? Kokias priemones ir metodus taikote vertindami socialinių paslaugų kokybę?
Paslaugų kokybės vertinimas pagal EQUASS modelį	
Orientacija į asmenį	Apibūdinkite Jūsų teikiamų socialinių paslaugų vartotojų grupes. Kurios socialinės paslaugos yra labiau pageidaujamos pagyvenusių žmonių tarpe? Kokias būdais pagyvenusieji asmenys gali teikti pasiūlymus dėl socialinių paslaugų poreikio arba socialinių paslaugų gerinimo? Kurios socialinės paslaugos užtikrina vartotojų gyvenimo kokybės gerinimą?
Orientacija į rezultatus	Kokiais būdais yra fiksuojami nusiskundimai dėl socialinių paslaugų kokybės? Kokius teigiamus ir neigiamus socialinių paslaugų sistemos jūsų įstaigoje aspektus galėtumėte išskirti? Kokios yra pagrindinės problemos su kuriomis susiduriate Jūsų įstaigoje? Kurios iš minėtų problemų yra prioritetingos. Kokius socialinių paslaugų pasiekimus bei gerą patirtį galite išskirti jūsų įstaigoje? Pagrįskite pavyzdžiais.
Kompleksiškumas	Su kokiomis įstaigomis bendradarbiaujate teikdami socialines paslaugas pagyvenusiems žmonėms? Su kuriomis įstaigomis bendradarbiavimas galėtų būti glaudesnis?
Nuolatinis gerinimas	Kokiu būdu pristatomi ir aptariami socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai? Kokiu būdu gauti rezultatai pritaikomi socialinių paslaugų kokybės gerinimui? Pateikite pavyzdžių. Kokiais būdais yra ugdomas socialines paslaugas teikiantis personalas tam, kad užtikrinti aukštą paslaugų kokybę? Jūsų nuomone kokias socialinių paslaugų senias ir pagyvenusiems žmonėms sritis reiktų gerinti ir tobulinti? Kokie turėtų įvykti pokyčiai gerinant socialinių paslaugų kokybę? Pagrįskite savo nuomonę.
Demografiniai klausimai	Užimamos pareigos, darbo vieta, bendras socialinio darbo stažas

PIRMINĖS KATEGORIJŲ LENTELĖS

1 lentelė

Socialinių paslaugų kokybės samprata

Kategorija	Subkategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinių paslaugų teikimas	Bendrosios socialinės paslaugos	<p>Teikiu priežiūra! Taip pat stengiuosi sukurti tokią aplinką pagyvenusiems žmonėms, kur jie galėtų jaustis pakiliai ir jų veidus puoštų plačios šypsenos. Senjorų namuose aš rūpinuosi jų mityba, higiena, namų priežiūra.</p> <p>Jiems teikiama kompleksinė, nuolatinė specialistų pagalba (informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, maitinimo organizavimas, asmeninės higienos ir priežiūros, transporto organizavimas).</p> <p>Teikiame bendrąsias socialines paslaugas – informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, transporto organizavimas, asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas, sociokultūrinių paslaugų organizavimas, sveikatos priežiūros paslaugos, maitinimo organizavimas, aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais ir avalyne, religinių apeigų organizavimas</p>	9
	Specialiosios socialinės paslaugos	<p>Ilgalaikė socialinė globa senyvo amžiaus ir suaugusiems asmenims su negalia</p> <p>Į globos namus nukreipiami asmenys, kuriems nustatytas ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos poreikis, reikalinga nuolatinė slauga ir (ar) priežiūra ir kuriems teikiamos socialinės paslaugos į namus yra neefektyvios.</p>	6
	Socialinių paslaugų reguliavimas	<p>Vertinu teigiamai. Pasiūlymų dėl detalizavimo neturiu</p> <p>Teisinis socialinių paslaugų reglamentavimas Lietuvoje yra sudėtingas. Pvz., socialinių darbo krūvis yra didelis, ir neatsižvelgiama į įstatymą. Socialinių paslaugų tikslai orientuoti į asmens gyvybinių poreikių tenkinimą, neapima asmens gebėjimų patiemis spręsti iškylančias problemas stiprinimo, susieto su užimtumu.</p> <p>Nevertinu teisinio socialinių paslaugų reglamentavimo, prisitaikome ir stengiamės dirbti kaip reikalauja įstatymai. Mus labiau liečia individualus darbas su senyvo amžiaus asmenimis, tai mums ir yra aktualu, norėtusi daugiau aiškumo dėl ISGP planų pildymo reikalavimų.</p> <p>Teisinis socialinis paslaugų reglamentavimas mano nuomone yra pakankamai aiškiai išdėstytas, juo nuolat vadovujamės ir pritaikome kasdieniniame darbe.</p>	8

Socialinių paslaugų kokybė	Kliento poreikių užtikrinimas	Man darbe kokybė tai patenkinti kliento lūkesčiai ir ilgalaikė draugystė su žmogumi Manau, kad socialinių paslaugų kokybė, tai paslaugos, kurios užtikrina asmens poreikius ir leidžia jam jaustis visaverčiu visuomenės nariu. Dar tinkamas paslaugų teikimas, atsižvelgimas į paslaugų paklausą.	9
	Paslaugų atitiktis standartams	Nuostatų, normų ir kriterijų atitiktis <...> paslaugų teikimas pagal teisės aktų reikalavimus. Paslaugų kokybę galima apibūdinti pagal tai, kokie yra paslaugų gavėjo poreikiai ir lūkesčiai, ar jie yra patenkinami. Kokybei pasiekti yra keliami tam tikri reikalavimai, tačiau kokybę tiek paslaugų gavėjas, tiek pati įstaiga supranta skirtingai. Mano nuomone, socialinių paslaugų kokybė – nuolatinis teikiamų paslaugų tobulinimas, vertinimas, analizuojant grįžtamąjį ryšį, įtraukinat paslaugų gavėjus, darbuotojus.	6

2 lentelė

Socialinių paslaugų kokybės vertinimo metodai

Kategorija	Subkategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinių paslaugų kokybės vertinimo metodai	Vidiniai vertinimo metodai	Pokalbiai su paslaugų gavėjais, jų apklausa pasitelkiant anketas (atsižvelgiant į paslaugų gavėjo galimybes ją užpildyti), pokalbiai, anketinės darbuotojų apklausos. Anketinė ar individuali darbuotojų ir paslaugų gavėjų apklausa. Siekiama įvertinti savo veiklos trūkumus ir pasiekimus. Kiekvienais metais paslaugų gavėjams ir jų artimiesiems yra pateikiamos anketos, kuriomis siekiama išsiaiškinti kaip asmenys vertina socialinių paslaugų kokybę ir gyvenimo kokybę globos įstaigoje. Individualūs pokalbiai su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais, darbuotojais. Apklausos raštu.	9
	Išoriniai vertinimo metodai	Šiuo metu dalyvaujama EQUASS kokybės sertifikato įsidiegame procese, esam apsirašę kokybės koncepciją, kas met ją tobulinsime išsikelsime ir matuosime savo apklausų kokybę skirtingose srityse, šiais metais esam apsibrėžią vertinti gyvenimo kokybę gerovės srityje, tai kokybinio tyrimo metu analizuoti kiek emocinė dvasinė, fizinė ar materialinė gerovė Taikome socialinių partnerių apklausas. Pasitelkiame išorinius auditorius	3

Socialinių paslaugų būtinumas

Kategorija	Subkategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinių paslaugų būtinumas	Bendrųjų paslaugų poreikis	Klientų labiausiai pageidaujamos paslaugos yra, atstovavimas, tarpininkavimas, palyda, ilgalaikė ir trumpalaikė socialinė globa. Užimtumo, sociakultūrinio, laisvalaikio paslaugų. Bendravimas su artimaisiais, globos namų darbuotojais, bendruomene. Gal galima būtų išskirti šias paslaugas: informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, atstovavimo, sociokultūrinės, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas. Individualus bendravimas; pagalba padedant atkurti, palaikyti socialinius ryšius; saugių, orių gyvenimo sąlygų sudarymu.	8
	Specialiųjų paslaugų poreikis	Priežiūra, apsipirkimai, patarimai, laisvalaikis, pasivaikščiojimai Sielovada, sveikatos priežiūros bei slaugos paslaugos. Integralios paslaugos (slauga ir globa) asmens namuose, paslauga parenkama, kurios atsininka jų poreikius.	5

Pasiūlymai dėl socialinių paslaugų poreikio

Kategorija	Subkategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Pasiūlymai dėl socialinių paslaugų poreikio	Raštu pateikiami pasiūlymai	Raštu kreipiantis į seniūniją ar socialinės paramos ir sveikatos skyrių. Taip pat yra skundų dėžutė, žino kada ir kur gali kreiptis pagalbos ar iškilus bet kokiems kitiems klausimams. Vertinant paslaugas-Paslaugų gavėjai gali teikti pasiūlymus ir skundus per anoniminę pasiūlymų ir skundų dėžutę, telefonu Susirinkimų, užimtumo susitikimų metu, apklausos raštu	9
	Pasiūlymų pateikimas individualaus kontakto metu	Paslaugų gavėjai, kas tris mėnesius renkasi bendruomenės susirinkimuose, ten išsako savo pageidavimus ir pasiūlymus, nusprendžiama kartu pasitarus, kaip reiktu elgtis vienu ar kitu atveju ir vertiname ar pavyko tai kas nuspręsta įgyvendinti. Įstaigoje savo pasiūlymus ir pageidavimus asmenys gali teikti tiesiogiai socialiniam darbuotojui, administracijai, gyventojų tarybos nariams Tiesiogiai individualaus kontakto su socialiniu darbuotoju metu	5

Socialinių paslaugų kokybės nusiskundimai

Kategorija	Subkategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinių paslaugų kokybės nusiskundimai	Nusiskundimų fiksavimas	Pasako žodžiu, parašo laišką jų giminaičiai. Per Facebook paskyrą Raštu, žodžiu. Anoniminė nusiskundimų dėžutė Tiesiogiai administracijai, per skundų/pageidavimų dėžutę, el. paštu, telefonu, per „Facebook“ paskyrą.	10
	Teigiami ir neigiami paslaugų aspektai	Sunkiausia dirbti su agresyvaus būdo paslaugų gavėjais taip pat turinčiais senatvinę silpną protystę ar pan. Tokie asmenys linkę kaltinti darbuotojus įvairiais dalykais tokiais kaip vagystės, noru nenuodėti ir t.t.; reikalauja daugiau dėmesio trukdo darbuotojams tinkamai atlikti darbą. Labai sunku rasti instrumentus pamatuoti rezultatus, kad tikėtų sunkiomis ligomis sergantiems asmenims, šiuo metu turime tokių asmenų kurie nei kalba nei mato, negali įvertinti, tai tenka pasitelkti artimųjų ir darbuotojų vertinimus, bet tai tikrai negali atspindėti jų nuomonės. Teigiama kad matuojame rezultatus ir darome išvadas, taip suprantame paslaugų tikslingumą, ką reikia gerinti, ko atsisakyti. Konkrečių išskirti negalėčiau, tiesiog nuolat stengiamės dirbti kokybiškai, užtikrinti paslaugų gavėjų poreikius ir socialines paslaugas teikti kokybiškai.	8
	Socialinių paslaugų teikimo problemos	Kartais yra labiau atsižvelgiama į paslaugų gavėjo nuomonę, kuris yra neigiamai nusiteikęs darbuotojo atžvilgiu ir kaltina nebūtais dalykais. Šiuo metu susiduriame su Ekstremalios situacijos sunkumais, kai negalime teikti ir užtikrinti visų reikiamų paslaugų dėl griežtų apribojimų, draudimo ivykty iš įstaigų ir bet kam juose lankytis apart darbuotojų. Neįgyvendiname savo išsikeltus uždavinius ir negalėsime pamatuoti rezultatus. Matyti, kad kai kuriais atvejais klientų artimieji mažai suinteresuoti bendradarbiauti su darbuotojais, siekiama perkelti atsakomybę už artimųjų rūpinamasi centro darbuotojams. Klientai pageidauja, kad per minimaliai trumpą laiką būtų atlikta kuo daugiau paslaugų, maisto produktai turi būti perkami iš skirtingų parduotuvių. Darbuotojai turi išpildyti kliento pageidavimus ir tinkamai paskirstyti laiką, kad grafike numatytu laiku nuvyktu pas kitą paslaugų gavėją. Teigiami aspektai, kad paslaugos yra orientuotos į asmenį. Neigiamas aspektas – žmogiškųjų išteklių trūkumas, didelė dokumentacija. Komandinis darbas. Kartais kyla problemų dėl nesuskalbėjimo ir nesugebėjimo pasidalinti darbais.	6

Socialinių paslaugų teikimo geroji patirtis

Kategorija	Subkategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinių paslaugų teikimo geroji patirtis	Su organizacija susijusi geroji patirtis	<p>Įstaigos pasiekimas yra tai, kad diegiamas EQUASS. Ši sistema padeda įstaigai tobulėti, nes į ją įtraukti darbuotojai, klientai. Jiems teikiamos apklausos, supažindinami su soc. Paslaugų centro veikla, dokumentais. Darbuotojai aktyviai įsijungia į sistemos diegimą, reiškia savo nuomones, pasiūlymus, ta pati gali daryti ir klientai. Su šios sistemos įdiegimu pastebėta, kad darbuotojų bendradarbiavimas padidėjo, socialinių paslaugų prieinamumas ir pasiūla tobulėja ir didėja.</p> <p>Savanorystė. Esam akredituota įstaiga, kasmet sulaukiame nemažai savanorių iš gimnazijos, kurie baigia savanorišką tarnybą pas mus ir gauna iš Jaunimo departamento pažymėjimus. Savanorių indėlis labai pasiteisino, puikiai sutaria su mūsų gyventojais, įsijungia į bendrus projektus ir veiklą.</p> <p>Išskirčiau tai, kad įstaiga užtikrina darbuotojų mokymąsi: vieniems iš kitų; kvalifikacijos kėlimas dalyvaujant seminaruose, mokymuose ir kt.. Vienas iš prioritetų yra skleisti gerą patirtį interneto svetainėje.</p> <p>EQUASS kokybės standarto diegimas.</p> <p>Didėjantis darbuotojų kompetencijų kėlimas</p> <p>Įstaiga siekia įsdiegti Projektą „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“</p>	8
	Su klientais susijusi geroji patirtis	Teikiamos socialinės priežiūros paslaugas asmenims, kuriems nereikia nuolatinės, intensyvios priežiūros, sudarant jiems sąlygas savarankiškai tvarkytis savo asmeninį gyvenimą, stengiantis sudaryti namų aplinkos sąlygas.	7

Bendradarbiavimas teikiant socialines paslaugas

Kategorija	Subkategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Bendradarbiavimas teikiant socialines paslaugas	Bendradarbiavimas su vietos įstaigomis	Bendradarbiaujame su sveikatos priežiūros specialistais, policijos bei gaisrinės pareigūnais, savivaldybės darbuotojais ir kitais, kurie gali padėti išspręsti susidariusias paslaugų gavėjų situacijas. Partnerystės kuriamos, bendradarbiaujant su kolegomis, kai socialinių tinklų sukūrimas tarnauja geresniems socialinių darbuotojų darbo rezultatams. O bendradarbiavimas tarp socialinių įstaigų paskatina efektyvesnę visos socialinės pagalbos sistemos koordinavimą ir darbą. Socialinės paramos skyriumi, seniūnijomis, gydytojais, ligoninėmis, poliklinikomis soc. darbuotojais. Su seniūnijomis, socialinės paramos ir sveikatos skyriumi, rajono sveikatos priežiūros įstaiga, savivaldybės administracija ir t.t.	10
	Išorinis bendradarbiavimas	Su visa miesto bendruomene (užimtumui, kasdienybės pajvairinimui, savanorių pritraukimui ir pan.) bei kitomis socialinių paslaugų įstaigomis Lietuvoje. Pvz., Panevėžio darbo rinkos mokymo centru, Panevėžio miesto Centro bendruomene, Panevėžio miesto Stetiškių bendruomene, Lietuvos aklųjų bibliotekos Panevėžio filialu, Panevėžio saviugdos klubu „Auk“, Lietuvos samariečių Jurbarko krašto bendrija, Panevėžio LIONS klubu. Miesto parapija, Caritu, Viešąją biblioteką, Visuomenės sveikatos centru, Kultūros ir jaunimo centru	4

Rezultatų pritaikymas kokybės gerinimui

Kategorija	Subkategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Rezultatų pritaikymas kokybės gerinimui	Į klientus orientuoti rezultatai	<p>Išsakytus klientu pasiūlymus aptariame su darbuotais, sprendžiame ką ir kaip geriausiai galime padaryti ir teikiame pagerintą paslaugą</p> <p>Centro veiklą vertinant ir gerinant atsižvelgiama į paslaugų gavėjų lūkesčius, nuomonę, pastabas, pageidavimus, pareiškimus, skundus. Pvz., klientai dažnai vyksta į išvykas, organizuojamas užimtumas (meninis, muzikinis), atvyksta svečių, mokinių, savanorių. Dabar kai Lietuvoje yra Covid-19, šios veiklos apribotos dėl klientų, svečių, darbuotojų sveikatos.</p> <p>Nepamirštami ir paslaugų gavėjai ar jų artimieji jie irgi yra įtraukti ir dalyvauja paslaugų planavime, teikime bei vertinime, pasidalindami savo sukaupta gyvenimiška patirtimi, žiniomis ir istorijomis, kuri integruojama į visuomenę.</p>	9
	Į darbuotojus orientuoti rezultatai	<p>Ugdymosi priemonių įstaigoje netaiko</p> <p>Darbuotojai, teikiantys socialines paslauga, nuolat dalyvauja paslaugų kokybės tobulinimo iniciatyvose, kasdieniame darbe prisidedant prie įstaigos vizijos, misijos ir vertybių įgyvendinimo. Tobulinas mokymuose, dalyvauja supervizijose.</p> <p>Darbuotojai dalyvauja paslaugų kokybės tobulinimo iniciatyvose, kasdieniame darbe prisideddami prie įstaigos vizijos, misijos ir vertybių įgyvendinimo.</p> <p>Per einamųjų metų pirmą pusmetį yra pildoma darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinimo anketos, iš kurių išplaukia tobulintinos kompetencijos, yra sudaromas kompetencijų tobulinimo planas pagal kurį darbuotojai tobulina savo kvalifikaciją.</p>	4

Socialinių paslaugų kokybės gerinimas

Kategorija	Subkategorija	Įrodančių teiginių pavyzdžiai	Teiginių skaičius
Socialinių paslaugų kokybės gerinimas	Su klientais susiję pokyčiai	<p>Svarbiausia reikėtų gerinti sveikatos priežiūros paslaugas, nes jos būtinos mūsų klientams. Bendrauti su darbuotojais, juos konsultuoti rūpimais klausimais. Dar manyčiau, norint, kad pagyvenę asmenys jaustųsi gerai ir būtų jų poreikiai ir gyvenimo kokybė patenkinta, užtikrinti jiems visuomeninį gyvenimą, įtraukti į įvairias veiklas. Galbūt ir įtraukti jų giminaičius</p> <p>Klientus ir visuomenę šviesti apie teikiamas paslaugas, nes pastaruoju metu visuomenė yra nusiteikusi prieš socialines paslaugas, mano, jog socialiniai darbuotojai nedirba, nesupranta ko klientai nori</p> <p>Gerinant socialinių paslaugų kokybę, didesnę dėmesį reikėtų kreipti į tai, kokie žmonės patenka į ilgalaikes socialines paslaugas teikiamą įstaigą, šiai dienai yra nemažai atvejų, kai asmuo patekęs į įstaigą realiai puikiai gali gauti panašias paslaugas savo namuose, savarankiško gyvenimo namuose. Poreikius turėtų vertinti daugiau specialistų.</p>	5
	Su organizacija susiję pokyčiai	<p>Manau kad šios paslaugos galėtų būti finansuojamos ir tokiu būdu Senjoras gautu paslaugų daugiau. Taip pat Lietuvoje trūksta rekreacijos paslaugų arba informacijos. Laisvalaikis nėra užimtas.</p> <p>Nuolatinis darbuotojų žinių tobulinimas, nes dėl žinių trūkumo darbuotojai kartais nesupranta, klientų poreikių, lūkesčių.</p> <p>Visų pirma norint pagerinti socialinių paslaugų kokybę vertėtų pradėti nuo socialinių darbuotojų, skatinti juos tobulinti žinias dirbant su senais ir pagyvenusiais. Šias sritis reiktų tikrai tobulinti: klientų informatyvumas apie pasikeitusius įstatymus, paslaugas įstaigoje, lygių galimybių sudarymas, didesnis artumas, siekti, kad visa informacija būtų kuo konfidencialesnė.</p> <p>Socialinių paslaugų kokybė neegzistuoja pati savaime, nes ją kuria pati įstaiga, paslaugų gavėjai, darbuotojai bei partneriai, todėl siekiant pokyčių, gerinant paslaugų kokybę, tikslingas visų joje dalyvaujančių komponentų vienodas požiūris</p> <p>Darbuotojams būtina tobulinti turimas žinias, kelti kvalifikaciją siekiant suprasti paslaugų gavėjus, jų poreikius jų nesmerkiant, nepykstant.</p> <p>Paslaugų gavėjų, personalo ir suinteresuotų šalių poreikių identifikavimas</p> <p>ISGP sudarymas</p> <p>Aiškiai apibrėžti asmens tikslai ir iškelti uždaviniai</p> <p>Paslaugų gavėjų poreikių ir lūkesčių patenkinimas</p> <p>Teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimas</p> <p>Aplinkos gerinimas</p> <p>Veiklų planas, skirtas darbo rezultatams gerinti</p> <p>EQUASS STANDARTO DIEGIMAS (KOKYBIŠKŲ CERTIFIKUOTŲ PASLAUGŲ DIEGIMAS)</p>	9

APKLAUSA RAŠTU SU SOCIALINIAIS DARBUOTOJAIŠ, DIRBANČIAIS SU SENAIŠ IR PAGYVENUSIAIS ASMENIMIS

Tyrėjos pastaba: tyrėjo ir informanto kalba netaisyta (pateikiama originali).

Protokolas Nr. 1 (I)

<p>Socialinių paslaugų kokybės samprata</p>	<p>Kokias socialines paslaugas pagyvenusiems žmonėms teikiate? Ilgalaikė socialinė globa senyvo amžiaus ir suaugusiems asmenims su negalia.</p> <p>Kaip suprantate socialinių paslaugų kokybę? Tai socialinių bei sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas, atliepantis individualius gyventojų poreikius.</p> <p>Kaip vertinate teisinį socialinių paslaugų reglamentavimą? Kurios socialinių paslaugų sritys turėtų būti aiškiau detalizuotos? Pagrindinis dokumentas – Socialinės globos normos. Tai pat svarbūs įstaigos darbuotojų darbo laikos sąnaudų normatyvai, higienos normos ir kiti dokumentai. Tačiau kai kuriais atvejais šiuose dokumentuose nurodyti reikalavimai visiškai neatitinka tikrovės (ir būtinybės), todėl tenka dirbtinai kurti darbuotojų etatus ar vykdyti kitus nurodymus tik dėl teisinių dokumentų „atitikimo“.</p> <p>Kokias priemones ir metodus taikote vertindami socialinių paslaugų kokybę? Taikome socialinių globos normų atitikties vertinimą bei socialinės globos paslaugų vertinimą apklausiant darbuotojus bei pačius paslaugų gavėjus bei jų artimuosius.</p>
<p>Paslaugų kokybės vertinimas pagal EQUASS modelį</p>	
<p>Orientacija į asmenį</p>	<p>Apibūdinkite Jūsų teikiamų socialinių paslaugų vartotojų grupes. Senyvo amžiaus bei suaugę asmenys su negalia.</p> <p>Kurios socialinės paslaugos yra labiau pageidaujamos pagyvenusių žmonių tarpe? Sielovada, sveikatos priežiūros bei slaugos paslaugos.</p> <p>Kokiais būdais pagyvenusieji asmenys gali teikti pasiūlymus dėl socialinių paslaugų poreikio arba socialinių paslaugų gerinimo? Tiesiogiai bendraujant su darbuotoju (socialiniu ar padėjėju) arba per globos namų tarybos narius, kurie perduoda informaciją įstaigos administracijai.</p> <p>Kurios socialinės paslaugos užtikrina vartotojų gyvenimo kokybės gerinimą? Visos teikiamos paslaugos, ypač sveikatos priežiūros, maitinimo, sielovados ir kitos paslaugos, kurios atliepia jų individualius poreikius.</p>

<p>Orientacija į rezultatus</p>	<p>Kokiais būdais yra fiksuojami nusiskundimai dėl socialinių paslaugų kokybės? Pirmiausia visus nusiskundimus gyventojai išsiaiškina individualiai ir tiesiogiai su jam priskirtu socialiniu ar kitu darbuotoju/ specialistu. Jei klausimas lieka neišspręstas – asmuo kreipiasi į globos namų tarybą. Taip pat gali tiesiogiai rašyti skundą administracijai. Jie registruojami ir svarstomi nedelsiant.</p> <p>Kokius teigiamus ir neigiamus socialinių paslaugų sistemos jūsų įstaigoje aspektus galėtumėte išskirti? Per daug biurokratizmo ir tokių reikalavimų, kurie reikalingi tik dėl priežiūros institucijų tikrinimo.</p> <p>Kokios yra pagrindinės problemos su kuriomis susiduriate Jūsų įstaigoje? Kurios iš minėtų problemų yra prioritetinės. Trūksta geranoriškumo iš kitų institucijų, siekiant gerovės asmeniui. Dėl biurokratiškos problemų, sprendžiant žmonių problemas, daugiau dėmesio skiriama dokumentams, o ne žmogui.</p> <p>Kokius socialinių paslaugų pasiekimus bei gerą patirtį galite išskirti jūsų įstaigoje? Pagrįskite pavyzdžiais. Tikimės, kad mūsų įstaigos stiprioji pusė – lankstumas, siekiant tenkinti individualius gyventojų poreikius: užimtumas, išvykos, sielovadininko paslaugos, bendravimas ir bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis vykdant bendras veiklas, įvairių projektų rengimas ir įgyvendinimas, siekiant gyventojų gyvenimo kokybės, aplinkos gerinimo.</p>
<p>Kompleksiškumas</p>	<p>Su kokiais įstaigomis bendradarbiaujate teikdami socialines paslaugas pagyvenusiems žmonėms? Su visa miesto bendruomene (užimtumui, kasdienybės pajvairinimui, savanorių pritraukimui ir pan.) bei kitomis socialinių paslaugų įstaigomis Lietuvoje. Pvz., Panevėžio darbo rinkos mokymo centru, Panevėžio miesto Centro bendruomene, Panevėžio miesto Stetiškių bendruomene, Lietuvos aklujų bibliotekos Panevėžio filialu, Panevėžio saviugdos klubu „Auk“, Lietuvos samariečių Jurbarko krašto bendrija, Panevėžio LIONS klubu.</p> <p>Su kuriomis įstaigomis bendradarbiavimas galėtų būti glaudesnis? Su priežiūros funkcijas atliekančiomis institucijomis.</p>
<p>Nuolatinis gerinimas</p>	<p>Kokiu būdu pristatomi ir aptariami socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai? Bendrų darbuotojų susirinkimų metu.</p> <p>Kokiu būdu gauti rezultatai pritaikomi socialinių paslaugų kokybės gerinimui? Pateikite pavyzdžių. Gyventojai iškeltą klausimą pateikia globos namų tarybai, jie perduoda administracijai, kuri svarsto sprendimą. Pvz., gyventojai siūlė į meniu įtraukti cepelinus. Aptarus šį klausimą su dietiste, bent kartą per mėnesį į meniu įtraukti cepelinai.</p> <p>Kokiais būdais yra ugdomas socialines paslaugas teikiantis personalas tam, kad užtikrinti aukštą paslaugų kokybę? Kasdienis susitikimas su socialiniu darbuotoju (dirbant toje pamainoje) leidžia aptarti darbus, įvertinti kokybę. Kasmetinis privalomas kvalifikacijos kėlimas visiems darbuotojams, tiesiogiai dirbantiems su gyventojais.</p> <p>Jūsų nuomone kokias socialinių paslaugų seniems ir pagyvenusiems žmonėms sritis reikėtų gerinti ir tobulinti?</p>

	<p>Klientų įsitraukimas į jų gyvenimo kokybės gerinimą, nes kartais klientai nedalyvauja dėl jų socialinių paslaugų gyvenimo kokybės gerinimo sprendimo, nes jie nėra pajėgus dėl sveikatos.</p> <p>Kokie turėtų įvykti pokyčiai gerinant socialinių paslaugų kokybę? Pagrįskite savo nuomonę.</p> <p>Turėtų glaudžiau sutarti socialinių reikalų ir sveikatos reikalų ministerijos ir rasti bendrus sprendimus, tinkančius socialinės globos įstaigoms. Pvz, seniems žmonėms reikalingas gydytojas, tačiau globos įstaigoje jam neskiriamas finansavimas iš ligonių kasų.</p>
Demografiniai klausimai	<p>Užimamos pareigos, darbo vieta, bendras socialinio darbo stažas</p> <p>Vyr. socialinis darbuotojas, 10 metų.</p>