

Socialinės globos įstaigų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, teikiamų paslaugų kokybės vertinimas

Jolita Gečienė¹, Vida Gudžinskienė²

¹ Mykolo Romerio universitetas, Edukologijos ir socialinio darbo institutas, Ateities g. 20, 08303 Vilnius, jogeciene@stud.mruni.eu

² Mykolo Romerio universitetas, Edukologijos ir socialinio darbo institutas, Ateities g. 20, 08303 Vilnius, vida.gudzinskiene@mruni.eu

Anotacija. Straipsnyje aptariami viešojo sektoriaus organizacijų paslaugų kokybės vertinimo modeliai. Išanalizavus paslaugų kokybės vertinimo modelius pabrėžiama, kad, vertinant viešosios įstaigos paslaugų kokybę, EQUASS metodas yra vienas tinkamiausių. EQUASS Assurance yra pritaikytas socialiniam sektoriui ir siūlo kokybės kriterijais bei pagrindiniais veiklos rodikliais pagrįstą požiūrį, naudojant savęs vertinimo klausimyną. Empirinėje dalyje analizuojamas socialinės globos įstaigų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pasitelkiant EQUASS metodiką.

Esminiai žodžiai: *paslaugų kokybė, senyvas amžius, socialinė globa, modeliai.*

Įvadas

Gyventojų senėjimas yra vienas pagrindinių pokyčių, kurį patiria visos Europos Sąjungos šalys. Demografinis senėjimas, vykstantis dėl ilgesnės gyvenimo trukmės ir mažėjančio gimstamumo, sukelia gilius gyventojų struktūros pokyčius. Senyvo amžiaus asmenų daugėja ir jie tampa vis svarbesni ekonomikai, žmonių bendruomenėms, auga jų poreikiai ir lūkesčiai (Gudžinskienė ir Mačiukienė, 2011). Lietuvos statistikos departamento duomenimis, pagyvenusių (65 metų ir vyresnio amžiaus) asmenų skaičius Lietuvos Respublikoje nuo 2014 m. tendencingai didėja: 2014 m. pradžioje – 136 848;

2015 m. – 144 036; 2016 m. – 146 482; 2017 m. – 151 223, 2018 m. pradžioje išankstiniais duomenimis – 155 192 (Lietuvos statistikos departamentas, 2018).

Straipsnio aktualumas susijęs ir su socialinės globos paslaugų teikimu stacionarios globos pertvarkos (perėjimo nuo institucinės globos prie bendruomenėje teikiamų paslaugų) metu. Socialinės globos namai kasmet vertina teikiamų paslaugų atitiktį socialinės globos normoms, tačiau, straipsnio autorių nuomone, to nepakanka. M. Araujo ir M. Ceolim (2007) tyrimo rezultatai patvirtina, kad institucionalizuotų vyresnio amžiaus asmenų nepriklausomybės lygis mažėja. A. Roszmann ir bendraautorių (2014) tyrimu nustatyta, kad globos institucijų gyventojai patenkina daugumą jų fizinių ir medicininių poreikių, tačiau psichologiniai ir socialiniai poreikiai dažnai lieka nepatenkinti.

Pagrindinis standartas, apibrėžiantis socialinių paslaugų kokybės kriterijus ir socialinių paslaugų teikimą, yra Socialinės globos normos. Kokybės vertinimo modeliai, padedantys Europos viešojo sektoriaus organizacijoms taikyti kokybės vadybos metodus veiklai tobulinti, jau taikomi ir Lietuvoje: Europos kokybės vadybos fondo (EKVF) modelis; Bendrasis vertinimo modelis (BVM); Paslaugų kokybės (SERVQUAL) modelis ir Europos socialinių paslaugų kokybės sistema (EQUASS).

Problema. L. Spirgienės, J. Macijauskienės ir A. Spirgio (2010) atliktas tyrimas parodė, kad globos institucijose nėra vienos socialinės bei kasdienės veiklos vertinimo sistemos. „Esant institucijose vieningam vertinimui, o ypač elektroninei dokumentacijai, būtų galimybė įvertinti gyventojų sveikatos būklę, socialinę veiklą, palyginti situaciją visoje Lietuvoje, detaliau paanalizuoti susijusius veiksnius bei moksliskai pagrįstus rezultatus panaudoti gyventojų gyvenimo kokybės gerinimui stacionariuose ilgalaikės globos institucijose“ (Spirgienė, Macijauskienė ir Spirgys, 2010, p. 202). Plėtojant socialinių paslaugų sistemą atsirado poreikis įvertinti paslaugų kokybę, jų atitiktį klientų poreikiams. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo sistema per daug akcentuoja objektyviosios (technologinės) vertinimo skalės rodiklius ir nepakankamai vertina subjektyviosios skalės taikymą. Socialinių paslaugų kokybė dažnai vertinama jų racionalumo, efektyvumo, pigumo aspektais, bet to nepakanka (Žalimienė, 2001). Straipsnio autorės teigia, kad svarbu yra socialinių paslaugų kokybę vertinti naudojant kokybės vertinimo sistemą.

Tyrimo hipotezė. Pagal EQUASS kokybės vertinimo modelį, atskirus socialinių paslaugų kokybės principų rodiklius skirtingų pareigybių darbuotojai vertina panašiai.

Objektas: socialinės globos įstaigų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, paslaugų kokybės vertinimas.

Tyrimo tikslas – atskleisti socialinės globos įstaigų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, teikiamų paslaugų kokybės vertinimą.

Uždaviniai:

1. Aptarti viešojo sektoriaus organizacijų paslaugų kokybės vertinimo modelius.
2. Nustatyti socialinės globos įstaigų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, teikiamų paslaugų kokybę, pritaikius EQUASS modelį.

Metodai: analizės, lyginimo, abstrakcijos, apibendrinimo. Empiriniams duomenims surinkti 2017 m. atliktas kiekybinis tyrimas. Tyrimo metodas – anketinė apklausa. Tyrimo duomenų analizei taikoma SPSS duomenų apdorojimo programa. Skaičiuojami konkretūs socialinės globos įstaigų kokybės efektyvumo rodikliai, pagal 10 EQUASS sistemos kokybės principų: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiškas, orientacija į rezultatus ir nuolatinis gerinimas.

Viešojo sektoriaus organizacijų paslaugų kokybės vertinimo modeliai

Didėjantys viešojo sektoriaus organizacijų klientų ir gyventojų lūkesčiai bei reikalavimai šias organizacijas skatina keistis, prisitaikyti prie naujų iššūkių ir siekti vis aukštesnio veiklos kokybės lygio. Lietuvoje pagrindinis standartas, apibrėžiantis socialinių paslaugų kokybės kriterijus ir standartizuojantis socialinių paslaugų teikimą, yra Socialinės globos normos (2007). Straipsnio autorių nuomone, socialinės globos įstaigų veiklos organizavimo pagrindinis tikslas yra užtikrinti kokybišką globos paslaugų teikimą. I. Adomaitytė-Subačienė (2015) teigia, kad kokybė yra pamatinė tema teikiant socialines paslaugas dėl keleto aspektų. Visų pirma, socialinių paslaugų vartotojai dažniausiai yra pažeidžiamos grupės nariai, kurių galimybė pasirūpinti savimi ir priimti sprendimus dažnai yra ribota. Atsižvelgiant į ES pamatines vertybes ir Lietuvoje ratifikuotas įvairias tarptautines konvencijas, būtina stebėti paslaugų teikimą, siekiant užtikrinti pažeidžiamų grupių teises, ir jį nuolat tobulinti. Antra, socialinės paslaugos yra finansuojamos valstybės arba savivaldybės biudžeto lėšomis, todėl, didėjant poreikiui ir mažėjant valstybės galimybėms finansuoti socialines paslaugas, tampa ypač svarbu, kad lėšos būtų naudojamos efektyviai, taip pat svarbu vidinis organizacijų valdymas, personalo politikos formavimas. Trečia, norint pritraukti į socialinio darbo lauką kūrybingų, verslių, gebančių kritiškai mąstyti ir ieškoti sprendimų gebančių darbuotojų, būtina didinti socialinių paslaugų sektoriaus patrauklumą. Efektyvus kokybės valdymas gali prisidėti prie šių tikslų.

Sukurti kokybės vertinimo modeliai, padedantys Europos viešojo sektoriaus organizacijoms taikyti kokybės vadybos metodus veiklai tobulinti jau taikomi ir Lietuvoje, tai: 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.

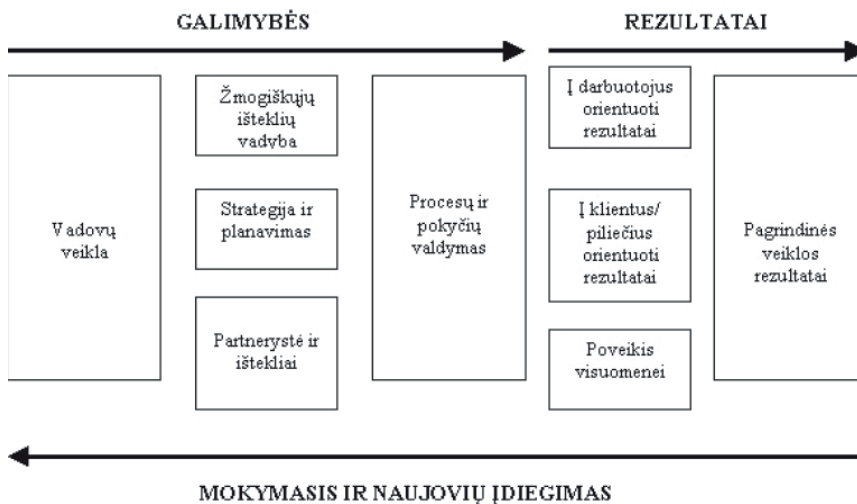
1992 m. buvo sukurtas ir pristatytas Europos kokybės vadybos fondo (EKVF) tobulumo modelis (angl. EFQM – *European Foundation for Quality Management*), jį kuriant buvo gerai išnagrinėtas Amerikos nacionalinio kokybės apdovanojimo modelis ir perimta vertinga patirtis. S. Wongrassamee, P. D. Gardineris, J. E. L. Simmonsas (2003) nurodo, kad EKVF modelis sukurtas kaip Europos kokybės apdovanojimo metodika, todėl jis

apima visas organizacijos sritis. EKVF sukurtas modelis remiasi holistiniu požiūriu į organizaciją, yra orientuotas į vartotojus ir nuolatinį visų organizacijos procesų tobulinimą bei veiklos gerinimą įtraukiant visus darbuotojus. Šiuo modeliu pripažįstama, kad žmogiškieji išteklių yra tos galimybės, kurios leidžia siekti rezultatų, o procesai yra naudojami kaip priemonės, kurios leidžia išlaisvinti ir panaudoti organizacijos potencialą (Žėkienė, 2014). Nors EKVF Tobulumo modelis pripažįstamas svarbia kokybės priemone kultūros formavimo institucijoje, tačiau vienas iš šio modelio autorių T. A. Conti (2007) teigia, kad modelio teikiama nauda visiškai realizuojama tik tuo atveju, kai atliekama vidinė savianalizė, išorinis patikrinimas ir tobulinimo veiksmai.

Kitas modelis – Bendrasis vertinimo modelis (toliau – BVM) – ES ministrų, atsakingų už viešąjį administravimą, bendradarbiavimo rezultatas. Šios srities generalinių direktorių prašymu Naujovių teikiant viešąsias paslaugas grupė (angl. IPSPG – *Innovative Public Service Group*) parengė BVM versiją. BVM yra paprastas, lengvai taikomas ir tinkamas viešojo sektoriaus organizacijų įšvertinimo metodas. BVM atlieka keturias pagrindines funkcijas:

- 1) nustato unikalias viešojo sektoriaus organizacijų savybes;
- 2) taikoma 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 lygmenimis. Jis gali būti taikomas įvairiomis aplinkybėmis, pavyzdžiui, kaip reformos sisteminės programos dalis arba kaip pagrindas valstybės tarnybos organizacijų tobulinimo kryptims nustatyti. BVM struktūra pavaizduota 1 pav. (Lietuvos viešojo administravimo institutas, 2005).



1 pav. BVM struktūra

Šaltinis: Lietuvos viešojo administravimo institutas, 2005

1 pav. pateiktų devynių blokų struktūra apima svarbiausius aspektus, kurie turėtų būti analizuojami bet kurioje organizacijoje. Kiekviename iš blokų yra nurodyti kriterijai, kuriuos būtina apsvarstyti vertinant organizaciją. BVM taikymas suteikia organizacijai galimybę pagal pateiktą modelį inicijuoti nuolatinio tobulinimo procesą (Lietuvos viešojo administravimo institutas, 2005). Pagrindiniai BVM pranašumai yra pagrįstas vertinimas, metodas parodo sąsają tarp tikslų, strategijų ir procesų; leidžia nustatyti pažangos lygį ir pasiekimus. Tačiau reikia pažymėti, kad BVM yra įšivertinimo priemonė, kurią formaliai pritaikius dar neužtikrinami geresni veiklos rezultatai.

SERVQUAL metodika buvo sukurta verslo įmonėms siekiant įvertinti klientams teikiamų paslaugų kokybę. Pastaroji paslaugų kokybės vertinimo metodika remiasi prielaida, kad klientas paslaugos kokybę vertina lygindamas laukiamą konkrečios paslaugos kokybę su patirtąja, t. y. pradžioje klientas prašomas įvertinti, kiek konkretus paslaugos kokybės kriterijus yra jam svarbus, o vėliau – kaip gerai tas pats kriterijus yra išpildomas gaunant paslaugą. SERVQUAL metodika yra naudojama įvertinti, kaip klientai suvokia paslaugų kokybę. SERVQUAL modelis atspindi skirtumą tarp to, ko klientas tikisi iš visų tos paslaugos tiekėjų, ir to, ką jis gauna iš individualaus tiekėjo (Sladkevičienė ir Vanagas, 2001). Remiantis J. Rudžioniene (2007), G. Fogarty, R. Cattso ir C. Forlin (2000), M. Liančevičiumi (Лянцевич, 2000), L. Buttle (1996), V. A. Zeithaml, A. Parasuraman ir L. Berry (1990), išskiriami tokie SERVQUAL metodo privalumai ir trūkumai, vertinant organizacijos teikiamų paslaugų kokybę (žr. 1 lentelę):

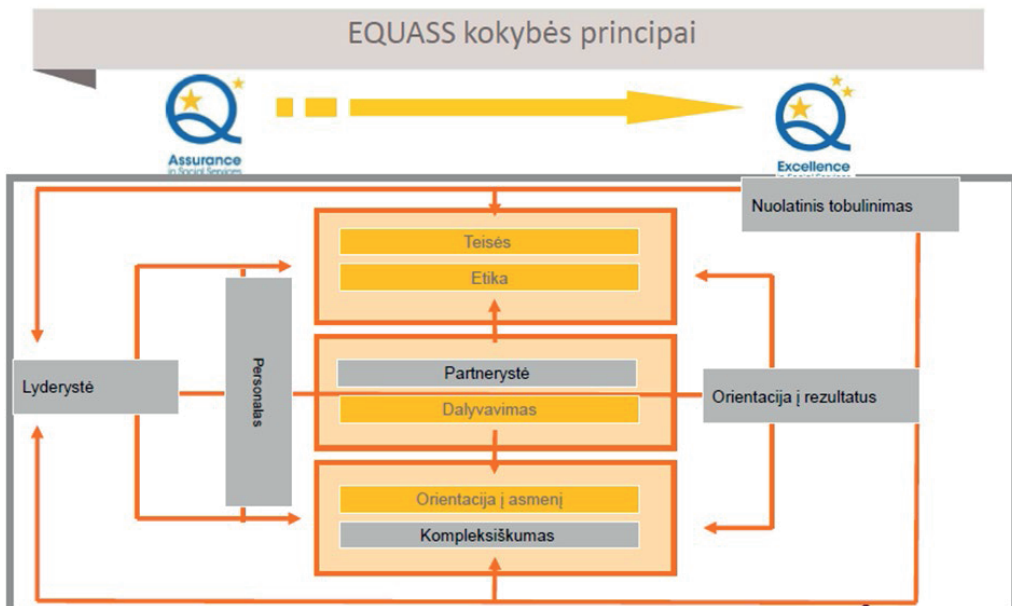
1 lentelė

SERVQUAL metodo privalumai ir trūkumai

Privalumai	Trūkumai
<ul style="list-style-type: none">– SERVQUAL metodas lengvai pritaikomas ir atliekamas, nereikalauja didelių investicijų;– SERVQUAL metodas leidžia įvertinti esamą organizacijos teikiamų paslaugų kokybę;– SERVQUAL metodas suteikia išsamius duomenis apie organizacijos klientų lūkesčius, susijusius su paslaugų kokybe;– SERVQUAL metodas leidžia gauti klientų pageidavimus, susijusius su teikiamų paslaugų tobulinimu.	<ul style="list-style-type: none">– Sudarant SERVQUAL metodikos instrumentarijų, labai svarbu jį adaptuoti pagal tiriamų paslaugų specifiką. Nuo to priklauso tyrimo rezultatai;– SERVQUAL metodo duomenų patikimumas tiesiogiai priklauso nuo respondentų atsakymų objektyvumo. Jei tarp respondentų dominuoja išankstinis nusistatymas ar abejingumas, anketos gali būti pildomos atmestinais, neišigilinant į klausimų specifiką.– Pagal SERVQUAL metodą kokybė yra vertinama klientų pasitenkinimu, nors pasitenkinimas yra tik vienas iš požiūrio į kokybę niuansų.

Šaltinis: Rudžionienė, 2007; Fogarty, Cattso ir Forlin, 2000; Лянцевич, 2000; Buttle, 1996; Zeithaml, Parasuraman ir Berry, 1990

Norint taikyti SERVQUAL metodą praktikoje, reikia tyrimo metodiką adaptuoti atsižvelgiant į paslaugų organizacijos veiklą ir jos klientų specifiką. Tam, kad paslaugų kokybę būtų galima įvertinti, reikalingi tikslūs kriterijai, pagal kuriuos kokybę būtų galima išmatuoti. Tokie kriterijai taikomi Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemoje (EQUASS), kuri yra parengta Europos reabilitacijos platformos iniciatyva. Šiuo metu EQUASS kokybės sistema ES šalyse yra pripažinta kaip labiausiai tinkama socialiniame sektoriuje, nes šios sistemos kokybės principai geriausiai atliepia reabilitacijos, profesinio mokymo bei socialinių paslaugų gavėjų lūkesčius. Pagal EQUASS programas teikiamos visapusiškos paslaugos kokybės gerinimo, skatinimo, pripažinimo ir sertifikavimo srityse, kuriose laikomasi socialinėms paslaugoms Europoje keliamų kokybės reikalavimų. EQUASS iniciatyva siekiama socialinių paslaugų sektoriaus plėtros skatinant paslaugų teikėjus gerinti kokybę, nuolat tobulėti, mokytis ir plėtotis, kad paslaugų vartotojams visoje Europoje būtų garantuotos kokybiškos paslaugos (EQUASS, 2017). Pagrindiniai EQUASS kokybės principai (žr. 2 pav.) yra orientacija į asmenį, orientacija į rezultatus ir nuolatinis kokybės gerinimas dalyvaujant visiems įstaigos darbuotojams ir šių įstaigų klientams.



2 pav. EQUASS kokybės principai

Šaltinis: EQUASS, 2017

EQUASS sistema yra pritaikyta socialiniam sektoriui ir siūlo visapusišką požiūrį, grindžiamą specifiniais kokybės kriterijais, veiklos efektyvumo rodikliais, aiškiu išorės vertinimu, audito procedūromis (EQUASS, 2017). 2018 m. EQUASS ženklas bus teikia-

mas tiems socialinių paslaugų teikėjams, kurie gali įrodyti, jog sėkmingai laikosi visu 2018 m. EQUASS kriterijų. Siekiant lengvesnio vertinimo, laikomasi dviejų principų:

1) „Pažiūrų įgyvendinimas“: kiek socialinių paslaugų teikėjai įgyvendino aiškias ir racionalias kriterijų pažiūras, sistemas, metodus ir ar teikėjai darė pažangą.

2) „Rezultatai“: kaip sėkmingai socialinių paslaugų teikėjai nustatė reikalingus kriterijų įgyvendinimo rezultatus ir ar teikėjai gali sėkmingai daryti pažangą lygindami savo ir kitų šio sektoriaus paslaugų teikėjų rezultatus. Sistema ir kokybės kriterijai grindžiami pagrindinėmis ir tarptautinių ekspertų patvirtintomis sektoriaus vertybėmis (EQUASS, 2010). EQUASS kokybės sistemos pranašumą lemia tai, jog EQUASS kokybės principai visiškai sutampa su visuotinės svarbos socialinių paslaugų principais ir kriterijais, iš esmės atitinka savanoriškos Europos socialinių paslaugų sistemos, Bendrojo visuotinės svarbos socialinių paslaugų kokybės modelio bei Europos kokybės užtikrinimo sistemos profesinio mokymo sistemoje principus ir kriterijus, yra orientuotas į paslaugos gavėjų, kitų suinteresuotų šalių bei plačios visuomenės poreikių ir lūkesčių patenkinimą, taigi EQUASS kokybės sistemą galima taikyti socialinių paslaugų, kurių neatsiejama dalis yra ir profesinės reabilitacijos paslaugos, kokybei užtikrinti, įvertinti, matuoti bei tobulinti (*Disability High Level Group, 2007*).

EQUASS sistemą ir jos veikimą prižiūri EQUASS apdovanojimų komitetas, tarptautinis įvairių Europos socialinio sektoriaus suinteresuotųjų šalių konsorciumas (EQUASS, 2017). Šiuo metu Europoje EQUASS kokybės sistemą yra įsidedusios daugiau nei 400 organizacijų. Lietuvoje EQUASS kokybės sistemą yra įdiegusios keturios organizacijos, teikiančios socialinės, profesinės reabilitacijos ir profesinio mokymo paslaugas neįgaliesiems ar kitiems socialinę atskirtį patiriantiems asmenims (Adomaitytė-Subačienė, 2015). Planuojama, kad 2018 m. Lietuvoje bus atrinkta 120 organizacijų, kurios įsideds EQUASS kokybės sistemą ir taikys EQUASS kokybės principus, pavaizduotus 2 pav. (EQUASS, 2017).

Išanalizavus paslaugų kokybės vertinimo modelius išryškėja, kad vertinant viešosios įstaigos paslaugų kokybę, EQUASS metodas yra vienas tinkamiausių. *EQUASS Assurance* yra pritaikytas socialiniam sektoriui ir siūlo kokybės kriterijais bei pagrindiniais veiklos rodikliais pagrįstą požiūrį, naudojant savęs vertinimo klausimyną. Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistema EQUASS yra Europos ir specifinių sektorių kokybės sistema, skirta organizacijoms, kurios teikia socialines paslaugas ir kurios yra įsipareigojusios socialiniame sektoriuje laikytis svarbiausių vertybių bei kokybės principų. EQUASS siekia stiprinti socialinių paslaugų sektorių įpareigodama paslaugų teikėjus siekti kokybės ir nuolatinio jos gerinimo bei užtikrindama paslaugų gavėjams paslaugų kokybę visoje Europoje.

Straipsnio autorės teigia, kad EQUASS kokybės vertinimo sistema leido atskleisti, kiek kokybiškai ir kurioje srityje teikiamos paslaugos, kurie principai socialinės globos įstaigose, teikiančiose paslaugas senyvo amžiaus asmenims, yra įgyvendinami, kuriuos žino ir vykdo skirtingų pareigybių darbuotojai. Straipsnio autorių iškelta mokslinė pro-

blema, kad svarbu yra socialinių paslaugų kokybę vertinti naudojant kokybės vertinimo sistemą, pasitvirtino. Tyrimo klausimyne naudojamų 10 EQUASS kokybės principų leido atskleisti specifinius veiklos efektyvumo rodiklius, kurie rodo pasiekiamą veiklos efektyvumą laikantis kokybės kriterijaus.

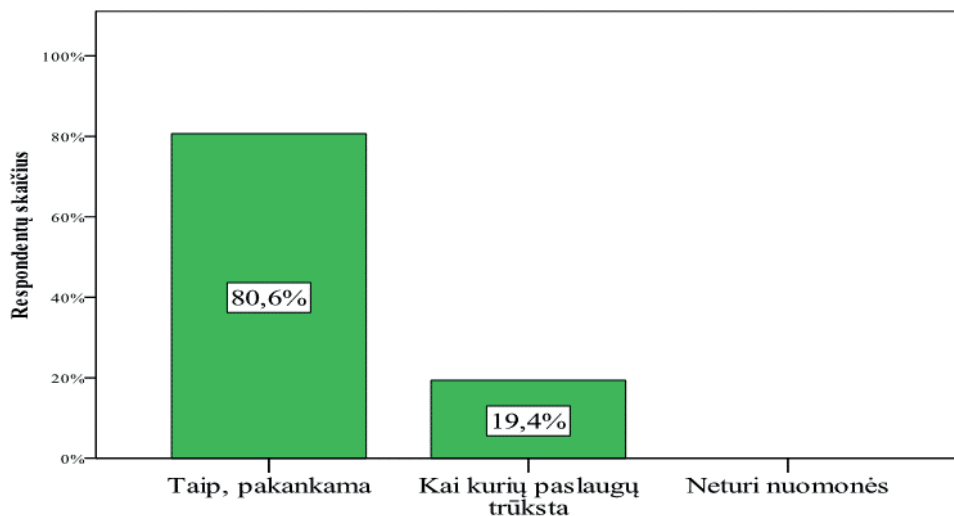
Empirinio tyrimo metodologija ir organizavimas

Empiriniams duomenims surinkti 2017 m. atliktas kiekybinis tyrimas. Tyrimo metodas – anketinė apklausa. Socialinių paslaugų kokybė vertinama ir klausimynas sudarytas remiantis EQUASS metodika. Ši metodika leidžia atskleisti paslaugų stipriąsias ir silpnąsias savybes. EQUASS sistema ir parengtas klausimynas apima 10 kokybės principų: 1. Lyderystė; 2. Personalas; 3. Teisės; 4. Etika; 5. Partnerystė; 6. Dalyvavimas; 7. Orientacija į asmenį; 8. Kompleksiškumas; 9. Orientacija į rezultatus; 10. Nuolatinis gerinimas. Visi išvardyti principai grindžiami Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistema. Tyrime dalyvavę respondentai – Lietuvoje esančių socialinės globos įstaigų, teikiančių ilgalaikės / trumpalaikės socialinės globos paslaugas senyvo amžiaus asmenims, yra darbuotojai pagal Socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių sąrašą (2014): 105 socialinės globos namų vadovai, 122 socialiniai darbuotojai, 78 socialinių darbuotojų padėjėjai, 36 užimtumo specialistai.

Tyrimo rezultatai apskaičiuoti naudojantis SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) duomenų apdorojimo programa, kuri yra patogi apdorojant surinktą informaciją, pritaikyta darbui su duomenimis, jų analizei, ryšiams nustatyti (Leonavičienė, 2007). Naudotas surinktų duomenų vaizdavimo būdas – diagramos, lentelės. Intervaline skale išreikštiems duomenims apskaičiuoti – vidurkiai ir standartiniai nuokrypiai, rangine ir nominaline skale išreikštiems duomenims apskaičiuoti – dažniai (vnt. ir proc.). Siekiant nustatyti skirtumų pagal pareigybę reikšmingumą, buvo taikyti šie kriterijai: 1) ANOVA – kelių nepriklausomų imčių vidurkiams palyginti taikyta vienfaktorinė dispersinė analizė. Šiam skirtumui įvertinti apskaičiuotas F kriterijus (dispersinis santykis). Dispersinė analizė, arba F kriterijus, taikomas tik prareikęs palyginti daugiau kaip dviejų populiacijų vidurkius, kai duomenys, pateikti intervaline skale, pasiskirsto pagal normalųjį skirstinį ir yra trys ir daugiau nepriklausomų imčių (Čekanavičius ir Murauskas, 2002); 2) chi kvadrato kriterijus, kai duomenys išreikšti rangine ar nominaline skale. Remiantis V. Pakalniškiene (2012), chi kvadratas – tai nulinės hipotezės, kuri rodo, kad modelis idealiai tinka turimiems duomenims, tikrinimas. Labai dažnai tikrinamas ne vienas modelis, o keli. Tikrinant kelis modelius, svarbu juos tarpusavyje palyginti ir pasakyti, ar tie modeliai statistiškai skiriasi ar ne.

Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas

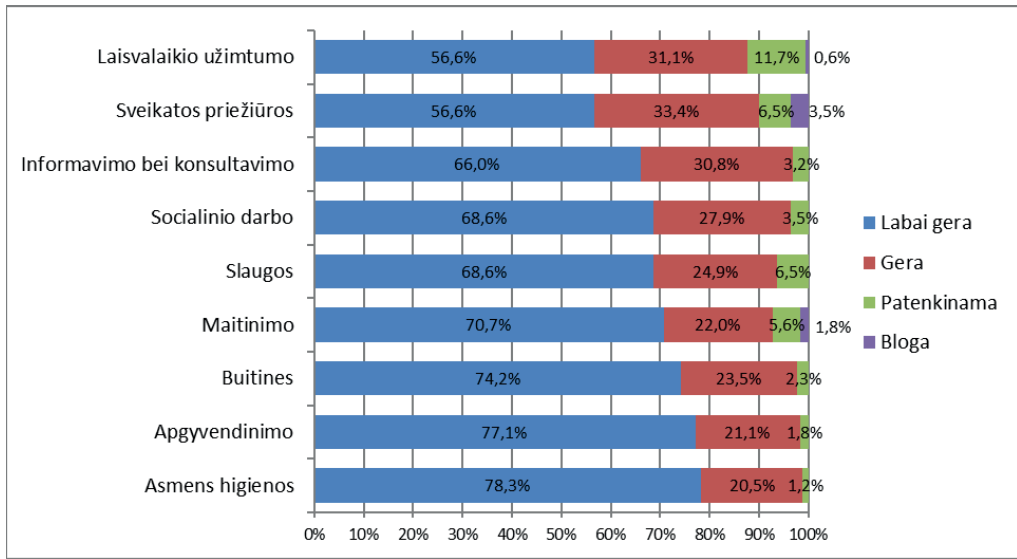
Senstant visuomenei ir didėjant socialinių paslaugų poreikiui tikslinga buvo nustatyti, ar nereikia plėsti socialinių paslaugų spektro. Gauti tyrimo rezultatai atskleidžia, kad net 80,6 proc. respondentų sutiko, kad paslaugų pakanka (3 pav.).



3 pav. Pasiskirstymas pagal nuomonę, ar šioje įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų pakanka paslaugų gavėjams gyventi visavertį gyvenimą

Nors ir dauguma tiriamųjų pažymėjo, kad paslaugų pakanka, tačiau beveik penktadalis (19,4 proc.) pažymėjo, kad trūksta kai kurių paslaugų. Palyginus respondentų pasiskirstymą pagal pareigybes bei nuomonę – ar įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų pakanka paslaugų gavėjams gyventi visavertį gyvenimą – ir apskaičiavus chi kvadrato kriterijų, buvo nustatytas reikšmingas skirtumas (nes $p < 0,05$), kuris parodė, kad įstaigų vadovai, socialiniai darbuotojai ir užimtumo specialistai paslaugų kokybės pakankamumą vertina reikšmingai dažniau nei socialinių darbuotojų padėjėjai. Respondentai turėjo galimybę įrašyti, kokių paslaugų trūksta. Gauti atsakymai, kad labiausiai socialinės globos įstaigose trūksta psichologo, kineziterapeuto arba ergoterapeuto paslaugų, reikalingos didesnės užimtumo paslaugos.

Straipsnio autorės pabrėžia, kad socialinės globos įstaigose, teikiančiose paslaugas senyvo amžiaus asmenims, yra svarbi kiekvienos teikiamos paslaugos kokybė. Tyrimu nustatyta, kad subjektyviu respondentų požiūriu geriausiai vertinamos asmens higienos, apgyvendinimo ir buities, informavimo ir konsultavimo, maitinimo, slaugos ir socialinio darbo paslaugos, kiek prasčiau – sveikatos priežiūros ir laisvalaikio užimtumo paslaugos (žr. 4 pav.).



4 pav. Pasiskirstymas pagal socialinių paslaugų, teikiamų įstaigoje, vertinimą

4 pav. matyti atskirų socialinių paslaugų, teikiamų įstaigoje, vertinimai. Palyginus socialinių paslaugų, teikiamų įstaigoje, vertinimus pagal pareigybes ir apskaičiavus chi kvadrato kriterijų, buvo nustatyti reikšmingi skirtumai (kai $p < 0,05$), kurie parodė, kad įstaigų vadovai reikšmingai geriau nei kiti darbuotojai vertina apgyvendinimo, maitinimo, informavimo ir konsultavimo paslaugas, o asmens higienos, buitines, sveikatos priežiūros, slaugos, socialinio darbo ir laisvalaikio užimtumo paslaugas reikšmingai geriau vertina užimtumo specialistai nei kitų pareigybių darbuotojai. Tyrimo duomenys atskleidžia, kad išvardytas bendrąsias ir specialiąsias paslaugas didžioji dalis respondentų vertina labai gerai ir gerai. Socialinio darbo ir socialinės gerontologijos požiūriu vienas svarbiausių sprendžiamų klausimų yra socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas siekiant atliepti vyresnio amžiaus asmenų poreikius bei sudaryti sąlygas aktyviam ir sveikam senėjimui. Visuomenės senėjimo kontekste socialinės integracijos aspektu socialinių paslaugų teikėjams yra formuluojami du pagrindiniai tikslai: 1) organizuoti ir teikti tokias socialines paslaugas vyresnio amžiaus asmenims, kurios palaikytų asmens savarankiškumą, socialinį ir fizinį aktyvumą; 2) atliepti socialinės globos ir slaugos poreikius (Lukamskienė ir Budėjenė, 2013).

Efektyviam įstaigos darbui, siekiant aukštos paslaugų kokybės, yra svarbu žinoti, ar siekiama gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir ar, darbuotojų nuomone, teikiamų paslaugų kokybę galima pagerinti. Analizuojant respondentų pasiskirstymą pagal nuomonę, ar įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę galima pagerinti, tyrimo rezultatai rodo, kad dauguma respondentų (85,6 proc.) sutiko, jog dabartinėje įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę galima pagerinti ($\chi^2 = 20,014$, $df = 6$, $p = 0,003$) (žr. 2 lentelę).

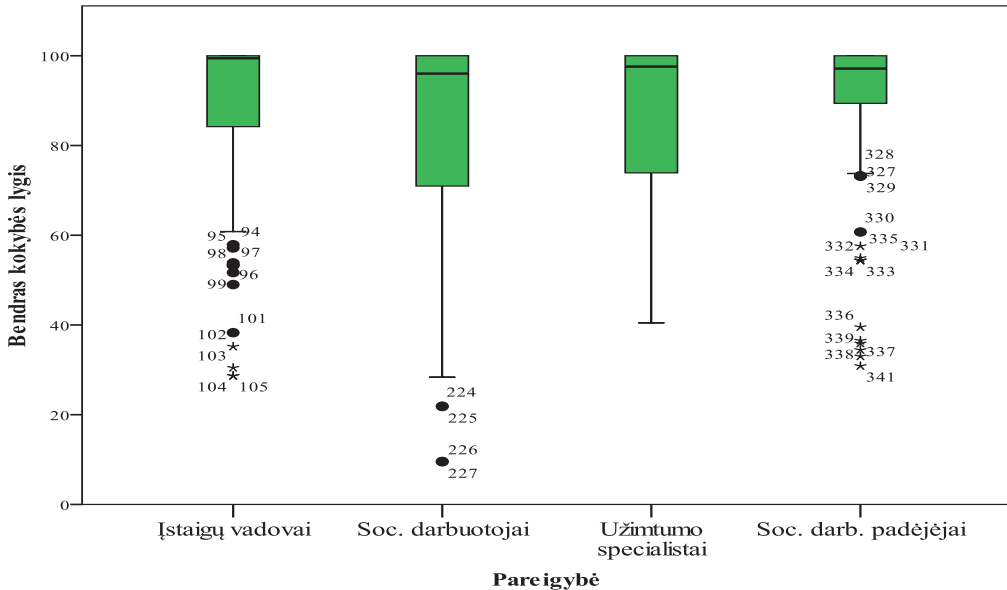
2 lentelė

Pasiskirstymas pagal nuomonę dėl teikiamų paslaugų kokybės pagerinimo, proc.

	Nuomonė, ar įmanoma pagerinti šioje įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę		
	Taip	Ne	Neturi nuomonės
Įstaigų vadovai	92,4	7,6	0,0
Soc. darbuotojai	78,7	16,4	4,9
Užimtumo specialistai	88,9	0,0	11,1
Soc. darb. padėjėjai	85,9	7,7	6,4

2 lentelėje matyti, kaip pasiskirstė respondentų nuomonės dėl paslaugų kokybės pagerinimo. Apskaičiavus chi kvadrato kriterijų, buvo nustatytas reikšmingas skirtumas (nes $p < 0,05$), kuris parodė, kad įstaigų vadovai reikšmingai dažniau nei kitų pareigybių darbuotojai laikosi nuomonės, kad paslaugų kokybę galima pagerinti. Respondentai turėjo galimybę įrašyti, koku būdu įmanoma pagerinti socialinės globos įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę. Gauti atsakymai, kad teikiamų paslaugų kokybę galima gerinti nuolat tobulinant individualios priežiūros personalo žinias, įvairinant paslaugas, įtraukiant terapijas, įsigyjant šiuolaikinius prietaisus ir priemones, reikalingas paslaugoms teikti.

Vertinant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims labai svarbus socialinės globos įstaigoje dirbančių darbuotojų požiūris į teikiamų paslaugų kokybę. Palyginus bendrą paslaugų kokybės vertinimą pagal pareigybes nustatyta, kad geriausiai paslaugų kokybę vertina įstaigų vadovai (vidurkis 88,08, standartinis nuokrypis 18,98) ir socialinių darbuotojų padėjėjai (vidurkis 88,00, standartinis nuokrypis 20,00) ir socialiniai darbuotojai (vidurkis 83,03, standartinis nuokrypis 23,43). Tačiau apskaičiavus ANOVA testą, reikšmingų skirtumų nebuvo nustatyta (nes $F = 1,405$, $p = 0,241 > 0,05$). Tai rodo, kad skirtingų pareigybių globos namų darbuotojai bendrą kokybę vertina panašiai (žr. 5 pav.) Taigi, pritaikius EQUASS kokybės vertinimo modelį, matyti, kad skirtingų pareigybių darbuotojai skirtingus kokybės principų rodiklius vertina panašiai. Šie tyrimo rezultatai leidžia patvirtinti išsikeltą hipotezę.



5 pav. Bendras paslaugų kokybės lygmenys pagal pareigybes

Vertinant poskalių vidurkius pagal pareigybes, taip pat papildomai, be ANOVA testo, buvo pritaikytas ir *Post Hoc* modelis (modelio rodikliai pateikiami). Vertinant statistiškai reikšmingus skirtumus (kai $p < 0,05$) nustatyta, kad:

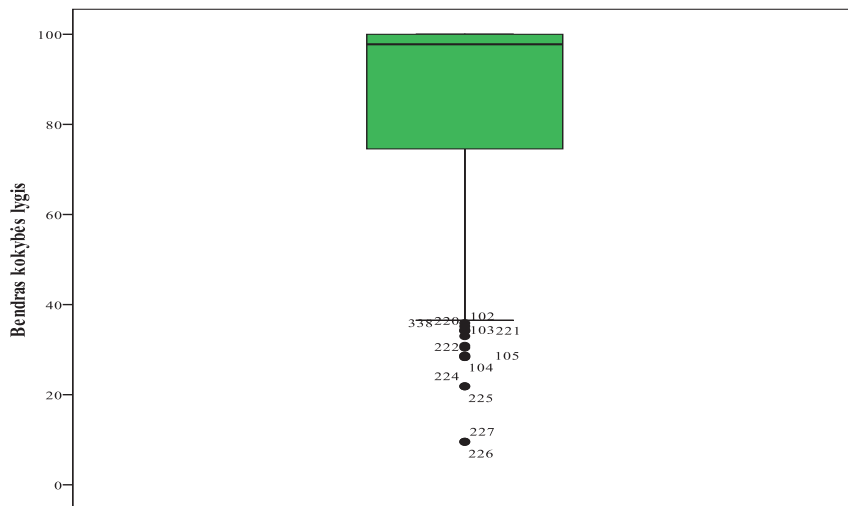
- 1) lyderystę įstaigų vadovai vertina reikšmingai labiau nei socialiniai darbuotojai;
- 2) personalą socialiniai darbuotojai vertina reikšmingai mažiau nei kitų trijų pareigybių darbuotojai;
- 3) užimtumo specialistai ir socialinių darbuotojų padėjėjai etiką vertina reikšmingai labiau nei socialiniai darbuotojai;
- 4) įstaigų vadovai, socialiniai darbuotojai ir jų padėjėjai orientaciją į asmenį vertina reikšmingai labiau nei užimtumo specialistai;
- 5) įstaigų vadovai, užimtumo specialistai ir socialinių darbuotojų padėjėjai orientaciją į rezultatus vertina reikšmingai labiau nei socialiniai darbuotojai;
- 6) įstaigų vadovai nuolatinį gerinimą vertina reikšmingai labiau nei socialiniai darbuotojai ir užimtumo specialistai, be to, socialinių darbuotojų padėjėjai nuolatinį gerinimą vertina reikšmingai labiau nei užimtumo specialistai. Šie duomenys atskleidžia, kad hipotezė, remiantis EQUASS kokybės vertinimo modeliu, pasitvirtino – atskirus kokybės principų rodiklius skirtingų pareigybių darbuotojai vertina panašiai.

Straipsnio autorėms išanalizavus tyrimo, atlikto pagal EQUASS metodiką, rezultatus nustatyta, kad labiausiai socialinės globos namų paslaugų kokybė siejama su orientacija į asmenį, lyderyste, teisėmis ir etika, kiek mažiau – su kompleksiskumu, personalu, orientacija į rezultatus, nuolatinio gerinimu ir dalyvavimu, mažiausiai – su partneryste (duomenys atspindi 3 lentelėje).

3 lentelė
Paslaugų kokybės poskalių rodikliai

	Vid.	SN	Mažiausia reikšmė	Mediana	Didžiausia reikšmė
Lyderystė	91,78	15,25	10,71	100,00	100,00
Personalas	86,82	21,66	6,25	100,00	100,00
Teisės	88,79	19,16	7,14	100,00	100,00
Etika	88,12	20,91	5,56	100,00	100,00
Partnerystė	72,21	35,56	0,00	100,00	100,00
Dalyvavimas	82,21	25,19	11,11	100,00	100,00
Orientacija į asmenį	92,00	15,76	28,57	100,00	100,00
Kompleksiškumas	88,01	20,62	15,00	100,00	100,00
Orientacija į rezultatus	85,30	24,17	0,00	100,00	100,00
Nuolatinis gerinimas	84,90	24,17	0,00	100,00	100,00

Išanalizavus tyrimo rezultatus nustatyta, kad bendros socialinės globos įstaigų kokybės lygmens teorinės ribos yra nuo 0 iki 100, tačiau pagal tyrimo gautus rezultatus ši skalė telpa į intervalą nuo 9,55 iki 100,00. Nustatyta, kad bendras paslaugų kokybės lygmuo yra gana aukštas, kadangi vidurkis lygus 86,01, standartinis nuokrypis 20,94 (žr. 6 pav.).



6 pav. Bendras paslaugų kokybės lygmuo

Išnagrinėjus respondentų atsakymus pagal visus 10 kokybės principų paaiškėjo, kad socialinės globos namuose teikiamų paslaugų kokybė (remiantis respondentų atsakymų balais nuo aukščiausio iki žemiausio) siejama su:

- orientacija į asmenį (92 balai) – paslaugų teikėjas teikia paslaugas, kurios atitinka individualių paslaugų gavėjų pasirinkimą, poreikius, gebėjimus;
- lyderyste (91,78 balo) – socialinės globos įstaigos įgyvendina organizacijos misiją, viziją ir vertybes, užtikrina gerą valdymą, lyderystę, kokybės politiką, laikosi saugos ir sveikatos reikalavimų, atitinka socialinių paslaugų įstatymo reikalavimus;
- teisėmis (88,79 balo) – paslaugų teikėjas gerbia ir žino pagrindines paslaugų gavėjų teises, yra įdiegęs skundų valdymo sistemą;
- etika (88,12 balo) – socialinių paslaugų teikėjas įgyvendina etikos ir gerovės politiką, įgyvendina procedūras neskelbtinos informacijos konfidencialumui, paslaugų gavėjų privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti;
- kompleksiskumu (88,01 balo) – socialinių paslaugų teikėjas nustato ir peržiūri paslaugų teikimo procesą, užtikrina paslaugų tęstinumą, įrodo, kad paslaugos teikiamos remiantis vizija ir misija;
- personalu (86,82 balo) – socialinės globos įstaiga taiko personalo kvalifikacijos tobulinimo priemones, darbuotojai gerai žino savo pareigas ir funkcijas;
- orientacija į rezultatus (85,30 balo) – socialinių paslaugų teikėjas imasi veiksmų, kad pagerintų veiklos ir darbo rezultatus, vadovai darbuotojus informuoja apie teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus;
- nuolatinio gerinimu (84,9 balo) – teikiamų paslaugų kokybę būtina gerinti nuolat, kad būtų patenkinti globos namų gyventojų bei jų artimųjų poreikiai;
- dalyvavimu (82,21 balo) – paslaugų teikėjas reaguoja ir remia paslaugų gavėjų indėlių, nuomonę, požiūrius, paslaugų gavėjai reiškia savo nuomonę, darbuotojai yra susipažinę su metodais paslaugų gavėjų įgalinimui;
- partneryste (72,21 balo) – partnerystė socialinės globos įstaigose arba nėra rezultatyviai plėtojama arba apie ją darbuotojai yra per mažai informuojami.

Išvados

Išanalizavus paslaugų kokybės vertinimo modelius išryškėja, kad vertinant viešosios įstaigos paslaugų kokybę, EQUASS metodas yra vienas tinkamiausių. *EQUASS Assurance* yra pritaikytas socialiniam sektoriui ir siūlo kokybės kriterijais bei pagrindiniais veiklos rodikliais pagrįstą požiūrį, naudojant savęs vertinimo klausimyną. Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistema EQUASS yra Europos ir specifinių sektorių kokybės sistema, skirta organizacijoms, kurios teikia socialines paslaugas ir kurios yra įsipareigojusios socialiniame sektoriuje laikytis svarbiausių vertybių bei kokybės principų. EQUASS siekia stiprinti socialinių paslaugų sektorių, įpareigodama paslaugų teikėjus siekti kokybės ir nuolat ją gerinti bei užtikrinti paslaugų gavėjams paslaugų kokybę visoje Europoje.

Ištirus socialinės globos įstaigų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, teikiamų paslaugų kokybę, pritaikius EQUASS modelį, paaiškėjo, kad EQUASS sistema yra pritaikyta socialiniam sektoriui ir siūlo visapusišką požiūrį, grindžiamą specifiniais kokybės principais, kriterijais, veiklos efektyvumo rodikliais, aiškiu išorės vertinimu. Tyrimu nustatyta, kad:

- dauguma tiriamųjų, dirbančių socialinės globos įstaigose su senyvo amžiaus asmenimis, bendrą paslaugų kokybę subjektyviai vertino aukštai;
- skirtingų pareigybų globos namų darbuotojai bendrą kokybę vertina panašiai, atsakymų rodikliai skiriasi nedaug;
- didžioji dauguma respondentų teigia, kad socialinių paslaugų, kurios teikiamos jų globos įstaigose, pakanka;
- bendrąsias ir specialiąsias paslaugas didžioji dalis respondentų vertina labai gerai ir gerai;
- didžioji dauguma tiriamųjų mano, kad įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę galima pagerinti.

Literatūra

- Adomaitytė-Subačienė, I. (2015). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 11, 54–63. Prieiga per internetą: <http://www.zurnalai.vu.lt/socialine-teorija-empirija-politika-ir-praktika/article/view/8375>.
- 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. <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342007000300006>
- Buttle, F. (1996). Servqual: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32.
- Conti, T. A. (2007, June 18–20). *The History of the European Quality Award Model: a Useful Perspective for a Critical Analysis of its Strengths and Limits*. Paper presented at the 10th QMOD Conference. Quality Management and Organizational Development. Our Dreams of Excellence, Lund University, Helsingborg.
- Čekanavičius, V. ir Murauskas, G. (2009). *Statistika ir jos taikymai*. Vilnius. VU.
- Disability High Level Group. (2007, October 11–12). *Quality of social services of general interest (SSGI)*. Meeting: Disability High Level Group position paper. Brussels.
- EQUASS. (2010). *EQUASS įgyvendinimo strategija*. Oslas. EQUASS
- EQUASS. (2017). *2018 m. EQUASS Assurance procedūros*. Brussels, Belgium. EQUASS
- EQUASS. (2017). *2018 m. EQUASS Assurance ženklo pripažinimo principai, kriterijai ir rodikliai*. Brussels, Belgium. EQUASS
- Fogarty, G., Catts, R. ir Forlin, C. (2000). Identifying shortcomings in the measurement of service quality. *Journal of Outcome Measurement*, 4(1), 425–447.

- Gudžinskienė, V. ir Mačiuikienė, D. (2011). Senyvo amžiaus asmenų, gyvenančių socialinės globos namuose, socialinių darbuotojų teikiamos pagalbos vertinimas. *Socialinis ugdymas*, 15(26), 41–51.
- Leonavičienė, T. (2007). *SPSS programų paketo taikymas statistiniuose tyrimuose*. Vilnius. Vilniaus pedagoginio universiteto I-kl.
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-46 „Dėl Socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“. (2007). *Valstybės žinios*, 24-(931). (*Galiojanti suvestinė redakcija: 2018-03-14*).
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-487 „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo“. (2014). *TAR*, 2014-10-13 Nr. 14019. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/0ddc311052b511e4a698d921e3e46801>.
- Lietuvos statistikos departamentas. (2018). *Statistinių rodiklių analizė: 65+*. Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/web/guest/statistiniu-rodikliu-analize?portletFormName=visualizatio&hash=1a88086f-f59d-4de2-b447-cd193d59bc4d#.
- Lietuvos viešojo administravimo institutas. (2005). *Bendrasis vertinimo modelis (BVM). Organizacijos tobulinimas taikant įsivertinimą*. Vilnius. Vidaus reikalų ministerija.
- Lukamskienė, V. ir Budėjienė, A. (2013). Socialinės paslaugos vyresnio amžiaus asmenims: savipagalbos ir socialinės globos aspektai. *Gerontologija*, 14(4), 228–234. Prieiga per internetą: http://www.gerontologija.lt/files/edit_files/File/pdf/2013/nr_4/2013_228_234.pdf.
- Pakalniškienė, V. (2012). *Tyrimo ir įvertinimo priemonių patikimumo ir validumo nustatymas* [žiūrėta 2018 m. vasario 20 d.]. Prieiga per internetą: https://www.vu.lt/site_files/LD/Tyrimo_ir_%C4%AFvertinimo_priemoni%C5%B3_patikimumo_ir_validumo_nustatymas.pdf.
- Roszmann, A. et al. (2014). Needs assessment of long term care institutions residents with dementia. *Acta Neuropsychologica*, 12(1), 65–72. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/262524555_NEEDS_ASSESSMENT_OF_LONG_TERM_CARE_INSTITUTIONS_RESIDENTS_WITH_DEMENTIA.
- Rudžionienė, J. (2007). *Paslaugų rinkodaros vystymas, paslaugos teikėjo bei paslaugos gavėjo tarpusavio ryšys kultūros įstaigoje*. Vilnius. Lietuvos kultūros darbuotojų tobulinimosi centras.
- Sladkevičienė, G. ir Vanagas, P. (2001). *Veiklos kompleksinio vertinimo sistema: sudarymo teorija ir metodai*. Kaunas: KTU sp.
- Spirgienė, L. Macijauskienė, J. ir Spirgys, A. (2010). Gyventojų socialinės ir kasdienės veiklos sąsajų vertinimas ilgalaikės globos institucijose. *Gerontologija*, 11(4), 199–203. Prieiga per internetą: http://www.gerontologija.lt/test/lt/index.php?content_id=7&leidinys=45&straipsnis=249&show=straipsnis&detail=true.
- Wongrassamee, S., Gardiner, P. D. ir Simmons, J. E. L. (2003). *Performance measurement tools: the Balanced Scorecard and the EFQM Excellence Model*. UK, Edinburgh: Heriot-Watt University.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. ir Berry L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

- Žalimienė, L. (2001). Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 1, 99–102. doi: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2001.0.8504>
- Žėkienė, A. (2014, gruodžio 18). Vadybos tobulumo modelis. *Kvalitetas EFQM*. Prieiga per internetą: <http://qualityassociation.lt/wp-content/uploads/2014/11/EUROPOS-KOKYB%C4%96S-VADYBOS-FONDO-TOBULUMO-MODELIS-EFQM-VIE%C5%A0OJO-SEKTORIAUS-INSTITUCIJOJE.pdf>.
- Лянцевич, М. (2000). *Внутренний маркетинг и качество в сфере услуг*. Prieiga per internetą: <http://www.cfin.ru/marketing/intmark.shtml>.

Quality Assessment of the Services Provided to the Elderly People by Social Care Institutions

Jolita Gečienė¹, Vida Gudžinskienė²

¹ Mykolas Romeris University, Institute of Educational Sciences and Social Work, 20 Ateities St., LT-08303 Vilnius, Lithuania, jogeciene@stud.mruni.eu

² Mykolas Romeris University, Institute of Educational Sciences and Social Work, 20 Ateities St., LT-08303 Vilnius, Lithuania, vida.gudzinskiene@mruni.eu

Summary

After having analyzed the quality assessment models, it has become clear that EQUASS quality system in the EU countries is recognized as the most suitable one in the social sector.

In order to collect empirical data, in 2017 quantitative study was carried out. The method of the research was a questionnaire survey. The quality of social services is assessed and the questionnaire is based on the EQUASS methodology. This methodology reveals the strengths and weaknesses of services. EQUASS system and the questionnaire prepared includes 10 quality principles: 1. Leadership; 2. Personnel; 3. Rights; 4. Ethics; 5. Partnership; 6. Participation; 7. Personal orientation; 8. Complexity; 9. Performance orientation; 10. Continuous improvement. All the principles enlisted are based on the European Quality Assurance System in Social Services. Research subjects – employees of social welfare institutions providing long-term/short-term social care services for the elderly in Lithuania according to the list of occupations of employees in the field of social services (2014). The research involved 105 heads of institutions, 122 social workers, 36 employment specialists and 78 social work assistants working in social care institutions providing services for the elderly people. The SPSS data processing program is used to analyze the research data.

The results of the research showed that according to the subjective assessment of the research participants, in general the overall level of service quality in social care institutions working with elderly people is quite high. The quality of social care home care services is mostly related

to orientation to person, leadership, rights and ethics, and, to a lesser extent, to complexity, personnel, performance orientation, continuous improvement and participation, and the least to the partnership.

Care homes employees of different positions similarly evaluate the overall quality, the response rates vary slightly. The vast majority of respondents indicate that social services provided in their care institutions are sufficient. A majority of respondents evaluate the general and special services very well and well. The analysis of the results of the research revealed that according the vast majority (85.6%) of the research subjects, the quality of the social services provided by the institution can be improved; the heads of the institutions hold this opinion considerably more often than the employees of other posts.

Gauta 2018 04 09 / Received 09 04 2018
Priimta 2018 05 09 / Accepted 09 05 2018