

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
POLITIKOS IR VADYBOS FAKULTETAS
VADYBOS INSTITUTAS

MONIKA ČEPULIENĖ

**VŠĮ „ŠV. JUOZAPO GLOBOS NAMAI“ SOCIALINIŲ
GLOBOS PASLAUGŲ SENYVO AMŽIAUS
ŽMONĖMS KOKYBĖS VERTINIMAS**

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas
prof. dr. K. Ž. Svetikas

VILNIUS, 2013

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
POLITIKOS IR VADYBOS FAKULTETAS
VADYBOS INSTITUTAS

**VŠĮ „ŠV. JUOZAPO GLOBOS NAMAI“ SOCIALINIŲ
GLOBOS PASLAUGŲ SENYVO AMŽIAUS
ŽMONĖMS KOKYBĖS VERTINIMAS**

Strateginio organizacijų valdymo magistro baigiamasis darbas

Studijų programa 621N90003

Vadovas

..... prof. dr. K. Ž. Svetikas

2013.....

Recenzentas

.....

2013.....

Atliko

SOVmis1-01 gr. stud.

..... M. Čepulienė

2013.....

VILNIUS, 2013

TURINYS

| | |
|--|----|
| ĮVADAS | 8 |
| 1. SOCIALINIŲ GLOBOS PASLAUGŲ SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS STRATEGINIS PLANAVIMAS IR PASLAUGŲ KOKYBĖ | 11 |
| 1.1. Socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus žmonėms..... | 11 |
| 1.2. Strateginio planavimo teoriniai aspektai | 14 |
| 1.3. Socialinių globos paslaugų kokybės vertinimo ypatumai | 18 |
| 2. „ŠV. JUOZAPO GLOBOS NAMŲ“ VEIKLOS STRATEGINĖ ANALIZĖ | 25 |
| 2.1. Makroaplinkos vertinimas | 25 |
| 2.2. Sektoriaus analizė | 32 |
| 2.3. Vidinių veiksnių analizė | 43 |
| 2.4. SSSG analizė..... | 47 |
| 3. „ŠV. JUOZAPO GLOBOS NAMŲ“ SOCIALINIŲ GLOBOS PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS | 49 |
| 3.1. Tyrimo metodologija | 49 |
| 3.2. Tyrimo rezultatų analizė..... | 52 |
| 3.2.1. Statistinis kokybės kriterijų susietumo vertinimas | 52 |
| 3.2.2. Skirtumo tarp paslaugų globos įstaigoje ir paslaugų namuose kokybės vertinimas..... | 53 |
| 3.2.3. Bendro pasitenkinimo paslaugomis regresinės priklausomybės nuo paslaugų kokybės kriterijų nustatymas ir vertinimas | 71 |
| IŠVADOS | 73 |
| SIŪLYMAI..... | 75 |
| LITERATŪRA | 77 |
| ANOTACIJA..... | 81 |
| ANNOTATION..... | 82 |
| SANTRAUKA | 83 |
| PRIEDAI | 89 |

PRIEDAI

| | |
|---|----|
| 1 Priedas. EVRK 2 red.: Skyriai, grupės, klasės bei poklasiai, įeinantys į q sektorių..... | 91 |
| 2 Priedas. Anketa socialinių paslaugų vartotojams | 92 |
| 3 Priedas. Anketa socialinių paslaugų vartotojų artimiesiems | 95 |
| 4 Priedas. Regresinės analizės rezultatai: socialinių paslaugų vartotojų grupė | 98 |
| 5 Priedas. Regresinės analizės rezultatai: socialinių paslaugų vartotojų artimųjų grupė..... | 99 |

LENTELĖS

| | |
|---|----|
| 1 lentelė. Socialinių paslaugų rūšys..... | 13 |
| 2 lentelė. Planavimo etapai | 18 |
| 3 lentelė. Panevėžyje esančios socialinių paslaugų įstaigos senyvo amžiaus asmenims | 41 |
| 4 lentelė. „Šv. Juozapo globos namų“ konkurencinė analizė | 42 |
| 5 lentelė. SSSG analizė | 47 |
| 6 lentelė. Tyrimo imties pagrindimas | 50 |
| 7 lentelė. Tyrimo anketinės apklausos struktūra | 50 |
| 8 lentelė. Kokybės kriterijaus svoris (Cronbach alfa): Socialinių paslaugų vartotojų tikslinė grupė..... | 52 |
| 9 lentelė. Kokybės kriterijaus svoris (Cronbach alfa): Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų tikslinė grupė | 53 |
| 10 lentelė. Skirtumo tarp paslaugų globos įstaigoje ir paslaugų namuose kokybės kriterijų statistinio vertinimo rezultatai | 70 |
| 11 lentelė. Regresijos analizės rezultatai | 71 |

PAVEIKSLAI

| | |
|---|----|
| 1 pav. Strateginio valdymo funkcijos | 15 |
| 2 pav. Ch. Grönroos bendrai suvoktos kokybės modelis | 21 |
| 3 pav. Bendroji pridėtinė vertė ir bendrasis vidaus produktas (2011 m.) | 33 |
| 4 pav. Paslaugų įmonių rodikliai, įmonių skaičius (2011 m.) | 34 |
| 5 pav. Paslaugų įmonių rodikliai, darbuotojų skaičius, tūkst. (2011 m.) | 34 |
| 6 pav. Žmonių sveikatos priežiūros ir socialinio darbo sektoriuje veikiančių įmonių ir darbuotojų skaičius | 35 |
| 7 pav. ES šalių gyventojai 65-79 metų amžiaus grupėje (%), 2012 m..... | 36 |
| 8 pav. Lietuvos gyventojų tarptautinė migracija | 37 |
| 9 pav. Gyventojų skaičius globos įstaigose seniems žmonėms | 38 |
| 10 pav. Gyventojų skaičius Panevėžyje | 39 |
| 11 pav. Porterio penkių konkurencinių jėgų modelis | 42 |
| 12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių | 54 |
| 13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal artimųjų turėjimą | 55 |
| 14 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinių paslaugų vartojimo trukmę | 55 |
| 15 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių | 56 |
| 16 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą | 56 |
| 17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tarpusavio ryšį | 57 |
| 18 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal bendravimo dažnumą | 57 |
| 19 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į <i>informuotumo</i> kriterijaus klausimą | 59 |
| 20 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į <i>personalo įgūdžių</i> klausimą | 60 |
| 21 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į <i>priežiūros</i> kriterijaus klausimą | 61 |
| 22 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į <i>užimtumo</i> kriterijaus klausimą | 62 |
| 23 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į <i>informuotumo</i> kriterijaus klausimą | 63 |
| 24 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į <i>personalo įgūdžių</i> kriterijaus klausimą..... | 64 |
| 25 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į <i>priežiūros</i> kriterijaus klausimą | 65 |
| 26 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į <i>užimtumo</i> kriterijaus klausimą | 66 |
| 27 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į <i>kontakto</i> kriterijaus klausimą | 67 |
| 28 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į <i>socialinės paramos</i> kriterijaus klausimą | 68 |
| 29 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į <i>santykinio dalyvavimo</i> kriterijaus klausimą | 69 |

| | |
|---|----|
| 30 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal bendrą teikiamų socialinių paslaugų įvertinimą: | |
| Socialinių paslaugų vartotojų grupė | 69 |
| 31 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal bendrą teikiamų socialinių paslaugų įvertinimą: | |
| Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų grupė | 70 |

IVADAS

Temos aktualumas. Dėl Lietuvos visuomenės senėjimo bei socialinių paslaugų sektoriaus integracijos į Europos Sąjungos socialinės apsaugos sistemą, tampa itin aktualu pagrįsti socialinių paslaugų kokybę. Vienas iš šių paslaugų tipų yra globos paslaugos, kurių kokybės vertinimas atspindi esamą būklę ir suteikia galimybę gerinti situaciją. Tad globos paslaugų kokybės įvertinimas teikia galimybę orientuotis į problemines sritis, tuo pačiu siekiant pakankamo finansavimo. Visgi, susiduriama su situacija, kuomet globos paslaugų kokybė nėra aiškiai apibrėžta, o bendri paslaugų kokybės modeliai ne visada gali atspindėti realią būklę. Todėl šiame darbe, remiantis užsienio valstybių atliktais tyrimais bei minėtų modelių apžvalga, vertinama socialinių globos paslaugų senyvo amžiaus asmenims kokybė.

Vis labiau populiarėjanti bendros (mišrios) paslaugų rinkos idėja, kurioje globos paslaugas senyvo amžiaus asmenims teikia valstybinės įstaigos, nevyriausybinių organizacijos, privatus sektorius, atspindi šio sektoriaus kompleksiskumą, o strateginis organizacijų valdymas įgyja vis didesnę reikšmę. Strateginis planavimas yra pirminė strateginio valdymo funkcija, o vienas iš aspektų, kuriuo remiasi strateginis planavimas, yra aplinkos veiksnių įtakos organizacijai nustatymas bei strateginių problemų identifikavimas. Tad strateginės analizės dėka įvertinama organizacijos išorinės bei vidinės aplinkos veiksnių įtaka, konkurencinė situacija bei numatomos organizacijos stiprybės, silpnybės, galimybės bei grėsmės. Strateginių problemų identifikavimui bei pagrindimui galima remtis empirinių tyrimų rezultatais. Tad galima daryti prielaidą, jog socialinių globos paslaugų kokybės įvertinimas, kaip probleminių sričių identifikavimas, organizacijai suteikia galimybę, remiantis strateginiu planavimu, efektyviai išnaudoti turimą potencialą siekiant pokyčių bei problemų neutralizavimo.

Temos naujumas. Socialines globos paslaugas senyvo amžiaus žmonėms galima įvardinti kaip specifiškas, lyginant jas su kitomis paslaugų sritimis. Pirmiausia, Pasak L. Žalimienės (2006), tai lemia socialinių globos paslaugų vartotojų pažeidžiamumas ir su tuo susiję šių paslaugų teikimo tikslai, išorinės aplinkos specifiškumas, rinkodaros ypatybės. Visa tai atspindi problematiką, su kuria susiduriama siekiant vertinti socialinių globos paslaugų kokybę.

Paslaugų kokybė yra vis populiarėjanti mokslinių tyrimų tema. Mokslinės literatūros apžvalga (Ruževičius J. (2007), Majkgard A. (1999), Rosander A. C. (1989), Bagdonienė L. (2004), Hopenienė R. (2004), Langvienė N. ir Vengrienė B. (2005), Kotler P. ir Keller K. (2006), Čereška A., Pauža V. (2005) ir kt.) rodo, kad paslaugų kokybė, kaip konkurencinio pranašumo esmė paslaugas teikiančių organizacijų, atskleista jau seniai ir jai skiriamas pakankamas dėmesys - yra sukurta nemažai paslaugų kokybės vertinimo modelių. Socialinių paslaugų poreikio didėjimas atspindi situaciją, jog moksliniuose darbuose šiai sričiai teikiamas vis didesnis susidomėjimas

(Žalimienė L. (2006), Lazutka R. (2001), Sutton C. (1999), Šukienė S. (2004), Kriauzaitė E. (2007) ir kt.)

Visgi socialinių globos paslaugų senyvo amžiaus asmenims kokybė analizuojama itin mažai. Apie socialinių globos paslaugų globos įstaigoje bei asmens namuose palyginimą kokybės atžvilgiu Lietuvoje informacijos nerasta, juo labiau šiais rezultatais nesiremiama strateginio planavimo procese, siekiant strateginių problemų identifikavimo bei strateginių pokyčių.

Problema. Nepriimtina socialinių globos paslaugų kokybė senyvo amžiaus žmonėms.

Tyrimo objektas. VŠĮ „Šv. Juozapo globos namų“ veikla.

Tyrimo dalykas. Socialinių globos paslaugų kokybės matavimas ir vertinimas.

Darbo tikslas. Įvertinti socialinių globos paslaugų, teikiamų „Šv. Juozapo globos namuose“, kokybę ir palyginti su socialinių globos paslaugų, teikiamų paslaugų gavėjų namuose, kokybe.

Uždaviniai:

1. Atlikti paslaugų kokybės matavimo ir vertinimo modelių vertinimo apžvalgą.
2. Atlikti „Šv. Juozapo globos namų“ strateginę veiklos analizę ir nustatyti socialinių globos paslaugų kokybės gerinimo svarbą.
3. Atlikti „Šv. Juozapo globos namų“ socialinių globos paslaugų senyvo amžiaus asmenims kiekybinį tyrimą.
4. Išmatuoti ir įvertinti socialinių globos paslaugų kokybę „Šv. Juozapo globos namuose“ ir palyginti su teikiamų į namus socialinių paslaugų kokybe.
5. Sudaryti regresines priklausomybes ir nustatyti paslaugų kokybės kriterijų kiekybinę įtaką „Šv. Juozapo globos namuose“ bendram pasitenkinimui paslaugų kokybe.

Tyrimo metodai:

- Pirminių bei antrinių duomenų ir mokslinės literatūros bei kitų šaltinių analizė, apibendrinimas.
- Dokumentų analizė.
- Anketinė apklausa.
- Statistinis kokybės kriterijų susietumo vertinimas.
- Statistinis kokybės kriterijų vertinimas.
- Regresinė analizė.

Darbo struktūra. Magistro baigiamąjį darbą sudaro trys dalys. *Pirmoje* darbo dalyje apibrėžiamos socialinės globos paslaugos, strateginio planavimo teoriniai aspektai ir socialinių globos paslaugų kokybės vertinimo ypatumai apžvelgiant paslaugų kokybės vertinimo modelius bei užsienio valstybių empirinius tyrimus. *Antroje* dalyje, remiantis tam tikrais metodais (Porter 5 jėgos, PEST, 7 - S, SSGG), atliekama „Šv. Juozapo globos namų“ strateginė analizė. *Trečioje* darbo

dalyje pateikiama „Šv. Juozapo globos namų“ socialinės globos paslaugų kokybės empirinio tyrimo metodologija ir rezultatų analizė.

1. SOCIALINIŲ GLOBOS PASLAUGŲ SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS STRATEGINIS PLANAVIMAS IR PASLAUGŲ KOKYBĖ

Šiandienos aktualija yra socialinių globos paslaugų poreikio augimas senyvo amžiaus asmenims. Situacija lemia organizacijų, teikiančių šias paslaugas, plėtrą bei pokyčius siekiant patenkinti vartotojų poreikius bei užtikrinti kokybę. Tad strateginis planavimas įgyja vis didesnę svarbą orientuojantis į ateities perspektyvas, o kokybiškų paslaugų teikimas užtikrina vartotojų lojalumą. Visa tai susiję su konkurencinės galios įgijimu.

1.1. Socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus žmonėms

Socialinių globos paslaugų senyvo amžiaus asmenims apžvalga atliekama, pirmiausia, identifikuojant veiklą, kurią vykdo socialines globos paslaugas teikiančios organizacijos. Sekančiu etapu, remiantis teisiniu reglamentavimu, apžvelgiamos konkrečios paslaugos, įeinančios į socialines globos paslaugas teikiančių organizacijų veiklą.

Socialines globos paslaugas senyvo amžiaus asmenims teikiančių organizacijų veiklos apžvalga atliekama remiantis Ekonominės veiklos rūšių klasifikatoriumi 2 redakcija (EVRK 2 red.)¹. EVRK yra skirtas duomenų, susijusių su veiklos vienetais, skirstymu į kategorijas pagal veiklos rūšis, kurios daro įtaką mokestinių bei kitokių procedūrų vykdymui. Tai yra nacionalinė ekonominės veiklos klasifikatoriaus versija, parengta pagal ES NACE klasifikatorių (Europos Sąjungos ekonominės veiklos rūšių klasifikatorius).

Globos įstaigos senyvo amžiaus žmonėms, remiantis EVRK 2 red., priklauso Q sekcijai: Žmonių sveikatos priežiūra ir socialinis darbas (žr. 1 priedą). Į šią sekciją įeina žmonių sveikatos priežiūros ir socialinio darbo veikla. Ji apima daug veiklos rūšių, pradedant sveikatos priežiūra, kurią teikia kvalifikuoti medicinos specialistai ligoninėse ir kitose įstaigose, baigiant stacionarinę globa, kai socialinio darbo veikla tik iš dalies siejasi su sveikatos priežiūros veikla, atliekama ne sveikatos priežiūros specialistų.² Socialines globos paslaugas senyvo amžiaus asmenims teikiančios organizacijos vykdo šias veiklas:

- **87 skyrius: Kita stacionarinė globos veikla.** Į šį skyrių įeina stacionarinė globa, derinama su slauga ir priežiūra arba su kita gyventojams reikalinga globos rūšimi. *87.3 grupė: Stacionarinė pagyvenusių ir neįgaliųjų asmenų globos veikla.* Čia priklauso pagyvenusių ir

¹ Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos vyriausybės generalinio direktoriaus į s a k y m a s dėl ekonominės veiklos rūšių klasifikatoriaus patvirtinimo. - URL:

http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=309099&p_query=&p_tr2= [žiūrėta 2012 12 11]

² Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorius 2 redakcija (EVRK 2 red.). - URL:

http://www.stat.gov.lt/uploads/klasifik/EVRK/EVRK2red_lt.htm [žiūrėta 2012 12 11]

neįgalių asmenų, kurie nepajėgūs visiškai savimi pasirūpinti ir (arba) kurie nenori gyventi nepriklausomai, stacionarinė ir asmeninė globa. Į globos paslaugas paprastai įeina apgyvendinimas, maitinimas, priežiūra ir kasdieninė pagalba, tokia kaip namų priežiūros paslaugos. Tam tikrais atvejais teikiamos kvalifikuotos slaugos paslaugos gyvenantiems skirtingose vietose.

- **88 skyrius: Nesusijusio su apgyvendinimu socialinio darbo veikla.** Į šį skyrių įeina daug socialinės pagalbos paslaugų, tiesiogiai teikiamų klientams. Į šiame skyriuje klasifikuojamas veiklos rūšis neįeina apgyvendinimo paslaugos, išskyrus laikiną apgyvendinimą, teikimas. *88.1 grupė: Nesusijusio su apgyvendinimu socialinio darbo su pagyvenusiais ir neįgaliaisiais asmenimis veikla.* Čia priklauso vyriausybinių įstaigų ar privačių organizacijų, nacionalinių ar vietinių labdaros organizacijų ir specialistų - konsultantų atliekama socialinių, konsultacinių, rūpybos, nukreipimo į kitą instituciją ir panašių paslaugų pagyvenusiems ir neįgaliesiems asmenims jų namuose ar kitur veikla: pagyvenusiųjų ir neįgaliųjų lankymas, pagyvenusių arba suaugusių neįgaliųjų asmenų priežiūra dieną.

Detalesnis žmonių sveikatos priežiūros ir socialinio darbo sektoriaus klasifikavimas pateiktas kitoje tarptautinių klasifikatorių nacionalinėje versijoje – produktų, gaminių ir paslaugų klasifikatoriuje (PGPK 2010).³ Jis parengtas pagal ES produktų pagal veiklos rūšių klasifikatorių (CPA 2008) ir ES produkcijos sąrašą (PRODCOM 2010). Šiame klasifikatoriuje pateikta informacija, kuri buvo apžvelgta analizuojant EVRK 2 red. Be to, pateikiamas PGPK 2010 kodas, išsamiau apibūdinantis veiklas.

Įvardinus socialines globos paslaugas organizuojančių įstaigų veiklą, sekančiame žingsnyje reikia identifikuoti, kokiais įstatymais remiamasi reguliuojant šią veiklą bei kokios konkrečios paslaugos teikiamos. Socialinės apsaugos politiką formuoja, koordinuoja ir kontroliuoja jos įgyvendinimą valstybės įstaiga – Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Veikla reguliuojama šiais teisės aktais: Socialinių paslaugų įstatymu, Socialinių paslaugų katalogu, Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašu ir Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodika, Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikaciniais reikalavimais, Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašais, Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašu, Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodika, Socialinių paslaugų planavimo metodika, Socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvais, Socialinį darbą dirbančių darbuotojų darbo apmokėjimo tvarkos aprašu, Socialinės globos normų aprašu, Socialinėmis globos įstaigų

³ **Produktų, gaminių ir paslaugų klasifikatorius (PGPK 2010).** - URL: <http://www.stat.gov.lt/lt/pages/view/?id=3675> [žiūrėta 2013 01 07]

licencijavimo taisyklėmis.⁴ Socialinių paslaugų teikimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas (2006 m.) ir jo poįstatyminiai aktai. 3 straipsnis apibūdina socialinių paslaugų sampratą:⁵

Socialinės paslaugos yra paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

Šias paslaugas teikiančios organizacijos yra:

- savivaldybių globos įstaigos,
- valstybės (apskričių) globos namai,
- kitos globos įstaigos,
- visuomeninių organizacijų, parapijų ir privatūs globos namai.

Socialinių paslaugų kataloge pateikiamos ir apibūdinamos socialinių paslaugų rūšys. Socialinės paslaugos yra šios:

1 lentelė. Socialinių paslaugų rūšys

| Bendrosios socialinės paslaugos | Specialiosios socialinės paslaugos | |
|---|---|--|
| | Socialinė priežiūra | Socialinė globa |
| 1. Informavimas; 2. Konsultavimas; 3. Tarpininkavimas ir atstovavimas; 4. Maitinimo organizavimas; 5. Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne; 6. Transporto organizavimas; 7. Sociokultūrinės paslaugos; 8. Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas; 9. Kitos bendrosios socialinės paslaugos. | 1. Pagalba į namus; 2. Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas; 3. Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose; 4. Laikinas apnakvindinimas; 5. Intensyvi krizių įveikimo pagalba | 1. Dienos socialinė globa; 2. Trumpalaikė socialinė globa; 3. Ilgalaikė socialinė globa. |

Šaltinis. Sudaryta remiantis Socialinių paslaugų katalogu⁶

Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui, kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis savo gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar kompensuojami atskiromis, be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamomis paslaugomis. Specialiosios socialinės paslaugos yra visuma paslaugų, teikiamų asmeniui (šeimai), kurio gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių

⁴ **Socialinių paslaugų teikimą ir socialinį darbą reglamentuojantys teisės aktai** / Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. – URL: <http://www.socmin.lt/index.php?368033865> [žiūrėta 2013 03 02]

⁵ **Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas.** – URL: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=430849 [žiūrėta 2013 02 08]

⁶ **Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro į s a k y m a s dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo.** - URL: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=274453&p_query=&p_tr2= [žiūrėta 2013 02 08]

paslaugų nepakanka. Specialiųjų socialinių paslaugų tikslas – grąžinti asmens (šeimos) gebėjimus pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę ar tenkinti asmens gyvybinius poreikius teikiant kompleksinę pagalbą. Verta akcentuoti, kad **socialinės globos paslaugos** apima ir bendrąsias socialines paslaugas. Visgi šiandienos tendencijos atskleidžia, kad socialinę priežiūrą teikiančios institucijos vis dažniau turi orientuotis ne tik į socialinę pagalbą namuose, bet ir į intensyvią globą, reikalaujančią slaugos žinių. Pavyzdžiu laikytinos institucijos, teikiančios paliatyvią pagalbą namuose, kuomet asmeniui teikiama nuolatinė globa. Tad galima teigti, jog socialines globos paslaugas teikia ne tik globos įstaigos, bet iš dalies ir socialines paslaugas į namus teikiančios institucijos.

Taigi apžvelgus ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (EVRK red. 2) bei produktų, gaminių ir paslaugų klasifikatorių (PGPK 2010), galima pabrėžti, jog globos įstaigų senyvo amžiaus žmonėms sferoje vykdomos šios veiklos:

1) stacionarinė pagyvenusių ir neįgaliųjų asmenų globos veikla,

2) nesusijusio su apgyvendinimu socialinio darbo su pagyvenusiais ir neįgaliaisiais asmenimis veikla.

Apžvelgus teisinį reglamentą išryškėjo, kad socialinės globos paslaugos priskiriamos prie specialiųjų socialinių paslaugų, kuomet bendrųjų paslaugų asmeniui nepakanka - čia teikiamas kompleksas paslaugų siekiant asmenį integruoti į visuomenę ar tenkinti gyvybinius poreikius.

1.2. Strateginio planavimo teoriniai aspektai

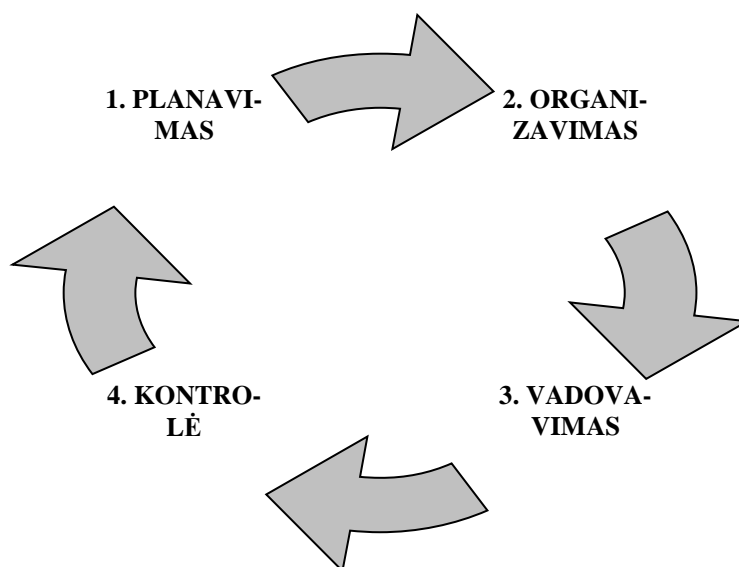
Strateginis valdymas tampa vis svarbesnis žiniomis grindžiamos visuomenės ir žinių ekonomikos kontekste. Pasaulio raida bei pokyčiai iššaukia situaciją, kuomet rinkoje atsiskleidžia hiperkonkurencinės sąlygos ir tik strateginiu valdymu grįsta organizacijos veikla sugebės išlikti konkurencinga. Strateginis valdymas, kaip mokslinių tyrimų objektas, yra pakankamai populiarus ir sulaukia vis didesnio tyrėjų susidomėjimo. „Pažymėtini fundamentalūs I. Ansoff, K. Andrews, A. Chandler, D. Schendel ir C. Hofer darbai, padėję strateginio valdymo teorijos pagrindus. Pastarąjį dešimtmetį akcentuoti strateginio valdymo srityje dirbę tokie užsienio autoriai, kaip D. Miller, J. Thompson, H. Mintzberg, J. Lampel ir J. Pierce“.⁷ Strateginio valdymo pradmenys Lietuvoje matyti R. Jucevičiaus monografijoje „Strateginis organizacijų vystymas“.⁸ R. Jucevičius strateginį valdymą vertina kaip pagrindinę prielaidą užsiimti sisteminga organizacijos strategijos formavimo veikla ir priemone, padedančia prognozuoti būsimąsias veiklos sąlygas.

⁷ **Auškalnytė R.** Pramonės įmonių plėtra: ekspansijos strategijos: daktaro disertacijos santrauka. - Vilnius, 2001, 6 p.

⁸ **Jucevičius, R.** Strateginis organizacijų vystymas: monografija. - Kaunas: Pasaulio lietuvių kultūros, mokslo ir švietimo centras, 1988, 454 p.

A. Vasiliauskas vadovėlyje „Strateginis valdymas“ pateikė plačiai vartojamą **strateginio valdymo** apibrėžimą: „tai nuolatinis, dinaminis ir nuoseklus procesas, kuriuo remdamasi organizacija laiku prisitaiko prie išorinės aplinkos pokyčių ir efektyviau naudoja turimą potencialą“.⁹ V. Pranulis ir kt. strateginį valdymą apibrėžia kaip „ilgalaikių įmonės tikslų ir būdų juos pasiekti numatymą, suplanuoto proceso kontrolę ir koregavimą“.¹⁰ Strateginį valdymą pasak B. Melniko ir R. Smaliukienės apibrėžti galima taip: „strateginis valdymas – tai tam tikro subjekto veikla kryptingai darant įtaką tam tikriems objektams, kai siekiama pašalinti trūkumus (išspręsti aktualias problemas), sukurti neproblemiškas situacijas bei paskatinti veikiamų objektų kokybinius pokyčius, numatant šioje veikloje nuolat organizuoti į kokybinius pokyčius orientuotų valdymo sprendimų rengimo ir įgyvendinimo ciklus.“¹¹ Tad apibendrinant mokslininkų išskiriamas strateginio valdymo sąvokas, galima teigti, jog strateginis valdymas yra tam tikra į ilgalaikę perspektyvą orientuota nuosekli veikla.

Strateginis valdymas apima keturias funkcijas, sudarančias uždarą valdymo ciklą (žr. 1 pav.).



Šaltinis. Sudaryta autorės remiantis A. Vasiliausku (2002)

1 pav. **Strateginio valdymo funkcijos**

Kaip matyti, planavimas yra pirminė strateginio valdymo funkcija, sudaranti pagrindą kitoms trimis. Planavimą galima apibrėžti kaip mąstymo procesą, kuris skatina tikslingai kurti. A. Vasiliausko nuomone, „**planavimas** – tai intelektualinis procesas, kuris leidžia sukurti veiksmų planą“.¹² Specifinis planavimo ryšys atsispindi su kontrolės funkcija. Pasak A. Vasiliausko,

⁹ Vasiliauskas A. Strateginis valdymas. - Kaunas: Technologija, 2004, 21 p. - ISBN 978 – 9955 – 423 – 65 - 2

¹⁰ Pranulis V. ir kt. Marketingas. - Vilnius: Eugrimas, 1999, 345 p. - ISBN 978 – 9955 – 883 – 21 - 0

¹¹ Melnikas B., Smaliukienė R. Strateginis valdymas: mokomoji knyga. - Vilnius, 2007, 8 p. - ISBN 978 – 9955 – 423 – 65 - 2

¹² Vasiliauskas A. Strateginis valdymas. - Kaunas: Technologija, 2004, 20 p. - ISBN 978 – 9955 – 423 – 65 - 2

„planavimas turi specifinį ryšį su kontrole ir yra neatsiejamas nuo jos. Nors kontrolė didžiausią dėmesį kreipia į nukrypimus nuo nustatytų standartų, bet kartu kontrolė turi ypatingai sietis su planavimo procese apibrėžtais tikslais“.¹³ Tad pagrindinis kontrolės tikslas yra užtikrinti planų įgyvendinimą.

Planavimas logiškai susideda iš sekančių žingsnių sekos:

- proceso inicijavimas;
- planavimo prielaidų apibrėžimas;
- tikslų formulavimas;
- alternatyvų identifikavimas;
- alternatyvų įvertinimas;
- geriausios alternatyvos parinkimas;
- atraminių planų formavimas;
- plano įgyvendinimas (realizuojamas per kitas valdymo funkcijas: organizavimą, įtakojimą ir kontrolę).

Šių žingsnių griežtas ir tikslus aprašymas procedūromis bei taisyklėmis reiškia planavimo formalizaciją. Lietuvos strateginio planavimo metodikoje **strateginis planavimas** apibrėžiamas „kaip formalizuota sistema, užtikrinanti viso strateginio valdymo proceso, kurio metu nustatomos veiklos kryptys ir būdai, kaip efektyviausiai panaudoti turimus ir planuojamus gauti finansinius, materialinius ir darbo išteklius misijai vykdyti, numatytiems tikslams pasiekti, realizavimą, taip pat veiklos stebėseną ir atsiskaitymas už rezultatus“.¹⁴ Pasak G. Palubinsko, „strateginis planavimas suteikia vadovui galimybę imituoti ateitį popieriuje. Tai nebrangus metodas, padedantis vadovui daryti geresnius sprendimus, išvelgiant ateities galimybes ir grėsmes“.¹⁵ Tad galima teigti, jog strateginis planavimas yra formalizuotas procesas, kurio metu nustatoma, ko organizacija sieks ir kaip ji tai darys.

Aštuonių žingsnių požiūrį į strateginį planavimą sudaro:

1. Susitarimo dėl strateginio planavimo proceso pasiekimas ir jo inicijavimas.
2. Institucijos įgaliojimų identifikavimas.
3. Institucijos misijos ir vertybių nustatymas.
4. Išorinės aplinkos įvertinimas: galimybės ir grėsmės.
5. Vidinės aplinkos įvertinimas: privalumai ir trūkumai.
6. Strateginių problemų identifikavimas.

¹³ **Vasiliauskas A.** Strateginis valdymas. - Kaunas: Technologija, 2004, 24 p. - ISBN 978 – 9955 – 423 – 65 - 2

¹⁴ **Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 902 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 6 d. nutarimo Nr. 827, „Dėl strateginio planavimo metodikos patvirtinimo pakeitimo“.** - Valstybės žinios, 2004, Nr. 112.

¹⁵ **Palubinskas G.** Strateginio planavimo procesas. - Kaunas: Technologija, 1997, 28 p.

7. Problemų sprendimo strategijų parengimas.

8. Efektyvios institucijos ateities vizijos sukūrimas.¹⁶

Pasak R. Jucevičiaus, „...per strateginį planavimą organizacija susiejama su jos mikro ir makroaplinka, čia esančiomis galimybėmis ir grėsmėmis“.¹⁷ Anot M. Arimavičiūtės, „strateginio planavimo metu numatomi būsimi įvykiai, į kuriuos organizacija galėtų atsižvelgti realizuodama savo galimybes ir apsisaugoti nuo pavojų jos sėkmei ir išlikimui“.¹⁸ Strateginis planavimas nepakeičia strateginio valdymo, o tik formalizuoja jį kai kuriose organizacijose. Strateginio valdymo proceso formalizavimas neapsiriboja vien strategijos kūrimo stadija, o apima ir kitas dvi stadijas: **strateginę analizę** ir **strategijos įgyvendinimą**. Pasak M. Arimavičiūtės, strateginė analizė apima veiklos rezultatų analizę, aplinkos tendencijų įvertinimą, visuotinai pripažintų vertybių ir organizacijos galių analizę. Strateginės analizės metu įvertinamos išorinės bei vidinės jėgos, veikiančios organizaciją. Reziumuojant teigtina, jog ypač svarbu tai, kad strateginis planavimas, apimdamas vidinių ir išorinių organizaciją veikiančių veiksnių analizę, tuo pačiu padeda identifikuoti organizacijos grėsmes ir galimybes. Strateginis planavimas, nors ir orientuotas į ateitį, tačiau taip pat padeda tobulinti dabartinius sprendimus.

Strateginis planas apibrėžiamas „kaip dokumentas, kuriame yra pateikiami strateginiai tikslai ir uždaviniai, išsamūs strateginės analizės rezultatai bei strategijos realizavimo priemonės.“¹⁹ Be strateginio plano organizacijos veikimo ribos būtų neapibrėžtos, nebūtų aiškūs naudojami įrankiai, nesimatyti aiškios veikimo krypties. Lietuvos strateginio planavimo metodikoje pateikiami strateginio veiklos plano rengimo ir vykdymo etapai. Tai:

- Aplinkos, išteklių ir SSGG analizė.
- Misijos formulavimas.
- Strateginių tikslų nustatymas.
- Institucijos programų rengimas.
- Institucijos programų įgyvendinimas.
- Stebėseną ir atsiskaitymas už rezultatus.²⁰

Mokslinėje literatūroje pateikiama planavimo etapų įvairovė. 2 lentelėje pateikiami pavyzdžiai.

¹⁶ **Vasiliauskas A.** Strateginis valdymas. - Kaunas: Technologija, 2004, 20 p. - ISBN 978 – 9955 – 423 – 65 - 2

¹⁷ **Jucevičius R.** Strateginis organizacijų vystymas. - Kaunas, 1998, 182 p.

¹⁸ **Arimavičiūtė M.** Strategijos formavimo modeliai. - Vilnius: VGTU, 1999, 5.19 p.

¹⁹ **Jucevičius R. ir kt.** Mokyklos strategija. Strateginio vystymo vadovas. - Vilnius, 2003, 18 p.

²⁰ **Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 902 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 6 d. nutarimo Nr. 827, „Dėl strateginio planavimo metodikos patvirtinimo pakeitimo“.** - Valstybės žinios, 2004, Nr. 112.

2 lentelė. Planavimo etapai

| Planavimo etapai | |
|--|---|
| Pagal K. Kileną | Tikslų iškėlimas. Prielaidų nustatymas. Alternatyvų nustatymas. Geriausios alternatyvos pasirinkimas. Plano sudarymas. Plano vykdymas. |
| Pagal G Kunčą, O. Donelą | Galimybių įvertinimas. Tikslų nustatymas. Prielaidų įvertinimas. Alternatyvų nustatymas. Alternatyvų palyginimas ir įvertinimas. Veiklos plano pasirinkimas. Pagalbinių planų sudarymas. Biudžeto, kaip skaitmeninės plano išraiškos, sudarymas. |
| Pagal M. Meskoną, M. Albertą, F. Hedouri | Misijos nustatymas. Tikslų nustatymas. Išorinės aplinkos analizė. Organizacijos vidinių stiprių ir silpnų pusių nustatymas. Strateginių alternatyvų analizė. Strategijos pasirinkimas. Strategijos įgyvendinimas. Strategijos įvertinimas |

Šaltinis. Sudaryta autorės remiantis M. Arimavičiūte

Mokslinės literatūros apžvalga rodo, kad strateginis planavimas, kaip pirminė strateginio valdymo funkcija, organizacijai yra ypač reikšminga siekiant efektyviai įgyvendinti įvairių sričių pokyčius ir spręsti sudėtingas problemas. Strateginis planavimas yra formalizuotas procesas, susidedantis iš tam tikrų etapų, kurių metu svarbų vaidmenį vaidina išorinės bei vidinės organizacijos aplinkos analizė.

1.3. Socialinių globos paslaugų kokybės vertinimo ypatumai

Socialinių globos paslaugų senyvo amžiaus asmenims kokybės vertinimas yra itin sudėtingas procesas. Visų pirma, tą lemia *paslaugos ir kokybės* sąvokų daugialypis pagrindimas. Antra, susiduriama su sunkumais, kadangi vertinti globos paslaugas senyvo amžiaus asmenims sudėtinga dėl jų amžiaus ir su juo susijusių ligų. Be viso to, mokslinėje literatūroje nėra aiškiai apibrėžtų kriterijų, leidžiančių konstatuoti šių paslaugų kokybę. Tad siekiant nustatyti šių paslaugų vertinimo ypatumus, pirmiausia reikia apibrėžti *paslaugos ir kokybės* sąvokas, apžvelgti teorinius paslaugų kokybės vertinimo modelius bei empirinių tyrimų praktiką užsienio valstybėse.

Galimai dėl paslaugų plėtros susiduriama su situacija, kad iki šiol nėra vieningo apibrėžimo, ką vadiname **paslauga**. Kaip teigia V. Kinduryš, „šiuo metu diskutuojama apie paslaugų prigimtį ir

esmę, nes dažnai būna sudėtinga išskirti esminius skirtumus tarp paslaugos ir materialios (gaminio) prekės“.²¹ A. Smith teigia, jog paslaugos nekuria materialaus produkto, kurį vartotojas galėtų apčiuopti. Ši paslaugų savybė leidžia atskirti paslaugą nuo prekės. Be to, paslaugos teikimas vyksta dalyvaujant pačiam vartotojui. L. Bagdonienė ir R. Hopenienė, be jau minėtų savybių, išskiria ir daugiau: heterogeniškumas, nepatvarumas, paslaugos teikimo ir vartotojo vienovė, nuosavybės nekeičiamumas.²² Tad apibendrintai paslaugą galima įvardinti kaip veiklą, kuri teikiama paslaugos teikėjo dalyvaujant pačiam vartotojui ir kurios esminė savybė yra nematerialumas.

Kokybė, pasak A. Čereškos ir V. Paužos, tai filosofinė kategorija.²³ Šio žodžio prasmė yra nevienareikšmė ir paprastai priklauso nuo vartojimo konteksto. Apibrėžiant sąvoką vadovaujamesi Tarptautiniu standartu ISO 9000. Čia apibrėžiama, kad **kokybė** yra visuma produkcijos savybių ir charakteristikų arba paslaugų, kurios užtikrina galimybę patenkinti nustatytus arba numanomas poreikius. Kalbant apie **paslaugų kokybę**, akcentuojamos komplikotos paslaugų prigimtinės savybės. L. Bagdonienės ir R. Hopenienės (cituojama pagal V. Poškutė, L. Bivainienė) teigimu, „tiek vartotojo ir paslaugos teikėjo ryšiai, tiek vartotojo dalyvavimas daro poveikį paslaugos kokybei, todėl svarbu, kad visų suvokiamas požiūris į kokybę sutaptų. Tik tokiu atveju paslaugų kokybė atitiks kiekvieno poreikius ir lems abipusę naudą.“ Mokslinėje literatūroje taip pat pažymima, kad kiekvieno paslaugų vartotojo poreikiai yra individualūs. Vartotojų reikšmingumas įpareigoja paslaugų teikėjus išsamiai išanalizuoti visus veiksnius, lemiančius paslaugų kokybę, ir kartu priimti reikiamus sprendimus, sudarančius galimybes paslaugų teikėjui tinkamai atlikti savas funkcijas, įsipareigojimus.

Kalbant apie socialinių paslaugų kokybę, anot E. Kriauzaitės, akcentuojama ne tik tai, kad nekokybiška socialinė paslauga praranda savo vertę, nepatenkina socialinių paslaugų vartotojų poreikių, bet ir neįgyvendina valstybės socialinės apsaugos politikos tikslų. Socialinės paslaugos, kaip ir kitos valstybės politikos sritys, yra reglamentuojamos įstatymais, tačiau pateikiami įstatyminiai nuostatai ne visada užtikrina socialinių paslaugų kokybę. **Socialinių paslaugų kokybės** sąvoką galima apibūdinti „kaip veiklos ar visuomeninių gėrybių teikimo silpniesiems visuomenės individams (siekiant užtikrinti jų minimalių poreikių patenkinimą ir palengvinant jų gyvenimo būdą bei aplinką) savybių ir požymių visumą, kuri atitinka tam tikrus nustatytus reikalavimus ir socialinių paslaugų gavėjų poreikius“.²⁴ Kalbant apie socialines globos paslaugas, verta akcentuoti, jog mokslinėje literatūroje pateikiama nemažai teorinių modelių, kuriais galima įvertinti paslaugų

²¹ **Kindurys V.** Paslaugų marketingas: teorija ir praktika. - Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 1998, 19 p.

²² **Bagdonienė, L., Hopenienė, R.** Paslaugų marketingas ir vadyba: vadovėlis. - Kaunas: Technologija, 2009, p.

²³ **Čereška A., Pauža V.** Kokybės analizė ir valdymas: mokomoji knyga. - Vilnius, 2005, 10 p.

²⁴ **Kriauzaitė E.** Socialinių paslaugų kokybės vertinimas. - Lietuvos žemės ūkio universitetas, 4 p. - URL: http://jaunasis-mokslininkas.asu.lt/smk_2007/kaimo_pletra/Kriauzaite_Elena.pdf [žiūrėta 2013 03 19]

kokybę, visgi modelių, leidžiančių įvertinti socialinių globos paslaugų kokybę, nėra. Tad reikia apžvelgti plačiausiai naudojamus esamus teorinius modelius, kuriais grindžiamas paslaugų kokybės įvertinimas.

Servqual metodika. Ši metodika pasižymi tuo, kad ja galima vertinti įvairių paslaugų kokybę, kadangi metodikos pagrindą sudarantys kriterijai apima įvairias paslaugų savybes ir leidžia atskleisti paslaugų stipriąsias ir silpnąsias savybes (L. Bagdonienė, R. Hopenienė, 2005). Serqual modelį 1985-aisiais metais sukūrė A. Parasuraman, A. Zeithalm ir L. L. Berry. „Šis modelis sudaro galimybes įvertinti skirtumą tarp klientų lūkesčių, kokia turėtų būti paslauga ir jos kokybinės charakteristikos, ir suvokimo, kokia yra faktiškai suteikta paslauga“.²⁵ Pirminiame modelio variante buvo pasiūlyta naudoti 10 paslaugų kokybės dimensijų: patikimumą, reagavimą, kompetentingumą, prieinamumą, paslaugumą, komunikabilumą, pasitikėjimą, saugumą, vartotojo pažinimą (supratimą), apčiuopiamumą.

L. Bagdonienė ir R. Hopenienė (2005) pažymi, jog vėlesnių tyrimų rezultatai atskleidė glaudų kai kurių kriterijų ryšį, todėl komunikabilumą, kompetenciją, paslaugumą, patikimumą ir saugumą pakeitė tikrumas, o prieinamumo ir vartotojo suvokimo kriterijus – empatija, tad galutiniame variante liko penkios dimensijos:

- apčiuopiamumas,
- patikimumas,
- reagavimas (teikėjo lankstumas arba operatyvumas),
- tikrumas,
- empatija.

Pasak E. Kriauzaitės, šie kriterijai tinkami vertinti socialinių paslaugų kokybę, kadangi jie glaudžiai siejasi, o kai kurie net visiškai sutampa su socialinių paslaugų organizavimo ar socialinių paslaugų teikimo principais, kurie nustatyti Lietuvos valstybės įstatyme.²⁶ Apibendrinant galima sakyti, jog šio modelio principas yra identifikuoti paslaugų savybes, leidžiančias spręsti apie stipriąsias bei silpnąsias savybes bei įvertinti skirtumą tarp lūkesčių ir faktiškai gautos paslaugos.

Ch. Grönroos bendrai suvoktos kokybės modelis. Šio modelio principas yra tas, kad išskiriami du paslaugos kokybės kriterijai: techninė ir funkcinė kokybė. Techninė kokybė, anot N. Langvinienės ir B. Vengrienės, yra išorinė ir ją vartotojas gauna paslaugos vartojimo metu.²⁷ Tokia paslauga turi apčiuopiamumo savybę ir yra susijusi su materialinėmis paslaugos teikimo

²⁵ Slatkevičienė G., Vanagas P. Veiklos kompleksinio vertinimo sistema: sudarymo teorija ir metodai: monografija. - Kaunas: Technologija, 2001, 67 p. - ISBN 99-5509-087

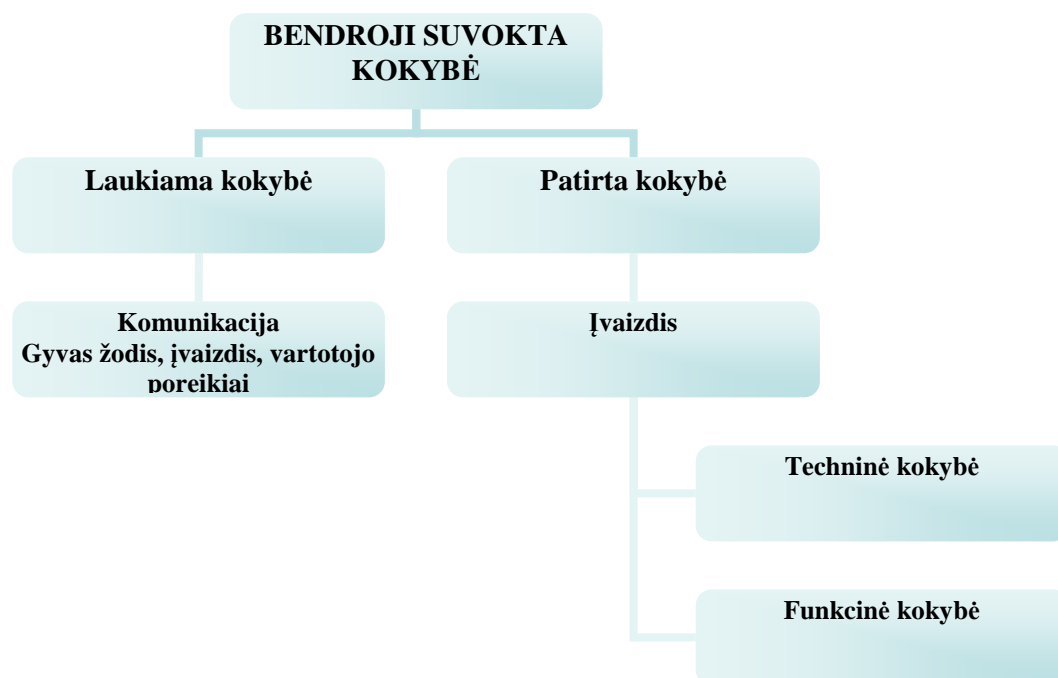
²⁶ Kriauzaitė E. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas. - Lietuvos žemės ūkio universitetas, 4 p. - URL: http://jaunasis-mokslininkas.asu.lt/smk_2007/kaimo_pletra/Kriauzaite_Elena.pdf [žiūrėta 2013 03 19]

²⁷ Langvinienė, N., Vengrienė, B. Paslaugų teorija ir praktika: vadovėlis. - Kaunas: Technologija, 2005, 34 p.

priemonėmis bei technologijomis, atitinkančiomis nustatytus standartus. Priemonių ir paslaugų kokybė veikia būsimos paslaugos lūkesčius. Paslaugos teikėjas turi žinoti, kad vartotojas yra jautrus tam, kaip teikiama paslauga. Tai apibūdintų antrąją dimensiją – funkcinę. Ši dimensija perteikia tai, kaip teikiama paslauga, t.y. teikimo procesą. Apibendrinant galima teigti, jog techninė kokybė atsako į klausimą „ką?“, o funkcinė – „kaip?“.

Bendrai suvoktai kokybei įtakos turi laukiama kokybė (tai, ko vartotojas tikėjosi) ir patirta kokybė (tai, ką vartotojas patyrė naudodamasis paslauga). Laukiamą paslaugų kokybę veikia šie veiksniai: rinkos komunikacijos, gyvas žodis, įvaizdis, vartotojo poreikiai.

Modelis matomas 2 paveiksle:



Šaltinis. Sudaryta autorės remiantis L. Bagdoniene ir R. Hopeniene (2005)

2 pav. Ch. Grönroos bendrai suvoktos kokybės modelis

Apibendrinant šį kokybės modelį, galima teigti, kad modelis orientuotas į dviejų veiksnių, darančių įtaką bendram kokybės suvokimui, analizę, t.y. į tai, kas teikiama (techninė kokybė) bei į tai, kaip teikiama (funkcinė kokybė). Susidariusi nuomonė paslaugos teikimo metu formuoja vartotojo įvaizdį apie organizaciją, o visa tai lemia patirtis, kurios metu vartotojo lūkesčiai (laukiama kokybė) buvo patenkinti, arba ne.

A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L Berry kokybės spragų modelis.²⁸ Modelio esmė ta, kad už kokybiškos paslaugos suteikimą yra atsakingi tiek paslaugų teikėjai, tiek ir patys vartotojai, tačiau įvairios spragos paslaugų teikimo procese gali paveikti vartotojo kokybės

²⁸ Parasuraman A. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. - Journal of Marketing, 2005, Vol. 49.

suvokimą. Identifikavus šias spragas, bus galima garantuoti aukštą kokybę. Modelio autoriai išskiria 5 spragas:

1. Vartotojų lūkesčių ir paslaugų teikėjų gebėjimo juos suvokti spraga. Šis neatitikimas parodo, kad organizacijos mažai išmano, kokios paslaugų kokybės tikisi vartotojas, o norint užtikrinti aukštą aptarnavimo lygį reikia būtent į tai koncentruoti visą dėmesį.

2. Paslaugos teikėjo suvokiamų vartotojų lūkesčių ir jų modifikavimo į paslaugos savybes neatitikimas. Ši spraga atsiranda dėl pasiūlos ir paklausos subalansavimo problemos. Nutinka ir taip, kad ši spraga atsiranda dėl organizacijos bendros kokybės politikos nebuvimo.

3. Organizacija nesilaiko nustatytų kokybės valdymo standartų, nuo jų nukrypsta. Ją dažniausiai lemia kontaktinis personalas. Dažnai organizacijos per mažai investuoja į darbuotojų mokymus, jų kvalifikacijos kėlimą.

4. Neatitikimas tarp paslaugos teikimo ir marketingo komunikacijų. Dažnai nutinka taip, kad organizacija vartotojui žada tai, ko negali išpildyti, tad vartotojo lūkesčiai lieka nepatenkinti.

5. Tai aptartų keturių kokybės spragų funkcija. Ją autoriai aiškina pasiremdami vartotojo turimais lūkesčiais ir galimai gaunama konkrečia paslauga. Jie teigia, kad kuo didesnis atotrūkis nuo laukiamos ir gaunamos kokybės, tuo jos vertinimas prastesnis, ir atvirkesnis.

Apibendrinant šį modelį teigtina, jog čia orientuojamasi į sritis, kuriose galimai yra probleminės vietos, turinčios įtakos paslaugų kokybės vertinimui. Pašalinus problemas, paslaugų teikimo kokybės suvokimas tarp paslaugų teikėjo ir vartotojo bus tapatus.

Reziumuojant pateiktą plačiausiai vartojamą teorinių paslaugų kokybės vertinimo modelių apžvalgą, galima sakyti, jog jų pritaikymas socialinių globos paslaugų senyvo amžiaus asmenims kokybės įvertinime yra ribotas. Tą lemia socialinių globos paslaugų vartotojų pažeidžiamumas ir su tuo susiję šių paslaugų teikimo tikslai, išorinės aplinkos specifiškumas bei paslaugų vartotojai, dėl savo amžiaus ar ligų, ne visada galintys tinkamai įvertinti jiems teikiamų paslaugų kokybę. Tad sekančiu etapu tampa svarbu apžvelgti empirinių tyrimų praktiką.

Atliekama užsienio valstybių empirinių tyrimų apžvalga, remiantis prielaida, jog tose valstybėse socialinių globos paslaugų senyvo amžiaus asmenims srityje atsispindi „geroji praktika“. **Norvegijoje** atliktu tyrimu buvo siekta išsiaiškinti šeimos narių suvokimą apie paslaugų kokybę, kurią gauną Norvegijoje esančių globos namų gyventojai.²⁹ Tyrimas atskleidė, kurių paslaugų kokybė vertinama gerai, kurias reikia tobulinti, kurias plėtoti. Atliekamas kokybinis tyrimas, naudojant *focus grupės* metodą (Pastaba. Tai grupinė diskusija vedama moderatoriaus, pagal iš anksto parengtą pokalbio planą. Nuoširdi tarpusavio bendravimo atmosfera, palaikoma moderatoriaus, padeda atsiskleisti grupės dalyvių įpročiams, įsitikinimams, požiūriams,

²⁹ Vinsnes A. G. Quality of care in Norwegian nursing homes – typology of family perceptions. - Blackwell Publishing Ltd, Journal of Clinical Nursing, 2011, 21, 243–254 p.

preferencijoms, pomėgiams, asociacijoms ir pan.). Tiriamos trys kategorijos - gyventojų pasitenkinimas, personalo vertinimas, aplinkos tinkamumo vertinimas.

Gyventojų pasitenkinimas: informantai (šeimos nariai) nurodė, kas jų nuomone turi teigiamą, o kas neigiamą poveikį paslaugų kokybei, kaip jie vertina paslaugų kokybę, apibūdino paslaugų gavėjo vertinimą apie priežiūros kokybę. Personalo vertinimas: personalo tinkamumą, charakteristiką vertino paslaugų gavėjai, remdamiesi šiais kriterijais: gerovė, fizinė priežiūra, saugumas. Aplinkos tinkamumo vertinimas: aplinka vertinta šeimos narių. Apibendrinant teigtina, jog šis kokybinis tyrimas apėmė focus grupės metodą dalyvaujant kelioms respondentų grupėms.

Olandijoje trijuose globos namuose atliktu tyrimu buvo vertinama socialinė gerovė.³⁰ Pats terminas „socialinė gerovė“ asocijuojasi su kokybe, tad ši tyrimo metodika taip pat vertintina ir įdomi. Tyrimo išeities tašku pasirinktas asmens socialinių poreikių nustatymas. Tradiciškai, globos namų gyventojų socialinės gerovės aspektai yra vertinami remiantis vykdomos socialinės veiklos kokybės rodikliais. Nors šie rodikliai yra reikšmingi socialinės gerovės vertinimui, kitas svarbus rodiklis yra pozityvus socialinis elgesys kitų atžvilgiu. Vienas iš objektų, kam praverstų šio tyrimo praktika, yra socialinių paslaugų teikėjai, padedantys pagerinti globos paslaugų kokybę bei socialinę gerovę. Tyrimo aprašyme akcentuojama, kad kokybės matavimas globos namuose turi remtis subjektyvia patirtimi, nors ir žmogus kenčia nuo demencijos. Apie 60 % globos įstaigoje gyvenančių asmenų sugeba tinkamai įvertinti kokybę, visgi didelė dalis negali įvertinti, tad čia pasitelkiamas stebėjimo metodas. Tad šiame tyrime taip pat atliekamas kompleksinis vertinimas, čia vertinama socialinių paslaugų gavėjų nuomonė bei vykdomas stebėjimas.

Dar vienas įdomus empirinis tyrimas, kuriuo vertinama socialinių globos paslaugų kokybė, buvo atliktas **Švedijoje**.³¹ Šiuo tyrimu buvo vertinama bei palyginama socialinių paslaugų kokybė, teikiama globos įstaigoje ir asmens namuose. Tyrime dalyvavo asmenys, socialines paslaugas vartojantys globos namuose, asmenys, šias paslaugas vartojantys savo namuose bei paslaugų vartotojų artimieji. Pasirinktos kelios respondentų grupės, kadangi ne visi senyvo amžiaus asmenys gali racionaliai vertinti esamą situaciją, todėl siekiant pilnesnės, tikslesnės informacijos buvo vertinama ir artimųjų nuomonė. Tyrimo esmė glūdi siekyje atskleisti, kurioje socialines paslaugas teikiančių institucijų (globos įstaigų bei socialinę priežiūrą į namus organizuojančių institucijų) srityje matomos ryškiausios problemos. Buvo parengti du klausimynai – paslaugų gavėjams ir jų artimiesiems. Priežiūros gavėjų klausimai suformuluoti taip, kad tiktų tiek globos įstaigose gyvenantiems, tiek socialines paslaugas į namus gaunantiems asmenims. Klausimyną sudarė 35 klausimai, sudaryti iš keturių kokybės rodiklių blokų: informacija, personalo elgesys, priežiūra,

³⁰ **Debby L. G.** Social well-being and its measurement in the nursing home, the SWON-scale. - Blackwell Publishing Ltd, Journal of Clinical Nursing, 2010, 19, 1243–1251 p.

³¹ **Hasson H., Arnetz J. E.** Care recipients' and family members' perceptions of quality of older people care: a comparison of home-based care and nursing homes. - Blackwell Publishing Ltd, Journal of Clinical Nursing, 2011, 20, 1423–1435 p.

veikla. Artimųjų klausimynas parengtas panašiu būdu - jį sudarė 50 klausimų, suskirstytų į kokybės rodiklių blokus: informacija, personalo profesiniai įgūdžiai, priežiūra, veikla, bendravimas, socialinė parama, santykinis dalyvavimas. Taigi šiame tyrime dalyvavo kelios respondentų grupės, siekiant pilnesnės informacijos.

Apibendrinant socialinių globos paslaugų vertinimo ypatumus, verta akcentuoti, kad šių paslaugų kokybė turi būti tiriama taikant kelis modelius, sujungiančius teoriją ir praktiką. Tiriant reikia naudoti tik tuos elementus, kurie daro didžiausią įtaką kokybei. Atliekant tyrimą, reikia taikyti ne vieną, o kelis metodus, kadangi naudojantis vienu, nors rezultatai bus gaunami greičiau, tačiau išsamūs vertinimai šiuo atveju neatsispindės. Vadinasi, socialinių globos paslaugų tyrimas turi būti kompleksinis.

Reziumuojant teorinę dalį, teigtina, kad socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims yra teisiškai apibrėžtos ir įvardintos, tačiau šių paslaugų kokybės kriterijai nėra pateikiami. Tad socialinių globos paslaugų kokybės vertinimo ypatumų apžvalgoje, pateikiant paslaugų kokybės teorinę sampratą, plačiausiai vartojamų paslaugų kokybės vertinimo modelių bei šioje srityje atliktų empirinių tyrimų trijose užsienio šalyse apžvalgą, buvo ieškota priimtinausio šių paslaugų kokybės vertinimo sprendimo. Šis sprendimas atspindėjo mintį, kad vertinimas turi būti kompleksinis – sujungiant teoriją bei praktiką bei taikant ne vieną tyrimo metodą. Kalbant apie strateginį planavimą, pabrėžtina jo reikšmė šiuolaikinėse organizacijose, o vidaus ir išorės aplinkos veiksnių identifikavimas yra neatsiejama strateginio planavimo dalis. Tad kitoje dalyje atliekama strateginė analizė konkrečiu atveju - imant „Šv. Juozapo globos namus“,

2. „ŠV. JUOZAPO GLOBOS NAMŲ“ VEIKLOS STRATEGINĖ ANALIZĖ

VŠĮ „Šv. Juozapo globos namai“ - tai nebiudžetinė įstaiga, kurios steigėjas yra parapija. Viešosios įstaigos dalininkai yra Panevėžio miesto savivaldybė ir Panevėžio vyskupijos Kurija. Įstaigos veiklos tikslas yra tenkinti visuomenės viešuosius interesus, teikiant gyventojams socialines paslaugas, susijusias su senyvo amžiaus ir suaugusių asmenų su negalia socialine globa. Įstaiga atidaryta 2009 m. sausio 9 d. Čia gyventi gali 75 vieniši pagyvenę asmenys, turintys fizinę negalę ar nepajėgiantys gyventi vieni. Globos namų veikla orientuota į ilgalaikę socialinę globą. Tai vienintelė tokio pobūdžio įstaiga Panevėžio mieste.

VŠĮ „Šv. Juozapo globos namai“ teikia šias paslaugas: apgyvendinimas, maitinimas, asmens higienos paslaugos, socialinio darbo, informavimo ir konsultavimo, tarpininkavimo, laisvalaikio ir užimtumo, užimtumo ir darbo terapijos organizavimo, sveikatos priežiūros paslaugos³².

Atliekant „Šv. Juozapo globos namų“ strateginę analizę, visų pirma, įvertinama makroaplinka, remiantis PEST modeliu. Tuomet analizuojamas sektorius, naudojamas Porterio 5 jėgų modelis, analizuojami įstaigos vidiniai veiksniai remiantis 7 - S modeliu. Paskiausiai įvertinamos organizacijos stiprybės, silpnybės, galimybės ir grėsmės.

2.1. Makroaplinkos vertinimas

Teoriškai organizaciją supanti aplinka yra skiriama į makroaplinką (išorinę) ir mikroaplinką (vidinę). Makroaplinkoje veiksniai, darantys tam tikrą įtaką organizacijai, yra jos nekontroliuojami. Priešingai yra mikroaplinkoje – organizacija šiems veiksniams gali daryti įtaką. Kitaip tariant, išorinės aplinkos veiksnių analizė nurodo, ką organizacijai galima daryti, o vidinės aplinkos – ką organizacija pajėgi daryti.

„Šv. Juozapo globos namų“ makroaplinkos analizė atliekama pasitelkiant vieną populiariausių metodų. Tai PEST analizė, padedanti įvertinti pagrindinius išorinės aplinkos aspektus.³³ Išorinės aplinkos įtaka skirstoma į šiuos tipus: politinį - teisinį, ekonominį, socialinį/ kultūrinį, technologinį. PEST analizės metu siekiama nustatyti ne tik aplinkos veiksnius, veikiančius organizaciją, bet ir identifikuoti, kurie jų yra svarbiausi dabar, o kurie – ateityje. Tad reikia vertinti įvairius veiksnius, iš kurių nustatomos pagrindinės varomosios jėgos, kurios veikia šakos struktūrą, sektorių, rinką bei pačią organizaciją.

³² VŠĮ „Šv. Juozapo globos namai“ 2011 metų veiklos ataskaita. Forma patvirtinta Panevėžio miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2010 m. kovo 26 d. įsakymu Nr. A-288

³³ **Pestel analysis of the macro – environment.** - Oxford University Press, 2007. - URL: http://fdslive.oup.com/www.oup.com/orc/resources/bin/9780199296378/01student/additional/page_12.htm [žiūrėta 2012 05 11]

Siekiant išsamios, ne tik į dabartį, bet ir į ateities perspektyvas orientuotos išorinės organizacijos aplinkos analizės, reikia remtis daugeliu faktorių, svarbią reikšmę skiriant įvairiems strateginiams planavimo dokumentams, leidžiantiems numatyti pokyčius bei tendencijas ateityje. Vienas iš pagrindinių dokumentų būtų Panevėžio miesto strateginis plėtros planas, tačiau šiuo metu patvirtintas yra 2004 – 2013 m. strateginis planas, todėl žvelgiant į ateities perspektyvas reikia vadovautis naujausia informacija. Tad bus vadovaujama savivaldybei aktualių strateginio planavimo dokumentų analize. Čia analizuojami tik tie dokumentai, kurie patenka į 2014 – 2020 m. laikotarpį.³⁴ Šioje analizėje pateikiama Panevėžio miesto savivaldybei aktualių Europos Sąjungos, šalies, regiono ir kitų dokumentų, įvairių faktorių, tendencijų analizės išvados.

POLITINĖ-TEISINĖ APLINKA

| Galimybės |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • <u>Europos Komisijos pasiūlymai dėl sanglaudos politikos 2014-2020 metais. Laikotarpis – 2014-2020 metai.</u> Europos Komisijos parengtu teisės aktų projektų paketu reglamentuojama ES Sanglaudos politika 2014-2020 m. laikotarpiui. Pasiūlymais siekiama užtikrinti „Europa 2020“ ilgalaikių tikslų įgyvendinimą, investicijas taikant tam tikroms sritims, iš kurių paminėtina: 1) socialinė integracija ir kova su skurdu; 2) švietimas, įgūdžių ugdymas ir mokymasis visą gyvenimą. Pirmoji sritis atvers galimybes plėtoti socialinių paslaugų infrastruktūrą, prieinamumą. Antroji sritis suteiks galimybes atsirasti didesniai kvalifikuoto personalo skaičiui. Vykdam šią politiką 2014 m. bus patvirtinta <u>2014-2020 m. ES struktūrinės paramos Lietuvai finansinė programa.</u> Tai galimybė gauti finansinę paramą. • <u>Nacionalinė pažangos programa. Laikotarpis – 2014-2020 metai.</u> Nacionalinės pažangos programa šiuo metu rengiama. Ji atitiks ES strategiją „Europa 2020“, strategiją „Lietuva 2030“ ir ES sanglaudos politiką reglamentuojančius teisės aktus. Vienas iš prioritetų - „Veikli ir solidari visuomenė“ (socialinių inovacijų diegimas, gyventojų gerovės, socialinės aprėpties, bendruomenių ir NVO vaidmens, kokybiško užimtumo didinimas). Šis prioritetas skatins plėtoti socialinių paslaugų infrastruktūrą, prieinamumą, kokybę, naujoves. Čia vėlgi kalbama apie galimybes gauti finansinę paramą. • <u>Lietuvos ūkio (ekonomikos) plėtros iki 2015 metų ilgalaikė strategija. Laikotarpis – iki 2015 metų.</u> Pagrindinis strategijos tikslas – sukurti aplinką šalies materialinei ir dvasinei gerovei plėtoti, kurią apibendrintai nusako tam tikri veiksniai, iš kurių vienas – asmens |

³⁴ Savivaldybei aktualių strateginio planavimo dokumentų analizė. - URL: http://www.panevezys2020.lt/wp-content/uploads/2012/10/aktualiui_strateginiu_dokumentu_analize.pdf [žiūrėta 2013 02 11]

saugumas socialine prasme. Strategija sudaryta iš 14 sektorių strategijų, kuriose konkretizuojamos priemonės. Viena jų: socialinės apsaugos plėtotės strategija.

- Lietuvos sveikatos programa 2020. Laikotarpis – iki 2020 metų. Pagrindinis programos tikslas – pasiekti, kad 2020 metais šalies gyventojai būtų sveikesni ir gyventų ilgiau. Programos projektas siūlo nustatyti su savivaldybės kompetencija susijusius uždavinius. Vieni iš jų:

- kurti palankias sąlygas saugiam laisvalaikio praleidimui. Investicijos į saugų laisvalaikį – vienas iš iki šiol Lietuvoje menkai išnaudotų sveikatinimo rezervų;
- visuomenės ir sveikatos sektoriaus plėtra ir sveikatos programos – sveikatinimo procesų ir gyvenamosios kokybiškų pokyčių katalizatoriai.

Šie uždaviniai orientuoti į galimybes rengti sveikatinimo programas, siekiant finansavimo ir teikiamų paslaugų plėtros.

- Socialinio aprūpinimo politika. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2012 – 2014 metų strateginis veiklos planas numato užtikrinti visuomenės socialinį saugumą ir socialinę sanglaudą.³⁵ *Strateginis tikslas 2*: „Siekti efektyvios socialinės apsaugos“. Šiam tikslui pasiekti, vykdomos programos, iš kurių aktuali yra ši:

- Programa 2.4. Socialinių paslaugų infrastruktūros plėtra. Remiamas nestacionarių socialinių paslaugų įstaigų kūrimas, modernizavimas, reikalingos įrangos įsigijimas. Priemonė bendrai finansuojama Europos regioninės plėtros fondo, valstybės ir savivaldybių biudžetų lėšomis. Ši programa **suteikia galimybę siekti finansavimo**.

Strateginis tikslas 5: „Siekti bendruomeninių ir nevyriausybinė organizacijų partnerystės su valstybės ir savivaldybių institucijomis, jų plėtros ir aktyvaus dalyvavimo socialinėje veikloje“. Šiam tikslui pasiekti, vykdomos programos, iš kurių aktuali yra ši:

- Programa 5.2. Nevyriausybinė organizacijų ir bendruomenių plėtra. Vykdamas programą siekiama sudaryti sąlygas ilgalaikiai bendruomeninės veiklos plėtrai, palaikoma perspektyviausių bendruomenių organizacijų (jų modelių) veikla ir skleidžiama geroji patirtis, stiprinama nevyriausybinė organizacijų, bendruomenių ir viešojo sektoriaus partnerystė, skatinamas nevyriausybinė organizacijų ir bendruomenių verslumas. Tai **atveria galimybes stiprinti/plėsti partnerystės ryšius gerinant savo įvaizdį ir gaunant naujų žinių**.

³⁵ Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2012–2014 metų strateginis veiklos planas // URL: <http://www.socmin.lt/index.php?1463053126> [žiūrėta 2013 02 20]

Grėsmės

- Europos Komisijos pasiūlymai dėl sanglaudos politikos 2014-2020 metais. Laikotarpis – 2014-2020 metai. Priimtas svarbiausias Europos Sąjungos strateginis planavimo dokumentas „Europa 2020“, kurio tikslų siekiama įgyvendinant atskiras ES politikas. Tačiau strategijos įgyvendinimui numatomas priemonės reglamentuosiantys teisės aktų projektai dar nėra priimti. Šiuo metu nėra konkretumo dėl tikslaus finansavimo, tad tik nuo 2014 m. galima pradėti rengti projektus.
- Nacionalinė pažangos programa. Laikotarpis – 2014-2020 metai. Nėra numatyta konkrečių priemonių Panevėžio miesto savivaldybei, nors pabrėžiama, kad visos savivaldybės turės prisidėti prie šios strategijos įgyvendinimo.
- Mokesčių politika. Socialinio draudimo sistema išlieka daugiausia reformų ir konkrečių veiksmų reikalaujančia sritimi.³⁶ Senyvo amžiaus asmenys nesijaučia stabiliai dėl gaunamos pensijos, todėl sudėtinga planuoti, taupyti. Darbdavio sąnaudos išlieka labai didelės. Jiems tenka sunki našta mokant mokesčius, o tai turi įtakos personalo atlyginimams.
- Šalies mastu įgyvendinamos įvairios šakinės strategijos bei programos, nustatančios skirtingų sričių vystymo kryptis. Šioms strategijoms bei programoms įgyvendinti parengti priemonių planai, deja, dalies priemonių planų laikotarpis numatytas iki 2013 metų.
- Šiuo metu dar tik rengiamas Panevėžio regiono plėtros planas 2014-2020 metams. Jį patvirtinus anksčiau nei bus patvirtinti tam tikri dokumentai, siekiant juos suderinti, gali reikėti patikslinti patvirtintą Panevėžio miesto strateginį plėtros planą 2014-2020 metams. Tad rengiant projektą finansavimui gauti, reikia žinoti, jog galimi pakitimai arba reikia sulaukti, kol bus patvirtinti visi dokumentai.
- Strategijose, programose kalbama apie socialinių paslaugų kokybės gerinimą, tačiau nėra aiškaus reglamentavimo, nusakančio, kaip įvertinti socialinių paslaugų kokybę.
- Nepakankamas ES struktūrinę paramą administruojančių institucijų.
- Politinis nestabilumas. Politinių veikėjų, partijų kaita lemia įstatymų pakeitimus, pokyčius valstybės politikoje.

³⁶ **Palanki ir aiški Lietuvos mokesčių sistema visiems** // 2011 m. // URL: http://www.investorsforum.lt/files/documents/Investors_forum_LT.pdf [žiūrėta 2013 02 15]

EKONOMINĖ APLINKA

Galimybės

- BVP tendencijos Lietuvoje. Bendrasis vidaus produktas nuo 2009 m. auga.³⁷ 2012 m. Lietuvos BVP augimas buvo vienas iš didžiausių visoje ES – priaugis siekė 3,6 proc. Pasak V. Klyvienės (*pastaba*. „Danske Bank“ vyresnioji analitikė Baltijos šalims), panašios tendencijos turi iš likti ir 2013 m. BVP yra vienas veiksnių, rodančių ekonomikos kilimo/nuosmukio tendencijas, tad remiantis juo, Lietuvoje matyti nežymus ekonomikos pakilimas.
- Disponuojamos pajamos. Remiantis Lietuvos ekonomikos tyrimo duomenimis, 2012 – 2013 m., palyginti su 2011 m., disponuojamos piniginės namų ūkių pajamos, tenkančios vienam namų ūkio nariui, didės. 2013 m. augs iki 1160 Lt.³⁸ Šių pajamų didėjimas rodo, jog potencialūs įstaigos klientai (taip pat jų artimieji) turės didesnės finansines galimybes.
- Nedarbas. Lietuvos ekonomikos tyrimo 2012 – 2013 m. duomenimis, 2010 m. pasiekęs aukščiausią lygį, nedarbas per kitus trejus metus taip pat mažės po maždaug 1,3 proc. punkto per metus³⁹. Tokiu tempu smunkantis nedarbas prieš krizę buvusį lygį pasiektų tik 2020 m. Panevėžio apskritis yra viena iš trijų apskričių, turinčių didžiausią nedarbo lygį ir jaunimo nedarbo lygį. Situacija byloja apie didelę darbo pasiūlą.
- Europos struktūrinių fondų parama. Siekiant sanglaudos politikos, regioninių tolygumų, ši finansinė parama užtikrina ekonomikos kilimo galimybes.
- Panevėžio apskrityje vidutinis mėnesinis bruto darbo užmokestis yra mažesnis nei Lietuvoje ir sudaro tik 85-86 proc. Lietuvos vidutinio mėnesinio bruto darbo užmokesčio. Ši situacija leidžia neiekvoti didelių finansinių išlaidų darbo užmokesčiui.
- Valstybės išlaidos pagal sritį parodo, jog socialinė apsauga sudaro net 40,3 % valstybės išlaidų. Antroje vietoje yra švietimas, sudarantis 14,8 %. Palyginimui, 2010 metais valstybės išlaidos socialinei apsaugos ir sveikatos sistemai sudarė 34,6 proc. (švietimui 15,4 proc.). Matyti, jog valstybė orientuota į socialinės apsaugos finansavimo didinimą.
- Panevėžio miesto biudžetas 2012 m. numatė socialinės paramos įgyvendinimo programai papildomai skirti daugiau kaip 1 mln. 50 tūkst. Lt. Dauguma jų – per 1 mln. 27 tūkst. Lt - bus panaudota socialinėms išmokoms ir paslaugoms. Matomas savivaldybės interesus gerinti socialinių paslaugų prieinamumą.

³⁷ **Bendrasis vidaus produktas**. - URL:

<http://db1.stat.gov.lt/statbank/selectvarval/saveselections.asp?MainTable=M2010201&PLanguage=0&TableStyle=&Buttons=&PXSId=18529&IQY=&TC=&ST=ST&rvar0=&rvar1=&rvar2=&rvar3=&rvar4=&rvar5=&rvar6=&rvar7=&rvar8=&rvar9=&rvar10=&rvar11=&rvar12=&rvar13=&rvar14=> [žiūrėta 2013 02 25]

³⁸ **Lietuvos ekonomikos tyrimas 2012 – 2013 m.** - Lietuvos laisvosios rinkos institutas, 5 p. - ISSN 1648 – 4673.

³⁹ **Lietuvos ekonomikos tyrimas 2012 – 2013 m.** - Lietuvos laisvosios rinkos institutas, 5 p. - ISSN 1648 – 4673.

Grėsmės

- Finansinis valstybės stabilumas. Didžiausią susirūpinimą kelia euro zonos vyriausybių skolų krizė, kuri gali paaštrėti, plačiau išplisti į realųjį sektorių ir lemti gana reikšmingą, ilgalaikį euro zonos šalių ekonomikos nuosmukį. Nors valstybių skolų problemos nedaro tiesioginio poveikio Lietuvos finansų sistemai, tačiau blogėjanti situacija euro zonoje varžytų šalies eksporto apimtį, neigiamai veiktų bendrus lūkesčius ir pasitikėjimą, didintų finansų institucijų finansavimosi kainą.⁴⁰ Tad finansinis valstybės stabilumas pakenktų organizacijos galimybėms siekti finansavimo tiek iš valstybės, tiek iš Europos Sąjungos investicinių fondų.
- Infliacija. Infliacijos tempai 2012 m. lėtėjo. Paskutinį 2012 m. mėnesį metinė infliacija sumažėjo iki 2,8 proc., o vidutinė metinė infliacija sudarė 3,1 proc. Tačiau nuo 2013 m. pradžios brangstanti elektra bei dyzelinas ir vėl paspartino vartojimo kainų augimą. Didėjančios kainos gali turėti įtakos vartojimo išlaidoms, tuo pačiu ir potencialių klientų finansinių galimybių apribojimui.
- Dideli Panevėžio apskrities vidiniai ekonominiai netolygumai yra grėsmė tolygiai ir darniai regiono plėtrai.
- Panevėžio apskrityje BVP, tenkantis vienam gyventojui, sudaro tik šiek tiek daugiau nei 70 proc. šalies vidurkio (28,9 tūkst. Lt vienam gyventojui).

SOCIALINĖ/ KULTŪRINĖ APLINKA

Galimybės

- Nacionalinė pažangos programa. Laikotarpis – 2014-2020 metai. Nacionalinės pažangos programa šiuo metu rengiama. Ji atitiks ES strategiją „Europa 2020“, strategiją „Lietuva 2030“ ir ES sanglaudos politiką reglamentuojančius teisės aktus. Vienas iš prioritetų - „Kultūra“ (kultūros prieinamumo, įvairovės ir sklaidos užtikrinimas, aukštos kokybės paslaugų ir kultūros viešosios infrastruktūros plėtojimas). Ši sritis **suteiks didesnes galimybes bendradarbiauti su įvairiomis kultūros organizacijomis, siekiant užtikrinti globos namų gyventojų sociokultūrinių paslaugų įvairovę.**
- Nacionalinės demografinės (gyventojų) politikos strategija. Laikotarpis – iki 2015 metų. Strategijoje pagrindinis dėmesys skiriamas šeimos gerovei, visuomenės sveikatai ir migracijai. Kiekvienoje srityje numatyti strateginiai tikslai. Visuomenės sveikatos srityje –

⁴⁰ **Finansinio stabilumo apžvalga 2012 m.** - Lietuvos bankas. - URL: http://www.lb.lt/finansinio_stabilumo_apzvalga_2012_m [žiūrėta 2013 02 15]

pagerinti Lietuvos gyventojų gyvenimo kokybę, ilginti gyvenimo trukmę, mažinti sergamumą, mirtingumą ir neįgalumą.

- Panevėžio apskrityje mėgėjų meno kolektyvų ir kultūros centrų skaičiai vieni didžiausių apskričių tarpe. Tai suteikia galimybes organizuoti kultūrinius renginius, popietes.
- Panevėžio apskrityje pagyvenusių gyventojų dalis – viena didžiausių gyventojų struktūroje, todėl ir demografinės senatvės koeficientas Panevėžio apskrityje yra vienas didžiausių (2012 m. yra 168, kai Lietuvoje – 147) bei jo augimo tempai yra dvigubai didesni nei Lietuvos. Ši situacija byloja apie globos įstaigų senyvo amžiaus asmenims poreikio didėjimą.
- Visuomenėje, esant dideliame nedarbui, pats darbo procesas traktuojamas kaip vertybė. Nedarbas žmonėms kelia susirūpinimą, todėl darbuotojai atkaliau laikosi darbo vietos, sutinka su įvairiomis papildomomis darbdavio sąlygomis.

Grėsmės

- Tarptautinė migracija Panevėžio mieste yra viena mažiausių Lietuvoje. Tarptautinė migracija skatina globos įstaigų senyvo amžiaus asmenims poreikio didėjimą.

TECHNOLOGINĖ

Galimybės

- Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programa. Laikotarpis – 2011-2019 metai. Programos strateginis tikslas – pagerinti Lietuvos gyventojų gyvenimo kokybę ir įmonių veiklos aplinką, naudojantis IRT teikiamomis galimybėmis ir pasiekti, kad iki 2019 metų ne mažiau kaip 85 procentai Lietuvos gyventojų naudotųsi internetu. **Viena iš galimybių, kurią galėtų panaudoti globos įstaiga, tai organizacijos veiklos tobulinimas kuriant informacines duomenų bazes.**
- Panevėžio apskrityje 2008 - 2010 m. tik 24,4 proc. įmonių diegė inovacijas, kai Lietuvoje – 32,5 proc. Šie rodikliai apsprendžia, jog Panevėžio apskrityje inovacijų diegimas įstaigose yra laukiama ir galimai noriai finansuojama sritis. Tad **įstaiga gali orientuotis į inovacijų kūrimą**, pavyzdžiui, informacinių technologijų – duomenų bazių kūrimą, atnaujinimą, socialinių – personalo valdymo tobulinimą, inovatyvių marketingo sprendimų priėmimą, paslaugų – naujų paslaugų atsiradimą.

- Informacinių technologijų dėka, yra galimybė naudotis įvairia informacija siekiant veiklos tobulinimo. Be to, informacinės technologijos atveria kelią bendrauti su kitomis globos įstaigomis, pasinaudoti geraja praktika.

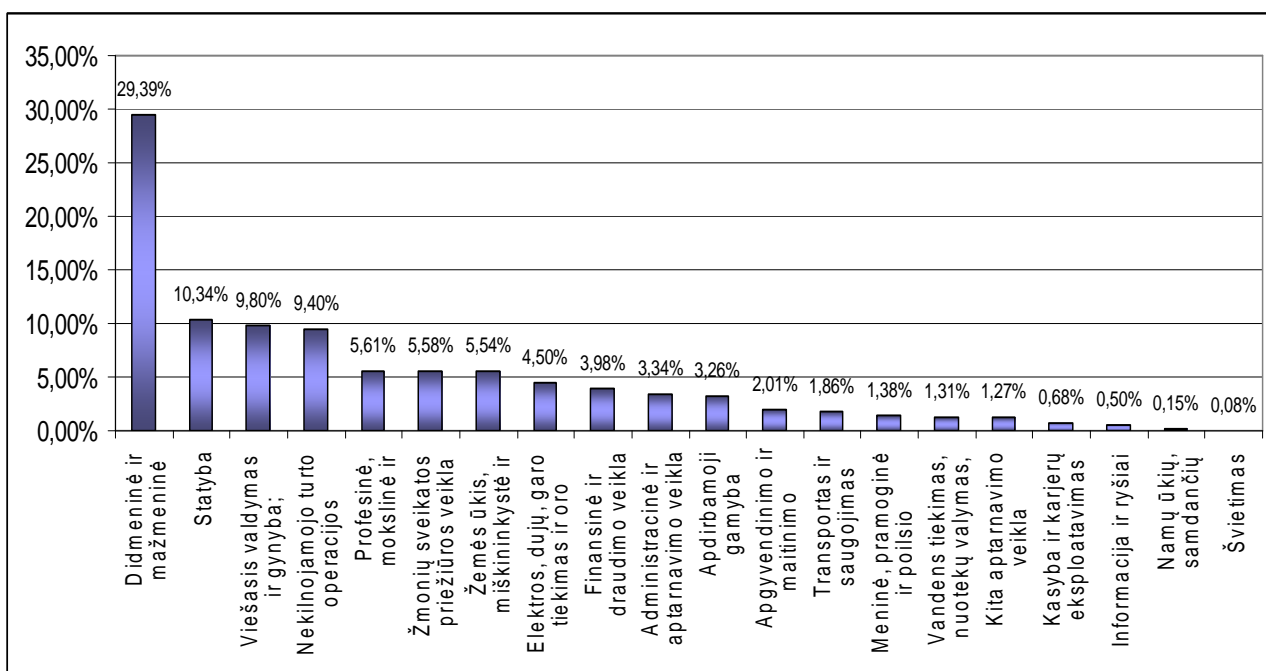
Grėsmės

- Panevėžio apskrityje 16-74 m. amžiaus asmenų naudojimosi informacinėmis technologijomis rodikliai yra mažesni nei Lietuvos. Situacija byloja, jog tam tikras skaičius asmenų nesugeba naudotis informacija, kuri pateikiama, pavyzdžiui, įstaigos internetiniame puslapyje.

2.2. Sektoriaus analizė

Sektoriaus dydis. Globos įstaigų senyvo amžiaus žmonėms sektorius yra žmonių sveikatos priežiūros ir socialinio darbo sektorius sudėtinė dalis. Siekiant atskleisti sektoriaus dydį, pirmiausia reikia identifikuoti jo vietą kitų Lietuvoje veikiančių sektorių atžvilgiu, remiantis pagrindiniu ekonomikos lygio matavimo rodikliu, t.y. bendruoju vidaus produktu (BVP). BVP išreiškia visų asmenų ūkinės veiklos rezultatus šalies teritorijoje. BVP matuojamas pajamų, kurias gavo subjektai, užsiimantys ūkine veikla šalies teritorijoje, dydžiu.⁴¹ Tad 3 paveiksle galima matyti, kokia yra bendroji pridėtinė vertė ir koks bendrasis vidaus produktas visuose Lietuvoje veikiančiuose sektoriuose, remiantis 2011 m. duomenimis.

⁴¹ **Davulis G.** Ekonomikos teorija: vadovėlis aukštųjų mokyklų studentams, 140 p. – URL: <https://moodle.mruni.eu/course/view.php?id=1198> [žiūrėta 2013 02 18]

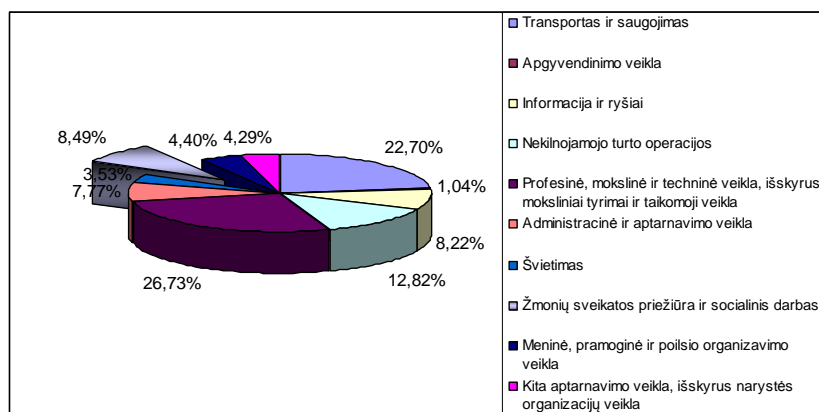


Šaltinis. Sudaryta autorės remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

3 pav. Bendroji pridėtinė vertė ir bendrasis vidaus produktas (2011 m.)

Didžiausią BVP sukuria didmeninė ir mažmeninė prekyba, variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas, t.y. 29,39 %. Antroje vietoje yra statybų sektorius, sudarantis 10,34 %. Sekantys yra viešasis valdymas ir gynyba, privalomasis socialinis draudimas, kurie sukuria 9,8 % BVP. Panašūs skaičiai yra nekilnojamojo turto operacijų sektoriuje, t.y. 9,4 % BVP. Profesinė, mokslinė ir techninė veikla sudaro 5,61 % BVP. Labai panašią vertę sukuria ir žmonių sveikatos priežiūra ir socialinis darbas, t.y. 5,59 % BVP. Taigi pastarasis sektorius yra šeštoje vietoje iš dvidešimties, tad šalies ekonomikai jis pakankamai reikšmingas.

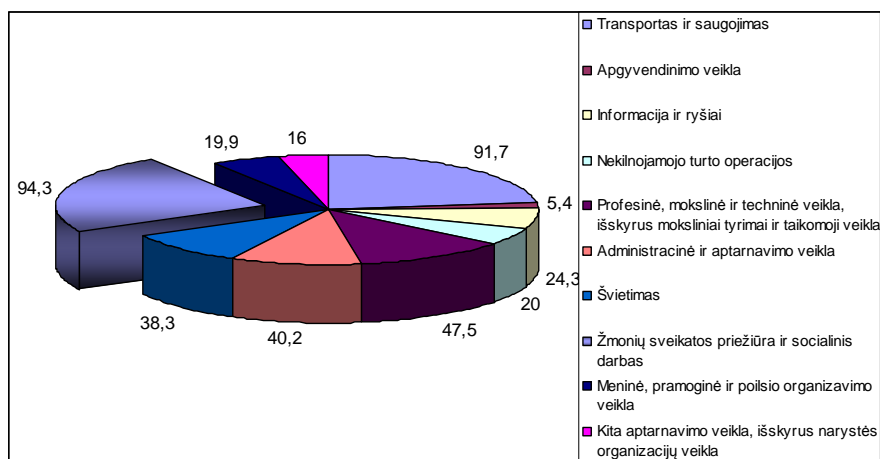
Kiti veiksniai, padedantys identifikuoti sektoriaus reikšmę, yra paslaugų įmonių rodikliai. Tai įmonių ir darbuotojų skaičius (žr. 4 pav.). Kaip matyti, pagal įmonių skaičių paslaugų įmonių kategorijoje, 2011 m. duomenimis, analizuojamas sektorius sudaro 8,49 % ir yra ketvirtoje vietoje iš dešimties. Čia veikia 2 273 įmonės. Didžiausias įmonių skaičius paslaugų sferoje yra profesinės, mokslinės ir techninės veiklos, išskyrus mokslinius tyrimus ir taikomąją veiklą sektoriuje (26,73 %)



Šaltinis. Sudaryta remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

4 pav. Paslaugų įmonių rodikliai, įmonių skaičius (2011 m.)

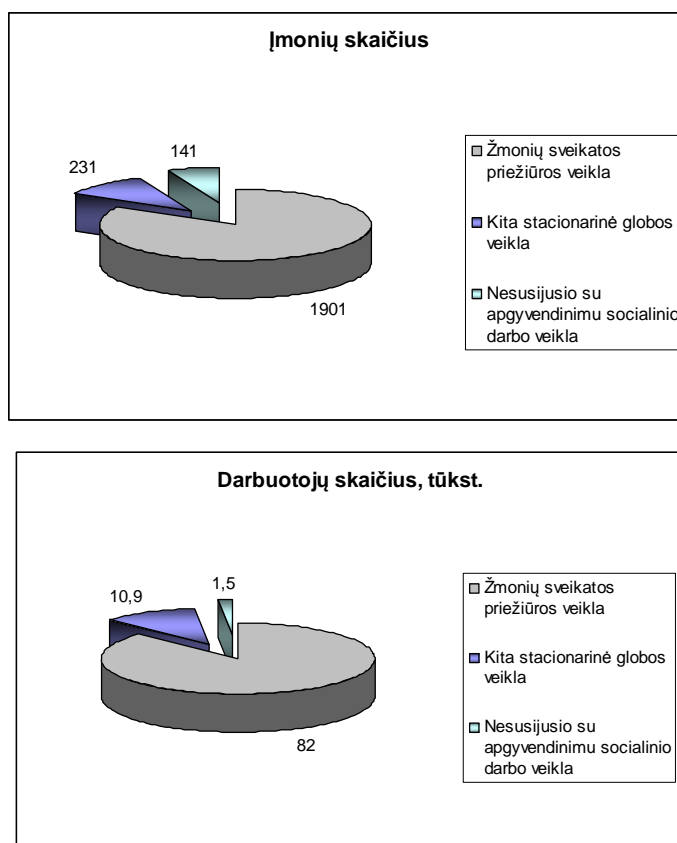
Remiantis paslaugų sferoje dirbančiųjų asmenų skaičiumi, 2011 m. žmonių sveikatos priežiūros ir socialinio darbo sektorius yra pirmoje vietoje (žr. 5 pav.). Čia dirba 94,3 tūkst. žmonių. Vadinasi, nors įmonių skaičiumi paslaugų sferoje sektorius nėra lyderiaujančioje pozicijoje, tačiau čia dirbančiųjų skaičius rodo svarbią reikšmę užimtųjų atžvilgiu.



Šaltinis. Sudaryta remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

5 pav. Paslaugų įmonių rodikliai, darbuotojų skaičius, tūkst. (2011 m.)

Kaip buvo minėta, globos įstaigų senyvo amžiaus žmonėms sektorius yra žmonių sveikatos priežiūros ir socialinio darbo sektoriaus sudėtinė dalis. Verta pakartoti, jog analizuojamas sektorius apima šiuos skyrius: kita stacionarinė globos veikla ir nesusijusio su apgyvendinimu socialinio darbo veikla. Koks yra įmonių skaičiaus ir darbuotojų skaičiaus pasiskirstymas matyti 6 paveiksle.



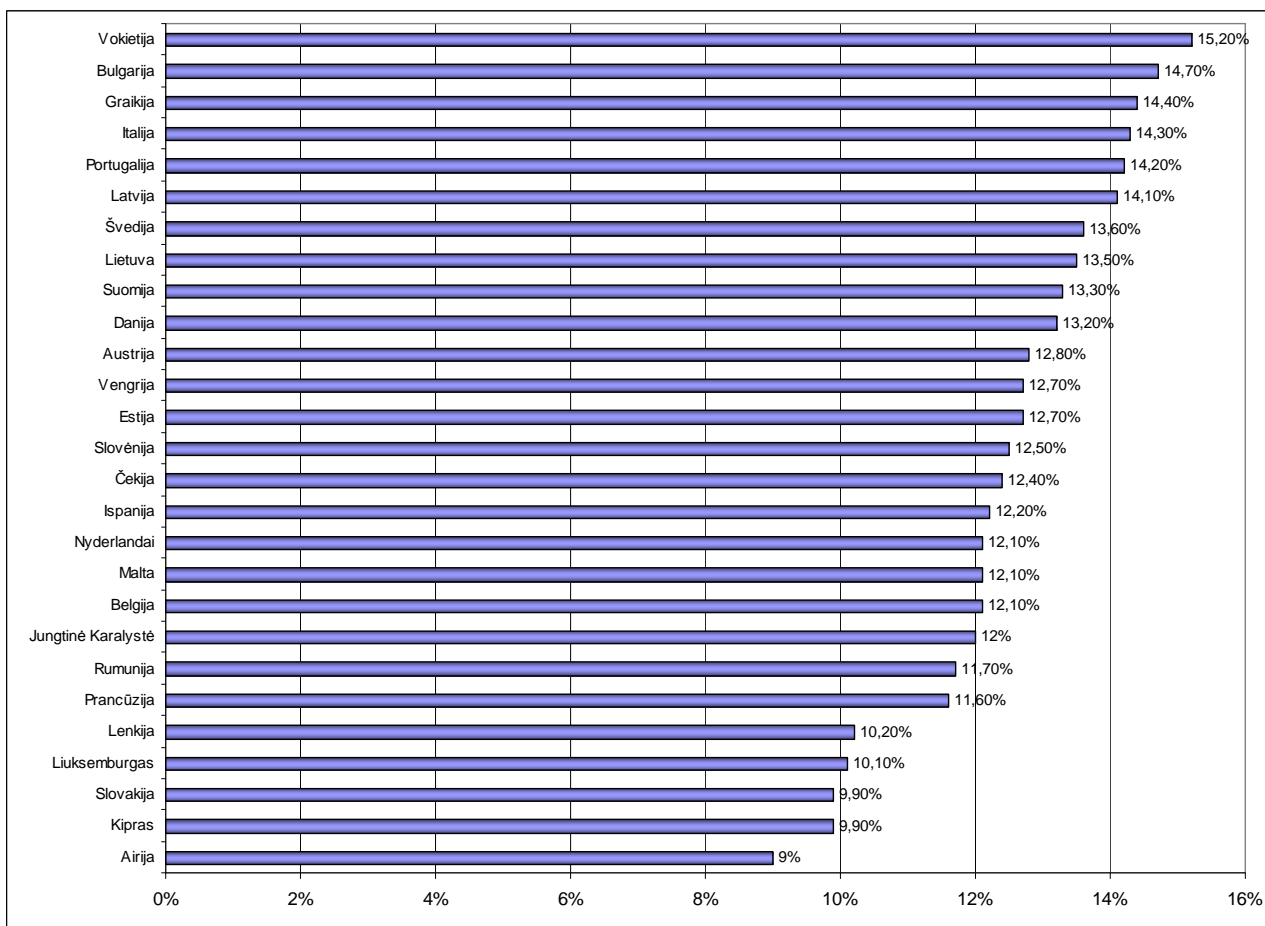
Šaltinis. Sudaryta autorės remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

6 pav. **Žmonių sveikatos priežiūros ir socialinio darbo sektoriuje veikiančių įmonių ir darbuotojų skaičius**

Taigi apžvelgus žmonių sveikatos priežiūros ir socialinio darbo sektorių pasirinktais ekonominiais rodikliais, galima apibendrinti informaciją teigiant, jog Lietuvoje veikiančių sektorių atžvilgiu analizuojamas sektorius pagal gaminamą BVP nėra lyderiaujančioje pozicijoje, tačiau užima gana reikšmingą poziciją. Paslaugas teikiančių įmonių sferoje sektorius yra svarbus, remiantis įmonių skaičiumi. Lyderiaujančias pozicijas paslaugų sferoje užima pagal darbuotojų skaičių, vadinasi, sektorius yra reikšmingas užimtumo atžvilgiu. Žmonių sveikatos priežiūros ir socialinio darbo sektoriuje veikiančių įmonių ir darbuotojų skaičiaus pasiskirstymas rodo, jog globos įstaigų senyvo amžiaus asmenims sritis sudaro nedidelę dalį, tad sekančiame etape reikia išsiaiškinti pastarojo sektoriaus svarbą visuomenei, remiantis demografiniais duomenimis.

Demografinės tendencijos Lietuvoje. Europa, tame tarpe ir Lietuva nenumaldomai sensta. Senstanti visuomenė yra tokia, kurioje vyresni nei 65 m. žmonės sudaro 7 proc. visų gyventojų. Lietuvos miestuose tokių žmonių yra 8,6 proc., kaime 16,3 proc.⁴² Situaciją Lietuvoje, lyginant su kitomis ES šalimis, atspindi 7 paveikslas.

⁴² **A. Juozulynas, A. Jurgelėnas ir kt.** Gyvenimo kokybės prognozavimo galimybė senstančioje visuomenėje. - URL: http://www.gerontologija.lt/files/edit_files/File/pdf/2010/nr_3/2010_141_147.pdf [žiūrėta 2012 11 12]



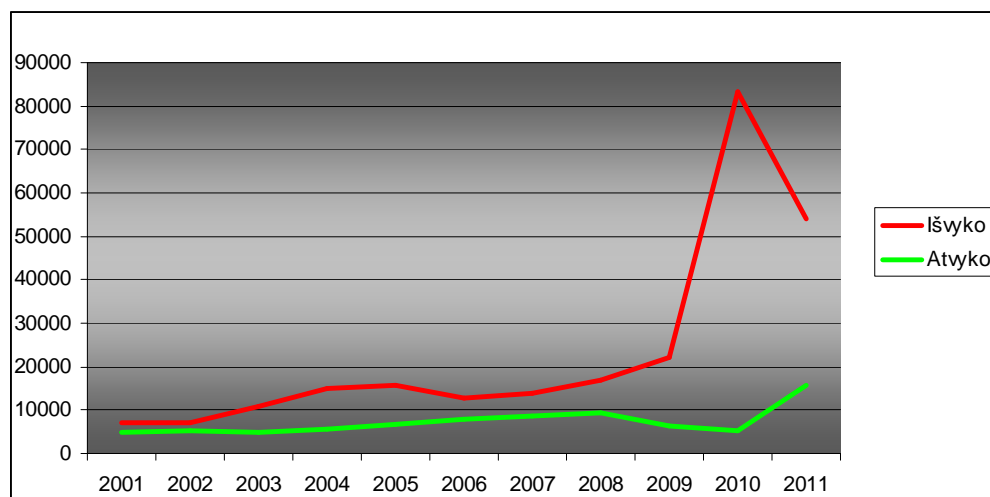
Šaltinis. Sudaryta autorės remiantis Eurostat duomenimis

7 pav. ES šalių gyventojai 65-79 metų amžiaus grupėje (%), 2012 m.

Kaip matyti, Lietuvoje 65-79 metų amžiaus gyventojai 2012 m. duomenimis, sudaro 13,50 % visų šalies gyventojų. Pagal šį rodiklį Lietuva yra aštuntoje vietoje iš 27-ių ES šalių. Pirmoje vietoje yra Vokietija, kurioje minėtų gyventojų yra 15,20 %. Tuomet seka Bulgarija, Graikija, Italija, Portugalija, Latvija, Švedija. ES šalių vidurkis šio amžiaus grupės gyventojų sudaro 12,7 %, vadinasi, Lietuvoje senyvo amžiaus asmenų skaičius viršija vidutinį ES valstybių 65-79 metų amžiaus grupės gyventojų skaičių. Tad kokią svarbą senyvo amžiaus žmonių globos įstaigų sektoriui turi šie duomenys? Analizė toliau plėtojama remiantis statistika bei loginėmis išvargomis.

Šiandieninė situacija Lietuvoje pensinio amžiaus žmonėms nėra palanki. Remiantis statistikos duomenimis matyti, jog kasmet iš Lietuvos išvyksta po keliasdešimt tūkstančių gyventojų.⁴³ Tarptautinę migraciją vaizduoja 8 paveikslas. 2001 m. išvyko 7 253 gyventojai. Šis skaičius nuolat kilo, o 2010 m. pasiekė didžiausią rodiklį – iš šalies emigravo net 83 157 žmonės. 2011 m. emigrantų skaičius sumažėjo, tačiau visgi išliko labai aukštas, t.y. 53 863. Atvykstančių gyventojų skaičius yra žymiai mažesnis, vadinasi, šalyje mažėja žmonių skaičius.

⁴³Gyventojų tarptautinė migracija. Išvyko. - URL: <http://db1.stat.gov.lt/statbank/SelectVarVal/saveselections.asp> [žiūrėta 2013 02 08]



Šaltinis. Sudaryta autorės remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

8 pav. Lietuvos gyventojų tarptautinė migracija

Iš Lietuvos išvyksta daugiausiai darbingo amžiaus gyventojai, kurių skaičius Lietuvoje mažėja. 2010 metų pradžioje jų buvo 2 141 021, 2011 metais sumažėjo iki 1 890 397, o 2012 metų pradžioje registruota 1 850 732.⁴⁴ Priešingai yra su pensinio amžiaus žmonėmis, kurių skaičius didėja. 2010 metų pradžioje pensinio amžiaus žmonių užregistruota 648 566, 2011 metais padidėjo iki 669 986, o 2012 metų pradžioje dar padidėjo iki 673 010.⁴⁵ Dėl šių priežasčių sunki našta tenka darbingo amžiaus žmonėms, kurių Lietuvoje mažėja, tačiau tuo pačiu jie turi „uždirbti“ pensiją pensinio amžiaus žmonėms, kurių skaičius didėja. Ši situacija lėmė valstybės sprendimą nuo 2012 metų tolinti pensinį amžių, kol 2026 metais pasieks 65 m. ribą nepriklausomai nuo asmens lyties.⁴⁶ Tokio amžiaus žmonių mirtingumas yra pakankamai didelis, o 2011 metų duomenimis vyrų vidutinė gyvenimo trukmė Lietuvoje tesiekia 68 metus.

Kalbant apie globos įstaigų senyvo žmonių sferą, verta pasikartoti, jog didėja emigruojančių darbingo amžiaus žmonių skaičius, vadinasi, išvyksta senų žmonių vaikai, anūkai. Tad natūraliai kyla klausimas – ką tai reiškia? Logiškai samprotaujant reiškia, jog mažėja žmonių, galinčių rūpintis savo senyvo amžiaus artimaisiais, todėl situacija veda link globos įstaigų poreikio didėjimo. Šias įžvalgas patvirtina statistinė informacija, kurioje atsispindi gyventojų globos įstaigose didėjimas.⁴⁷ Grafiškai informacija pavaizduota 9 paveiksle. Išimtis yra valstybės (apskričių) globos

⁴⁴ Gyventojų skaičius metų pradžioje. - URL:

<http://db1.stat.gov.lt/statbank/selectvarval/saveselections.asp?MainTable=M3010213&PLanguage=0&TableStyle=&Buttons=&PXSId=3768&IQY=&TC=&ST=ST&rvar0=&rvar1=&rvar2=&rvar3=&rvar4=&rvar5=&rvar6=&rvar7=&rvar8=&rvar9=&rvar10=&rvar11=&rvar12=&rvar13=&rvar14=> [žiūrėta 2013 01 11]

⁴⁵ Ten pat. [žiūrėta 2013 01 11]

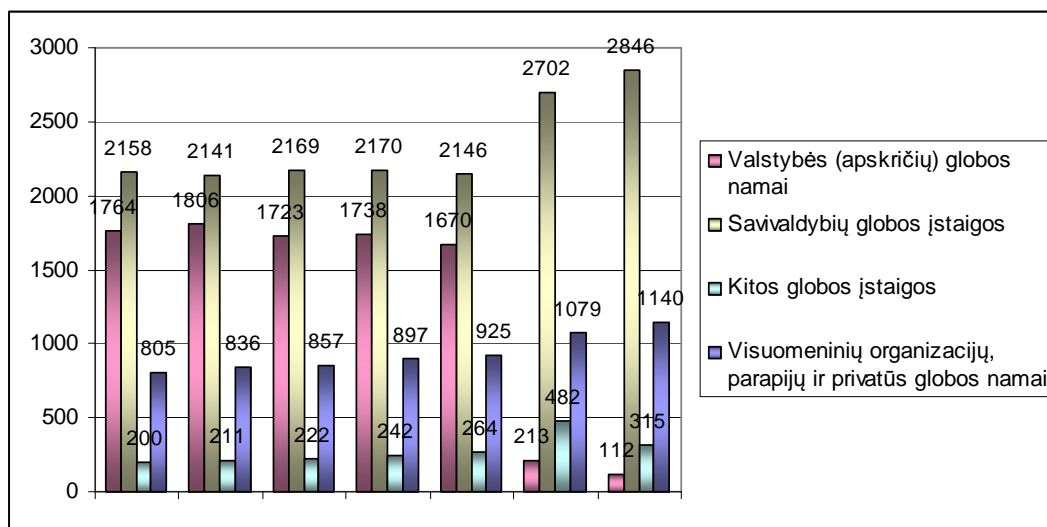
⁴⁶ Senatvės pensija. - URL:

<http://www.sodra.lt/index.php?cid=336> [žiūrėta 2012 11 11]

⁴⁷ Gyventojai globos įstaigose seniems žmonėms. - URL:

<http://db1.stat.gov.lt/statbank/selectvarval/saveselections.asp?MainTable=M3161105&PLanguage=0&TableStyle=&Bu>

namai, kadangi nuo 2010 m. liepos 1 d. buvo vykdoma administracinė reforma Lietuvoje.⁴⁸ Tuomet panaikintos apskričių viršininkų administracijos, kurios buvo atsakingos už valstybės socialinės politikos įgyvendinimą.



Šaltinis. Sudaryta autorės remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

9 pav. Gyventojų skaičius globos įstaigose seniems žmonėms

Tačiau remiantis globos įstaigų seniems žmonėms statistika, matyti, jog globos įstaigų skaičius didėja vangiai. Savivaldybių globos įstaigų skaičius 2004 metais buvo 55, per laikotarpį iki 2010 metų kito nežymiai, o 2011 metais vėlgi pasiekė 55, vadinasi, nedidėjo. Augimas pastebimas visuomeninių organizacijų, parapijų ir privačių globos namų srityje, kuomet 2004 metais buvo 30, o 2011 metais užregistruota 41.⁴⁹ Valstybės (apskričių) globos namai bei kitos globos įstaigos ženkliai mažėja ir 2011 m. tėra užregistruota po dvi įstaigas. Taigi galima daryti išvadą, kad nors globos poreikis senyvo amžiaus žmonėms didėja, tačiau valstybė nėra orientuota į šio sektoriaus plėtrą.

Ši statistinė duomenų analizė padeda orientuotis globos įstaigų senyvo amžiaus žmonėms sektoriuje. Akivaizdu, jog Lietuvos visuomenė sensta, darbingo amžiaus asmenys emigruoja iš šalies, o globos įstaigų senyvo amžiaus asmenims plėtra vyksta vangiai. Žymesnė iniciatyva matoma iš visuomeninių organizacijų, parapijų bei privačių globos namų steigėjų.

[ttons=&PXSId=6566&IQY=&TC=&ST=ST&rvar0=&rvar1=&rvar2=&rvar3=&rvar4=&rvar5=&rvar6=&rvar7=&rvar8=&rvar9=&rvar10=&rvar11=&rvar12=&rvar13=&rvar14=](http://db1.stat.gov.lt/statbank/selectvarval/saveselections.asp?MainTable=M3161106&PLanguage=0&TableStyle=&Buttons=&PXSId=6566&IQY=&TC=&ST=ST&rvar0=&rvar1=&rvar2=&rvar3=&rvar4=&rvar5=&rvar6=&rvar7=&rvar8=&rvar9=&rvar10=&rvar11=&rvar12=&rvar13=&rvar14=) [žiūrėta 2012 11 11]

⁴⁸ Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė: studija. - Vilniaus Reikalų ministerija, Vilnius, 2010. 32 p.

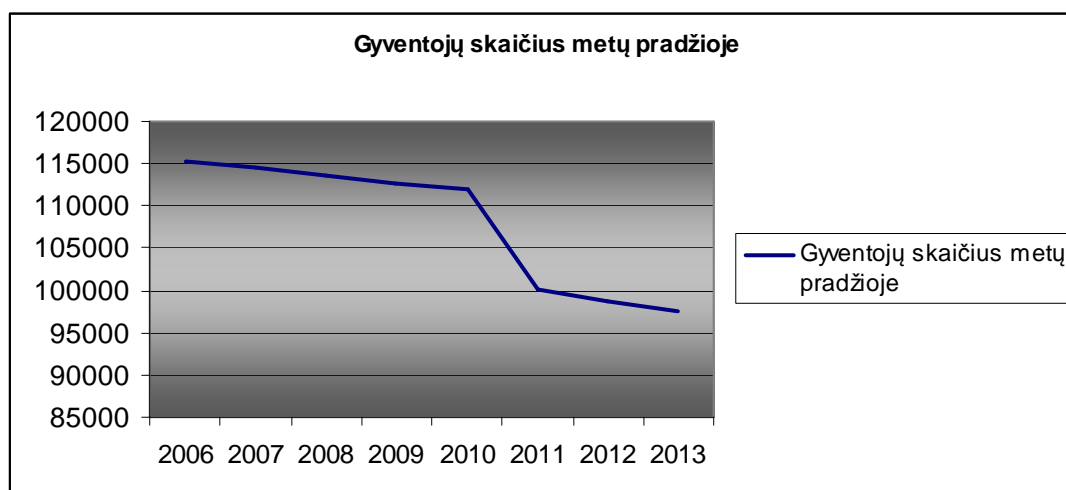
⁴⁹ Globos įstaigų seniems žmonėms skaičius metų pabaigoje. - URL:

<http://db1.stat.gov.lt/statbank/selectvarval/saveselections.asp?MainTable=M3161106&PLanguage=0&TableStyle=&Buttons=&PXSId=6566&IQY=&TC=&ST=ST&rvar0=&rvar1=&rvar2=&rvar3=&rvar4=&rvar5=&rvar6=&rvar7=&rvar8=&rvar9=&rvar10=&rvar11=&rvar12=&rvar13=&rvar14=> [žiūrėta 2012 11 11]

Panevėžio miesto būklės apžvalga. Ši apžvalga tėra bendro pobūdžio, remiantis ankstesnių metų tendencijomis, kadangi išsamių duomenų apie gyventojų sudėtį 2011 ar 2012 metams nėra pateikta.

Panevėžio miesto plėtros strateginis planas apima 2007 – 2013 metus, tad šiame plane teikiama informacija yra pasenusi. 2014 – 2020 metus apimantis planas dar tik rengiamas.⁵⁰ Ta pati situacija yra kalbant apie Panevėžio regiono plėtros planą, taip pat apimantį 2007 – 2013 metus.⁵¹ Statistikos departamentas aktualių detalizuotų rodiklių Panevėžio miestui nepateikia. Panevėžio miesto savivaldybės socialinių paslaugų planas už 2011 metus dar nėra pateiktas, tad bendro pobūdžio informacijai gauti tenka vadovautis už 2010 m. pateiktu planu.⁵²

Panevėžio miesto gyventojų skaičiaus kitimo tendencijos rodo gyventojų mažėjimą (žr. 10 pav.).



Šaltinis. Sudaryta autorės remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

10 pav. Gyventojų skaičius Panevėžyje

Kalbant apie gyventojų sudėtį (dėl minėtų priežasčių kalbama apie 2010 metus), pensinio amžiaus asmenys sudaro beveik ketvirtadalį gyventojų, t.y. 21 313. Šie asmenys taip pat sudaro didžiausią pensijų gavėjų skaičių. Lyginant šiuos rodiklius su ankstesnių metų planais matomos senyvo amžiaus asmenų skaičiaus augimo tendencijos. Gyventojų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes Panevėžio mieste analogiškas kitų didžiųjų Lietuvos miestų ir Lietuvos vidurkio rodikliams.

Socialinių paslaugų plane išskiriami veiksniai, turintys įtakos socialinių paslaugų poreikiui:

⁵⁰ **Panevėžio miesto plėtros 2014-2020 metų strateginis planas.** – URL: http://www.panevezys2020.lt/wp-content/uploads/2012/10/aktualių_strateginių_dokumentų_analizė.pdf [žiūrėta 2013 02 13]

⁵¹ **Panevėžio regiono 2007 – 2013 metų veiklos planas.** <http://www.lyderio.lt/uploads/files/panevezio-regiono-pletros-planas-2010.pdf> [žiūrėta 2013 02 13]

⁵² **Panevėžio miesto savivaldybės 2011 m. socialinių paslaugų planas.** - URL: <http://www.socialiniszemelapis.lt/index.php?-725454973> [žiūrėta 2013 02 15]

1. Nedarbas.

2. Alkoholio, narkotinių, psichotropinių ir kitų medžiagų vartojimas ir psichologinė, fizinė ar seksualinė prievarta.

3. Visuomenės senėjimas.

Socialinių paslaugų poreikiui vertinti ir tenkinti Panevėžyje turi įtakos tokie veiksniai, kaip gyventojų migracija, nedarbo lygis mieste, užimtumo, finansiniai ir kt. rodikliai. Jie parodo, kad reikalinga teikiamų socialinių paslaugų plėtra.

Sąlyginai senyvo amžiaus asmenų socialinių paslaugų poreikiai tenkinami. Dienos centrų senyvo amžiaus asmenų poreikiai tenkinami iš dalies. Paslaugų infrastruktūra ne visai tenkina potencialių klientų poreikius, nes kartais norinčiųjų gauti socialines paslaugas ir asmenų, kuriems nustatytas socialinių paslaugų poreikis, skaičius didėja greičiau, nei galimybės teikti paslaugas. Todėl ateityje reikia numatyti naujų socialinės globos įstaigų kūrimą ir esamų įstaigų plėtrą.

Senyvo amžiaus asmenims dažniausiai reikalingos pagalbos į namus, socialinės globos, transporto paslaugos ir techninės pagalbos priemonės (vežimėliai, lazdelės, vaikštynės ir kt.). Akivaizdu, kad didelė gyventojų dalį sudaro pensinio amžiaus, neįgalūs asmenys ir vaikai. Tai lemia vis didesnį socialinių paslaugų poreikį, nes šis poreikis įvertinamas pagal demografinę, ekonominę ir socialinę situaciją, besiklostančią mieste.

Panevėžio darbo biržos duomenimis, 2008 m. užregistruota 2700 bedarbių, 2009 m. – 9000, t.y. 6300 daugiau negu 2008 metais. Registruotų bedarbių ir darbingo amžiaus asmenų santykis procentais: 2008 m. – 3,7 proc., 2009 m. – 12,2 proc., t.y. 8,5 proc. daugiau (beveik 4 kartais daugiau) negu 2008 metais. 2010 m. sausio mėn. nedarbo augimas Panevėžyje artimas šalies vidurkiui, tačiau išlieka kaip vienas didžiausių Lietuvoje – 16,1 proc. 2011 m. sausio 1 d. Panevėžio teritorinėje darbo biržoje įregistruoti 28846 bedarbiai sudarė 16,4 proc. (daugiau 8600 asmenų nei 2009 m.) darbingo amžiaus Panevėžio apskrities gyventojų.

Socialinių paslaugų poreikio didėjimui, kaip minėta, įtakos turi ir miesto gyventojų migracija. Migracijos tarnybos pateiktais duomenimis, naujų asmenų, deklaravusių gyvenamąją vietą, ir išvykusių į užsienio valstybes skaičius 2008 – 2010 m. didėjo. Pažymėtina, kad 2010 m. emigravo net 2 085 asmenys, tuo tarpu 2009 m. - 630.

Panevėžio mieste esančios socialinių paslaugų įstaigos senyvo amžiaus asmenims pateikiamos 3 lentelėje:

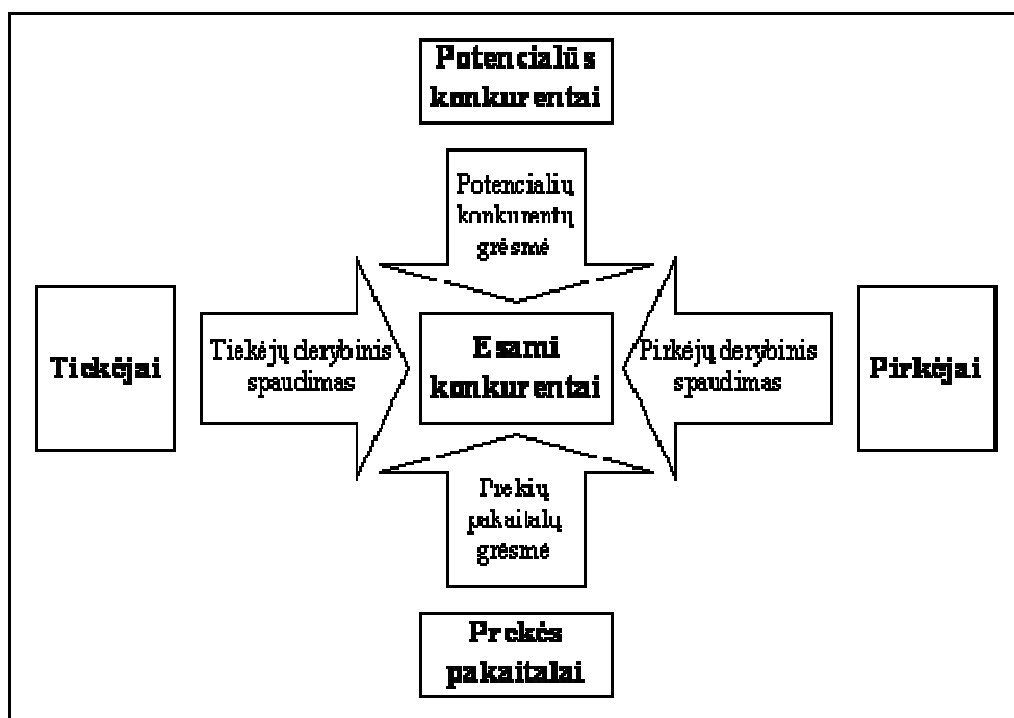
3 lentelė. Panevėžyje esančios socialinių paslaugų įstaigos senyvo amžiaus asmenims

| Socialinių paslaugų įstaigos tipas | Socialinių paslaugų įstaigos pavadinimas | Pavaldumas | Vietų skaičius |
|--|---|------------------------------|----------------|
| Socialinės globos namai | VšĮ Panevėžio palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninės Suaugusiųjų globos centras; | Panevėžio miesto savivaldybė | 15 |
| | VšĮ Šv. Juozapo globos namai | Panevėžio miesto savivaldybė | 75 |
| Kitos socialinių paslaugų (transporto organizavimo, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo, pagalbos į namus) įstaigos | Panevėžio socialinių paslaugų centras (socialinė priežiūra) | Panevėžio miesto savivaldybė | 215 |
| Socialinės globos skyrius | Panevėžio socialinių paslaugų centras | Panevėžio miesto savivaldybė | 46 |
| Dienos socialinės globos centrai | VšĮ Integruotų sveikatos paslaugų centras | Privatus steigėjas | 27 |

Šaltinis. Sudaryta autorės remiantis Panevėžio miesto savivaldybės 2011 m. socialinių paslaugų planu

Socialinių paslaugų plane akcentuojama, jog plečiant socialinių paslaugų infrastruktūrą, tikslinga plėtoti nevyriausybinių organizacijų tinklą, skatinti šių organizacijų veiklą. Teigiama, jog reikia plėsti šias sritis: 1) dienos socialinės globos paslaugas dienos centre senyvo amžiaus asmenims, 2) ilgalaikę socialinę globą senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems neįgaliems asmenims socialinės globos įstaigose.

Porterio penkių konkurencinių jėgų modelis. Apžvelgus sektoriaus dydį, demografines tendencijas Lietuvoje bei įvertinus Panevėžio miesto būklę socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims kontekste, galima koncentruotis į Porterio penkių konkurencinių jėgų modelį, kuris buvo sukurtas siekiant įvertinti sektoriaus patrauklumą. Šis modelis pavaizduotas 11 paveiksle:



Šaltinis. Sudaryta remiantis Porter (2001)

11 pav. Porterio penkių konkurencinių jėgų modelis

Modelis padeda identifikuoti konkurencijos šaltinius, tad tai turi įtakos tolesnei organizacijos elgsenai. Remiantis šiuo modeliu identifikuojami „Šv. Juozapo globos namų“ konkurencijos šaltiniai:

4 lentelė. „Šv. Juozapo globos namų“ konkurencinė analizė

| Konkurencinė jėga | Konkurencijos šaltiniai | Įvertinimas |
|-----------------------------------|---|--------------------------|
| Esami konkurentai | <ul style="list-style-type: none"> • Panevėžio mieste tėra dveji socialinės globos namai, kuriuose yra 90 vietų. Iš jų 75 priklauso „Šv. Juozapo globos namams“. Įstaigos orientuotos į ilgalaikę globą. • Trumpalaikę socialinę globą bei paslaugas į namus teikia 3 įstaigos. | Silpna konkurencinė jėga |
| Potencialių konkurentų grėsmė | <ul style="list-style-type: none"> • Šis sektorius nėra patrauklus verslo įmonėms, kadangi jis reguliuojamas valstybės, keliama aukšti reikalavimai (licencijos, higiena, standartizuotos paslaugos ir pan.), reikalingas didelis pradinis kapitalas. • Remiantis Panevėžio miesto savivaldybės socialinių paslaugų planu, matoma, kad šioje srityje reikalinga plėtra, tačiau steigti naujų įstaigų neketinama, laukiama iniciatyvos iš nevyriausybinų organizacijų. | Silpna konkurencinė jėga |
| Paslaugų vartotojų derybinė galia | <ul style="list-style-type: none"> • Senstanti visuomenė bei darbingo amžiaus asmenų mažėjimas Panevėžyje lemia socialinių paslaugų poreikio didėjimą. Tą patvirtina aptarti statistiniai rodikliai. Situacija lemia, kad daugėja asmenų, kuriems reikalingos šios | Silpna konkurencinė jėga |

| | | |
|----------------------------------|---|----------------------------|
| | paslaugas. • Socialines paslaugas teikiančių organizacijų skaičius Panevėžio mieste nedidėja. | |
| Tiekėjų derybinė galia | • Tiekėjų (teikiančių maisto produktus, transporto paslaugas, medikamentus ir pan.) dėl strategiškai patogios vietos (įstaiga įsikūrusi mieste) yra daug. | Silpna konkurencinė jėga |
| Paslaugų pakaitalų grėsmė | • Socialinių globos paslaugų alternatyva Panevėžio mieste yra socialinės paslaugos, teikiamos į asmens namus, kurios yra plačiai vartojamos - čia matomas paslaugų vartotojų spartus augimas. | Vidutinė konkurencinė jėga |

2.3. Vidinių veiksmų analizė

Analizuojant ir vertinant vidinę „Šv. Juozapo globos namų“ aplinką, pasitelkiamas mokslinėje literatūroje plačiai naudojamas 7 – S Mc Kinsey modelis. Remiantis juo vertinama organizacijos:

- strategija,
- struktūra,
- sistema,
- visuotinai pripažintos vertybės,
- įgūdžiai,
- stilius,
- personalas.

Vidinės aplinkos vertinimui buvo remiamasi 2009 – 2011 m. „Šv. Juozapo globos namų“ veiklos ataskaitomis, t.y. nuo įstaigos įkūrimo pradžios. Vertinimo metu už 2012 m. veiklos ataskaita dar nebuvo parengta.

1. Strategija. Įstaiga neturi apibrėžusi strategijos. Yra suformuota vizija, misija, strateginis tikslas, tad šiuo atveju jie bus apžvelgiami. Pabrėžtina, jog įstaigos įkūrimo metais vizija, misija, strateginis tikslas nebuvo apibrėžti ir jie pateikiami tik 2010 m. veiklos plane.

VšĮ „Šv. Juozapo globos namai“ **vizija** - sukurti ir įgyvendinti efektyvų stacionarių globos įstaigų veiklos modelį, įgalinantį globos namų gyventojams užtikrinti saugumą, privatumą, žmogiškąjį orumą atitinkančias sąlygas.

Vizija turi atspindėti pageidaujamą organizacijos ateitį, idealą, kurio organizacijos nariai įsipareigoja bendrai siekti. Dažniausiai organizacijos viziją numato vadovai, tačiau ji turi būti priimtina visiems organizacijos nariams. Vizija nurodo kryptį, kuria linkme juda organizacija. „Šv. Juozapo globos namų“ vizija atspindi novatorišką idėją, kuria siekiama sukurti efektyvų globos įstaigų modelį, orientuotą į vartotojus.

VŠĮ „Šv. Juozapo globos namai“ **misija** - užtikrinti globos namų gyventojų socialinį aprūpinimą, gerinti jų gyvenimo sąlygas, teikiant būsto, maitinimo, buitines, asmens higienos, socialinio darbo, bendradarbiavimo ir konsultavimo, slaugos, sveikatos priežiūros, medicininės ir socialinės reabilitacijos, darbo terapijos, laisvalaikio užimtumo paslaugas.

Misija turi apibūdinti dabartinę organizacijos paskirtį. Misijoje turi atsispindėti organizacijos pobūdis, veiklos specifika. Misija yra atskaitos taškas organizuojant kasdienę veiklą ir siekiant ateities vizijos. „Šv. Juozapo globos namų“ misijos formuluotė atspindi idėją, jog įstaiga egzistuoja tam, kad globojamų asmenų gyvenimo sąlygas pagerintų teikiant bendrąsias socialines paslaugas. Formuluotė neatspindi filosofinio požiūrio, personalo vaidmens, paslaugų diferenciacijos, konkurencinio pranašumo, augimo tendencijų. Misijos negalima traktuoti kaip atskaitos taško siekiant vizijos, ji nėra novatoriška.

Strateginis tikslas - gerinti socialinių paslaugų gyventojams kokybę, plėtrą ir gyvenimo sąlygas. Šiam tikslui pasiekti nurodyti šie uždaviniai: sudaryti žmogui kuo palankesnes gyvenimo sąlygas, užtikrinti globos poreikių tenkinimą, skatinti gebėjimą pasirūpinti savimi ir integraciją į visuomenę bei užtikrinti Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nustatytų reikalavimų globos įstaigoms įgyvendinimą. Uždavinių įgyvendinimo rezultatai vertinami pagal įstaigoje teikiamų kompleksinių paslaugų, t.y. paslaugų, kuriomis visiškai arba dalinai nesavarankiškam asmeniui teikiama nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba, veiklos plane numatytų veiklos rezultatų vertinimo kriterijus.

Strateginis tikslas numato kokybės, gyvenimo sąlygų gerinimą (tai gali padėti išlaikyti esamus klientus), plėtrą (tai gali pritraukti naujus klientus), tačiau neakcentuojamas veiklos optimizavimas, kaštų mažinimas, kontrolė.

2. Visuotinai pripažintos vertybės. Pagrindinės vertybės, kurių organizacija teigia, jog laikosi vykdydama veiklą, yra teikiamų paslaugų kokybė ir jos gerinimas. Kokybės gerinime svarbų vaidmenį atlieka personalas, tad vykdant veiklą dėmesys turi būti skiriamas komandinio darbo tobulinimui, personalo kvalifikacijos kėlimui, tačiau pabrėžtina, kad šiose srityse matyti minimalios pastangos. Įstaigoje yra koplyčia, kurioje penktadieniais rengiamos pamaldos, tad tikėjimas į Dievą šioje įstaigoje pripažįstamas kaip vertybė. Įstaiga teikiamų paslaugų kokybės principų nėra apibrėžusi.

3. Struktūra. Viešosios įstaigos dalininkai yra Panevėžio miesto savivaldybė ir Panevėžio vyskupijos Kurija. Įstaigos vadovas – direktorius - yra vienasmenis valdymo organas, atsakingas už visos organizacijos veiklą, tad įstaigoje veikla organizuojama remiantis linijine valdymo struktūra. Įstaigos vadovui pavaldūs skyriai: administracija, specialistai, ūkinis personalas. Linijinis stilius matomas, kai aukštos kvalifikacijos vadovai savo valdymo lygyje atlieka visas valdymo funkcijas.

Čia matyti tiesioginiai ryšiai tarp visų valdymo lygių. Visgi ši valdymo struktūra turi trūkumų, kadangi asocijuojasi su subjektyviais vadovo sprendimais bei vienvaldiškumu.

4. Sistema. VŠĮ „Šv. Juozapo globos namai“ sisteminė veikla atsispindi tam tikrose srityse. Kai kuriose srityse sisteminė veikla dar formuojama, tobulinama. Čia pažymėtina veiklos tvarkų, aprašų, reglamentavimo sisteminės veiklos tobulinimas, siekiant įstaigos kryptingo funkcionavimo. Taip pat tobulinama apskaitos politika, pakoreguotos įstaigos viešųjų pirkimų taisyklės.

Kalbant apie žmogiškojo kapitalo svarbą šioje organizacijoje, akcentuojama, jog skatinimo, motyvavimo bei veiklos vertinimo sistemų nėra įvesta, tačiau nuo 2010 m. vyksta kvalifikacijos kėlimas. Personalo veikla yra reglamentuota teisiškai, papildomas veiklos stebėjimas vyksta organizuojant rytinius susirinkimus, kuomet darbuotojai pasidalina patirtimi ir informacija. Visgi efektyvios personalo veiklos kontrolės sistemos nėra. Taip pat pabrėžtina, kad nėra darbuotojų motyvavimo, vertinimo sistemų.

Klientų poreikių sisteminė analizė vyksta ir atsispindi veiklos ataskaitose nuo 2010 m. Poreikiai taip pat identifikuojami rytinių personalo susirinkimų metu bei sudarant ir nuolat peržiūrint socialinės globos planus kiekvienam asmeniui. Jais remiantis teikiamos kompleksinės paslaugos ir organizuojamas komandinis darbas. Gyventojų poreikių tenkinimui ir informuotumo didinimui yra įsteigta gyventojų taryba, ne rečiau kaip kartą per ketvirtį organizuojami gyventojų visuotiniai susirinkimai, kuomet betarpiškai gyventojams pristatomi svarbūs įstaigos nuveikti darbai, naujos programos, diskutuojama aktualiomis gyventojams iškilusiomis problemomis bei išklausa gyventojų pageidavimų, pasiūlymų.

Informacinių technologijų sisteminis vartojimas nepažymėtinas. Duomenys apie klientus vis dar kaupiami popieriniame variante – socialinėse bylose (formose). Akcentuoti galima tai, kad internetinė svetainė nuolat atnaujinama, papildoma, taip sistemiškai atnaujinant informaciją apie įstaigos veiklą.

Įstaiga nėra parengusi strateginio plano, remiamasi operatyviniu veiklos valdymu, nors pažymėtina, kad planavimo darbai vyksta. Sisteminė veikla atsispindi įvairių programų, projektų rengime, kuriomis siekiama finansinės paramos, kokybės gerinimo. 2009 m. darbo vietų kūrimui buvo panaudotos ES įdarbinimo galimybių didinimo, darbo įgūdžių, asmenų su fizine negalia darbo vietų kūrimo subsidijos, padėjusios įstaigai gyvuoti pirmaisiais paslaugų teikimo metais, ypač kai paslaugų buvo suteikiama labai mažai, o išlaidos tiek pastato eksploatacijos, tiek administravimo buvo ryškiai didesnės už gaunamas pajamas. Mažiau kvalifikuotam darbui (pastato priežiūrai) buvo panaudotos Viešųjų darbų programos lėšos (17 594, 80 Lt), o budėtojų etatų išlaikymas remiamas ES asmenų su negalia programos dėka, subsidijuojant darbo užmokestį. Viso buvo panaudota 99 415, 63 Lt per 2009 metus. Būtent dėl šios priežasties pirmuosius gyvavimo metus įstaiga ir galėjo užbaigti pelningai. 2010 m. pagrindinė įstaigos programa – Socialinė globa. Pradėtas vykdyti

projektas „Betliejaus sriuba“. Specialioji programa „Pagyvenusių žmonių dienos centras“. 2011 m. pagrindinė įstaigos programa – „Šv. Juozapo globos namų išlaikymas“, tęsiamas projektas „Betliejaus sriuba“. Specialioji programa „Pagyvenusių žmonių dienos centras“. Naujų darbo vietų kūrimui buvo panaudotos ES įdarbinimo galimybių didinimo, darbo įgūdžių, darbo vietų kūrimo subsidijos, padėjusios įstaigai gyvuoti ištisus metus. Mažiau kvalifikuotam darbui (pastato priežiūrai, aplinkos tvarkymui) buvo panaudotos Viešųjų darbų programos lėšos.

Sistemiškai plėtojama partnerystė, bendradarbiavimas. 2009 m. įstaiga pradėjo bendradarbiauti su kitomis Panevėžio miesto ir respublikinėmis įstaigomis: mokymo įtaigomis, tradicinėmis religinėmis bendruomenėmis, privačiomis įmonėmis. 2009 m. pasirašytos bendradarbiavimo sutartys: Panevėžio lopšelis – darželis „Kastytis“, Panevėžio kolegija. Apsilankė globos namų delegacija iš užsienio - Gdanskio miesto globos namų (Lenkija) kuri dalinasi savo ilgametę patirtimi šioje srityje. Iš JAV buvo gauta siunta funkcinių lovų, vaikštynių, kitos būtinos įrangos kasdieniniam įstaigos gyvenimui. 2010 m. pasirašytos bendradarbiavimo sutartys su: K. Paltaroko gimnazija, labdaros ir paramos fondu „Maisto bankas“, Panevėžio M. Rimkevičaitės technologine mokykla, Panevėžio pedagogų švietimo centru. Bendradarbiauta su Lietuvos Carito organizacija. Apsilankė Rotary klubo Orebro Mosjo delegacija iš Švedijos, kuri domėjosi globos namų gyvenimo aktualijomis ir netrukus padėjo atsiųsdami slaugos priemones. 2011 m. pasirašytos naujos bendradarbiavimo sutartys su: Labdaros ir paramos fondu „Maisto bankas“; Panevėžio 5 gimnazija, Saulėtekio pagrindine mokykla, VŠĮ „Šv. Antano dienos centru“, lopšeliu/darželiu „Pasaka“, Šv. Petro ir Povilo parapija, Panevėžio pedagogų švietimo centru. Bendradarbiauta su Lietuvos Carito organizacija.

Orientacija į naujoves. 2009 m. pradėtas leisti laikraštis gyventojams „Senjorų balsas“, 2010 m. sukurta gyventojų adaptacijos programa (forma), kurioje žymima informacija apie naujai atvykusių gyventojų adaptacijos pokyčius pirmą jų gyvenimo globos namuose mėnesį.

Visuomeninė veikla. 2009 m. dalyvauta „Maisto banko“ akcijoje. 2010 m. pradėtas vykdyti projektas „Betliejaus sriuba“. Projektas skirtas maitinti alkstančius Panevėžio miesto gyventojus. Nors lėšų projektui nebuvo numatyta, projektas sėkmingai startavo laiku ir vykdomas iki šiol dėl Panevėžio vyskupijos kurijos skirtų lėšų projektui įgyvendinti, taip pat paramos labdaros fondo „Maisto bankas“ bendradarbiavimo. VŠĮ „Šv. Juozapo globos namai“ dalyvavo projekte Chorų karai (kaip naudos gavėjai). 2010 m. rugpjūčio mėn. organizuota konferencija darbuotojams bei slaugantiems ligonius namuose artimiesiems.

5. Įgūdžiai. Įstaiga gyvuoja palyginti neseniai, tad daugelyje sričių įgūdžiai tėra formuojami. Įgūdžiai labiausiai atsispindi partnerystės bei bendradarbiavimo plėtojimo srityje. Tai suteikia naujų žinių, praktinės kitų įstaigų patirties, finansinės paramos.

6. Stilius. Apibūdinant organizacijos stilių, pažymėtina, jog čia derinami šie valdymo stiliai – „iš viršaus į apačią“ bei „iš apačios į viršų“. „Iš viršaus į apačią“ valdymo stilius pasireiškia, kuomet siekiama patarti, informuoti, nurodyti, instrukuoti, įvertinti. Šioje vietoje galima kalbėti apie įstaigos vadovo, direktoriaus pavaduotojos socialiniam darbui, vyr. slaugytojos vaidmenį. „Iš apačios į viršų“ valdymo stilius pasireiškia pateikiant vadovybei informaciją apie tai, kas vyksta žemesniuose struktūros lygiuose. Tai ataskaitos, pasiūlymai, paaiškinimai. Šioje vietoje apibūdinamas socialinių darbuotojų vaidmuo, kuomet informacija teikiama vyr. slaugytojai, direktoriaus pavaduotojai socialiniam darbui ar pačiam direktoriui. Šie stiliai apibūdina vertikaliąją komunikaciją. Visgi, įstaigoje matyti ir horizontalioji komunikacija, kuomet to paties hierarchinio lygio darbuotojai informacija keičiasi tarpusavyje, pavyzdžiui, rytinių susirinkimų metu.

7. Personalias. Darbuotojų skaičius 2009 – 2011 m. augo. 2009 m. pabaigoje buvo 33, 75 užimti etatai, 2010 m. pabaigoje buvo 39, o 2011 m. pabaigoje – 43. Personalias pagal pareigybines funkcijas skirstomas į šiuos skyrius: administracija, specialistai, ūkinis personalias. Kiekvienais metais savivaldybei pateiktose metinėse veiklos ataskaitose nurodomos darbuotojų pareigybės, skaičius ir kvalifikacijos kėlimo programa, kurioje dalyvavo darbuotojas. Kvalifikacijos kėlimas vyksta operatyviniu, o ne planiniu būdu. Įstaiga, akcentuodama personalo komandinio darbo svarbą, nėra suformavusi būdų, kaip efektyvinti šį procesą, nevyksta darbuotojų vertinimas.

2.4. SSGG analizė

SSGG (stiprybių, silpnybių, galimybių, grėsmių) analizė užima svarbią vietą organizacijos strateginiame planavime. Atlikus „Šv. Juozapo globos namų“ išorės bei vidaus veiksmų analizę, įvertinus konkurentus, galima įvertinti įstaigos veiklą per SSGG prizmę (žr. 5 lent.).

5 lentelė. SSGG analizė

| STIPRYBĖS | SILPNYBĖS |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Nuolat plėtojama partnerystė ir bendradarbiavimas • Auga finansavimo šaltinių skaičius • Informacijos pasiekiamumas ir atnaujinimas internetinėje svetainėje • Dalyvavimas projektinėje veikloje • Neabejingumas naujovėms • Vykdoma visuomeninė veikla gerina įstaigos įvaizdį • Veikia gyventojų taryba • Religinių paslaugų teikimas | <ul style="list-style-type: none"> • Nepakankama orientacija į paslaugų kokybės vadybą • Nėra paslaugų vartotojų poreikių analizės bei paslaugų kokybės vertinimo. • Įstaiga neturi apibrėžusi strategijos bei strateginio plano • Darbuotojų kvalifikacija keliama operatyviniu būdu • Neišvystytos informacinės sistemos (duomenų bazės) • Neatliekamas darbuotojų vertinimas • Neatliekama darbuotojų veiklos kontrolė • Darbuotojai nemotyvuojami • Neapibrėžti komandinio darbo principai |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Techninės įrangos trūkumas • Linijinė organizacijos valdymo sistema |
| GALIMYBĖS | GRĖSMĖS |
| <ul style="list-style-type: none"> • Didelė darbo jėgos pasiūla • Didelis socialinių pašalpų gavėjų skaičius • Itin mažas konkurentų skaičius • Visuomenės senėjimas • ES lėšų įsisavinimas • Veiklos tobulinimas diegiant informacines sistemas • Sveikatinimo programų rengimas • Sociokultūrinės veiklos plėtra | <ul style="list-style-type: none"> • Auganti socialinė įtampa dėl ekonominės situacijos poveikio • Sunkmetis verslo sektoriuje sudaro mažiau galimybių verslui aktyviai remti įstaigą ir plėtoti socialinę partnerystę • Mokesčių politika • Politinis nestabilumas • Infliacija • Pokyčiai teisinėje bazėje |

Reziumuojant analizę teigtina, jog viena iš pagrindinių VŠĮ „Šv. Juozapo globos namai“ strateginių problemų yra nepakankama orientacija į paslaugų kokybės vadybą bei vartotojų poreikių bei pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis analizės ir vertinimo nebuvimas.

3. „ŠV. JUOZAPO GLOBOS NAMŲ“ SOCIALINIŲ GLOBOS PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS

3.1. Tyrimo metodologija

Strateginis planavimas, kaip išsiaiškinta teorinėje dalyje, yra reikšmingas siekiant pokyčių ar problemų neutralizavimo. Atlikus „Šv. Juozapo globos namų“ strateginę analizę bei reziūmavus, ką organizacija gali daryti, bei ką ji pajėgi daryti, sekančiu etapu empirinio tyrimo pagalba vertinamos esančios problemos teikiamų paslaugų kokybės atžvilgiu.

Problemos identifikavimas remiasi prielaida, jog egzistuoja konfliktas tarp organizacijos ir paslaugų gavėjų – paslaugų gavėjai nėra patenkinti jiems teikiamomis paslaugomis. Šios prielaidos pagrindimui, įvertinus teorinėje dalyje apžvelgtus plačiausiai naudojamus kokybės vertinimo modelius bei užsienio valstybių empirinių tyrimų praktiką, parengtas tyrimas. Tyrimas apėmė statistiškai reikšmingiausiai įvertintus empirinių tyrimų kokybės kriterijus ir rodiklius.

Tyrimo tikslas: palyginti socialines paslaugas į namus gaunančių asmenų bei jų artimųjų ir globos įstaigoje gyvenančių asmenų bei jų artimųjų požiūrį į jiems teikiamų paslaugų kokybę bei identifikuoti kokybės kriterijus, darančius didžiausią įtaką bendram kokybės įvertinimui.

Tyrimo objektas: „Šv. Juozapo globos namuose“ gyvenančių asmenų bei jų artimųjų ir „Integruoto sveikatos paslaugų centro“ teikiamų socialinių paslaugų į namus vartotojų bei jų artimųjų požiūris į jiems teikiamų paslaugų kokybę.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atlikti „Šv. Juozapo globos namuose“ gyvenančių asmenų bei jų artimųjų ir „Integruoto sveikatos paslaugų centro“ teikiamų socialinių paslaugų į namus vartotojų bei jų artimųjų anketinę apklausą.
2. Statistiškai įvertinti kokybės kriterijų susietumą.
3. Statistiškai įvertinti kokybės kriterijų skirtumą tarp socialinių globos paslaugų globos įstaigoje ir paslaugų, teikiamų į namus, remiantis Chi – square metodu.
4. Sudaryti regresines priklausomybes ir nustatyti paslaugų kokybės kriterijų kiekybinę įtaką „Šv. Juozapo globos namuose“ bendram pasitenkinimui paslaugų kokybe.

Tikslinės tiriamųjų grupės:

Socialinių paslaugų vartotojų tikslinė grupė - „Šv. Juozapo globos namuose“ gyvenantys asmenys ir „Integruoto sveikatos paslaugų centro“ teikiamų socialinių paslaugų į namus vartotojai.

Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų tikslinė grupė - „Šv. Juozapo globos namuose“ gyvenančių asmenų artimieji ir „Integruoto sveikatos paslaugų centro“ teikiamų socialinių paslaugų į namus vartotojų artimieji.

Atrankos imtis. Siekiant išsiaiškinti, koks turi būti respondentų skaičius, naudotasi V. I. Paniott'o formule (Valackienė, 2004)

$$n = 1/ (\Delta^2+1/N),$$

čia:

n – imties dydis (reikiamas apklausti respondentų skaičius);

Δ – leidžiamos paklaidos dydis.

N – tiriamos visumos narių skaičius.

6 lentelė. Tyrimo imties pagrindimas

| Socialinių paslaugų vartotojai | | Socialinių paslaugų vartotojų artimieji | |
|---|---|--|--|
| VŠĮ „Šv. Juozapo globos namuose“ gyvenantys asmenys | VŠĮ „Integrato sveikatos paslaugų centro“ teikiamų socialinių paslaugų į namus vartotojai | VŠĮ „Šv. Juozapo globos namuose“ gyvenančių asmenų artimieji | VŠĮ „Integrato sveikatos paslaugų centro“ teikiamų socialinių paslaugų į namus vartotojų artimieji |
| N = 65 | N = 35 | N = 41 | N = 26 |

Šiame tyrime leistinoji paklaida yra standartinė ir neviršija 5 %.

Tyrimo metodas – anketinė apklausa. Kaip minėta, tyrimas apėmė statistiškai reikšmingiausiai įvertintus užsienio valstybių (Norvegijos, Švedijos, Olandijos) empirinių tyrimų kokybės kriterijus. Atsakymams į klausimus buvo naudojama Likerto skalės principu: „Visiškai sutinku“, „Sutinku“, „Sutinku iš dalies“, „Nesutinku“, „Visiškai nesutinku“. Anketos pateikiamos prieduose (žr. Priedas 2, Priedas 3). Abejų respondentų tikslinių grupių klausimynas suskirstytas blokais, atspindinčiais tam tikrus kokybės rodiklius. 7 lentelėje pateikiami tyrimo kriterijai, tikslinės grupės ir anketoje esančių klausimų numeracija, atitinkanti tyrimo kriterijus.

7 lentelė. Tyrimo anketinės apklausos struktūra

| Tyrimo kriterijai | Tikslinės grupės | Klausimo numeris anketoje |
|--------------------|---|---------------------------|
| Informuotumas | • Socialinių paslaugų vartotojų tikslinė grupė | 1 |
| | • Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų tikslinė grupė | 1 |
| Personalo įgūdžiai | • Socialinių paslaugų vartotojų tikslinė grupė | 2 |
| | • Socialinių paslaugų artimųjų tikslinė grupė | 2 |
| Priežiūra | • Socialinių paslaugų vartotojų | 3 |

| | | |
|------------------------------------|---|----|
| | tikslinė grupė | |
| | • Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų tikslinė grupė | 3 |
| Užimtumas | • Socialinių paslaugų vartotojų tikslinė grupė | 4 |
| | • Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų tikslinė grupė | 4 |
| Bendras įvertinimas | • Socialinių paslaugų vartotojų tikslinė grupė | 5 |
| | • Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų tikslinė grupė | 5 |
| Demografiniai klausimai | • Socialinių paslaugų vartotojų tikslinė grupė | 7 |
| | • Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų tikslinė grupė | 10 |
| Kontaktas | • Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų tikslinė grupė | 5 |
| Socialinė parama | • Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų tikslinė grupė | 6 |
| Santykinis dalyvavimas | • Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų tikslinė grupė | 7 |
| Priežiūros gavėjas ir jo artimieji | • Socialinių paslaugų vartotojų tikslinė grupė | 6 |
| | • Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų tikslinė grupė | 9 |

Tyrimo eiga. Tyrimo duomenų rinkimas vyko 2013 m. vasario mėnesį ir buvo organizuotas keliais etapais. Pirmasis etapas apėmė „Šv. Juozapo globos namuose“ gyvenančių asmenų ir jų artimųjų anketinę apklausą. Globojamieji asmenys buvo apklausiami tiesiogiai arba padedant artimiesiems. Artimiesiems buvo pateiktos anketos arba gavus sutikimą, apklausta telefonu. Tokiu pačiu principu vyko socialines paslaugas į namus gaunančių asmenų bei jų artimųjų apklausa.

Tyrimo metu apklausta:

- 50 „Šv. Juozapo globos namuose“ gyvenančių asmenų;
- 28 „Integruoto sveikatos paslaugų centro“ teikiamų socialinių paslaugų į namus vartotojų;
- 25 „Šv. Juozapo globos namuose“ gyvenančių asmenų artimieji;
- 17 „Integruoto sveikatos paslaugų centro“ teikiamų socialinių paslaugų į namus vartotojų artimųjų.

Tyrimo duomenų apdorojimas. Statistiniam duomenų skaičiavimui buvo naudojamas „SPSS 17.0 for Windows“ programų paketas.

VŠĮ „Integruotų sveikatos paslaugų centras“: trumpa charakteristika. Ši organizacija įsteigta 2002 m. rugpjūčio 6 d. Panevėžio mieste. Tai novatoriška įstaiga, jungianti įvairias paslaugas, susijusias su žmogaus sveikata. Pagrindinė veikla – integruotos slaugos bei socialinės

paslaugos asmens namuose. VŠĮ „Integruotų sveikatos paslaugų centras“ pirmasis Lietuvoje pradėjo teikti paliatyviosios pagalbos paslaugas namuose.

3.2. Tyrimo rezultatų analizė

3.2.1. Statistinis kokybės kriterijų susietumo vertinimas

Statistinis kokybės kriterijų susietumo vertinimas atliekamas naudojant Cronbach alfa (Cronbach's alpha) koeficientą. Jis remiasi atskirų klausimų, sudarančių klausimyną, koreliacija ir įvertina, ar visi skalės klausimai pakankamai atspindi tiriamąjį dydį bei įgalina patikslinti reikiamų klausimų skaičių skalėje. Jeigu atskirų klausimų dispersijų suma yra artima visos skalės dispersijai, reiškia atskiri klausimai tarpusavyje nekoreliuoja, t. y. jie neatspindi to paties dalyko. Jeigu visos skalės dispersija yra ženkliai didesnė už atskirų klausimų dispersijų sumą, reiškia atskiri klausimai tarpusavyje koreliuoja, t. y. jie atspindi tą patį dalyką.⁵³ Cronbach alfa koeficientas apskaičiuojamas pagal formulę:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_p^2} \right)$$

Kokybės kriterijus ir jų atitinkantis svoris matyti 8 ir 9 lentelėse:

8 lentelė. Kokybės kriterijaus svoris (Cronbach alfa): Socialinių paslaugų vartotojų tikslinė grupė

| Kokybės kriterijus | Kokybės rodiklio svoris (Cronbach alfa) |
|--|---|
| 1 Kriterijus. Informuotumas (Cronbach alfa: 0, 600) | |
| Apie Jums skirtus vaistus | 0, 607 |
| Apie darbuotojų kasdienes darbus | 0, 484 |
| Apie tai, kuris darbuotojas yra atsakingas už Jūsų priežiūrą | 0, 350 |
| 2 Kriterijus. Personalo įgūdžiai (Cronbach alfa: 0, 604) | |
| Darbuotojai turi pakankamai laiko man | 0, 473 |
| Darbuotojai save pristato | 0, 474 |
| Darbuotojai siūlo emocinę pagalbą | 0, 560 |
| Darbuotojai atsižvelgia į mano poreikius, prašymus | 0, 607 |
| 3 Kriterijus. Priežiūra (Cronbach alfa: 0, 604) | |
| Esu gerai prižiūrimas (-a) maitinimo, asmeninės higienos, fizinės pagalbos atžvilgiu | 0, 473 |
| Pasitikiu darbuotojų kompetencija bei profesiniais įgūdžiais | 0, 607 |
| 4 Kriterijus. Užimtumas (Cronbach alfa: 0, 601) | |

⁵³ Pukėnas K. Kokybinių duomenų analizė SPSS programa. - 24 p. - URL: http://www.lkka.lt/sites/default/files/dokumentai/studentams/norminiai_dokumentai/paskaitos/kokyipyr_biniu_duome_nu_analize_SPSS_programa.pdf [žiūrėta 2013 03 07]

| | |
|----------------------------------|--------|
| Fizinis lavinimas, fizioterapija | 0, 695 |
| Visuomeninė veikla | 0, 379 |
| Ekskursijos, išvykos | 0, 307 |

9 lentelė. Kokybės kriterijaus svoris (Cronbach alfa): Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų tikslinė grupė

| Kokybės kriterijus | Kokybės rodiklio svoris (Cronbach alfa) |
|---|---|
| 1 Kriterijus. Informuotumas (Cronbach alfa: 0, 694) | |
| Apie priežiūros gavėjui skiriamus vaistus, reabilitaciją, darbuotojų kasdienes darbus | 0, 607 |
| Apie tai, kuris darbuotojas yra atsakingas už Jūsų artimojo priežiūrą | 0, 695 |
| 2 Kriterijus. Personalo įgūdžiai (Cronbach alfa: 0, 601) | |
| Turi tinkamą kompetenciją | 0, 307 |
| Turi pakankamai profesinių įgūdžių | 0, 379 |
| Skiria pakankamai laiko Jūsų artimajam | 0, 695 |
| 3 Kriterijus. Priežiūra (Cronbach alfa: 0, 604) | |
| Yra gerai prižiūrimas (-a) maitinimo, asmeninės higienos atžvilgiu | 0, 473 |
| Su priežiūros gavėju elgiamasi pagarbiai | 0, 607 |
| 4 Kriterijus. Užimtumas (Cronbach alfa: 0, 694) | |
| Fizinis lavinimas, fizioterapija | 0, 608 |
| Visuomeninė veikla | 0, 695 |
| 5 Kriterijus. Kontaktas (Cronbach alfa: 0, 605) | |
| Esu gerai prižiūrimas (-a) maitinimo, asmeninės higienos, fizinės pagalbos atžvilgiu | 0, 473 |
| Pasitikiu darbuotojų kompetencija bei profesiniais įgūdžiais | 0, 609 |
| Kai norite, galite susisiekti su darbuotoju | 0, 275 |
| 6 Kriterijus. Socialinė parama (Cronbach alfa: 0, 614) | |
| Darbuotojai Jums save pristato | 0, 229 |
| Darbuotojai Jums teikia emocinę paramą | 0, 644 |
| Darbuotojai yra atviri ir atsižvelgia į Jūsų prašymus gydymo atžvilgiu | 0, 560 |
| 7 Kriterijus. Santykinis dalyvavimas (Cronbach alfa: 0, 690) | |
| Darbuotojai, prižiūrėdami Jūsų artimąjį, pasinaudoja Jūsų suteikta informacija apie priežiūros gavėją | 0, 602 |
| Priežiūros gavėjas turi galimybę su darbuotojais aptarti globos tikslus bei galimybes | 0, 697 |

Šio tyrimo modelio vidinis suderinamumas geras, kadangi visų tyrimo kriterijų Cronbach alpha yra didesnė negu 0,600.

3.2.2. Skirtumo tarp paslaugų globos įstaigoje ir paslaugų namuose kokybės vertinimas

Skirtumo tarp paslaugų globos įstaigoje ir paslaugų namuose kokybės kriterijų statistinis vertinimas atliekamas keliais etapais. *Pirmiausia*, pagal apibrėžtas tikslines grupes charakterizuojami respondentai. *Antruoju etapu*, analizuojami tikslinių grupių dalyvių probleminiai klausimai. Duomenys analizuojami identifikuojant problemas, išryškėjusias naudojant Chi – Square (Chi - kvadrato) testą. Šis testas užima išskirtinę vietą statistiniuose skaičiavimuose. Vienas iš

populiariausių neparametrinių kriterijų — Chi - kvadrato testas naudojamas hipotezėms apie kintamojo skirstinį populiacijoje tikrinti (t. y., ar empirinio ir teorinio skirstinių skirtumas yra reikšmingas), dviejų kintamųjų nepriklausomumui ar vieno kintamojo homogeniškumui tikrinti. Chi – Square testas randa statistiškai reikšmingus duomenis, pagal kuriuos šiuo atveju galima spręsti, jog čia slypi problema. *Trečiasis etapas* apima tikslinių grupių kokybės rodiklių vidurkių apžvalgą ir tarpusavio palyginimą.

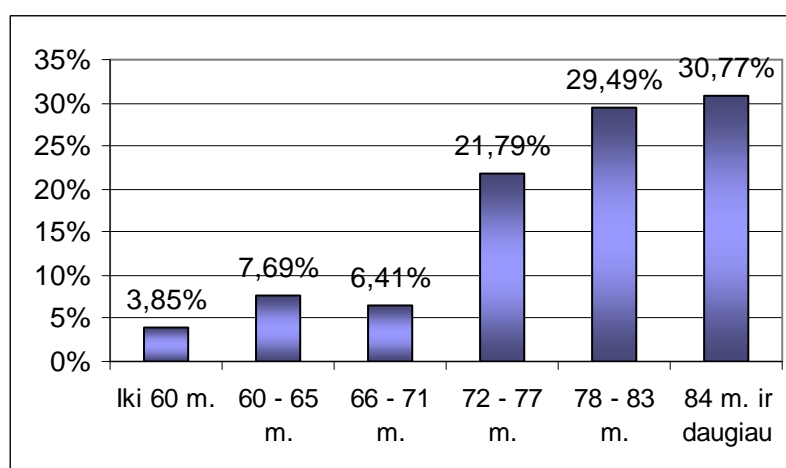
1 etapas. Respondentų charakteristika

Pateikiant tyrimo rezultatų analizę, pirmiausia apžvelgiami respondentų sociodemografiniai duomenys. Tai lytis, amžius, išsilavinimas. Tuo pačiu apžvelgiamas socialinių paslaugų gavėjo ir artimojo ryšys, jų bendravimo dažnumas, naudojimosi socialinėmis paslaugomis trukmė.

Socialinių paslaugų vartotojų tikslinė grupė.

Charakterizuojant respondentus pagal lytį, teigtina, kad daugiau kaip pusė tyrimo dalyvių sudaro moterys, t.y. 65,38 %. Kalbant apie gyvenamąją vietą pabrėžtina, jog didžioji respondentų dalis buvo asmenys, gyvenantys globos įstaigoje. Jie sudarė 64,10 % apklaustųjų.

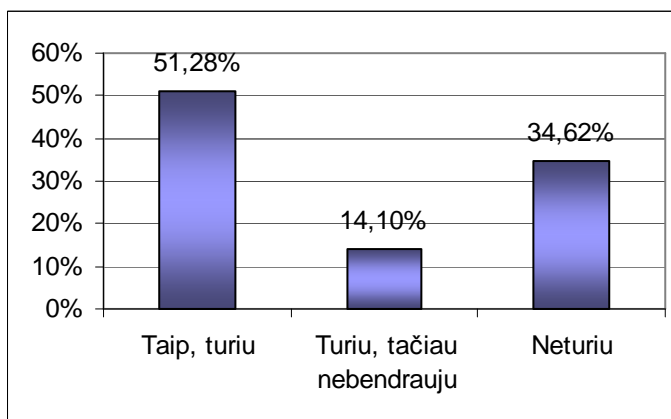
Socialinių paslaugų vartotojų amžiaus grupių pasiskirstymas matyti 12 paveiksle. 84 ir daugiau metų grupę sudaro daugiausia respondentų, t.y. 30,77 %. Taip pat didelę dalį sudaro asmenys, kurių amžius 78 – 83 m., t.y. 29,49 %. Kiek mažesnę dalį sudaro 72 – 77 m. asmenys, t.y. 21,79 %. Kaip matyti, kuo vyresnė socialinių paslaugų vartotojų amžiaus grupė, tuo didesnę respondentų dalį užima, tad atsispindi tendencija, jog kuo vyresnis asmens amžius, tuo didesnis socialinių paslaugų poreikis.



12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

Į klausimą „ar turite artimųjų?“, paslaugų gavėjų atsakymai matyti 13 paveiksle. Didžioji dalis, kiek daugiau nei pusė, turi artimuosius, 34,62 % neturi, o tokie, kurie turi, tačiau nebendruoja

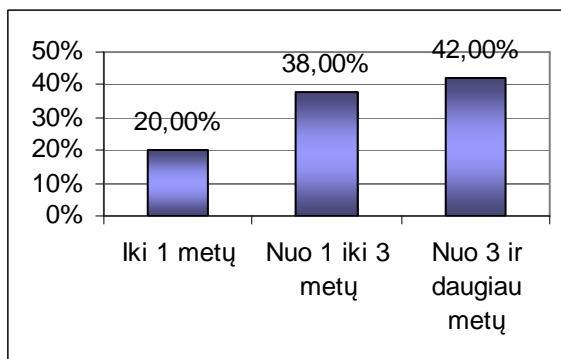
sudaro 14,10 % respondentų. Tad galima daryti išvadą, jog paslaugų gavėjai, nors ir turi artimuosius, visgi naudojami socialinėmis paslaugomis. Manytina, kad artimieji yra dirbantys ar dėl tam tikrų priežasčių nuolatinės priežiūros reikalaujančiam senoliui tiesiog neturintys galimybės padėti.



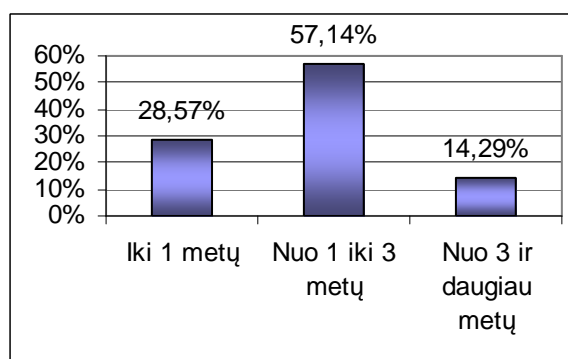
13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal artimųjų turėjimą

Socialinių paslaugų vartotojų naudojimosi socialinėmis paslaugomis globos įstaigoje ir namuose trukmė matyti 14 paveiksle. Globos įstaigoje gyvenančių asmenų matoma didėjimo tendencija einant metams, tad galima teigti, jog apsigyvenę globos namuose asmenys nėra linkę keisti gyvenamosios vietos, todėl nuo 3 ir daugiau metų čia gyvenantys asmenys sudaro didžiąją dalį – 42 %. Socialinių paslaugų namuose vartotojų didžioji dalis (57,14 %) šiomis paslaugomis naudojami nuo 1 iki 3 metų. Kokios priežastys lemia šį dėsningumą nebuvo tiriama, tačiau galima daryti prielaidą, jog atsirasdavo nepasitenkinimas teikiamomis paslaugomis arba asmenims prireikdavo intensyvios medicininės priežiūros.

Globos įstaigoje gyvenantieji



Socialines paslaugas į namus gaunantieji

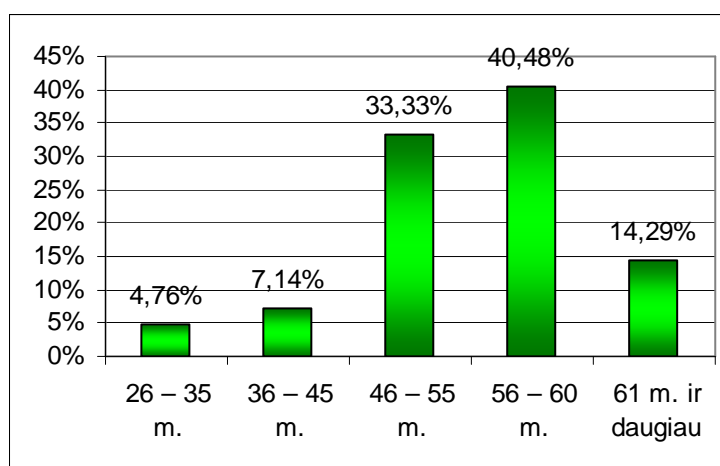


14 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinių paslaugų vartojimo trukmę

Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų tikslinė grupė.

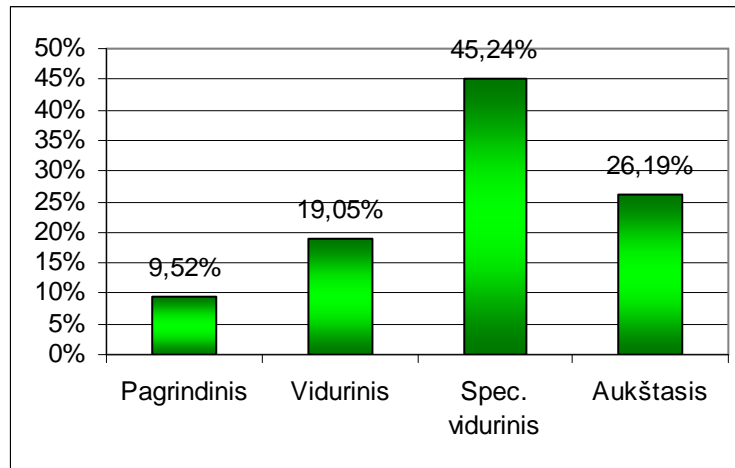
Charakterizuojant šioje tikslinėje grupėje dalyvavusių respondentų pasiskirstymą pagal lytį, matyti, jog čia, kaip ir socialinių paslaugų vartotojų grupėje, dominuojanti respondentų lytis yra moterys. Jos sudaro 66,67 %.

Respondentų amžiaus grupių pasiskirstymas pavaizduotas 15 paveiksle. Čia matyti, jog didžiausia dalis respondentų priklauso 56 – 60 m. amžiaus grupei, t.y. 40,48 %. Kiek mažesnę dalį sudaro respondentai, kurių amžius yra 46 – 55 m., t.y. 33,33 %. Galima daryti išvadą, jog didžiausią artimųjų skaičių sudaro brandesnio amžiaus darbingi asmenys.



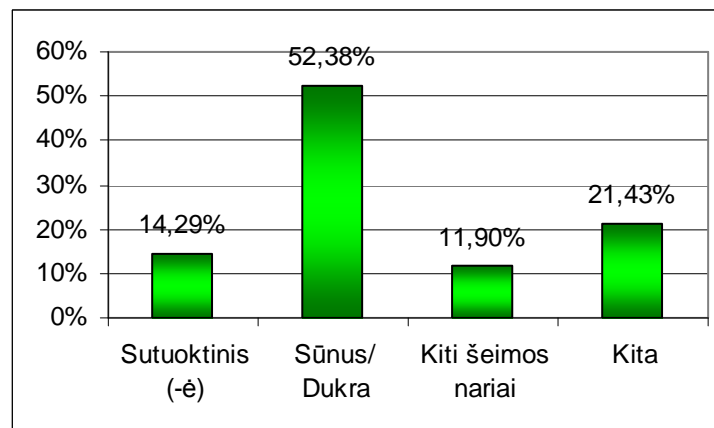
15 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų išsilavinimo dėsningumai matyti 16 paveiksle. Daugiausia tyrime dalyvavusių asmenų turi spec. vidurinį išsilavinimą – 45,24 %. 26,19 % respondentų turi aukštąjį, 19,05 % turi vidurinį išsilavinimą. Mažiau apklaustųjų turi pagrindinį išsilavinimą, o neturinčiųjų išsilavinimo nebuvo.



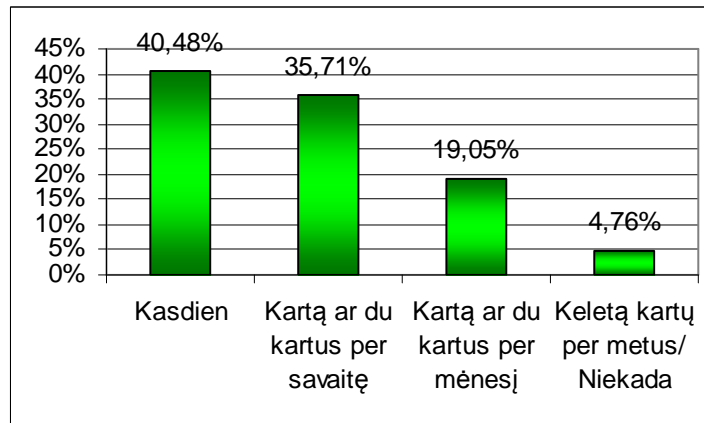
16 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Daugiausia apklaustų artimųjų, pagal ryšį su paslaugų gavėju, buvo paslaugų gavėjo vaikai (sūnus arba dukra) ir sudarė kiek daugiau nei pusę respondentų, t.y. 52,38 % (žr. 17 pav). 21,43 % sudarė asmenys, pasirinkę „kita“. Bendravimo su paslaugų gavėjais kontekste buvo aišku, kad tai kaimynai, draugai ar tolimesni giminės. Galima daryti išvadą, jog artimiausią ryšį su paslaugų gavėjais palaiko jų vaikai.



17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tarpusavio ryšį

Į klausimą „kaip dažnai bendraujate su paslaugų gavėju?“, didžioji dalis artimųjų teigė, kad kasdien arba kartą (40,48 %) ar du kartus per savaitę (35,71 %) (žr. 18 pav.). Klausime nebuvo akcentuotas tiesioginis bendravimas, tad pažymėtina, jog tam tikras skaičius senyvo amžiaus asmenų naudojami telefonu, tai suteikia galimybę dažniau bendrauti. Kita vertus, logiška, jog dažniau bendrauti gali tie, kurie gyvena tame pačiame mieste.



18 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal bendravimo dažnumą

2 etapas. Tikslinių grupių dalyvių probleminiai klausimai

Socialinių paslaugų vartotojų grupė.

Kryžminant socialinių paslaugų vartotojų grupės klausimą „kur jūs gyvenate?“, pagal atsakymus „savo namuose“ ir „globos įstaigoje“ su tam tikrais klausimais rasti statistiškai reikšmingi skirtumai. Reprezentuojama pagal kokybės kriterijus ir juos atitinkančius rodiklius (klausimus).

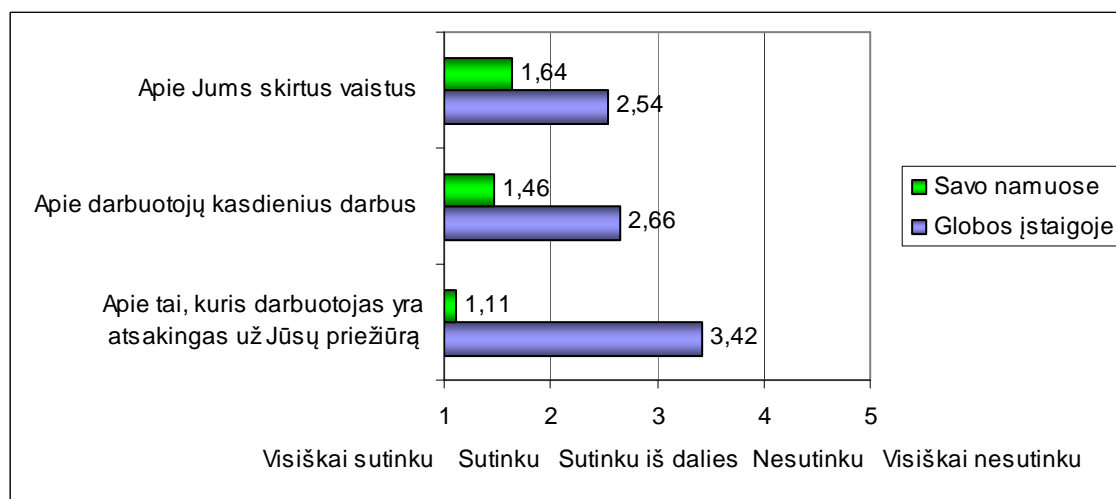
1 kriterijus: INFORMUOTUMAS. Šį kriterijų atspindi trys klausimai (rodikliai): „Ar sutinkate, jog Jums pateikiama pilna informacija: 1) Apie Jums skirtus vaistus, 2) Apie darbuotojų kasdienes darbus, 3) Apie tai, kuris darbuotojas yra atsakingas už Jūsų priežiūrą“.

Analizuojant bus reprezentuojami tik tie klausimai, kurių atveju surasti statistiškai reikšmingi skirtumai pagal Chi – Square testo kriterijų.

Pirmą kriterijų atitinkančių klausimų grafinis vaizdavimas matyti 19 paveiksle. Kalbant apie pirmą klausimą matyti, kad socialines paslaugas į namus gaunantys asmenys yra labiau patenkinti gaunama informacija apie vaistus. Atsakymų vidurkis vyrauja tarp *visiškai sutinku* ir *sutinku*. Tuo tarpu globos įstaigoje gyvenančių asmenų atsakymų vidurkis matyti tarp *sutinku* ir *sutinku iš dalies*. Taigi remiantis respondentų atsakymais matoma, kad pilnesnė informacija teikiama socialines paslaugas į namus gaunantiems vartotojams.

Antru klausimu vertinamas informuotumas apie darbuotojų kasdienes darbus. Šiuo atveju matyti panašios tendencijos. Savo namuose gyvenančių asmenų didžioji dalis yra labiau patenkinti gaunama informacija apie vaistus. Atsakymų vidurkis vyrauja tarp *visiškai sutinku* ir *sutinku*. Globos įstaigoje gyvenantys asmenys šiuo klausimu daugiausia *sutinka* ir *sutinka iš dalies*, linkstant į pastarąjį atsakymą.

Kalbant apie trečią klausimą, matyti, kad savo namuose gyvenančių asmenų atsakymų vidurkis atspindi, jog jie *visiškai sutinka*, kad žino, kuris darbuotojas yra atsakingas už jų priežiūrą. Globos įstaigose gyvenančių asmenų situacija priešinga – čia vidurkis atspindi atsakymus tarp *sutinku iš dalies* ir *nesutinku*. Taigi šiuo atveju socialinių paslaugų vartotojai namuose taip pat yra labiau patenkinti teikiama informacija.



19 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į *informuotumo* kriterijaus klausimą

Apibendrinant informuotumo kriterijų, matyti, jog į visus klausimus pozityvesni atsakymai buvo respondentų, kurie socialines paslaugas gauna į namus.

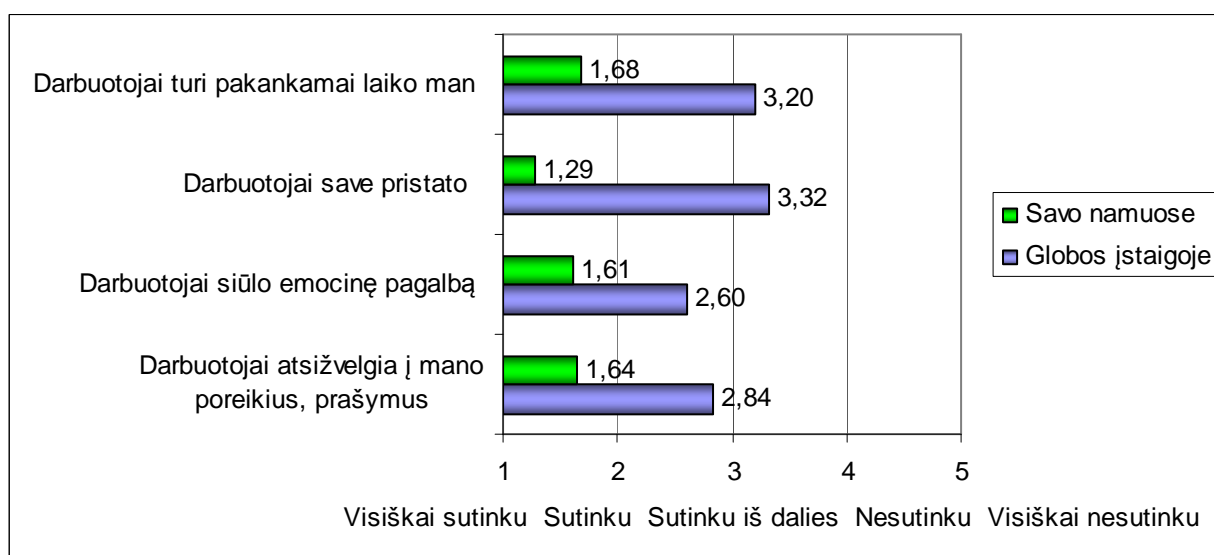
2 kriterijus: PERSONALO ĮGŪDŽIAI. Čia pateikti keturi klausimai: „Ar sutinkate, jog personalo įgūdžiai yra tinkami: 1) Darbuotojai turi pakankamai laiko man, 2) Darbuotojai save pristato, 3) Darbuotojai siūlo emocinę pagalbą, 4) Darbuotojai atsižvelgia į mano poreikius, prašymus“. Grafiškai situacija matyti 20 paveiksle.

Atsakant į pirmąjį klausimą respondentų, gyvenančių savo namuose, atsakymų vidurkis atspindi atsakymų tendencijas tarp *visiškai sutinku* ir *sutinku*, kad darbuotojai jiems turi pakankamai laiko. Globos įstaigoje gyvenančių asmenų atsakymų vidurkis šiuo klausimu rodo, kad jie *sutinka iš dalies*. Tad matyti, kad šiuo atveju socialinių paslaugų vartotojai namuose yra labiau patenkinti personalo elgesiu.

Kalbant apie antrąjį šio bloko klausimą, socialines paslaugas į namus gaunančių asmenų atsakymų vidurkis rodo, kad jie *visiškai sutinka*, jog darbuotojai save pristato. Globos įstaigoje gyvenantys asmenys vidutiniškai su šiuo teiginiu *sutinka iš dalies*. Vadinasi, socialinių paslaugų namuose vartotojai pozityviau vertina personalo elgesį, remiantis šiuo rodikliu.

Atsakymai į trečiąjį klausimą rodo, kad savo namuose gyvenančių asmenų atsakymų vidurkis atspindi atsakymų tendencijas tarp *visiškai sutinka* ir *sutinka*, jog darbuotojai jiems siūlo emocinę pagalbą. Globos įstaigoje gyvenančiųjų atsakymų vidurkis atspindi tendencijas, jog šiuo klausimu jie *sutinka* bei *sutinka iš dalies*. Tad galima daryti išvadą, jog socialines paslaugas į namus gaunantys respondentai yra labiau patenkinti personalo elgesiu, remiantis šiuo rodikliu.

Kalbant apie ketvirtąjį klausimą matyti, jog savo namuose gyvenančių asmenų atsakymų vidurkis rodo atsakymų tendencijas tarp *visiškai sutinku* ir *sutinku*, jog darbuotojai atsižvelgia į mano poreikius, prašymus. Su šiuo teiginiu globos įstaigoje gyvenantys asmenys linkę *sutikti iš dalies*. Vadinasi, socialinių paslaugų namuose vartotojai šiuo klausimu irgi pozityviau vertina personalo elgesį.



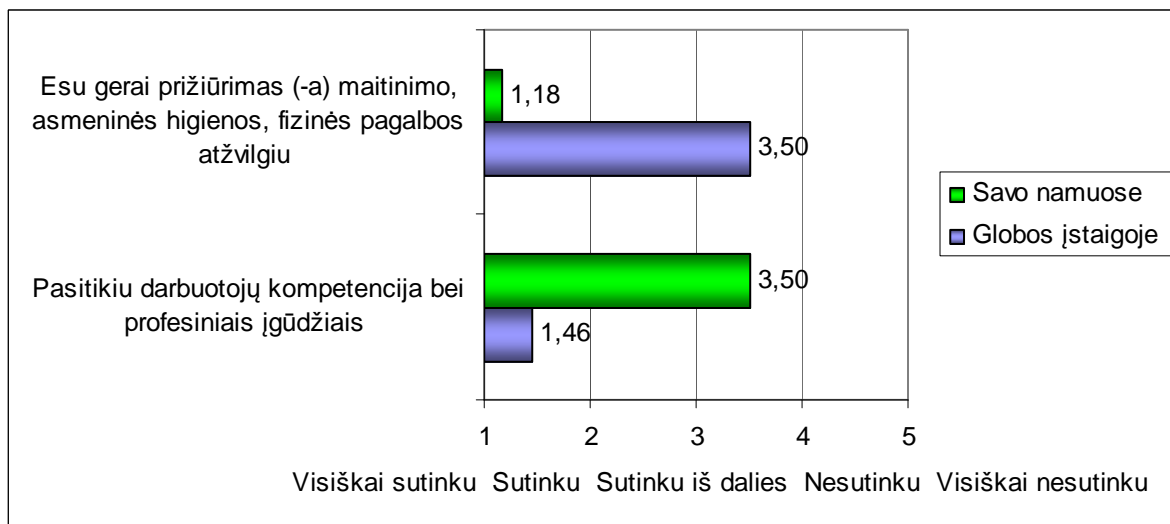
20 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į *personalo įgūdžių* klausimą

Apibendrinant personalo įgūdžių kriterijų, reziumuojama, jog asmenys, socialines paslaugas gaunantys į namus, yra labiau patenkinti personalo įgūdžiais nei gyvenantieji globos įstaigoje.

3 kriterijus: PRIEŽIŪRA. Šį kriterijų atspindi du klausimai: „Ar sutinkate, jog Jums teikiama pilnavertė priežiūra: 1) Esu gerai prižiūrimas (-a) maitinimo, asmeninės higienos, fizinės pagalbos atžvilgiu, 2) Pasitikiu darbuotojų kompetencija bei profesiniais įgūdžiais“. Abiem atvejais rasti statistiškai reikšmingi skirtumai. Grafiškai situacija matyti 21 paveiksle.

Pirmo klausimo socialines paslaugas į namus gaunančių asmenų atsakymų vidurkis rodo, kad jie *visiškai sutinka*, jog yra gerai prižiūrimi maitinimo, asmens higienos, fizinės pagalbos atžvilgiu. Globos įstaigoje gyvenantys asmenys vidutiniškai atsakė, jog šiuo klausimu *sutinka iš dalies* arba *nesutinka*. Tad šis rodiklis rodo, jog socialines paslaugas į namus gaunantys asmenys labiau patenkinti priežiūra.

Antro klausimo situacija yra priešinga ankščiau buvusioms. Čia asmenų, gyvenančių globos įstaigoje, atsakymų vidurkis rodo, jog jie linkę *visiškai sutinkti* su teiginiu, kad pasitiki darbuotojų kompetencija bei profesiniais įgūdžiais. Socialines paslaugas į namus gaunantys asmenys vidutiniškai linkę *sutikti iš dalies* bei *nesutikti*. Taigi remiantis šiuo rodikliu teigtina, kad globos įstaigos gyventojai priežiūra patenkinti labiau.



21 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į *priežiūros* kriterijaus klausimą

Reziumuojant teigtina, jog kalbant apie priežiūrą, respondentų nuomonės išsiskyrė. Kalbant apie maitinimo, asmeninės higienos, fizinės pagalbos atvejus, socialines paslaugas į namus gaunantieji įvertino geriau. Kalbant apie pasitikėjimą darbuotojų kompetencija bei profesiniais įgūdžiais, geresni vertinimai matyti globos įstaigos gyventojų. Vadinasi, priežiūrą, remiantis pirmuoju atveju, geriau vertina savo namuose gyvenantys asmenys, o priežiūrą, remiantis pasitikėjimu darbuotojų kompetencija bei įgūdžiais, geriau vertina globos įstaigoje gyvenantieji.

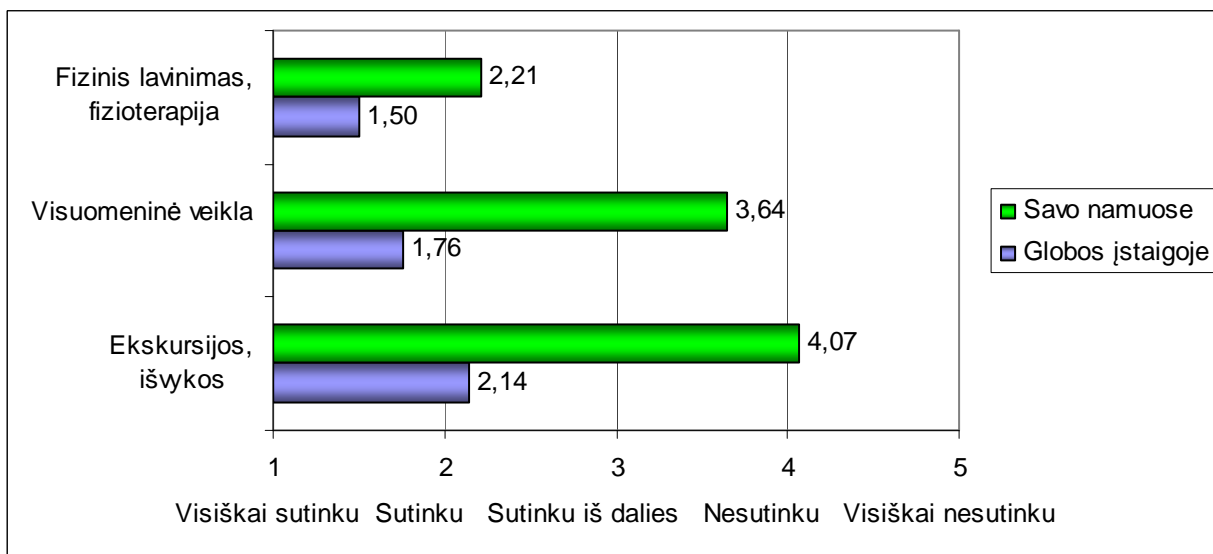
4 kriterijus: UŽIMTUMAS. Čia buvo pateikti trys klausimai: „Ar sutinkate, jog Jums suteikiama galimybė dalyvauti veikloje: 1) Fizinis lavinimas, fizioterapija, 2) Visuomeninė veikla, 3) Ekskursijos, išvykos“. Grafiškai situacija matyti 22 paveiksle.

Pirmo klausimo rezultatai rodo, jog globos įstaigoje gyvenantys asmenys yra labiau patenkinti suteikiamomis fizinio lavinimo, fizioterapijos veiklos galimybėmis, kadangi jų atsakymų vidurkis svyruoja tarp *visiškai sutinku* ir *sutinku*. Savo namuose gyvenantys asmenys vidutiniškai šiuo klausimu *sutinka*. Tad šis rodiklis rodo, jog globos įstaigos gyventojai labiau patenkinti veikla.

Kalbant apie antrąjį klausimą matyti, jog didesnės visuomeninės veiklos galimybės taip pat labiau prieinamos globos įstaigoje gyvenantiems respondentams, kadangi jų atsakymų vidurkis linksta prie atsakymo *sutinku*. Savo namuose gyvenančiųjų atsakymų vidurkis šiuo klausimu

atspindėjo *sutinku iš dalies* arba *nesutinku* tendencijas. Taigi veikla, remiantis šiuo rodikliu, vertinama globos įstaigos gyventojų.

Trečiojo klausimo atsakymų vidurkių tendencijos išliko panašios. Kalbant apie galimybes vykti į ekskursijas bei išvykas, globos įstaigos gyventojai įvertino geriau ir atsakymų vidurkis rodo, jog jie *sutinka*. Savo namuose gyvenančių asmenų atsakymų vidurkis parodė, kad su šiuo teiginiu jie linkę *nesutikti*. Tad remiantis šiuo rodikliu, veikla taip pat geriau vertinama globos įstaigoje gyvenančiųjų.



22 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į užimtumo kriterijaus klausimą

Reziumuojant užimtumo kriterijų atitinkančius rodiklius, galima daryti išvadą, kad veiklos kriterijus geriau įvertintas globos įstaigoje gyvenančių asmenų.

Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų grupė

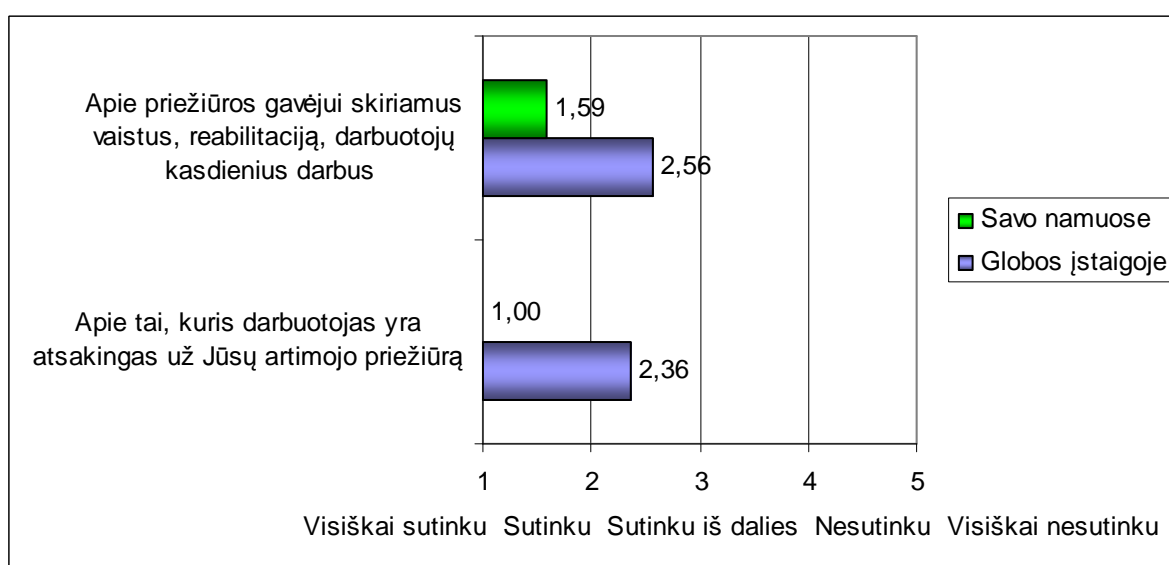
Kryžminant socialinių paslaugų vartotojų artimųjų grupės klausimą „kur gyvena Jūsų artimasis?“, pagal atsakymus „savo namuose“ ir „globos įstaigoje“ su tam tikrais klausimais rasti statistiškai reikšmingi skirtumai. Kaip ir socialinių paslaugų vartotojų grupės atveju, jie reprezentuojami pagal kokybės kriterijus atitinkančius klausimus (rodiklius).

1 kriterijus. INFORMUOTUMAS. Čia pateikti du klausimai: „Ar sutinkate, jog Jums pateikiama pilna informacija: 1) Apie priežiūros gavėjui skiriamus vaistus, reabilitaciją, darbuotojų kasdienes darbus, 2) Apie tai, kuris darbuotojas yra atsakingas už Jūsų artimojo priežiūrą“. Grafiškai situacija matyti 23 paveiksle.

Kalbant apie pirmąjį klausimą matyti, jog savo namuose gyvenančių asmenų artimieji vidutiniškai *sutinka*, kad yra pilnai informuoti apie priežiūros gavėjui skiriamus vaistus,

reabilitaciją bei darbuotojų kasdienes darbus. Globos įstaigoje gyvenančiųjų artimieji šiuo klausimu yra linkę *sutikti iš dalies*. Tad matyti, jog šiuo atveju pozityvesnės nuomonės laikosi socialinių paslaugų namuose vartotojų artimieji.

Antrojo klausimo situacija vaizduoja, jog savo namuose gyvenančiųjų paslaugų vartotojų artimųjų atsakymų vidurkis atspindi vieningą nuomonę, jie *visiškai sutinka*, kad žino kuris darbuotojas yra atsakingas už paslaugų gavėjo priežiūrą. Globos įstaigoje gyvenančiųjų artimųjų atsakymų vidurkis atskleidė, kad šiuo klausimu jie linkę *sutikti*. Vadinasi, šiuo atveju taip pat pozityvesnės nuomonės apie informuotumą laikosi socialinių paslaugų namuose vartotojų artimieji.



23 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į informuotumo kriterijaus klausimą

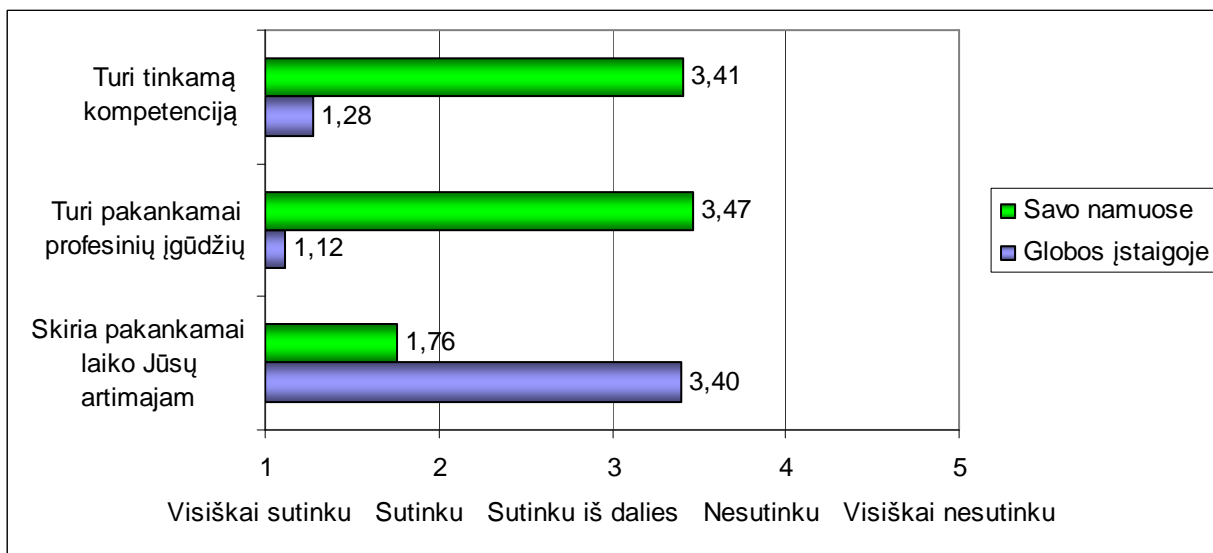
Reziumuojant teigtina, kad informuotumo kokybės kriterijus geriau vertinamas socialines paslaugas į namus gaunančiųjų vartotojų artimųjų.

2 kriterijus. PERSONALO ĮGŪDŽIAI. Čia pateikti trys klausimai: „Ar sutinkate, jog personalas: 1) Turi tinkamą kompetenciją, 2) Turi pakankamai profesinių įgūdžių, 3) Skiria pakankamai laiko Jūsų artimajam“. Grafinis vaizdavimas matyti 24 paveiksle.

Pirmojo klausimo respondentų, kurių artimieji gyvena globos įstaigoje, atsakymų vidurkis atspindi, kad jie *visiškai sutinka*, jog personalas turi tinkamą kompetenciją. Socialinių paslaugų namuose vartotojų artimieji su šiuo teiginiu linkę *nesutikti*. Tad globos įstaigoje gyvenančiųjų artimieji, remiantis šiuo rodikliu, personalo profesinius įgūdžius vertina geriau.

Panaši tendencija matoma atsakymuose į antrąjį klausimą. Remiantis personalo turimų profesinių įgūdžių rodikliu, globos įstaigoje gyvenančiųjų artimieji, kaip ir prieš tai buvusiu atveju, geriau vertina personalo profesinių įgūdžių kokybės kriterijų.

Situacija atsakant į trečiąjį klausimą pasikeitė. Socialines paslaugas į namus gaunančių asmenų artimieji linkę teigti, kad *sutinka*, jog darbuotojai priežiūros gavėjui skiria pakankamai laiko. Globos įstaigoje gyvenančių asmenų artimieji su šiuo teiginiu linkę *sutikti iš dalies* bei *nesutikti*. Vadinasi, šis rodiklis atspindi pozityvesnę socialines paslaugas į namus gaunančiųjų artimųjų nuomonę apie personalo profesinius įgūdžius.



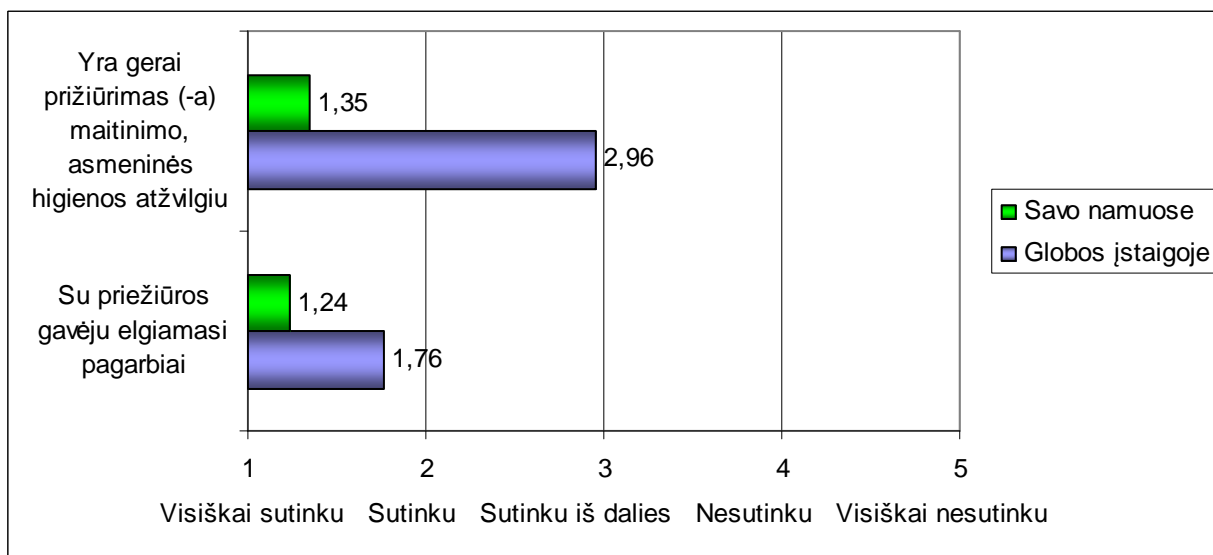
24 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į *personalo įgūdžių kriterijaus klausimą*

Apibendrinant personalo profesinius įgūdžius teigtina, kad globos įstaigoje gyvenančių asmenų artimieji pozityviau vertina personalo turimą kompetenciją bei profesinius įgūdžius už socialines paslaugas į namus gaunančių asmenų artimuosius. Skiriamo laiko trukmės priežiūros gavėjui rodikliu labiau patenkinti yra pastarieji. Vadinasi, šis kokybės kriterijus atsispindėjo dviprasmiškai – kokybė, susijusi su personalo kompetencija bei profesiniu pasirengimu matyti globos įstaigoje gyvenančių asmenų artimųjų atsakymuose, o kalbant apie kokybę, susijusią su skiriamo laiko trukme artimajam, matoma socialines paslaugas į namuose gaunančiųjų artimųjų atsakymuose.

3 kriterijus. PRIEŽIŪRA. Čia pateikti du klausimai: „Ar sutinkate, jog Jūsų artimajam teikiama pilnavertė priežiūra: 1) Yra gerai prižiūrimas (-a) maitinimo, asmeninės higienos atžvilgiu, 2) Su priežiūros gavėju elgiamasi pagarbiai“. Grafiškai situacija matyti 25 paveiksle.

Atsakydami į pirmąjį klausimą respondentai, kurių artimieji gyvena savo namuose, vidutiniškai atsakė, jog *visiškai sutinka*, kad yra priežiūros gavėjai yra gerai prižiūrimi maitinimo, asmeninės higienos atžvilgiu. Globos įstaigoje gyvenančių asmenų artimieji su šiuo teiginiu linkę *sutikti iš dalies*.

Antro klausimo atsakymų rezultatai parodė, jog socialines paslaugas į namus gaunančiųjų artimųjų vidutiniškai *visiškai sutinka*, jog darbuotojai elgiasi pagarbiai. Respondentų, kurių artimieji gyvena globos įstaigoje su šiuo teiginiu linkę *sutikti*. Tad teigtina, jog pagarbus elgesys yra kiek geriau vertinamas socialines paslaugas teikiančių įstaigų



25 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į *priežiūros* kriterijaus klausimą

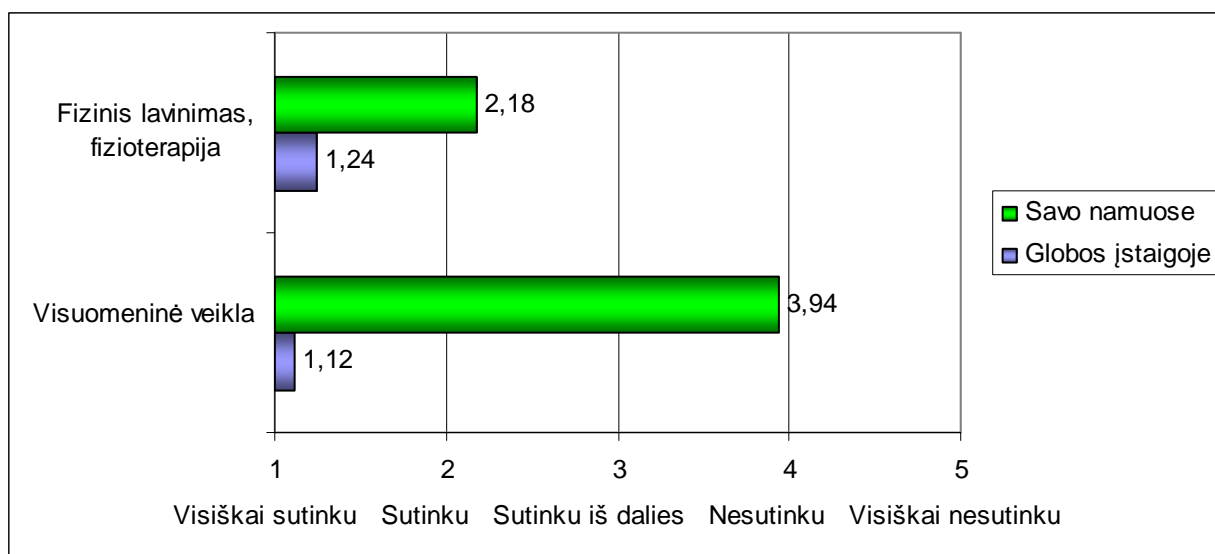
Reziumuojant analizės duomenis, galima daryti išvadą, jog kalbant apie priežiūrą, nors respondentų nuomonės išsiskyrė, visgi situacija iš dalies yra pakankamai gera. Pavyzdžiui, kalbant apie priežiūrą, remiantis pagarbaus elgesio rodikliu, respondentų, tiek tų, kurių artimieji gyvena globos įstaigoje, tiek tų, kurių gyvena savo namuose, vertinimas yra pozityvus. Kalbant apie priežiūrą, remiantis maitinimo, asmeninės higienos priežiūros rodikliu, globos įstaigose gyvenančių asmenų artimųjų vertinimai negatyvesni.

4 kriterijus. UŽIMTUMAS. Čia pateikti du klausimai: „Ar sutinkate, jog Jūsų artimajam suteikiama galimybė dalyvauti veikloje: 1) Fizinis lavinimas, fizioterapija, 2) Visuomeninė veikla. Grafiškai atsakymų suvestinė matyti 26 paveiksle.

Respondentų, kurių artimieji gyvena globos įstaigoje, pirmo klausimo atsakymų vidurkis parodė, jog jie *visiškai sutinka*, kad paslaugų gavėjui suteikiama galimybė dalyvauti fizinio lavinimo, fizioterapijos veikloje. Gaunančiųjų socialines paslaugas į namus artimieji vidutiniškai *sutinka* su šiuo teiginiu. Tad veikla, remiantis šiuo rodikliu, yra geriau vertinama globos įstaigoje gyvenančiųjų artimųjų.

Antrasis klausimas atspindi panašią tendenciją, tačiau čia atsispindi didesnis nuomonių nesutapimas. Globos įstaigoje gyvenančiųjų artimieji *visiškai sutinka*, jog paslaugų gavėjui suteikiama galimybė dalyvauti visuomeninėje veikloje. Priešingai yra su asmenų, socialines

paslaugas gaunančių į namus artimaisiais – atsakymų vidurkis rodo, kad jie su šiuo teiginiu *nesutinka* (41, 18 %). Tad veikla, remiantis šiuo rodikliu, yra taip pat geriau vertinama globos įstaigoje gyvenančiųjų artimųjų.

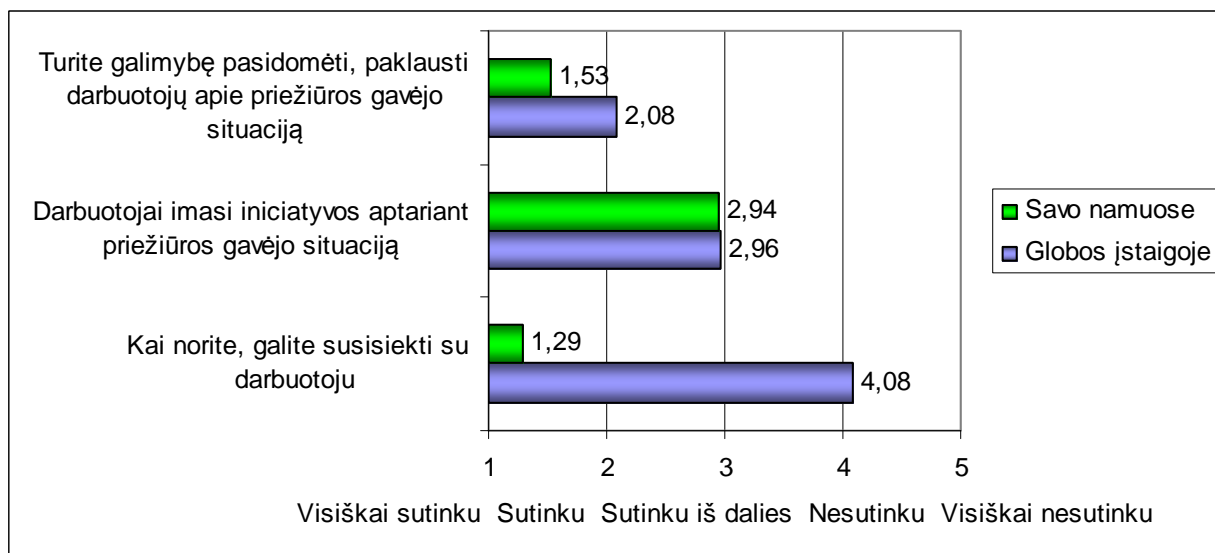


26 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į užimtumo kriterijaus klausimą

Galima daryti išvadą, jog remiantis abejais rodikliais, tiek fiziniu lavinimu, fizioterapija, tiek visuomenine veikla, globos įstaigoje gyvenančių asmenų artimųjų vertinimai yra pozityvesni veiklos kriterijaus atžvilgiu.

5 kriterijus. KONTAKTAS. Čia pateikti trys klausimai: „Ar sutinkate, jog tarp Jūsų ir darbuotojų yra pilnavertis bendravimas: 1) Turite galimybę pasidomėti, paklausti darbuotojų apie priežiūros gavėjo situaciją, 2) Darbuotojai imasi iniciatyvos aptariant priežiūros gavėjo situaciją, 3) Kai norite, galite susisiekti su darbuotoju.“ Programiškai tik trečiasis klausimas įvertintas kaip statistiškai reikšmingas, tad jis ir bus aprašomas. Rezultatai matyti 27 paveiksle.

Atsakant į trečiąjį klausimą, respondentų nuomonės ryškiai išsiskyrė. Socialines paslaugas į namus gaunančiųjų artimieji vidutiniškai *visiškai sutinka*, jog panorėję gali susisiekti su darbuotoju. Globos įstaigoje gyvenančių artimųjų didžioji dalis, priešingai, su šiuo teiginiu *nesutinka*.



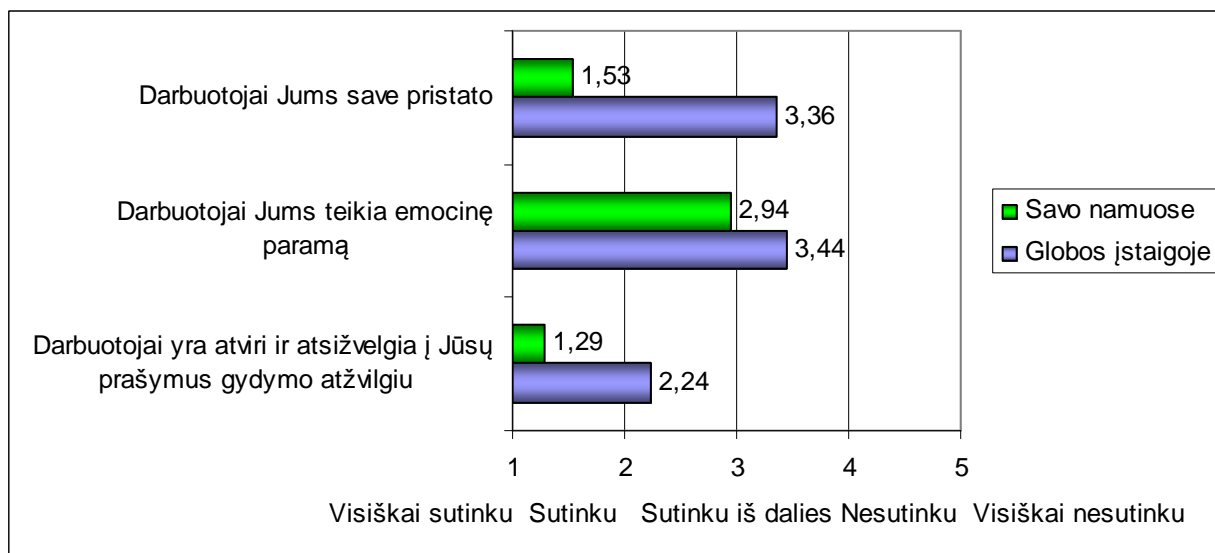
27 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į *kontakto* kriterijaus klausimą

Tad remiantis apžvelgtu rodikliu, bendravimą geriau vertina socialines paslaugas į namus gaunančiųjų artimieji.

6 kriterijus. SOCIALINĖ PARAMA. Čia pateikti trys klausimai: „Ar sutinkate, jog Jums teikiama socialinė parama: 1) Darbuotojai Jums save pristato, 2) Darbuotojai Jums teikia emocinę paramą, 3) Darbuotojai yra atviri ir atsižvelgia į Jūsų prašymus gydymo atžvilgiu.“ Iš jų dvejų klausimų analizė atspindėjo statistiškai reikšmingą ryšį. Duomenys pavaizduoti 28 paveiksle.

Pirmo klausimo atsakymų vidurkiai parodė, kad savo namuose gyvenančiųjų artimieji *visiškai sutinka* bei *sutinka*, kad darbuotojai jiems save pristato. Globos įstaigoje gyvenančiųjų artimieji su šiuo teiginiu linkę *sutikti iš dalies*. Tad šis rodiklis atspindi, jog socialinė parama geriau vertinama socialines paslaugas į namus gaunančiųjų artimųjų.

Trečiojo klausimo rezultatai atspindi pozityvią būklę. Savo namuose gyvenančiųjų artimųjų atsakymų vidurkis rodo, kad jie *visiškai sutinka*, jog darbuotojai yra atviri ir atsižvelgia į prašymus gydymo atžvilgiu. Globos įstaigoje gyvenančiųjų artimųjų vidurkis rodo, kad jie su šiuo teiginiu *sutinka*. Tad šis rodiklis atspindi, jog socialinė parama taip pat geriau vertinama socialines paslaugas į namus gaunančių asmenų artimųjų.

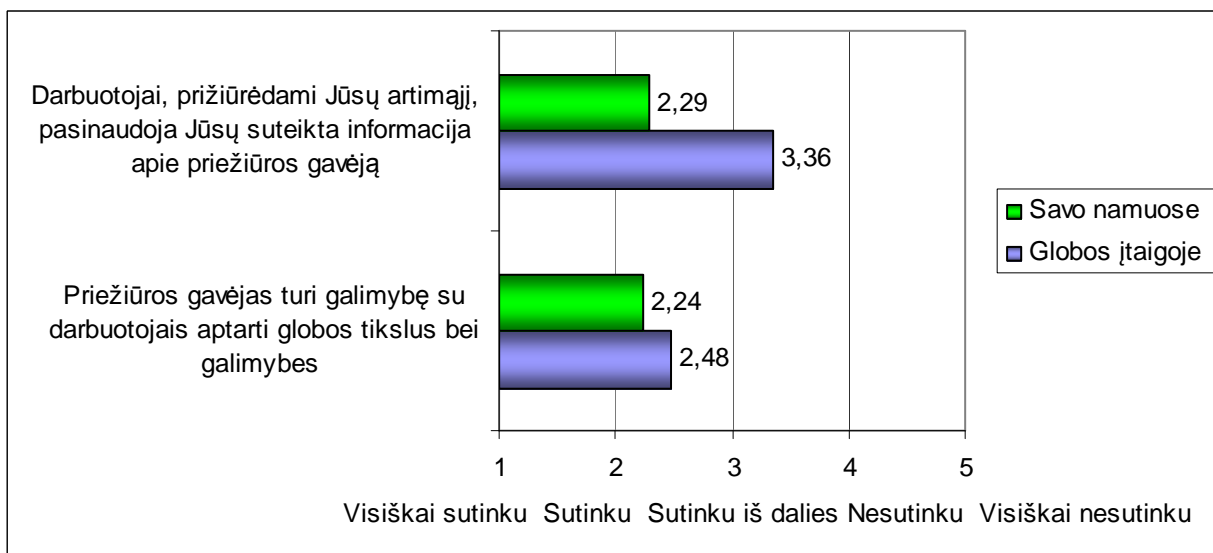


28 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į *socialinės paramos* kriterijaus klausimą

Apibendrinant galima teigti, jog socialinė parama artimiesiems kokybiškiau teikiama socialines paslaugas į namus gaunančių asmenų artimųjų, remiantis darbuotojų savęs pristatymo bei darbuotojų atvirumo ir atsižvelgimo į artimųjų prašymus gydymo atžvilgiu rodikliu. Verta išskirti, jog pastaruoju atveju, globos įstaigų vertinimas taip pat yra pakankamai pozityvus.

7 kriterijus. SANTYKINIS DALYVAVIMAS. Čia pateikti du klausimai: „Ar sutinkate, jog prižiūrint Jūsų artimąjį vyksta santykinis dalyvavimas: 1) Darbuotojai, prižiūradami Jūsų artimąjį, pasinaudoja Jūsų suteikta informacija apie priežiūros gavėją, 2) Priežiūros gavėjas turi galimybę su darbuotojais aptarti globos tikslus bei galimybes. Statistiškai reikšmingas ryšys matyti pirmame klausime, kurio rezultatai pavaizduoti 29 paveiksle.

Socialines paslaugas į namus gaunančių asmenų artimieji vidutiniškai teigė, jog *sutinka*, kad darbuotojai, prižiūradami artimąjį, pasinaudoja artimųjų suteikta informacija apie paslaugų gavėją. Globos įstaigoje gyvenančių artimųjų su šiuo teiginiu vidutiniškai *sutinka iš dalies*.

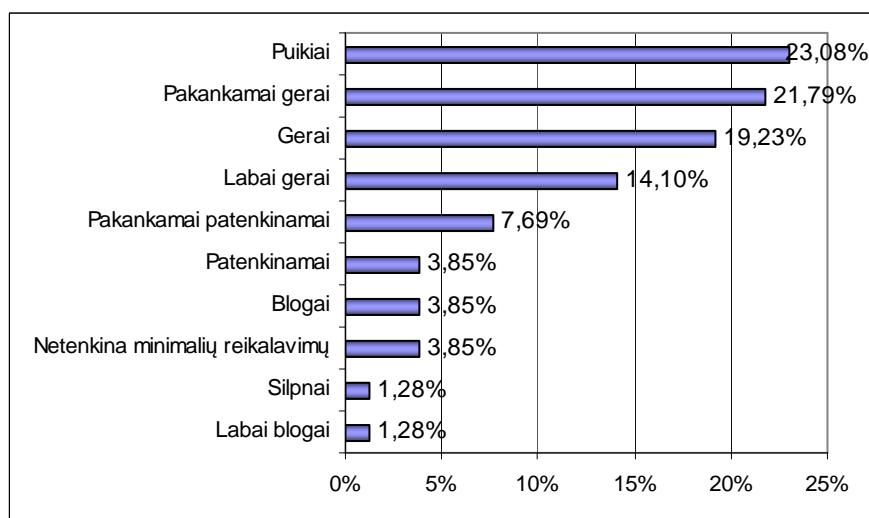


29 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į *santykinio dalyvavimo kriterijaus klausimą*

Tad galima apibendrintai teigti, jog remiantis analizuotu santykinio dalyvavimo kokybės vertinimo rodikliu, pozityvesni vertinimai atsispindi socialines paslaugas į namus gaunančių asmenų artimųjų.

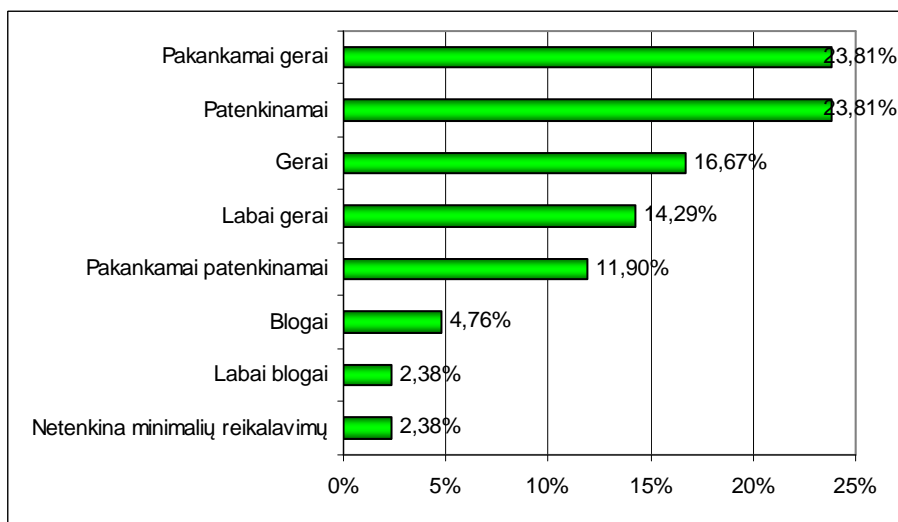
3 etapas. Tikslinių grupių bendro pasitenkinimo paslaugomis palyginimas

Bendras pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis paslaugų vartotojų bei jų artimųjų nuomone, skyrėsi. Tai atspindi 30 ir 31 paveikslai. Daugiausia paslaugų vartotojų teikiamas paslaugas įvertino puikiai (23,08 %) (žr. 31 pav.). Nemaža dalis įvertino pakankamai gerai (21,79 %) bei gerai (19,23 %). Atsakymų rezultatų vidurkis yra 7,49.



30 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal bendrą teikiamų socialinių paslaugų įvertinimą: Socialinių paslaugų vartotojų grupė

Artimųjų bendras pasitenkinimas priežiūros gavėjams teikiamomis paslaugomis yra kiek mažesnis (žr. 32 pav.). Čia daugiausia respondentų teikiamas paslaugas įvertino tik pakankamai gerai (23,81 %) ir patenkinamai (23,81 %). Atsakymų rezultatų vidurkis yra 6, 52.



31 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal bendrą teikiamų socialinių paslaugų įvertinimą:
Socialinių paslaugų vartotojų artimųjų grupė

Apibendrinant teigtina, jog socialinių paslaugų gavėjų bendras teikiamų paslaugų įvertinimas yra geresnis nei jų artimųjų. Remiantis logika galima sakyti, jog taip yra, kadangi situaciją vertinant iš šalies matyti daugiau problemų.

Reziumuojant statistinį skirtumą tarp paslaugų globos įstaigoje ir paslaugų namuose kokybės kriterijų vertinimą pateikiamos tokios išvados:

10 lentelė. Skirtumo tarp paslaugų globos įstaigoje ir paslaugų namuose kokybės kriterijų statistinio vertinimo rezultatai

| Kokybės kriterijus | Vidutinė kriterijaus reikšmė | | Standartiniai nuokrypiai | |
|--------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | Gyvenantys globos įstaigoje | Paslaugas gaunantys į namus | Gyvenantys globos įstaigoje | Paslaugas gaunantys į namus |
| 1. Paslaugų gavėjai | | | | |
| Informuotumas | 2,67 | 1,40 | 1,166 | 0,642 |
| Personalo įgūdžiai | 1,99 | 1,55 | 1,228 | 0,919 |
| Priežiūra | 2,80 | 2,34 | 1,396 | 1,392 |
| Užimtumas | 2,47 | 3,31 | 1,099 | 1,140 |
| Bendras paslaugų kokybės įvertinimas | 7,86 | 6,82 | 2,391 | 2,109 |
| 2. Paslaugų gavėjų artimieji | | | | |
| Informuotumas | 2,46 | 1,29 | 0,930 | 0,629 |
| Personalo įgūdžiai | 1,33 | 2,88 | 1,308 | 1,306 |

| | | | | |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-------|-------|
| Priežiūra | 1,16 | 1,29 | 1,005 | 0,579 |
| Užimtumas | 1,48 | 3,06 | 0,596 | 1,434 |
| Kontaktas | 1,40 | 1,92 | 1,144 | 1,055 |
| Socialinė parama | 3,01 | 1,67 | 1,202 | 1,033 |
| Santykinis dalyvavimas | 2,92 | 2,26 | 1,140 | 1,024 |
| Bendras paslaugų kokybės įvertinimas | 6,88 | 6,00 | 1,986 | 1,620 |

3.2.3. Bendro pasitenkinimo paslaugomis regresinės priklausomybės nuo paslaugų kokybės kriterijų nustatymas ir vertinimas

Regresine analize siekiama išsiaiškinti kokybės kriterijų reikšmių įtaką bendram pasitenkinimui paslaugų kokybe. Regresijos modelis sudaromas pagal šias lygtis:

1. Socialinių paslaugų vartotojų globos įstaigoje grupė:

$$Y=B_0+B_1*X_1+B_2*X_2+B_3*X_3+B_4*X_4+e$$

Čia Y – bendras paslaugų vartotojų pasitenkinimas kokybe, X₁ – informuotumo kriterijus, X₂ – personalo įgūdžių kriterijus, X₃ – priežiūros kriterijus, X₄ – užimtumo kriterijus, e – atsitiktinė paklaida ir kiti, į regresijos lygtį neįtraukti veiksniai, turintys įtakos bendram pasitenkinimui paslaugomis. Regresijos modelio sudarymo etapai pateikiami 4 priede. Regresijos rezultatai matyti 12 lentelėje

2. Socialinių paslaugų vartotojų globos įstaigoje artimųjų grupė:

$$Y=B_0+B_1*X_1+B_2*X_2+B_3*X_3+B_4*X_4+B_5*X_5+ B_6*X_6+ B_7*X_7+ e$$

Čia Y – bendras paslaugų vartotojų artimųjų pasitenkinimas kokybe, X₁ – informuotumo kriterijus, X₂ – personalo įgūdžių kriterijus, X₃ – priežiūros kriterijus, X₄ – užimtumo kriterijus, X₅ – kontakto kriterijus, X₆ - socialinės paramos kriterijus, X₇ - santykinio dalyvavimo kriterijus, e – atsitiktinė paklaida ir kiti, į regresijos lygtį neįtraukti veiksniai, turintys įtakos bendram pasitenkinimui paslaugomis. Regresijos modelio sudarymo etapai pateikiami 5 priede. Regresijos rezultatai matyti 12 lentelėje.

11 lentelė. Regresijos analizės rezultatai

| Nepriklausomi kintamieji (X) – kokybės kriterijai | Priklausomas kintamasis (Y) – bendras pasitenkinimas paslaugų kokybe | | | |
|---|--|------------------------|--------------------------------------|---|
| | Regresijos lygties B koeficientai | Standartinės paklaidos | Statistinis reišmingumas (p ≤ 0, 05) | VIF (kolinearumo statistinis vertinimas, kinta nuo 0 iki 4) |
| 1. Paslaugų gavėjai | | | | |
| Konstanta | B ₀ = 20, 644 | | | |
| X ₂ Personalo įgūdžiai | 0,594 | 0,065 | 0,003 | 3, 2 |
| X ₃ Priežiūra | 0,149 | 0,050 | 0,001 | 2, 4 |

| | | | | |
|--|------------------------|-------|-------|-----|
| Patiklintas determinacijos koeficientas R ² | 0,514 | 0,091 | 0,015 | - |
| 2. Paslaugų gavėjų artimieji | | | | |
| Konstanta | B ₀ = 3,008 | | | |
| X ₂ Personalo įgūdžiai | 0,326 | 0,048 | 0,001 | 1,9 |
| X ₃ Priežiūra | 0,412 | 0,058 | 0,000 | 2,3 |
| X ₅ Kontaktas | 0,236 | 0,043 | 0,002 | 1,4 |
| Patiklintas determinacijos koeficientas R ² | 0,601 | 0,098 | 0,000 | - |

Atlikta regresinė analizė parodė, kad socialinių paslaugų vartotojų grupei bendram pasitenkinimui paslaugomis didžiausią įtaką turi personalo įgūdžių ir priežiūros kokybės kriterijai. Jie nulemia 51,4 % bendro pasitenkinimo kokybę ($R^2 = 0,514$), o likusieji į regresijos lygtį neįtraukti veiksniai nulemia 48,6 %. Iš šių dviejų kriterijų didžiausią įtaką turi personalo įgūdžių kriterijus – šio kriterijaus kintamojo reikšmę padidinus vienu balu, bendras pasitenkinimas paslaugomis padidėtų 0,594 balo, tuo tarpu jei priežiūros kriterijaus kintamojo reikšmę padidinus vienu balu, bendras pasitenkinimas paslaugomis padidėtų tik 0,149 balo, t.y. beveik keturis kartus mažiau.

Taigi siekiant pagerinti bendrą VŠĮ „Šv. Juozapo globos namai“ socialinių paslaugų vartotojų pasitenkinimą paslaugomis, reikia orientotis į personalo įgūdžių ir priežiūros kriterijus apjungiančių veiksnių gerinimą, ypatingą reikšmę teikiant personalo įgūdžių kokybės gerinimo veiksniams, t.y. paslaugų vartotojui darbuotojų skiriamo laiko trukmę, darbuotojų savęs pristatymui, darbuotojų teikiamai emocinei pagalbai, darbuotojų atsižvelgimui į poreikius bei prašymus.

Atlikta regresinė analizė parodė, kad socialinių paslaugų vartotojų artimųjų grupei bendram pasitenkinimui paslaugomis didžiausią įtaką turi personalo įgūdžių, priežiūros ir kontakto kokybės kriterijai. Jie nulemia 60,1 % bendro pasitenkinimo kokybę ($R^2 = 0,601$), o likusieji į regresijos lygtį neįtraukti veiksniai nulemia 39,9 %. Iš šių trijų kriterijų didžiausią įtaką turi priežiūros kriterijus – šio kriterijaus kintamojo reikšmę padidinus vienu balu, bendras pasitenkinimas paslaugomis padidėtų 0,412 balo, tuo tarpu jei personalo įgūdžių kriterijaus kintamojo reikšmę padidinus vienu balu, bendras pasitenkinimas paslaugomis padidėtų tik 0,326. Kontakto kriterijaus kintamojo reikšmę padidinus vienu balu, bendras pasitenkinimas paslaugomis padidėtų 0,236.

Taigi siekiant pagerinti bendrą VŠĮ „Šv. Juozapo globos namai“ socialinių paslaugų vartotojų artimųjų pasitenkinimą paslaugomis, reikia orientotis į personalo įgūdžių, priežiūros ir kontakto kokybės kriterijus apjungiančių veiksnių gerinimą, ypatingą reikšmę teikiant priežiūros kokybės gerinimo veiksniams, t.y. į gerą priežiūrą maitinimo, asmens higienos atžvilgiu, pagarbaus elgesio su paslaugų vartotoju.

IŠVADOS

1. Socialinių globos paslaugų poreikio augimas senyvo amžiaus asmenims lemia organizacijų, teikiančių šias paslaugas, plėtrą bei pokyčius, todėl strateginis planavimas šiame sektoriuje įgyja vis didesnę reikšmę. Socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims yra teisiškai apibrėžtos, tačiau šių paslaugų kokybės kriterijai nėra pateikiami. Plačiausiai vartojami paslaugų kokybės įvertinimo modeliai, vertinant socialinių globos paslaugų kokybę, tėra taikytini iš dalies, todėl socialinių globos paslaugų kokybės vertinimas turi būti kompleksinis – sujungiant teoriją ir praktiką bei taikant ne vieną tyrimo metodą.

2. Strateginė analizė padeda išsiaiškinti organizacijos problemas bei galimybes, todėl remiantis analizės rezultatais galimos prielaidos strateginiam planavimui bei strateginiams pokyčiams. Viena iš pagrindinių VŠĮ „Šv. Juozapo globos namai“ strateginių problemų yra nepakankama orientacija į paslaugų kokybės vadybą ir vartotojų poreikių bei pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis analizės ir vertinimo nebuvimas.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad:

3. Reikšmingiausi socialinių globos paslaugų kriterijai, remiantis Cronbach alfa koeficientu, socialinių paslaugų vartotojų atveju yra personalo įgūdžiai ir priežiūra, o socialinių paslaugų vartotojų artimųjų atveju – informuotumas ir užimtumas.

4. Lyginamoji analizė pagal kokybės kriterijus paslaugų vartotojų atveju atskleidė, jog paslaugų gavėjai, gyvenantys globos įstaigoje geriau vertina užimtumo kriterijų, lyginant su asmenimis, gaunančiais paslaugas į namus. Pastarieji geriau įvertino informuotumo, personalo įgūdžių ir priežiūros kokybės kriterijus. Lyginamoji analizė pagal kokybės kriterijus paslaugų vartotojų artimųjų atveju atskleidė, jog paslaugų gavėjų, gyvenančių globos įstaigoje artimieji geriau vertina personalo įgūdžių ir užimtumo kriterijų, lyginant su asmenų, gaunančių paslaugas į namus artimaisiais. Pastarieji geriau įvertino informuotumo, priežiūros, kontakto, socialinės paramos, santykinio dalyvavimo kokybės kriterijus.

5. Bendro pasitenkinimo paslaugomis lyginamoji analizė atskleidė, jog geresnis vertinimas matyti globos įstaigoje gyvenančių asmenų – vertinimo vidurkis yra 7, 86 balo (vertinant skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – netenkina minimalių reikalavimų, 10 – puikiai). Paslaugas į namus gaunantieji asmenys įvertino 6, 82 balo. Globos įstaigoje gyvenančių asmenų artimųjų bendras pasitenkinimas paslaugomis taip pat yra geresnis ir vidurkis sudaro 6, 88 balo, tuo tarpu paslaugas į namus gaunančių asmenų artimųjų pasitenkinimo vidurkis yra 6, 00 balai.

6. Atlikta regresinė analizė parodė, kad socialinių paslaugų vartotojų grupei bendram pasitenkinimui paslaugomis didžiausią įtaką turi personalo įgūdžių ir priežiūros kokybės kriterijai. Jie nulemia 51, 4 % bendro pasitenkinimo kokybę, o likusieji į regresijos lygtį neįtraukti veiksniai

nulemia 48, 6 %. Iš šių dviejų kriterijų didžiausią įtaką turi personalo įgūdžių kriterijus – šio kriterijaus kintamojo reikšmę padidinus vienu balu, bendras pasitenkinimas paslaugomis padidėtų 0, 594 balo, tuo tarpu jei priežiūros kriterijaus kintamojo reikšmę padidinus vienu balu, bendras pasitenkinimas paslaugomis padidėtų tik 0, 149 balo, t.y. beveik keturis kartus mažiau.

7. Atlikta regresinė analizė parodė, kad socialinių paslaugų vartotojų artimųjų grupei bendram pasitenkinimui paslaugomis didžiausią įtaką turi personalo įgūdžių, priežiūros ir kontakto kokybės kriterijai. Jie nulemia 60, 1 % bendro pasitenkinimo kokybę, o likusieji į regresijos lygtį neįtraukti veiksniai nulemia 39, 9 %. Iš šių trijų kriterijų didžiausią įtaką turi priežiūros kriterijus – šio kriterijaus kintamojo reikšmę padidinus vienu balu, bendras pasitenkinimas paslaugomis padidėtų 0, 412 balo, tuo tarpu jei personalo įgūdžių kriterijaus kintamojo reikšmę padidinus vienu balu, bendras pasitenkinimas paslaugomis padidėtų tik 0, 326. Kontakto kriterijaus kintamojo reikšmę padidinus vienu balu, bendras pasitenkinimas paslaugomis padidėtų 0, 236.

SIŪLYMAI

Siekiant pagerinti socialinių globos paslaugų kokybę „Šv. Juozapo globos namams“ siūloma:

1. Vykdyti paslaugų vartotojų (bei potencialių vartotojų) poreikių analizę, vertinti paslaugų vartotojų pasitenkinimą paslaugomis, kadangi tyrimo rezultatai atskleidė, jog yra nepakankama orientacija į paslaugų kokybės vadybą.

2. Suformuoti organizacijos strategiją bei rengti strateginį planą, kadangi analizės metu paaiškėjo, jog šie veiksmai nėra vykdomi.

3. Suformuoti funkcinę valdymo struktūrą, organizaciją skirstant į padalinius ir kiekvienam priskiriant užduotis bei pareigas, nes šiuo metu esanti linijinė organizacijos valdymo struktūra įpareigoja vadovą atlikti daugelį vadybinių funkcijų ir reikalauja itin plataus spektro žinių.

4. Personalo kvalifikacijos kėlimą planuoti bei analizuoti poreikius kėlimui, nes tyrimo metu pastebėta, kad nors darbuotojų kvalifikacija keliama, tačiau tai vertintina kaip operatyviniai veiksmai.

5. Remiantis partnerystės ir bendradarbiavimo ryšiais bei partnerių „gerąja praktika“, sukurti efektyvią darbuotojų veiklos kontrolės, vertinimo bei darbuotojų motyvavimo sistemą, kadangi personalo veikla tėra kontroliuojama bei vertinama iš dalies, o motyvavimo veiksmai nevykdomi.

6. Diegti IT duomenų bazes - sukurti įstaigos gyventojų informacinę duomenų bazę, individualių socialinių globos planų duomenų sistemine bazę, kadangi įstaigos veikla vis dar grindžiama popierine dokumentacija. IT diegimui rekomenduojama remtis Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programa, kuria numatomas finansavimas šioje srityje.

7. Imtis konkrečių komandinio darbo tobulinimo veiksmų, sukurti komandinio darbo principus, kadangi įstaiga traktuoja komandinio darbo svarbą, tačiau pastangų tobulinti šią sritį nematyti. Rekomenduojama remtis partnerių „gerosios praktikos“ pavyzdžiais.

8. Orientotis į informuotumo, personalo įgūdžių ir priežiūros kokybės kriterijų gerinimą paslaugų vartotojų atveju siekiant konkurencinio pranašumo su alternatyvias paslaugas teikiančiomis įstaigomis, kadangi lyginamoji analizė atskleidė šių kriterijų negatyvesnį vertinimą, lyginant su socialines paslaugas į namus gaunančių vartotojų vertinimu.

9. Orientotis į informuotumo, priežiūros, kontakto, socialinės paramos, santykinio dalyvavimo kokybės kriterijų gerinimą paslaugų vartotojų artimųjų atveju siekiant konkurencinio pranašumo su alternatyvias paslaugas teikiančiomis įstaigomis, kadangi lyginamoji analizė atskleidė šių kriterijų negatyvesnį vertinimą, lyginant su socialines paslaugas į namus gaunančių vartotojų artimųjų vertinimu.

10. Siekiant pagerinti bendrą paslaugų vartotojų pasitenkinimą paslaugomis įstaigai reikia dėmesį sutelkti personalo įgūdžių ir priežiūros kokybės kriterijų gerinimui, kadangi jie nulemia 51, 4 % bendro pasitenkinimo kokybę. Iš šių dviejų kriterijų didžiausią dėmesį skirti turi personalo įgūdžių kriterijui.

11. Siekiant pagerinti bendrą paslaugų vartotojų artimųjų pasitenkinimą paslaugomis įstaigai reikia dėmesį sutelkti personalo įgūdžių, priežiūros ir kontakto kokybės kriterijų gerinimui, kadangi jie nulemia 60, 1 % bendro pasitenkinimo kokybę. Iš šių trijų kriterijų didžiausią dėmesį skirti turi priežiūros kriterijui.

LITERATŪRA

1. **Arimavičiūtė M.** Strategijos formavimo modeliai. - Vilnius: VGTU, 1999, 5.19 p.
2. **Auškalnytė R.** Pramonės įmonių plėtra: ekspansijos strategijos: daktaro disertacijos santrauka. - Vilnius, 2001, 6 p.
3. **Bagdonienė, L., Hopenienė, R.** Paslaugų marketingas ir vadyba: vadovėlis. - Kaunas: Technologija, 2009, 21 p.
4. **Bendrasis vidaus produktas.** - URL:
<http://db1.stat.gov.lt/statbank/selectvarval/saveselections.asp?MainTable=M2010201&PLanguage=0&TableStyle=&Buttons=&PXSId=18529&IQY=&TC=&ST=ST&rvar0=&rvar1=&rvar2=&rvar3=&rvar4=&rvar5=&rvar6=&rvar7=&rvar8=&rvar9=&rvar10=&rvar11=&rvar12=&rvar13=&rvar14=> [žiūrėta 2013 02 25]
5. **Bivainienė L., Poškutė V.** AB „Šiaulių bankas“ paslaugų kokybės vertinimas. - Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos, 2011 3 (23), 55–64 p. - ISSN 1648-9098
6. **Čereška A., Pauža V.** Kokybės analizė ir valdymas: mokomoji knyga. - Vilnius, 2005, 10 p.
7. **Davulis G.** Ekonomikos teorija: vadovėlis aukštųjų mokyklų studentams, 140 p. – URL:
<https://moodle.mruni.eu/course/view.php?id=1198> [žiūrėta 2013 02 18]
8. **Debby L. G.** Social well-being and its measurement in the nursing home, the SWON-scale. - Blackwell Publishing Ltd, Journal of Clinical Nursing, 2010, 19, 1243–1251 p.
9. **Dixon B. ir kt.** Service Quality in Relation to tangibility. 2006. - URL:
<http://www.eki.mdh.se/uppsatser/foretagsekonomi/VT2006-FEK-D-1223.pdf> [žiūrėta 2013 03 02]
10. **Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorius 2 redakcija (EVRK 2 red.).** - URL:
http://www.stat.gov.lt/uploads/klasifik/EVRK/EVRK2red_lt.htm [žiūrėta 2012 12 11]
11. **Finansinio stabilumo apžvalga 2012 m.** - Lietuvos bankas. - URL:
http://www.lb.lt/finansinio_stabilumo_apzvalga_2012_m [žiūrėta 2013 02 15]
12. **Gyventojų tarptautinė migracija. Išvyko.** - URL:
<http://db1.stat.gov.lt/statbank/SelectVarVal/saveselections.asp> [žiūrėta 2013 02 08]
13. **Hasson H., Arnetz J. E.** Care recipients' and family members' perceptions of quality of older
<http://db1.stat.gov.lt/statbank/selectvarval/saveselections.asp?MainTable=M3010213&PLanguage=0&TableStyle=&Buttons=&PXSId=3768&IQY=&TC=&ST=ST&rvar0=&rvar1=&rvar2=&rvar3=&rvar4=&rvar5=&rvar6=&rvar7=&rvar8=&rvar9=&rvar10=&rvar11=&rvar12=&rvar13=&rvar14=>
= [žiūrėta 2013 01 11]
14. **Jucevičius R. ir kt.** Mokyklos strategija. Strateginio vystymo vadovas. - Vilnius, 2003, 18 p.
15. **Jucevičius, R.** Strateginis organizacijų vystymas: monografija. - Kaunas: Pasaulio lietuvių kultūros, mokslo ir švietimo centras, 1988, 182 - 454 p.

16. **Juozulynas A. ir kt.** Gyvenimo kokybės prognozavimo galimybė senstančioje visuomenėje. - URL: http://www.gerontologija.lt/files/edit_files/File/pdf/2010/nr_3/2010_141_147.pdf [žiūrėta 2012 11 12]
17. **Kindurys V.** Paslaugų marketingas: teorija ir praktika. - Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 1998, 19 p. - ISBN 9986-322-3
18. **Kotler P., Keller K. L.** Marketing Management. 12th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2007. – ISBN – 13: 978-0131457577
19. **Kriauzaitė E.** Socialinių paslaugų kokybės vertinimas. - Lietuvos žemės ūkio universitetas, 4 p. - URL: http://jaunasis-mokslininkas.asu.lt/smk_2007/kaimo_pletra/Kriauzaite_Elena.pdf [žiūrėta 2013 03 19]
20. **Langvinienė, N., Vengrienė, B.** Paslaugų teorija ir praktika: vadovėlis. - Kaunas: Technologija, 2005, 34 p.
21. **Lazutka R.** Socialinė apsauga. Žmogaus socialinė raida. Vilnius, 2001.
22. **Lietuvos ekonomikos tyrimas 2012 – 2013 m.** - Lietuvos laisvosios rinkos institutas, 5 p. - ISSN 1648 – 4673.
23. **Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro į s a k y m a s dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo.** - URL: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=274453&p_query=&p_tr2= [žiūrėta 2013 02 08]
24. **Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas.** – URL: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=430849 [žiūrėta 2013 02 08]
25. **Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 902 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 6 d. nutarimo Nr. 827, „Dėl strateginio planavimo metodikos patvirtinimo pakeitimo“.** - Valstybės žinios, 2004, Nr. 112.
26. **Melnikas B., Smaliukienė R.** Strateginis valdymas: mokomoji knyga. - Vilnius, 2007, 8 p. - ISBN 978–9955–423–65–2
27. **Palanki ir aiški Lietuvos mokesčių sistema visiems.** – 2011. - URL: http://www.investorsforum.lt/files/documents/Investors_forum_LT.pdf [žiūrėta 2013 02 15]
28. **Palubinskas G.** Strateginio planavimo procesas. - Kaunas: Technologija, 1997, 28 p.
29. **Panevėžio miesto savivaldybės 2011 m. socialinių paslaugų planas.** - URL: <http://www.socialiniszemelapis.lt/index.php?-725454973> [žiūrėta 2013 02 15]
30. **Parasuraman A.** Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. - Journal of Marketing, 2005, Vol. 49.
31. **People care: a comparison of home-based care and nursing homes.** - Blackwell Publishing Ltd, Journal of Clinical Nursing, 2011, 20, 1423–1435 p.

32. **Pestel analysis of the macro – environment.** - Oxford University Press, 2007. - URL:
<http://fdslive.oup.com/www.oup.com/orc/resources/bin/9780199296378/01student/additional/page12.htm> [žiūrėta 2012 05 11]
33. **Porter M. E.** Strategy and the Internet. Harvard Business Review, March 2001. P. 62
34. **Pranulis V. ir kt.** Marketingas. - Vilnius: Eugrimas, 1999, 345 p. - ISBN 978–9955–883–21–0
35. **Produktų, gaminių ir paslaugų klasifikatorius (PGPK 2010).** - URL:
<http://www.stat.gov.lt/lt/pages/view/?id=3675> [žiūrėta 2013 01 07]
36. **Pukėnas K.** Kokybinių duomenų analizė SPSS programa. - 24 p. - URL:
http://www.lkka.lt/sites/default/files/dokumentai/studentams/norminiai_dokumentai/paskaitos/kokybir_biniu_duomenu_analize_SPSS_programa.pdf [žiūrėta 2013 03 07]
37. **Ruževičius J.** Quo vadis, qualitologia? - Ekonomika, 2005 72 (2) - ISSN 1392–1258.
38. **Savivaldybei aktualių strateginio planavimo dokumentų analizė.** - URL:
http://www.panevezys2020.lt/wp-content/uploads/2012/10/aktualiui_strateginiu_dokumentu_analize.pdf [žiūrėta 2013 02 11]
39. **Senatvės pensija.** - URL: <http://www.sodra.lt/index.php?cid=336> [žiūrėta 2012 11 11]
40. **Slatkevičienė G., Vanagas P.** Veiklos kompleksinio vertinimo sistema: sudarymo teorija ir metodai: monografija. - Kaunas: Technologija, 2001, 67 p. - ISBN 99-5509-087
41. **Socialinių paslaugų teikimą ir socialinį darbą reglamentuojantys teisės aktai / Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija.** – URL:
<http://www.socmin.lt/index.php?368033865> [žiūrėta 2013 03 02]
42. **Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos vyriausybės generalinio direktoriaus įsakymas dėl ekonominės veiklos rūšių klasifikatoriaus patvirtinimo.** - URL:
http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=309099&p_query=&p_tr2= [žiūrėta 2012 12 11]
43. **Sutton C.** Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija. - Vilnius: VU Spec. psichologijos laboratorija, orig. [Social work, community work and psychology], 1999, 34 p. - ISBN 9986-9357-0-9
44. **Šukienė S.** Socialinių paslaugų teikimo teisinis pagrindas. Informacija bendruomenių centrams (straipsnių rinkinys). - Vilnius: Vilniaus bendruomenės centras, 2000.
45. „Šv. Juozapo globos namų“ veiklos ataskaitos už 2009, 2010, 2011 m.
46. **Vasiliauskas A.** Strateginis valdymas. - Kaunas: Technologija, 2004, 20 - 24 p. - ISBN 978–9955–423–65–2
47. **Vinsnes A. G.** Quality of care in Norwegian nursing homes – typology of family perceptions. - Blackwell Publishing Ltd, Journal of Clinical Nursing, 2011, 21, 243–254 p.

48. **Žalimienė L.** Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo. - *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 2006 1 (6), 183–189 p. - ISSN 1648-9098

Čepulienė M. VŠĮ „Šv. Juozapo globos namai“ socialinių globos paslaugų senyvo amžiaus žmonėms kokybės vertinimas / Strateginio organizacijų valdymo magistro baigiamasis darbas. Vadovas prof. K. Ž. Svetikas. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Vadybos institutas, 2013. - 99 p.

ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe išanalizuota ir įvertinta „Šv. Juozapo globos namų“ vidaus ir išorės aplinkos veiksnių kompleksinė įtaka, identifikuotos probleminės sritys ir tuo remiantis sudaromos prielaidos organizacijos strategijos formavimui bei strateginio plano rengimui.

Pirmoje darbo dalyje teoriniu aspektu apibrėžiamos socialinės globos paslaugos, strateginio planavimo teoriniai aspektai ir socialinių globos paslaugų kokybės vertinimo ypatumai apžvelgiant paslaugų kokybės vertinimo modelius bei užsienio valstybių empirinius tyrimus. Antroje dalyje, remiantis tam tikrais metodais (Porter 5 jėgos, PEST, 7 - S, SSGG), atliekama „Šv. Juozapo globos namų“ strateginė analizė. Trečioje darbo dalyje pateikiama „Šv. Juozapo globos namų“ socialinės globos paslaugų kokybės empirinio tyrimo metodika bei organizavimas ir rezultatų analizė. Tyrimo tikslas - palyginti socialines paslaugas į namus gaunančių asmenų bei jų artimųjų ir globos įstaigoje gyvenančių asmenų bei jų artimųjų požiūrį į jiems teikiamų paslaugų kokybę bei identifikuoti kokybės kriterijus, darančius didžiausią įtaką bendram kokybės įvertinimui.

Atsižvelgiant į strateginės analizės rezultatus pateikiami siūlymai organizacijos veiklos tobulinimui.

Prasminiai žodžiai: strateginis planavimas, strateginė analizė, socialinės globos paslaugos, paslaugų kokybės vertinimas.

Čepulienė M. Quality assessment of social care services for the elderly at Public Institution St. Joseph's Care Home / Strategic organizational management Master's thesis. Supervisor: prof. K. Ž. Svetikas. - Vilnius: Mykolas Romeris University, Management Institute, 2013 - 99 pages.

ANNOTATION

This Master's thesis analyzes and evaluates St. Joseph's Care Home's internal and external environmental factors' complex influence, identifies problematic areas and leads to the preconditions for organization's strategy formulation and preparation of strategic plan.

The first part of the thesis defines the theoretical terms of social care services, strategic planning in theory and the peculiarities of social care services quality assessment by reviewing service quality evaluation models and empirical studies from foreign countries. The strategic analysis of St. Joseph's Care Home is performed in the second part of this thesis basing on certain techniques (Porter's five forces, PEST, 7 – S, SWOT). The third part of the thesis provides the methodology of St. Joseph's Care Home empirical research on social care service quality, organization and analysis of the results. The aim of the research is to compare the attitudes on services quality of individuals and their family members, who receive social services at home and the ones living in care home; also to identify the quality criteria that have the greatest impact on the general quality assessment.

Based on the results of strategic analysis the suggestions on how to improve organization's performance are provided.

Keywords: strategic planning, strategic analysis, social care services, service quality assessment.

Čepulienė M. VŠĮ „Šv. Juozapo globos namai“ socialinių globos paslaugų senyvo amžiaus žmonėms kokybės vertinimas / Strateginio organizacijų valdymo magistro baigiamasis darbas. Vadovas prof. K. Ž. Svetikas. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Vadybos institutas, 2013. - 99 p.

SANTRAUKA

Dėka Lietuvos visuomenės senėjimo bei socialinių paslaugų sektoriaus integracijos į Europos Sąjungos socialinės apsaugos sistemą, tampa itin aktualu pagrįsti socialinių paslaugų kokybę. Vienas šių paslaugų tipų yra globos paslaugos, kurių kokybės vertinimas atspindi esamą būklę ir suteikia galimybę gerinti situaciją. Tad globos paslaugų kokybės įvertinimas teikia galimybę orientuotis į problemines sritis, tuo pačiu siekiant pakankamo finansavimo. Visgi, susiduriama su situacija, kuomet globos paslaugų kokybė nėra aiškiai apibrėžta, o bendri paslaugų kokybės modeliai ne visada gali atspindėti realią būklę. Todėl šiame darbe, remiantis užsienio valstybių atliktais tyrimais bei minėtų modelių apžvalga, vertinama globos paslaugų senyvo amžiaus asmenims kokybė.

Vis labiau populiarėjanti bendros (mišrios) paslaugų rinkos idėja, kurioje globos paslaugas senyvo amžiaus asmenims teikia valstybinės įstaigos, nevyriausybines organizacijos, privatus sektorius, atspindi šio sektoriaus kompleksiskumą, o strateginis organizacijų valdymas įgyja vis didesnę reikšmę. Strateginis planavimas yra pirminė strateginio valdymo funkcija, o vienas iš aspektų, kuriuo remiasi strateginis planavimas, yra aplinkos veiksnių įtakos organizacijai nustatymas bei strateginių problemų identifikavimas. Tad strateginės analizės dėka, įvertinama organizacijos išorinės bei vidinės aplinkos veiksnių įtaka, konkurencinė situacija bei numatomos organizacijos stiprybės, silpnybės, galimybės bei grėsmės. Strateginių problemų identifikavimui bei pagrindimui galima remtis empirinių tyrimų rezultatais. Tad galima daryti prielaidą, jog globos paslaugų kokybės įvertinimas, kaip probleminių sričių identifikavimas, organizacijai suteikia galimybę, remiantis strateginiu planavimu, efektyviai išnaudoti turimą potencialą siekiant pokyčių bei problemų neutralizavimo.

Globos paslaugas senyvo amžiaus žmonėms galima įvardinti kaip specifiskas, lyginant jas su kitomis paslaugų sritimis. Pirmiausia, Pasak Žalimienės L. (2006), tai lemia globos paslaugų vartotojų pažeidžiamumas ir su tuo susiję šių paslaugų teikimo tikslai, išorinės aplinkos specifiskumas, rinkodaros ypatybės. Visa tai atspindi problematiką, su kuria susiduriama siekiant vertinti socialinių globos paslaugų kokybę.

Socialinių globos paslaugų senyvo amžiaus asmenims kokybė analizuojama itin mažai. Apie globos paslaugų globos įstaigoje bei asmens namuose palyginimą kokybės atžvilgiu Lietuvoje

informacijos nerasta, juo labiau šiais rezultatais nesiremiama strateginio planavimo procese siekiant strateginių problemų identifikavimo bei strateginių pokyčių.

Tyrimo objektas. VŠĮ „Šv. Juozapo globos namai“

Darbo tikslas. Įvertinti socialinių globos paslaugų kokybę „Šv. Juozapo globos namuose“ ir palyginti su socialinių globos paslaugų namuose kokybe.

Uždaviniai:

- Atlikti paslaugų kokybės modelio vertinimo apžvalgą.
- Nustatyti globos paslaugų kokybės gerinimo svarbą „Šv. Juozapo globos namuose“.
- Atlikti „Šv. Juozapo globos namų“ strateginę veiklos analizę.
- Atlikti „Šv. Juozapo globos namų“ globos paslaugų senyvo amžiaus asmenims kiekybinį tyrimą.
- Įvertinti globos paslaugų kokybės skirtumus „Šv. Juozapo globos namų“ ir paslaugų, teikiamų į namus.

Tyrimo metodai:

- Pirminių bei antrinių duomenų ir mokslinės literatūros bei kitų šaltinių analizė, apibendrinimas.
- Anketinė apklausa.
- Statistinis kokybės kriterijų susietumo vertinimas.
- Statistinis kokybės kriterijų vertinimas.
- Regresinė analizė.

Magistro baigiamąjį darbą sudaro trys dalys. *Pirmoje* darbo dalyje apibrėžiamos socialinės globos paslaugos, strateginio planavimo teoriniai aspektai ir socialinių globos paslaugų kokybės vertinimo ypatumai apžvelgiant paslaugų kokybės vertinimo modelius bei užsienio valstybių empirinius tyrimus. *Antroje* dalyje, remiantis tam tikrais metodais (Porter 5 jėgos, PEST, 7 - S, SSGG), atliekama „Šv. Juozapo globos namų“ strateginė analizė. *Trečioje* darbo dalyje pateikiama „Šv. Juozapo globos namų“ socialinės globos paslaugų kokybės empirinio tyrimo metodika bei organizavimas ir rezultatų analizė. Rezultatai parodė, jog tie patys socialinių globos paslaugų kokybės kriterijai globos įstaigoje gyvenančių asmenų bei paslaugas gaunančiųjų į namus vertinami skirtingai. Skirtingas bendras socialinių globos paslaugų kokybės vertinimas atsispindi socialinių paslaugų vartotojų bei jų artimųjų požiūriu, akcentuojant pastarųjų negatyvesnį vertinimą. Didžiausią įtaką bendram socialinių globos paslaugų kokybės vertinimui paslaugų vartotojų atveju turi veiklos kokybės kriterijus bei priežiūros kokybės kriterijus. Didžiausią įtaką bendram socialinių globos paslaugų kokybės vertinimui paslaugų vartotojų artimųjų atveju turi personalo profesinių įgūdžių kokybės kriterijus.

Praktinė baigiamojo darbo reikšmė. Šis darbas identifikavo stipriąsias bei silpnąsias „Šv. Juozapo globos namų“ puses. Tyrimo rezultatai bei siūlymai bus pateikiami įstaigos vadovui. Jais remiantis galima pagerinti įstaigos veiklą.

Čepulienė M. Quality assessment of social care services for the elderly at Public Institution St. Joseph's Care Home / Strategic organizational management Master's thesis. Supervisor: prof. K. Ž. Svetikas. - Vilnius: Mykolas Romeris University, Management Institute, 2013 - 99 pages.

SUMMARY

Due to aging of Lithuanian population and the social services sector's integration into the European Union's social security system, it becomes extremely important and relevant to justify the quality of social services. One of the types of these services is care services, which quality assessment reflects the current situation and provides the opportunity to improve it. Therefore care services quality assessment provides the opportunity to focus on problematic areas and at the same time aim for sufficient funding. However, facing the situation when the quality of care services is not clearly defined is common and the general quality services models may not always reflect the real situation. Therefore, in this thesis, based on foreign countries' performed researches and overview of the mentioned models, quality of care services for elderly people is assessed.

The growing popularity of the idea of a general (hybrid) services market, where care services for elderly people are provided by national institutions, non-governmental organizations, the private sector, reflects the complexity of the sector, and the strategic management of organizations is becoming very important. Strategic planning is the primary function of strategic management, and one of the aspects underlying strategic planning is the identification of effect of environmental factors to organization and the establishment of strategic problems. Therefore, because of strategic analysis, the influence of organization's external and internal environmental factors and the competitive situation is evaluated; organization's strengths, weaknesses, opportunities and threats are identified. The identification of strategic problems and substantiation can be done based on the results of empirical research. So it can be assumed, that the quality assessment of the care services, also as the identification of problematic areas, provides the opportunity to the organization to effectively exploit the potential for changes and problem neutralization through strategic planning.

Care services for elderly people can be identified as specific, compared to the other services areas. First of all, according to Žalimienė L. (2006), this is conditioned by the vulnerability of care services consumers and objectives related to these services, also the specificity of the external environment, marketing peculiarities. All this reflects the problems faced when trying to assess the quality of the social care services.

The quality of social care services for elderly people is being analyzed very little. There is no information in Lithuanian sources on quality comparison between care services in institutions and at

person's home; especially there is nobody that uses these results in a strategic planning process for the identification of strategic problems and strategic changes.

Research object. Public Enterprise St. Joseph's Care Home.

Objective of the thesis. To evaluate the quality of social care services at St. Joseph Care Home and to compare it to the quality of services at Social Care Home.

Tasks:

- To perform the overview of services quality model assessment.
- To identify the significance of care services quality improvement at St. Joseph's Care Home.
- To execute the strategic performance analysis of St. Joseph's Care Home.
- Perform the quantitative study of care services for elderly people at St. Joseph's Care Home.
- To evaluate the differences of care services quality in St. Joseph's Care Home and services provided at home.

Research methods:

- The analysis and summarization of primary and secondary data, scientific literature and other sources.
- Survey.
- The statistical evaluation of quality criteria relatedness.
- The statistical evaluation of quality criteria.
- Regression analysis.

The Master thesis consists of the three parts. The *first part* of the thesis defines the theoretical terms of social care services, strategic planning in theory and the peculiarities of social care services quality assessment by reviewing service quality evaluation models and empirical studies from foreign countries. The strategic analysis of St. Joseph's Care Home is performed in the *second part* of this thesis basing on certain techniques (Porter's five forces, PEST, 7 – S, SWOT). The *third part* of the thesis provides the methodology of St. Joseph's Care Home empirical research on social care service quality, organization and analysis of the results. The results showed that the same social care services quality criteria are treated differently by the people living in Care institution and the ones receiving services at home. Different general assessment of social care services is reflected by the attitude of social services users and their families, emphasizing the negative assessment of the latter. The biggest impact on the general social care services quality assessment in the case of the services users have the performance quality criteria and the care quality criteria. The biggest impact on the general social care services quality assessment in the case of services users' family have the professional skills of staff quality criteria.

The practical value of the thesis. This work has identified the strengths and weaknesses of St. Joseph's Care Home. The results and recommendations will be submitted to the head of the institution. Based on them, institution's performance can be improved.

PRIEDAI

EVRK 2 RED.: skyriai, grupės, klasės bei poklasis, įeinantys į q sektorių

| Skyrius | Grupė | Klasė | Poklasis | ŽMONIŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪRA IR SOCIALINIS DARBAS |
|---------|-------|-------|----------|---|
| 86 | | | | Žmonių sveikatos priežiūros veikla |
| | 86.1 | | | Ligoninių veikla |
| | | 86.10 | | Ligoninių veikla |
| | | | 86.10.10 | Bendrosios paskirties ligoninių veikla |
| | | | 86.10.20 | Specializuotųjų ligoninių veikla |
| | | | 86.10.30 | Reabilitacijos ligoninių veikla |
| | | | 86.10.40 | Slaugos ligoninių veikla |
| | 86.2 | | | Medicininės ir odontologinės praktikos veikla |
| | | 86.21 | | Bendrosios praktikos gydytojų veikla |
| | | 86.22 | | Gydytojų specialistų veikla |
| | | 86.23 | | Odontologinės praktikos veikla |
| | 86.9 | | | Kita žmonių sveikatos priežiūros veikla |
| | | 86.90 | | Kita žmonių sveikatos priežiūros veikla |
| | | | 86.90.10 | Viduriniojo medicinos personalo paslaugų teikiamas ligoniams ne ligoninėse |
| | | | 86.90.20 | Kraujo perpylimo įstaigų ir kraujo bankų veikla |
| | | | 86.90.30 | Medicinos laboratorijų veikla |
| | | | 86.90.40 | Greitosios pagalbos veikla |
| 87 | | | | Kita stacionarinė globos veikla |
| | 87.1 | | | Stacionarinė slaugos įstaigų veikla |
| | | 87.10 | | Stacionarinė slaugos įstaigų veikla |
| | 87.2 | | | Stacionarinė protiškai atsilikusių, psichikos ligonių, sergančiųjų priklausomybės ligomis globos veikla |
| | | 87.20 | | Stacionarinė protiškai atsilikusių, psichikos ligonių, sergančiųjų priklausomybės ligomis globos veikla |
| | 87.3 | | | Stacionarinė pagyvenusių ir neįgaliųjų asmenų globos veikla |
| | | 87.30 | | Stacionarinė pagyvenusių ir neįgaliųjų asmenų globos veikla |
| | 87.9 | | | Kita stacionarinė globos veikla |
| | | 87.90 | | Kita stacionarinė globos veikla |
| 88 | | | | Nesusijusio su apgyvendinimu socialinio darbo veikla |
| | 88.1 | | | Nesusijusio su apgyvendinimu socialinio darbo su pagyvenusiais ir neįgaliaisiais asmenimis veikla |
| | | 88.10 | | Nesusijusio su apgyvendinimu socialinio darbo su pagyvenusiais ir neįgaliaisiais asmenimis veikla |
| | 88.9 | | | Kita, nesusijusi su apgyvendinimu, socialinio darbo veikla |
| | | 88.91 | | Vaikų dienos priežiūros veikla |
| | | 88.99 | | Kita, niekur kitur nepriskirta, nesusijusi su apgyvendinimu socialinio darbo veikla |

ANKETA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VARTOTOJAMS



Gerbiamas (-a) apklausos dalyvi (-e),

Mykolo Romerio universiteto Strateginio organizacijų valdymo magistrantūros baigiamajam darbui atliekamas tyrimas, kuriuo siekiama palyginti socialines paslaugas į namus gaunančių asmenų bei jų artimųjų ir globos įstaigoje gyvenančių asmenų bei jų artimųjų požiūrį į jiems teikiamų paslaugų kokybę.

Ši anketa yra **anoniminė**, tai yra bus pateikiami tik apibendrinti duomenys. Jei yra poreikis, atsakant į klausimus galima naudotis artimųjų pagalba (išskyrus darbuotojų).

Prašau pažymėti Jums tinkantį atsakymą. Jūsų nuomonė labai svarbi. Dėkoju, kad sutikote dalyvauti.

I. INFORMUOTUMAS

1. Ar sutinkate, jog Jums pateikiama pilna informacija:

(Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite Jums tinkantį atsakymą)

| Informuotumas | Visiškai sutinku | Sutinku | Sutinku iš dalies | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|--|------------------|---------|-------------------|-----------|--------------------|
| Apie Jums skirtus vaistus | | | | | |
| Apie darbuotojų kasdienes darbus | | | | | |
| Apie tai, kuris darbuotojas yra atsakingas už Jūsų priežiūrą | | | | | |

II. PERSONALO ĮGŪDŽIAI

1. Ar sutinkate, jog personalo įgūdžiai yra tinkami:

(Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite Jums tinkantį atsakymą)

| Personalo įgūdžiai | Visiškai sutinku | Sutinku | Sutinku iš dalies | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|--|------------------|---------|-------------------|-----------|--------------------|
| Darbuotojai turi pakankamai laiko man | | | | | |
| Darbuotojai save pristato | | | | | |
| Darbuotojai siūlo emocinę pagalbą | | | | | |
| Darbuotojai atsižvelgia į mano poreikius, prašymus | | | | | |

III. PRIEŽIŪRA

1. Ar sutinkate, jog Jums teikiama pilnavertė priežiūra:

(Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite Jums tinkantį atsakymą)

| Priežiūra | Visiškai sutinku | Sutinku | Sutinku iš dalies | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|---------------------------------------|------------------|---------|-------------------|-----------|--------------------|
| Esu gerai prižiūrimas (-a) maitinimo, | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| asmeninės higienos, fizinės pagalbos atžvilgiu | | | | | |
| Pasitikiu darbuotojų kompetencija bei profesiniais įgūdžiais | | | | | |

IV. UŽIMTUMAS

1. Ar sutinkate, jog Jums suteikiama galimybė dalyvauti veikloje:

(Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite Jums tinkantį atsakymą)

| Užimtumas | Visiškai sutinku | Sutinku | Sutinku iš dalies | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|----------------------------------|------------------|---------|-------------------|-----------|--------------------|
| Fizinis lavinimas, fizioterapija | | | | | |
| Visuomeninė veikla | | | | | |
| Ekskursijos, išvykos | | | | | |

V. BENDRAS ĮVERTINIMAS

1. Kaip bendrai vertinate priežiūrą bei paslaugas, kurias gaunate?

(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – netenkina minimalių reikalavimų, 2 – labai blogai, 3 – blogai, 4 – silpnai, 5 – pakankamai patenkinamai, 6 – patenkinamai, 7 – pakankamai gerai, 8 – gerai, 9 – labai gerai, 10 – puikiai)

Labai blogai

Labai gerai

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

VI. RYŠYS SU ARTIMAISIAIS

1. Ar turite artimųjų?

- Taip, turiu
- Turiu, tačiau nebendrauju
- Neturiu

VII. DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI

1. Jūs esate:

- Vyras 35
- Moteris 65 proc

2. Jūs gyvenate:

- Globos įstaigoje
- Savo namuose (esate teikiamų socialinių paslaugų į namus vartotojas)

3. Kiek metų gyvenate globos įstaigoje? (pildo gyvenantys globos namuose)

- Iki 1 metų
- Nuo 1 iki 3 metų
- Nuo 3 ir daugiau metų

4. Kiek metų naudojate integruotomis socialinėmis paslaugomis? (pildo gyvenantys savo namuose)

- Iki 1 metų
- Nuo 1 iki 3 metų

Nuo 3 ir daugiau metų

5. Jūsų amžius:

Iki 60 m.

60 – 65 m.

66 – 71 m.

72 – 77 m.

78 – 83 m.

84 m. ir daugiau

ANKETA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ ARTIMIESIEMS

**Gerbiamas (-a) apklausos dalyvi (-e),**

Mykolo Romerio universiteto Strateginio organizacijų valdymo magistrantūros baigiamajam darbui atliekamas tyrimas, kuriuo siekiama palyginti socialines paslaugas į namus gaunančių asmenų bei jų artimųjų ir globos įstaigoje gyvenančių asmenų bei jų artimųjų požiūrį į jiems teikiamų paslaugų kokybę.

Ši anketa yra **anoniminė**, tai yra bus pateikiami tik apibendrinti duomenys.

Prašau pažymėti Jums tinkantį atsakymą. Jūsų nuomonė labai svarbi. Dėkoju, kad sutikote dalyvauti.

I. INFORMUOTUMAS**6. Ar sutinkate, jog Jums pateikiama pilna informacija:**

(Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite Jums tinkantį atsakymą)

| Informuotumas | <i>Visiškai sutinku</i> | <i>Sutinku</i> | <i>Sutinku iš dalies</i> | <i>Nesutinku</i> | <i>Visiškai nesutinku</i> |
|---|-------------------------|----------------|--------------------------|------------------|---------------------------|
| Apie priežiūros gavėjui skiriamus vaistus, reabilitaciją, darbuotojų kasdienes darbus | | | | | |
| Apie tai, kuris darbuotojas yra atsakingas už Jūsų artimojo priežiūrą | | | | | |

II. PERSONALO ĮGŪDŽIAI**1. Ar sutinkate, jog personalo įgūdžiai yra tinkami:**

(Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite Jums tinkantį atsakymą)

| Personalo įgūdžiai | <i>Visiškai sutinku</i> | <i>Sutinku</i> | <i>Sutinku iš dalies</i> | <i>Nesutinku</i> | <i>Visiškai nesutinku</i> |
|--|-------------------------|----------------|--------------------------|------------------|---------------------------|
| Turi tinkamą kompetenciją | | | | | |
| Turi pakankamai profesinių įgūdžių | | | | | |
| Skiria pakankamai laiko Jūsų artimajam | | | | | |

III. PRIEŽIŪRA**1. Ar sutinkate, jog Jūsų artimajam teikiama pilnavertė priežiūra:**

(Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite Jums tinkantį atsakymą)

| Priežiūra | <i>Visiškai sutinku</i> | <i>Sutinku</i> | <i>Sutinku iš dalies</i> | <i>Nesutinku</i> | <i>Visiškai nesutinku</i> |
|--|-------------------------|----------------|--------------------------|------------------|---------------------------|
| Yra gerai prižiūrimas (-a) maitinimo, asmeninės higienos atžvilgiu | | | | | |
| Su priežiūros gavėju elgiamasi pagarbiai | | | | | |

IV. UŽIMTUMAS

1. Ar sutinkate, jog Jūsų artimajam suteikiama galimybė dalyvauti veikloje:
(Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite Jums tinkantį atsakymą)

| Užimtumas | Visiškai sutinku | Sutinku | Sutinku iš dalies | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|----------------------------------|------------------|---------|-------------------|-----------|--------------------|
| Fizinis lavinimas, fizioterapija | | | | | |
| Visuomeninė veikla | | | | | |

V. KONTAKTAS

1. Ar sutinkate, jog tarp Jūsų ir darbuotojų yra pilnavertis kontaktas:
(Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite Jums tinkantį atsakymą)

| Kontaktas | Visiškai sutinku | Sutinku | Sutinku iš dalies | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|---|------------------|---------|-------------------|-----------|--------------------|
| Turite galimybę pasidomėti, paklausti darbuotojų apie priežiūros gavėjo situaciją | | | | | |
| Darbuotojai imasi iniciatyvos aptariant priežiūros gavėjo situaciją | | | | | |
| Kai norite, galite susisiekti su darbuotoju | | | | | |

VI. SOCIALINĖ PARAMA

1. Ar sutinkate, jog Jums teikiama socialinė parama:
(Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite Jums tinkantį atsakymą)

| Socialinė parama | Visiškai sutinku | Sutinku | Sutinku iš dalies | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|--|------------------|---------|-------------------|-----------|--------------------|
| Darbuotojai Jums save pristato | | | | | |
| Darbuotojai Jums teikia emocinę paramą | | | | | |
| Darbuotojai yra atviri ir atsižvelgia į Jūsų prašymus gydymo atžvilgiu | | | | | |

VII. SANTYKINIS DALYVAVIMAS

1. Ar sutinkate, jog prižiūrint Jūsų artimąjį vyksta santykinis dalyvavimas:
(Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite Jums tinkantį atsakymą)

| Dalyvavimas | Visiškai sutinku | Sutinku | Sutinku iš dalies | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|---|------------------|---------|-------------------|-----------|--------------------|
| Darbuotojai, prižiūrėdami Jūsų artimąjį, pasinaudoja Jūsų suteikta informacija apie priežiūros gavėją | | | | | |
| Priežiūros gavėjas turi galimybę su darbuotojais aptarti globos tikslus bei galimybes | | | | | |

VIII. BENDRAS ĮVERTINIMAS

1. Kaip bendrai vertinate priežiūrą bei paslaugas, kurias gauna Jūsų artimasis?
(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – netenkina minimalių reikalavimų, 2 – labai blogai, 3 – blogai, 4 – silpnai, 5 – pakankamai patenkinamai, 6 – patenkinamai, 7 – pakankamai gerai, 8 – gerai, 9 – labai gerai, 10 - puikiai)

| | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|--------------------|---|---|---|----|
| <i>Labai blogai</i> | | | | | <i>Labai gerai</i> | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

IX. RYŠYS SU PRIEŽIŪROS GAVĖJU

1. Jūsų artimasis gyvena:

- Globos įstaigoje
- Savo namuose (yra teikiamų socialinių paslaugų į namus vartotojas)

7. Koks Jūsų ryšys su priežiūros gavėju?

- Sutuoktinis (-ė)
- Sūnus/ Dukra
- Kiti šeimos nariai
- Kita (*įrašykite*).....

8. Kaip dažnai bendraujate su priežiūros gavėju?

- Kasdien
- Kartą ar du kartus per savaitę
- Kartą ar du kartus per mėnesį
- Keletą kartų per metus/ Niekada

X. DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI

1. Jūs esate:

- Vyras
- Moteris

2. Jūsų amžius:

- Iki 25 m.
- 26 – 35 m.
- 36 – 45 m.
- 46 – 55 m.
- 56 – 60 m.
- 61 m. ir daugiau

3. Jūsų išsilavinimas:

- Neturiu
- Pradinis
- Pagrindinis
- Vidurinis
- Spec. vidurinis
- Aukštasis

REGRESINĖS ANALIZĖS REZULTATAI: SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ GRUPĖ

Model Summary

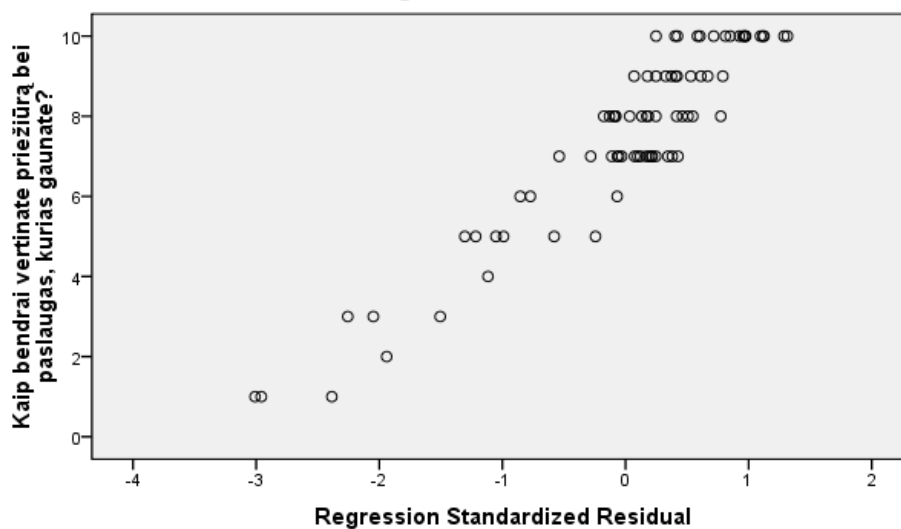
| Model | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0,012 | 0,142 |
| 2 | 0,233 | 0,065 |
| 3 | 0,405 | 0,050 |
| 4 | 0,514 | 0,091 |

Anova

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------|
| 1 | Regression | 15,851 | 2 | 7,926 | 1,473 | 0,008 |
| | Residual | 403,636 | 75 | 5,382 | | |
| | Total | 419,487 | 77 | | | |
| 2 | Regression | 28,299 | 5 | 5,660 | 1,042 | 0,009 |
| | Residual | 391,188 | 72 | 5,433 | | |
| | Total | 419,487 | 77 | | | |
| 3 | Regression | 36,107 | 7 | 5,158 | ,942 | 0,012 |
| | Residual | 383,380 | 70 | 5,477 | | |
| | Total | 419,487 | 77 | | | |
| 4 | Regression | 50,954 | 10 | 5,095 | ,926 | 0,015 |
| | Residual | 368,533 | 67 | 5,500 | | |
| | Total | 419,487 | 77 | | | |

Scatterplot

Dependent Variable: Kaip bendrai vertinate priežiūrą bei paslaugas, kurias gaunate?



**REGRESINĖS ANALIZĖS REZULTATAI: SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ
ARTIMŲJŲ GRUPĖ**

Model Summary

| Model | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0,406 | 0,040 |
| 2 | 0,413 | 0,130 |
| 3 | 0,420 | 0,108 |
| 4 | 0,433 | 0,096 |
| 5 | 0,502 | 0,144 |
| 6 | 0,508 | 0,202 |
| 7 | 0,601 | 0,098 |

Anova

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|------|-------|
| 1 | Regression | 1,717 | 2 | ,858 | ,234 | 0,001 |
| | Residual | 142,760 | 39 | 3,661 | | |
| | Total | 144,476 | 41 | | | |
| 2 | Regression | 12,502 | 5 | 2,500 | ,682 | 0,000 |
| | Residual | 131,974 | 36 | 3,666 | | |
| | Total | 144,476 | 41 | | | |
| 3 | Regression | 16,089 | 7 | 2,298 | ,609 | 0,004 |
| | Residual | 128,387 | 34 | 3,776 | | |
| | Total | 144,476 | 41 | | | |
| 4 | Regression | 21,080 | 9 | 2,342 | ,607 | 0,000 |
| | Residual | 123,396 | 32 | 3,856 | | |
| | Total | 144,476 | 41 | | | |
| 5 | Regression | 21,260 | 12 | 1,772 | ,417 | 0,006 |
| | Residual | 123,216 | 29 | 4,249 | | |
| | Total | 144,476 | 41 | | | |
| 6 | Regression | 24,785 | 15 | 1,652 | ,359 | 0,007 |
| | Residual | 119,691 | 26 | 4,603 | | |
| | Total | 144,476 | 41 | | | |
| 7 | Regression | 48,259 | 17 | 2,839 | ,708 | 0,000 |
| | Residual | 96,217 | 24 | 4,009 | | |
| | Total | 144,476 | 41 | | | |

Scatterplot

Dependent Variable: Kaip bendrai vertinate priežiūrą bei paslaugas, kurias gauna Jūsų artimasis?

