

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
STRATEGINIO VALDYMO IR POLITIKOS FAKULTETO
STRATEGINIO VALDYMO KATEDRA

BRIGITA BREŽINSKAITĖ

VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO PROGRAMOS VEIKLOS AUDITO SPECIALIZACIJA

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS SENŲ IR
PAGYVENUSIŲ ŽMONIŲ GLOBOS NAMUOSE

Magistro baigiamasis darbas

Mokslinis vadovas: doc. Margarita Išoraitė

Vilnius, 2006

TURINYS

Įvadas.....	3
1. Stacionariuose senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose teikiamos paslaugos ir jų teikimo principai.....	6
1.1. Socialinių paslaugų samprata	6
1.2. Stacionarių socialinių paslaugų pagyvenusiems žmonėms reglamentavimo ypatybės....	10
1.3. Senyvo amžiaus žmonių stacionarios globos samprata.....	14
1.3.1. Senų ir pagyvenusių žmonių ypatumai ir stacionarių socialinių paslaugų poreikis.....	16
1.3.2. Poreikio stacionariai globai nustatymas	19
2. Stacionarių socialinių paslaugų kokybės samprata.....	22
2.1. Kokybės vertinimo samprata.....	22
2.2. Stacionarių globos įstaigų seniems žmonėms teisinių dokumentų analizė.....	25
3. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose tyrimas.....	30
3.1. „Tremtinių namų“ ir „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojų ir gyventojų nuomonės tyrimas.....	30
3.1.1. Tyrimo metodai ir jo organizavimas.....	30
3.2. Tyrimo rezultatai ir jų analizė.....	31
3.2.1. „Tremtinių namų“ ir „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojų nuomonės tyrimas....	32
3.2.2. „Tremtinių namų“ ir „Fabijoniškių pensionato“ gyventojų nuomonės tyrimas....	38
Išvados.....	43
Pasiūlymai ir rekomendacijos.....	45
Santrauka.....	47
Summary.....	49
Naudotos literatūros sąrašas.....	51
Priedai.....	53

ĮVADAS

Ilgėjanti žmonių gyvenimo trukmė – vienas svarbiausių žmonijos laimėjimų. Gyventojų senėjimas suvokiamas kaip teigiamas socialinis pokytis, tačiau jei visuomenė adekvačiai nereaguoja į pagyvenusių žmonių dalies didėjimą ir jų specifinius poreikius vėlyvoje senatvėje, kyla pavojus šios grupės gyventojų gerovei. Seni ir pagyvenę žmonės – pakankamai didelė visuomenės dalis, kuriai būtina didesnė ar mažesnė socialinė parama.

Šiuo metu Lietuvoje 60 metų ir vyresnių žmonių yra daugiau negu vaikų. Jie sudaro net penktadalį visų gyventojų skaičiaus. Gyventojų amžiaus struktūros pokyčiai kelia naujas ekonomines ir socialines problemas: didėja ekonominė našta darbingiems gyventojams, labai skirtingos vaikų ir senyvo amžiaus žmonių išlaikymo išlaidos. Visa tai lemia ir šeimos struktūros kaita. Per pastarąjį dešimtmetį pasikeitė šeimų gyvenimo stilius, padidėjo vienišų žmonių skaičius, išsigalėjo vėlyvesnės santuokos, mažesnis gimstamumas.

Tradicinis supratimas, kad senų žmonių priežiūra yra vaikų, anūkų, ar kitų artimų žmonių pareiga kinta dėl įvairių veiksnių: trūksta laiko, gyvenamojo ploto ar finansinių išteklių seniems žmonėms globoti, kiekviena karta nori gyventi jai įprastą gyvenimo būdą ir dažnai gyvena atskirai, pablogėjo vyresniosios kartos finansinė padėtis, senų žmonių globa neretai reikalauja specialistų pagalbos. Dėl viso to didėja išlaidos senatvės pensijoms, auga senų žmonių sveikatos priežiūros bei socialinių paslaugų poreikis. Taigi sulaukus vyresnio amžiaus, sumažėjus savarankiškumui ar jo netekus, tokių šeimų atstovai pagalbos gali tikėtis iš oficialių pagalbos institucijų.

Seniems ir pagyvenusiems žmonėms valstybė teikia socialinę paramą įvairiomis formomis. Lietuvoje pagyvenę iš dalies netekę savarankiškumo žmonės gali rinktis dvi galimybes – senelių namus arba pagalbos namuose paslaugas, tačiau nemažai daliai, ypač vyresnio amžiaus pagyvenusių žmonių dėl fizinių galimybių, savarankiškumo sumažėjimo reikalingas pritaikytas būstas ir aplinka. To neužtikrinus išauga stacionarios globos poreikis. Taigi pagyvenę žmonės, negalintys savimi pasirūpinti dėl prastos sveikatos ar šeimyninių aplinkybių, palieka savo namus ir apsigyvena stacionarios globos įstaigose. Poreikiai socialinėms paslaugoms turi tendenciją didėti, tad manoma, jog ateityje senyvo amžiaus žmonių, gyvenančių globos institucijose, dėl įvairių demografinių priežasčių dar turėtų gausėti [22, p. 56].

Taigi, visuomenei senstant, ilgalaikės globos ir slaugos politika tampa vis aktualesnė ir reikšmingesnė šiuolaikinėje socialinėje politikoje. Tai, kad šiais laikais vis daugiau žmonių gali tikėtis sulaukti žilos senatvės, nepaprastai aktualizavo kokybinį gyvenimo trukmės aspektą: ar galima tikėtis gyventi ne tik ilgiau už savo senelius, bet ir kokybiškiau? Tačiau ar senyvo amžiaus žmonėms, gyvenantiems stacionariuose globos namuose, garantuojamas jų nustatytų

poreikių patenkinimas? Ar jie gyvena pilnavertį gyvenimą? Ar pagyvenusiems žmonėms stacionariose globos įstaigose teikiamos kokybiškos paslaugos?

Tyrimo tikslas – ištirti socialines paslaugas, teikiamas senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose bei įvertinti jų kokybę.

Uždaviniai tyrimo tikslui įgyvendinti:

- Išanalizuoti stacionarių socialinių paslaugų sampratą ir jas reglamentuojančius teisės aktus bei kitus norminius dokumentus;
- Išanalizuoti senų ir pagyvenusių žmonių globos įstaigų veiklos principus;
- Išnagrinėti paslaugų, teikiamų stacionariuose senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose kokybės sampratą;
- Ištirti socialinių paslaugų kokybę senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose.

Tyrimo objektas – socialinių paslaugų, teikiamų senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose, kokybė.

Tyrimo dalykas – socialinių paslaugų kokybės vertinimas senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose.

Iškeltos hipotezės:

- Senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose teikiamų socialinių paslaugų kokybė vertinama teigiamai,
- „Tremtinių namų“ bei „Fabijoniškių pensionato“ apklaustų respondentų požiūris į jų įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybę yra vienodas,
- „Tremtinių namų“ bei „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojų ir gyventojų požiūris į teikiamų socialinių paslaugų kokybę yra vienodas.

Tyrimo metodai:

- Dokumentų analizė – teisės norminiai aktai, mokslinė literatūra, spaudos publikacijos, elektroninė informacija;
- Sociologinis tyrimas – „Fabijoniškių pensionato“ ir „Tremtinių namai“ gyventojų bei darbuotojų nuomonės tyrimas anketinės apklausos būdu.

Darbo struktūra:

Darbą sudaro įvadas, trys dėstymo dalys, išvados, rekomendacijos, santraukos lietuvių bei anglų kalbomis, literatūros sąrašas bei priedai.

Pagrindinės sąvokos:

Socialinės paslaugos – tai viena iš šiuolaikinės valstybės socialinės apsaugos sistemos dalių, kuri kartu su pensijomis bei kitomis pinigėmis išmokomis padeda garantuoti žmonėms reikalingą apsaugą ir gerovę, kuo ilgesnį jų savarankiškumą, galimybes dalyvauti bendruomenės bei visuomenės gyvenime.

Specialusis poreikis – speciali pagalbos reikmė, atsirandanti dėl asmens įgytų ar įgimtų ilgalaikių sveikatos sutrikimų, nepalankių aplinkos veiksnių ar dėl jo nepakankamo savarankiškumo.

Stacionarios globos įstaigos – socialinių paslaugų įstaigos, kuriose klientas nuolatos ilgą laiką gyvena, gaudamas nuolatinį visapusišį aprūpinimą, reikiamas socialinės globos ir slaugos paslaugas.

Socialinė globa pagyvenusiems asmenims – ilgalaikė intensyvi pagyvenusių asmenų priežiūra (globa ir slauga) įstaigose, kuriose asmuo nuolatos, ilgą laiką gyvena.

Ilgalaikė socialinė globa – visuma paslaugų, kurių dėka asmeniui teikiama ilgalaikė, vienaspusė, kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba, siekiant jiems užtikrinti įprastą kasdieninę veiklą.

Socialinių paslaugų teikėjai – institucijos, kurios tiesiogiai teikia socialines paslaugas ar socialinių paslaugų įstaiga, kuri teikia ilgalaikės globos paslaugas pagyvenusiems asmenims.

Socialinių paslaugų vartotojai – socialinių paslaugų įstaigos gyventojai, klientai, asmenys, gaunantys ilgalaikės socialinės globos paslaugas.

Kokybė – produkto ar paslaugos savybių ir požymių visuma, susijusi su jų atitikimu tam tikriems nustatytiems reikalavimams.

1. STACIONARIUOSE SENŲ IR PAGYVENUSIŲ ŽMONIŲ GLOBOS NAMUOSE TEIKIAMOS PASLAUGOS IR JŲ TEIKIMO PRINCIPAI

1.1. Socialinių paslaugų samprata

Paslauga - tai nematerialinė gėrybė arba nemateriali veikla, kuri prisideda prie žmonių poreikių tenkinimo [3]. Paslaugoms būdingas specifinis ypatumas- jos teikiamos ir vartojamos vienu metu.

Praėjusio amžiaus 7 dešimtmečio viduryje vakarų šalyse paslaugas imta klasifikuoti ne remiantis darbo pasidalijimu, o paslaugų vaidmeniu ekonomikoje [16, p. 40]. Paslaugos yra klasifikuojamos pagal įvairius požymius [31, p. 9]:

1. Paslaugos pagal tiekėjo statusą: viešojo sektoriaus paslaugos, privataus sektoriaus paslaugos; NVO sektoriaus paslaugos. Socialinės paslaugos gali būti teikiamos kiekviename iš šių sektorių, atsižvelgiant į kiekvienos šalies socialinės apsaugos sistemos ypatybes, įstatymus.
2. Paslaugos pagal išlaidų kompensavimą kliento požiūriu: komercinės paslaugos (tarp paslaugos tiekėjo ir gavėjo yra pirkimo - pardavimo santykiai); nekomercinės paslaugos (klientas nedalyvauja padengiant išlaidas). Šiuolaikinėje valstybėje socialinės paslaugos vis labiau tampa komercinėmis, t.y. klientas šias paslaugas perka, o ne gauna nemokamai.
3. Paslaugos pagal galutinius tikslus, siekiamą rezultatą: pelno siekimas (paslaugas teikia privačios ar viešosios, pelno institucijos); poreikių tenkinimas (NVO ar viešųjų institucijų teikiamos paslaugos).
4. Paslaugos pagal ekonominės veiklos rūšių klasifikaciją: didmeninė ir mažmeninė prekyba; viešbučiai ir restoranai; buitinis aptarnavimas, prietaisų taisymas; transportas, sandėliavimas, ryšiai; finansinis tarpininkavimas, privatus draudimas; nekilnojamas turtas, nuoma, kita verslo veikla ir moksliniai tyrimai; viešasis valdymas ir gynimas, privalomasis socialinis draudimas; švietimas; sveikatos priežiūra ir socialinis darbas; kita komunalinė, socialinė, asmeninė aptarnavimo veikla.

Pagal šią klasifikaciją išlaidos socialinėms paslaugoms statistikoje apskaitomos kartu su išlaidomis sveikatos priežiūrai. Socialinės paslaugos yra viena iš paslaugų rūšių, jas gali teikti įvairių juridinių statusą ir tikslus turinčios institucijos, klientui gaunant ar perkant paslaugas. Socialinės paslaugos patenka į paslaugų grupę - sveikatos priežiūros ir socialinio darbo paslaugos.

Pasak A. Osterle [5, p. 30], senyvo amžiaus žmonių stacionarios globos paslaugoms būdingi ne tik bendrieji, ir kitoms paslaugoms būdingi teikimo principai, bet ir specialieji, charakterizuojantys tik šių paslaugų ypatumus:

- Šių paslaugų teikimo tikslai, išteklių bei teikimo principai labai įvairuoja ne tik tarp skirtingų šalių, bet ir šalyje ar netgi vietinėje bendruomenėje;
- Šių paslaugų teikimo laikas nėra ribotas, jų galutinis rezultatas nėra tiesiogiai susijęs su išteklių paskirstymu. Ilgalaikės globos politikoje vertinamas „tarpinis rezultatas“.

Socialinės paslaugos plačiuoju požiūriu - visuomenei teikiamos paslaugos: švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugos. Tai paslaugos, kurias teikia šiuolaikinė socialinės apsaugos sistema. Jos apima sveikatos priežiūros paslaugas; ikimokyklinio ugdymo paslaugas; asmenines socialines paslaugas, teikiamas įvairiose socialinės globos įstaigose vaikams, seniems žmonėms, neįgaliesiems, rizikos grupių žmonėms; apgyvendinimo paslaugas suteikiant socialinį būstą; įdarbinimo paslaugas; pajamų palaikymo paslaugas.

Siauruoju požiūriu socialinės paslaugos dar vadinamos asmeninėmis socialinėmis paslaugomis, kurios teikiamos neatsiejamai nuo socialinio darbo. Šioms paslaugoms apibūdinti dar vartojamas terminas „socialinės globos paslaugos“. Jomis siekiama panaikinti socialinę atskirtį, remti asmenų lygiateisiškumą, įsitraukimą į bendruomenę teikiant paslaugas labiausiai pažeidžiamoms žmonių grupėms - senyvo amžiaus žmonėms, šeimoms, vaikams, jaunimui, neįgaliesiems, bedarbiams, imigrantams, pabėgėliams ir pan. Socialinės paslaugos - tai pagalba, teikiama ne pinigais, siekiant asmenis integruoti į visuomenę.

Socialinės paslaugos išskiriamos iš socialinės apsaugos sistemos remiantis šiais kriterijais [31, p. 12]:

1. formos - pagalba nepinigine forma;
2. tikslo - siekiama padėti socialiai pažeidžiamiems visuomenės nariams, užtikrinti jų integraciją į visuomenės gyvenimą;
3. finansavimo būdo – teisė į paslaugas dažniausiai neparemta kliento įnašų mokėjimu;
4. išlaidų kompensavimo būdo – tai valstybės subsidijuojamos paslaugos, klientas už jas moka ne rinkos kainomis arba visai nemoka.

Socialinės paslaugos šiandien reiškia visuomenės teisinius įsipareigojimus teikti pagalbą, ją organizuoti laikantis išlaidų atsipirkimo, įstaigų veiklos efektyvumo ir racionalumo principų [31, p. 13]. Socialinių paslaugų esmę sudaro profesionalų arba savanorių, viešųjų, ne pelno ar pelno teikėjų pagalbos veikla, atliekamas socialinis darbas. Socialinės paslaugos – tai socialinio darbo organizavimas konkrečioje įstaigoje, bendruomenėje, su tam tikromis klientų grupėmis.

Socialinių paslaugų teikimas – tai socialinio darbo metodų naudojimas ir kita reikalinga kliento poreikiams tenkinti veikla tam tikroje organizacinėje aplinkoje, siekiant išspręsti iškilusias problemas [31, p.14]. Stacionari globa, kaip socialinė paslauga aprėpia ne tik socialinio darbuotojo naudojamus metodus, bet ir kitų specialistų veiklą ir visą aplinką, kurioje senas žmogus gyvena.

Pagrindinės socialinių paslaugų funkcijos:

1. prevencinė – padėti užkirsti kelią problemai atsirasti;
2. globos - apimanti socialinį palaikymą, integraciją, asmens status quo išlaikymą;
3. kontrolės, kuria siekiama apsaugoti visuomenę nuo stresinių, sudėtingų situacijų [31, p. 15].

Svarbiausiais socialinių paslaugų tikslas – patenkinti asmenų gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumą nežeminančias sąlygas kai jie patys nepajėgūs to pasiekti savarankiškai. Tai paslaugos, orientuotos bent į minimalų poreikių patenkinimą. Galutinis socialinių paslaugų tikslas – atkurti žmogaus gebėjimą funkcionuoti visuomenėje, kad jis pats galėtų savimi toliau savarankiškai rūpintis. Tai paslaugos, orientuotos į visišką ir visapusišką poreikių patenkinimą. Socialinės paslaugos gali būti teikiamos ir prevencijos tikslais, siekiant užkirsti kelią atsirasti problemoms [19].

Pagrindinės socialinių paslaugų klientų grupės:

1. Pagyvenę, seni žmonės,
2. Suaugę neįgalūs žmonės: turintys fizinę bei proto negalią,
3. Neįgalūs vaikai: turintys fizinę bei proto negalią,
4. Probleminės šeimos ir vaikai iš probleminių šeimų: šeimos, kuriose tėvai neprižiūri vaikų; šeimos, kuriose tėvai turi problemų su vaikais dėl jų elgesio; patyrusios smurtą moterys ir vaikai,
5. Rizikos grupės: piktnaudžiaujantieji alkoholiu, narkotikais; grįžusieji iš įkalinimo įstaigų; benamiai, prostitutės, bedarbiai ir kt.,
6. Kitos klientų grupės: etninės mažumos, pabėgėliai, emigrantai ir kt.

Išvardytų klientų grupės atspindi pagrindines problemas, kurioms spręsti reikalingas socialinių paslaugų tinklas. Dažniausiai socialinių paslaugų įstaigos teikia paslaugas kuriai nors vienai klientų grupei, pagal tai, kokie yra jos poreikiai.

Socialinių paslaugų klasifikacija pagal jų pobūdį išskiria šiuos paslaugų tipus: bendruomenines paslaugas ir rezidentines (stacionarios globos) paslaugas; arba bendrąsias ir specialiąsias. Ši klasifikacija remiasi socialinių paslaugų teikimo pobūdžiu:

- Bendruomeninės paslaugos – pagalba namuose, dienos globa, prevencinės paslaugos šeimoms su vaikais, gestų kalbos vertėjo paslaugos, socialinio darbo paslaugos ir kt. Šios

paslaugos yra teikiamos kliento namuose arba jis ateina į socialinių paslaugų įstaigą. Žmogus gyvena savo bendruomenėje, bendruomenė aktyviai dalyvauja teikiant pagalbą.

- Rezidentinės paslaugos – stacionarios globos, apgyvendinimo paslaugos. Klientas yra paslaugas teikiančios įstaigos nuolatinis gyventojas. Dažniausiai jis kitos vietos neturi arba jam ji nėra prieinama dėl įvairių aplinkybių. Šios paslaugos asmeniui teikiamos visą parą. Gyvenimo įstaigoje laikotarpis gali būti ribotas arba neribotas. Bendruomenės vaidmuo nėra svarbus ir akcentuojamas. Rezidentinės paslaugos teikiamos tokiose stacionarios globos įstaigose: senelių, vaikų, neįgalių žmonių globos namai, nakvynės namai, krizių centrai. Rezidentinės socialinės paslaugos yra tik institucinės [31, p. 25].

Socialinių paslaugų kataloge [25] socialinės paslaugos klasifikuojamos į:

- Bendrąsias socialines paslaugas - tai paslaugos, kurios teikiamos asmenims tam, kad padėtų jiems gyventi savarankiškai savo namuose, išvengiant specialiųjų socialinių paslaugų teikimo. Bendrosios socialinės paslaugos yra šios:
 - informacijos teikimas ir konsultavimas;
 - pagalba namuose;
 - slauga namuose;
 - globos pinigų skyrimas;
 - kitos.

Bendrąsias socialines paslaugas gali teikti savivaldybių socialinės paramos skyriai, vaikų teisių apsaugos tarnybos, pagalbos namuose tarnybos bei įvairios socialinių paslaugų įstaigos ir organizacijos.

- Specialiąsias socialines paslaugas - socialinės paslaugos, kurios teikiamos asmenims tuomet, kai bendrosios socialinės paslaugos yra neveiksmingos.

Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos asmenims nestacionariose ir stacionariose globos įstaigose:

- dienos globos;
- laikino gyvenimo;
- stacionariose globos ir slaugos;
- mišrių paslaugų.

Socialinių paslaugų finansavimo šaltiniai:

- valstybės biudžeto lėšos;
- socialinio draudimo fondų lėšos;
- savivaldybių biudžetų lėšos;
- įmonių, organizacijų, asmenų lėšos;

- klientų mokesčiai už socialines paslaugas;
- Europos Sąjungos struktūrinių fondų, užsienio fondų lėšos;
- kitos lėšos.

Dažniausiai pagrindinis socialinių paslaugų finansavimo šaltinis yra savivaldybių biudžetai ir / ar klientų mokesčiai. Tiesiogiai iš valstybės biudžeto socialinės paslaugos finansuojamos pagal specialiais programomis. Valstybės finansinis dalyvavimas yra svarbus veiksnys socialinių paslaugų strategijai plėtoti. Socialinių paslaugų finansavimo tvarka, kai lėšas socialinėms paslaugoms planuoja ir skiria pačios savivaldybės, neturint standartų, reglamentuojančių finansavimo ar paslaugų lygį, lemia labai didelius paslaugų plėtojimo skirtumus skirtingose teritorijose. Išlaidos socialinėms paslaugoms Lietuvos valstybės biudžete pastaruosius metus sudarė apie 2-3 proc. viso valstybės biudžeto. Savivaldybių biudžetų išlaidos taip pat sudaro apie 2-3 proc. savivaldybių biudžetų lėšų [21].

1.2. Stacionarių socialinių paslaugų pagyvenusiems žmonėms reglamentavimo ypatybės

Organizuojant socialinių paslaugų sistemą svarbu vadovautis priimtais Lietuvos respublikos įstatymais bei kitais norminiais aktais, reglamentuojančiais socialinių paslaugų turinį, jų valdymą, skyrimą ir teikimą. Socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą Lietuvoje reglamentuoja:

- Nacionaliniu lygmeniu – įstatymai, Vyriausybės nutarimai, ministrų įsakymai;
- Regioniniu lygmeniu – savivaldybių tarybų patvirtinti dokumentai: veiklos nuostatai, normatyvai, vidaus tvarkos taisyklės;
- Instituciniu lygmeniu – įstaigų darbuotojų pareiginės instrukcijos, normos, etikos kodeksas ir etikos taisyklės.

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme [19] apibrėžiama socialinių paslaugų samprata, tikslai ir rūšys, reglamentuojamas socialinių paslaugų valdymas, skyrimas ir teikimas, socialinės globos įstaigų licencijavimas, finansavimas, mokėjimas už socialines paslaugas bei ginčų, susijusių su socialinėmis paslaugomis nagrinėjimas.

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme numatyta, kad teisę į socialines paslaugas turi Lietuvos Respublikos piliečiai ir kitų valstybių piliečiai bei asmenys be pilietybės, turintys leidimą nuolat gyventi Lietuvoje. Šiame įstatyme numatyti atvejai, kada įgyvendinama teisė į socialines paslaugas:

- skurdas, kai neužtenka pajamų pagal kitus įstatymus;

- netekus tėvų globos – vaikams ir našlaičiams;
- benamystė;
- nedarbas;
- invalidumas;
- laikinai dėl ligos netekus darbingumo;
- esant tik vienam iš tėvų ar daugiavaikėms šeimoms, kuriose yra problemų auginant vaikus;
- alkoholizmas ir narkomanija;
- grįžus iš įkalinimo įstaigos, kardomojo kalinimo, socialinės ir psichologinės reabilitacijos;
- įvykus nelaimėi;
- kitais įstatymų ar kitų teisės aktų numatytais atvejais, kai būtina valstybės parama.

Socialinės paslaugos asmeniui teikiamos atsižvelgiant į individualius asmens interesus ir poreikius ir nuolat vertinant teikiamų socialinių paslaugų veiksmingumą asmens galimybėms bei gebėjimams rūpintis asmeniniu gyvenimu ar dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti [19].

Socialinių paslaugų teikimas, kaip tiesioginis paslaugų teikėjo ir gavėjo kontaktas yra reglamentuojamas tam tikrų principų, kurių laikantis garantuojama teikiamų paslaugų kokybė, išsaugomos kliento teisės, pasiekiamas kuo didesnis teikiamų paslaugų efektas kliento gyvenimo kokybei. Pagal socialinių paslaugų katalogą [25], socialinių paslaugų teikimas bendruomenėje organizuojamas vadovaujantis šiais pagrindiniais principais:

- Decentralizacijos. Tai pagrindinis socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo principas. Teikiant socialines paslaugas siekiama kuo daugiau funkcijų deleguoti žemesnėms valdymo grandims, priartinant socialines paslaugas prie žmogaus gyvenamosios vietos. Vykdydama socialinių paslaugų decentralizaciją, atsakomybę už stacionarią socialinę globą valstybė perduoda atskiroms valdymo grandims, tuo skatindama vietinės valdžios iniciatyvą organizuojant stacionarią globą ir užtikrinant teikiamų paslaugų kokybę.
- Planavimo. Socialinės paslaugos turi būti planuojamos, įvertinant bendruomenės narių poreikius ir apsibrėžiant socialinių paslaugų teikimo prioritetus.
- Deinstitutionalizacijos. Stacionarių globos įstaigų laipsniškas restruktūrizavimas ir institucinei globai alternatyvių socialinių programų rengimas ir įgyvendinimas bendruomenėje.
- Bendradarbiavimo. Socialinių paslaugų teikėjai turi bendradarbiauti su socialinių paslaugų gavėjais; kitais socialinių paslaugų teikėjais: kitomis bendruomenės

institucijomis - sveikatos priežiūros, vaikų teisių apsaugos, teisėsaugos, švietimo ir kt. įstaigomis; kitais specialistais, nevyriausybinėmis organizacijomis, savanoriais bei neformaliais paslaugų teikėjais.

- Atvirumo bendruomenei. Socialines paslaugas teikiančios įstaigos turi būti atviros bendruomenės gyventojams. Bendruomenėje turi būti skleidžiama informacija apie socialinių paslaugų tinklą ir apie atskiras paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų gavimo sąlygas.
- Prieinamumo. Socialinės paslaugos turi būti prieinamos tiems žmonėms, kuriems jų reikia. Kiekvienas bendruomenės narys turi teisę kreiptis dėl paslaugų teikimo ir poreikio paslaugoms įvertinimo.
- Adekvatumo. Turi būti teikiamos tokios socialinių paslaugų rūšys, kokios labiausiai atitinka socialinių paslaugų gavėjo poreikius. Teikiant socialines paslaugas, turi būti užtikrinamas paslaugų tęstinumas.
- Pokyčių žmoguje skatinimo. Teikiamos paslaugos turi skatinti žmogaus norą rūpintis savimi, aktyvinti savipagalbą.

Socialinių paslaugų įstaigų steigėjas gali būti valstybė, savivaldybės ar NVO, religinės bendruomenės. Jų steigiamos socialinių paslaugų įstaigos gali turėti skirtingą juridinį statusą: biudžetinės arba viešosios įstaigos. Dauguma socialinių paslaugų įstaigų Lietuvoje turi biudžetinės įstaigos statusą, jų steigėjas yra valstybė (apskritis) arba savivaldybė. Valstybės socialinių paslaugų įstaigos Lietuvoje dabar sudaro dar gana nedidelę dalį viso socialinio paslaugų įstaigų tinklo.

Bendrasias socialines paslaugas, socialinę priežiūrą teikia tos socialinių paslaugų įstaigos, kurių veiklos sritis yra socialinių paslaugų teikimas ir kurių teikiamos socialinės paslaugos atitinka teisės aktų reglamentuotus bendrosioms socialinėms paslaugoms, socialinei priežiūrai keliamus reikalavimus. Socialinę globą teikia tos socialinės globos įstaigos, kurių veiklos sritis yra socialinių paslaugų teikimas, o jų teikiama socialinė globa atitinka socialinės globos normas [19].

Socialinių paslaugų organizatoriai yra apskritys ir savivaldybės. Kiekviena ši valdymo institucija socialinių paslaugų srityje turi savo funkcijas, kurias apibrėžia įstatymai. Lietuvoje šias funkcijas apibrėžia Socialinės paramos koncepcija, Socialinių paslaugų įstatymas, Vietos savivaldos įstatymas, Apskričių valdymo įstatymas. Dabar daugumoje Europos valstybių pripažįstamas paslaugų administravimo decentralizavimo principas – organizuojant socialines paslaugas kuo daugiau funkcijų turi būti atiduota vietos savivaldai. Savivaldybė yra pagrindinė institucija, kurianti ir garantuojanti bendruomenės socialines paslaugas savo nariams.

Aplinkybė, kad socialinės paslaugos yra skirtos asmenims, kurie negali patys savimi pasirūpinti, lemia, jog šios paslaugos turi būti teikiamos pagal poreikius, netgi jei klientas negali už jas susimokėti. Socialinės paslaugos yra valstybės subsidijuojamos, jas turi gauti kiekvienas, jeigu yra pagrįstas poreikis. Kliento mokėjimo galimybės gali užtikrinti tik papildomų arba aukštesnių negu minimalūs standartai paslaugų gavimą. Svarbiausia yra asmens problemos sprendimas naudojant socialines paslaugas, o paslaugų mokėjimas tampa antraeilium klausimu.

Nustatant klientų mokėjimo už paslaugas dydį, būtina atsižvelgti ne tik į jų pajamas, bet ir į kitus šaltinius: pensiją, santaupas, vertybinius popierius, nekilnojamąjį turtą, šeimos pajamas. Lietuvos civilinis kodeksas [18] numato, jog šeimos nariai yra teisiškai atsakingi už artimo giminaičio globą. Tam tikras socialines grupes, kurių pajamos žinomos kaip labai mažos, tikslinga iš anksto atleisti nuo mokesčių.

Klientų įmokos turi būti pervedamos į valstybės ar savivaldybių biudžetą tam, kad nebūtų finansinio suinteresuotumo diskriminuoti nepajėgiančių mokėti klientų. Socialinių paslaugų teikėjai neturi turėti teisės perimti klientų turto. Turtas gali būti parduotas kliento norima tvarka arba dalyvaujant antstoliams, arba panaudotas kaip savivaldybių socialinių būtų fondas. Kliento interesams turi atstovauti savivaldybės socialinis darbuotojas.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime „Dėl apmokėjimo už socialines paslaugas principų ir tvarkos“ [8] numatytos socialinių paslaugų apmokėjimo organizavimo savivaldybėse gairės. Šio nutarimo nuostatos:

- už socialines paslaugas jų gavėjas turi mokėti;
- mokestis neimamas už informacijos teikimą ir konsultavimą;
- nustatant mokesčio už socialines paslaugas dydį reikia atsižvelgti į paslaugų gavėjo ir jo šeimos pajamas, sveikatos būklę, paslaugos rūšį.

Taigi socialinės paslaugos jų gavėjui gali būti mokamos, iš dalies mokamos ir nemokamos.

Socialinių paslaugų įstaigų veikla turi savo specifiką, kuri priklauso nuo kliento poreikių ir jiems teikiamos pagalbos pobūdžio. Šių įstaigų veiklos ypatumus pirmiausia lemia socialinių paslaugų teikimo principai. Tačiau, pasak L. Žalimienės, Lietuvoje kol kas dar nėra Socialinių paslaugų įstaigų veikos įstatymo [31, p. 43]. Dalinį šių įstaigų veikos reglamentavimą atlieka patvirtinti tipiniai kai kurių socialinių paslaugų įstaigų nuostatai ar kiti reikalavimai. Pvz., Valstybinių senelių globos namų nuostatai, Nevyriausybinių senelių globos ir vaikų globos namų nuostatai, Reikalavimai stacionarioms globos įstaigoms ir kt.

1.3. Senyvo amžiaus žmonių stacionarios globos samprata

Stacionarios globos įstaigos - tai socialinės globos įstaigos, kurių paskirtis yra tenkinti įvairių asmenų ir socialinių žmonių grupių gyvybinius poreikius ir spręsti iškylančias socialines problemas, organizuojant reikalingų paslaugų teikimą ir užtikrinant įstaigų gyventojams nuolatinę priežiūrą ir saugią aplinką, kai klientas dėl savo būklės, situacijos negali gyventi savo namuose arba neturi savo namų.

Stacionarios globos įstaigos paskirtis - sudaryti žmogaus orumą nežeminančias sąlygas ir užtikrinti globos reikalingiems žmonėms kiek įmanoma kokybišką gyvenimą, skatinti jų sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje [13].

Stacionarios globos paslaugos teikiamos:

- globos namuose,
- pensionatuose,
- specializuotuose globos ir slaugos namuose ar skyriuose,
- specialiuose globos namuose,
- savarankiško gyvenimo namuose, skirtuose senų žmonių ilgesniam ar nuolatiniam gyvenimui, kai jie patys nebegali savimi pasirūpinti ir jiems reikalinga nuolatinė globa ir slauga. [24, p. 23]

1 lentelė. Globos įstaigos seniems žmonėms

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Globos įstaigos seniems žmonėms	93	94	94	94	95	97
jose gyventojų	4348	4545	4737	4761	4780	4927
Apskričių globos namai	8	8	8	7	7	8
juose gyventojų	1743	1760	1790	1636	1627	1764
Kitos globos įstaigos ¹	3	3	3	3	3	2
jose gyventojų	265	313	320	333	326	200
Savivaldybių globos namai	52	52	53	54	55	55
juose gyventojų	1774	1785	1955	2069	2089	2158
Nevyriausybės globos įstaigos	30	30	30	30	30	32
jose gyventojų	566	583	672	723	738	805

¹ Iki 2005 m. - Veisiejų pensionatas, globos namai „Tremtinių namai“, Gerontologijos ir reabilitacijos centras. Nuo 2005 m. - Veisiejų pensionatas priskirtas prie apskričių globos namų.

Vyresnio amžiaus žmonės, kurie sudaro apie penktadalį mūsų visuomenės, – viena iš gausiausių socialinių paslaugų vartotojų grupių. Vyresniems kaip 75 metų gyventojams socialinės paslaugos reikalingos ypač dažnai. Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis, stacionarios globos paslaugos vyresnio amžiaus žmonėms 2005 metais teiktos 97 įvairaus tipo (valstybiniuose, savivaldybių, parapijos) senelių namuose. Per 1995–2005 metus jų pagausėjo daugiau kaip 40 procentų, daugiausia dėl savivaldybių ir nevyriausybinių organizacijų paslaugų plėtros. Gaunančiųjų paslaugas pagalbos namuose skaičius per 1995–2005 metus palaipsniui didėjo. 2005 metų pabaigoje senelių namuose gyveno 5117 60 metų ir vyresni asmenys. Kaip matome 1 lentelėje, šis gyventojų skaičius viršijo įstaigose esančių vietų skaičių.

Dažnai vyresnio amžiaus žmonės pageidauja apsigyventi senelių globos namuose dėl sunkios materialinės būklės, negalios, vienišumo. Be to, ne visada tiksliai nustatomas paslaugų poreikis, o savivaldybės dar ne visada ieško galimybių teikti stacionariai globai alternatyvias socialines paslaugas. Taigi socialinių paslaugų pagal klientų skaičių struktūra (santykis tarp stacionarių ir kitų paslaugų gavėjų) Lietuvoje neracionali, kadangi per daug (apie 47%) stacionarių paslaugų gavėjų ir šioms paslaugoms sunaudojama apie 90% visoms paslaugoms skirtų lėšų [10].

Visų socialinių paslaugų įstaigų veiklos tikslas yra klientų socialinė rehabilitacija ir integracija į visuomenę. Įstaigos klientų poreikiai bei tikslai lemia jos teikiamų paslaugų apimtį ir struktūrą. Socialinių paslaugų kataloge [25] skiriamos dvi teikiamų paslaugų grupės:

- Pagrindinės (bazinės) paslaugos, kurios yra būtinos pagal atliktą asmens poreikių įvertinimą. Jei išteklių yra riboti, jos gali būti apibrėžiamos kaip gyvybiškai būtinos, t.y. tenkina bent jau minimalius poreikius. Bazinės paslaugos gyventojui teikiamos kompleksiškai, jos turi atitikti stacionarioms globos įstaigoms keliamus minimalius ir bendruosius reikalavimus. Bazinių paslaugų komplekto sąrašą, atitinkantį esamą globos namų situaciją, tvirtina steigėjas, suderinęs su globos įstaigos administracija.
- Papildomos paslaugos, kurios pagerina gyvenimo kokybę globos namuose arba sudaro visapusiškos socialinės integracijos prielaidas. Jos teikiamos globos namų gyventojui pageidaujant, siekiant patenkinti jo individualius poreikius. Tai yra papildomai gyventojui apmokamos paslaugos. Papildomų paslaugų sąrašai sudaromi kiekvienuose senų žmonių globos namuose, atsižvelgiant į realią globos namų situaciją ir esamas galimybes. Pagrindinės ir papildomos paslaugos sudaro socialinių paslaugų įstaigos paslaugų krepšelį.

[Įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų turinys [25]:

1. Būsto suteikimo ir maitinimo paslaugos;

2. Socialinio darbo paslaugos. Jų turinį sudaro metodinio tarpininkavimo plačiuoju požiūriu veikla, sprendžiant kliento problemas. Pagrindinės socialinių darbuotojų teikiamos paslaugos yra: bendravimo; tarpininkavimo; mokymo, ugdymo; informavimo; konsultavimo; integracijos, reabilitacijos; koordinavimo; paramos organizavimo;
3. Buitinės paslaugos. Įstaigos administracija turi užtikrinti klientams reikalingas buitines paslaugas pagal jų poreikius ir įstaigos pobūdį. Socialinių paslaugų įstaigose keliamas reikalavimas – kuo labiau pagal individualias galimybes įtraukti pačius klientus į šių paslaugų teikimą;
4. Asmens sveikatos priežiūros ir slaugos paslaugos: gydymas, slauga, medicininė reabilitacija. Šios paslaugos nebūtinai turi būti teikiamos pačioje socialinių paslaugų įstaigoje. Stiprinant stacionarių paslaugų klientų integraciją į vietos bendruomenę, šias paslaugas klientai gali gauti bendruomenės sveikatos apsaugos įstaigose kaip ir visi kiti bendruomenės gyventojai. Senelių globos namuose, kuriuose daugelis gyventojų yra slaugomi, gydymo ar slaugos paslaugos neabejotinai bus teikiamos vietoje;
5. Asmens higienos paslaugos;
6. Užimtumo paslaugos. Jos turi būti teikiamos visose socialinių paslaugų įstaigose. Jos skirtos pagerinti kliento gyvenimo kokybę per darbo veiklą, užimtumą. Jomis siekiama ugdyti kliento apsitarnavimo įgūdžius, gebėjimus, išlaikyti klientų fizinį aktyvumą;
7. Kultūros, laisvalaikio paslaugos. Šios veikos pobūdis: saviveiklos organizavimas, koncertai, paskaitos, susitikimai, kino filmai, parodos, religinės šventės, išvykos, gimtadieniai, valstybinės šventės ir kt.;
8. Kitos socialinė paslaugos: religinių apeigų organizavimo, sporto, bendrojo švietimo, ugdymo, mokymo ir auklėjimo paslaugos.

Socialinių paslaugų įstaigų personalą sudaro vadovų, specialistų, tarnautojų ir darbuotojų kolektyvas tiesiogiai dirbti su klientais ir atlikti bendrą aptarnavimo darbą. Pirminio (tiesiogiai su klientais dirbančio) ir antrinio (netiesiogiai su klientais dirbančio) personalo skaičiaus santykis rodo socialinių paslaugos įstaigos veikos kokybę – kiek ši įstaiga orientuota į kliento poreikių tenkinimą. Stacionarios globos įstaigose pirminio ir antrinio personalo skaičiaus santykis vertinamas kaip pakankamai geras 70:30 [31, p. 48].

1.3.1. Senų ir pagyvenusių žmonių ypatumai ir stacionarių socialinių paslaugų poreikis

Senėjimas suprantamas kaip biologinių funkcijų kaitos procesas, psichologinis procesas ir socialinis procesas, apimantis įvairias netektis, pereinamuosius laikotarpius ir resursus [22, p.

264]. Senas amžius yra unikalus gyvenimo eigos etapas, turintis savo funkcijas, resursus ir krizes.

Gyventojų senėjimas apibūdinamas senyvo amžiaus žmonių dalies bendrame gyventojų skaičiuje didėjimu. Pagrindiniai gyventojų senatvės lygio rodikliai yra šie:

1. Senatvės lygis – senų žmonių skaičiaus ir visų gyventojų skaičiaus santykis;
2. Gyventojų vidutinis amžius – amžiaus riba, skirianti visus gyventojus į dvi skaičiumi vienodas jaunesnių ir vyresnių gyventojų grupes;
3. Gyventojų amžiaus - lyties piramidė;
4. Senatvės indeksas – senų ir jaunų gyventojų skaičiaus santykis [22, p. 45].

Norint sužinoti gyventojų senėjimo tempus, pakanka atlikti bet kurio iš minėtų senatvės lygio rodiklių matavimus mažiausia dviejuose skirtinguose laiko taškuose arba palyginti senyvo amžiaus gyventojų skaičiaus ir visų gyventojų skaičiaus prieaugį per tam tikrą laikotarpį.

Palyginus Lietuvos ir pasaulio šalių rodiklius, galima teigti, jog Lietuvos gyventojų senatvės lygis artimiausias labiau išsiplėtojusių šalių rodikliui ir geriausiai atitinka Rytų Europos šalių standartą [22, p. 47]. Didėjant pagyvenusio ir ypač labai senyvo amžiaus žmonių lyginamajam svoriui, didėja ir socialinių paslaugų poreikis.

Pagyvenusių, senyvo amžiaus žmonių socialinė grupė sutapatinama su senatvės pensijos amžiaus žmonių grupe. Visuomenės senėjimo procesas sukelia daug ekonominių, socialinių, psichologinių problemų. Be ekonominių sunkumų, senyvo amžiaus žmonės susiduria su psichologinėmis problemomis, susijusiomis su prisitaikymu prie naujo gyvenimo tarpsnio, kai atsiranda daug laisvo laiko, sumažėja finansinės galimybės, mažėja bendravimo partnerių, retėja susitikimai su pažįstamais, bendradarbiais. Atsiranda dirbtinis pagyvenusių žmonių izoliavimas nuo aktyvios visuomenės dalies, kuris sukelia daug psichologinių problemų. Pagirtinos visos socialinės iniciatyvos, leidžiančios senyviems žmonėms ne tik palaikyti savo fizinę bei intelektualinę būklę, ugdant žmoniškuosius santykius, bet ir būti naudingiems, pasitarnaujant kitiems gebėjimais, patirtimi.

Gyvenimo kokybė vyresniame amžiuje priklauso nuo to, kokie socialiniai santykiai ir vertybės vyrauja visuomenėje, kiek joje vertinamas pagyvenęs asmuo, kaip jis gali šioje visuomenėje bei platesniame kontekste funkcionuoti ir nuo paties žmogaus požiūrio į senatvę [22, p. 273].

Mūsų visuomenėje labiau paplitę neigiami stereotipai apie pagyvenusius žmones. Senatvė dažnai asocijuojasi su daugeliu neigiamų įvaizdžių. Priežastys – senatvės baimė bei neigiamas požiūris į senatvę ir senus žmones. Vienose visuomenėse senas amžius asocijuojamas su patirtimi ir išmintimi, kitose susiduriama su visiškai priešinga nuostata. Dauguma mano, jog seni žmonės yra bejėgiai, negražūs, sutrikusios psichikos, nenaudingi, nuskurdę ir prislėgti.

Patiems pagyvenusiems žmonėms būtų lengviau prisitaikyti prie savo amžiaus pokyčių, jei visuomenė pakankamai žinotų apie seno žmogaus socialinės ir psichologinės adaptacijos galimybes, senėjimo specifiką bei įtraukimą į visuomeninę veiklą.

Skaudžiausia pagyvenusiems žmonėms – tai žmogiškųjų santykių trūkumas. Juos kankina ne tik atskyrimas, bet ir apleidimas, vienatvė bei izoliacija. Siaurėjant asmeniniams ir socialiniams ryšiams, stinga informacijos bei stimulų. Senstant, silpnėjant ryšiams su bendraamžiais, prastėjant sveikatai, mažėja socialinės veiklos galimybių. Negalėdami pakeisti savo situacijos, seni žmonės išgyvena bejėgiškumo jausmą ir nebesijaučia esą visuomenės nariai.

Senėjimo procesą dažnai lydi depresijos. Prie jų gali prisidėti ir kitos problemos, gresiančios normaliam fiziniam bei psichiniam funkcionavimui: bloga mityba, piktnaudžiavimas alkoholiu, bandymai nusižudyti. Artimo žmogaus mirtis, ypač sutuoktinio, sukelia didžiulį stresą. Seni žmonės susiduria ir su socialinėmis problemomis. Dėl vienišumo ir izoliacijos nukenčia jų socialinės galimybės. Bendravimo trūkumas gali sukelti rimtas psichines problemas. Neturintys užsiėmimo patiria tuštumo ir nereikalingumo jausmą. Vėlyvame amžiuje daugelis dalykų daro stiprų emocinį poveikį, todėl jiems reikia pagalbos įveikiant žemą savęs vertinimą, nusivylimą, stresą ir pan. Efektyvus laisvalaikio planavimas padeda perimti naują ir teikiantį pasitenkinimo vaidmenį.

Senatvėje ryškios asmenybės savybės tampa dar akivaizdesnės ir net įtakoja senėjimo stilių. Todėl rūpinantis senais, reikėtų taikyti labai individualizuotas formas, nesiribojančias vien globa. Parama turėtų būti orientuota į tai, kad senatvėje fizinės ir kognityvinės senų žmonių funkcijos akivaizdžiai silpsta, tačiau pakitimų mastas ir pasireiškimo sritys labai skiriasi. Senstant paprastai tęsiama įprastinė veikla, todėl stengiantis padėti įgyti naujų įgūdžių naujai veiklai atlikti, vertėtų nepamiršti paties žmogaus norų ir pasirinkimo.

Vis dažniau kreipiamasi į institucinę globos sistemą, prašant pagalbos ir priežiūros pagyvenusiems asmenims, kurie nebegali savimi pasirūpinti, neturi šeimos ar pakankamų finansinių išteklių. Visuomenė, suvokianti savo pareigas pagyvenusiems žmonėms, prisidėjusiems prie dabarties kūrimo, turi steigti tokias institucijas ir teikti tokias paslaugas, kurios atitiktų tikruosius poreikius. Kuri tik įmanoma, pagyvenusiems žmonėms turi būti suteikta galimybė likti savo aplinkoje, pagelbstint jiems namuose, siūlant dienos slaugą, dienos centrus ir pan. Kadangi senelių namai suteikia gyvenamąją vietą pagyvenusiems žmonėms, priverstiems palikti savo namus, iš jų vis labiau reikalaujama gerbti kiekvieno individo autonomiją ir asmeniškumą, suteikti galimybę užsiimti patinkančia veikla, garantuoti senatvėje reikalingą slaugą ir priežiūrą, o gyvenamosiose patalpose sukurti kiek įmanoma šeimyniškesnę atmosferą.

Ilgalaikė globa reikalinga įvairaus amžiaus žmonėms, tačiau dauguma jų – vyresnio nei 65 -erių metų amžiaus. Vyresniems nei 75 -erių metų amžiaus pagyvenusiems žmonėms

ilgalaikė globa ypač aktuali, nes jei nebegali savarankiškai atlikti daugelio kasdieninio gyvenimo funkcijų. Ilgalaikės globos paslaugos suprantamos kaip reabilitacinės, medicininės ir palaikomosios paslaugos turintiems funkcinių sutrikimų ar sergantiems chroniškais ligomis [22, p. 254]. Kadangi visuomenė senėja, o gyvenimo trukmė ilgėja, galima spėti, kad ilgalaikės globos bei slaugos poreikis ateityje labai išaugs.

Daugelis vienišų senų žmonių pageidauja apsigyventi stacionariuose globos namuose dėl sunkios materialinės padėties. Kita vertus ir paslaugų organizatoriai dažnai neanalizuoja visų galimybių padėti senam žmogui ir neieško optimalių sprendimo variantų. Lengviau tokį asmenį perkelti į stacionarią globos įstaigą, negu galvoti apie jo kompleksinio aptarnavimo organizavimą. Akivaizdu, kad reikalingas stacionarių socialinių paslaugų seniems žmonėms plėtimas [1, p. 53].

1.3.2. Poreikio stacionariai globai nustatymas

Kadangi galimybės bei materialiniai žmonių ištekliai plėtoti paslaugas yra visada daugiau ar mažiau riboti, kyla prioritetų išskyrimo plėtojant socialinių paslaugų tinklą klausimas. Išskiriant konkrečius prioritetus svarbus socialinės politikos, visuomenės nuomonės bei subjektyvūs veiksniai. Prioritetinis socialinių paslaugų tipas šiuolaikinėje visuomenėje yra nestacionarios (bendruomeninės) paslaugos ir jų plėtojimas. Įgyvendinant šį prioritetą, plėtojant paslaugų tinklą laikomasi principo – „teikiant bendruomenines paslaugas, mažėja stacionarių paslaugų poreikis“ [31, p. 31].

Socialinių paslaugų poreikių įvertinimas yra pirmas žingsnis organizuojant ir teikiant paslaugas, kuris labai svarbus paslaugų teikimo sėkmei. Socialinių paslaugų poreikio vertinimas – „tai asmens, bendruomenės paslaugų poreikių identifikavimas bei jų dydžio nustatymas konkrečioje teritorijoje“ [31, p. 65].

Poreikio vertinimo reikšmingumas grindžiamas tokiais argumentais:

1. poreikio vertinimas užtikrina, kad paslaugos bus suteiktos tiems, kuriems labiausiai jų reikia,
2. garantuojama klientui tinkamus paslaugų teikėjus ir adekvačias jo būklei paslaugas,
3. objektyvus poreikio vertinimas užtikrina racionalų išteklių paskirstymą,
4. išsamus ir daugiapusis vertinimas svarbus sėkmingai socialinei reabilitacijai ir integracijai [ten pat].

Asmens savarankiškumo vertinimui dažniausiai naudojamos iš sveikatos apsaugos sistemos perimtos negalios lygio nustatymo metodikos. Tačiau fizinį asmens savarankiškumą ribojančios charakteristikos yra tik vienas iš pagrindinių kriterijų, skiriant socialines paslaugas.

Vertinant poreikį, turi būti įvertinama visa kliento aplinka: būstas, šeima, artimieji, kaimynystės ryšiai ir pan. asmens savarankiškumo vertinimas rodo, kiek klientas yra savarankiškas ir kiek priklausomas nuo kitų pagalbos: kasdieniniame gyvenime ir buityje, darbe, visuomenėje. Remiantis šiuo įvertinimu, sprendžiama, ar asmuo pajėgus užsitikrinti ir išlaikyti priimtina gyvenimo kokybę. Asmens savarankiškumas dažniausiai apibrėžiamas pagal tokius kriterijus: jutimai (rega, klausa, skausmas), bendravimas, asmeninė priežiūra, namų ruoša, psichikos būklė, užimtumas ir mokymas, socialinė integracija.

Pasak L. Žalimienės [31, p. 72], poreikiams įvertinti galima taikyti ir Maslow asmens poreikių hierarchijos sampratą. Skiriami poreikiai: aukščiausi (saviraiškos, savirealizacijos; pasiekimų; priklausomybės ir meilės), žemesnieji (saugumo, fiziologiniai). Socialinių paslaugų sistema gali užtikrinti ne tik žemesnių poreikių tenkinimą, bet priklausomai nuo daugelio aplinkybių, pirmiausiai - nuo turimų išteklių, ir aukščiausiųjų poreikių tenkinimą.

Socialinių paslaugų poreikio vertinimas turi remtis aiškiai apibrėžtais kriterijais:

- Bendrais - tinkami visoms paslaugų rūšims;
- Specialiais: tam tikroms paslaugų rūšims (stacionarios, dienos globos, laikino apgyvendinimo ir kt.); gavėjų grupėms (vaikams, pagyvenusiems žmonėms ir kt.); regionams (kaimui, miestui) [31, p. 66].

Įvertinus ekonomines, socialines, psichologines aplinkybes, sprendimas pasiūlyti stacionarias paslaugas gali būti priimtas tik atikus visapusišką kliento poreikių vertinimą, nustatčius savarankiškumo lygį ir konstatavus, kad:

- bendruomeninės paslaugos bus neveiksmingos ar nepakankamos;
- ekonominės - finansinės sąnaudos teikiant nestacionarias paslaugas atskiru atveju bus ypač didelės [31, p. 32].

Pagrindiniai asmens socialinių paslaugų poreikio nustatymo principai yra šie [9]:

1. Tikslingumas. Asmens socialinių paslaugų poreikis nustatomas, siekiant išsiaiškinti, kokie yra asmens poreikiai ir kokios socialinės paslaugos yra reikalingos, kad šie poreikiai būtų patenkinti bei skatintų aktyvią jų savipagalbą bei stiprintų gebėjimus patiems sprendžiant iškylančias problemas;

2. Tinkamumas. Asmeniui turi būti teikiamos tokios socialinės paslaugos, kurios labiausiai atitinka įvertintus jo poreikius ir interesus;

3. Socialinis teisingumas. Asmens poreikio socialinėms paslaugoms nustatymas neturi būti siejamas su asmens galimybėmis mokėti už socialines paslaugas;

4. Kompleksiškumas. Socialinių paslaugų poreikis asmeniui nustatomas kompleksiškai, įvertinant šeimos galimybes rūpintis asmeniu ir derinant socialines paslaugas su

piniginės socialinės paramos bei kitomis socialinės apsaugos formomis, sveikatos priežiūros, švietimo sistemos paslaugomis;

5. Bendradarbiavimas. Siekdami kvalifikuotai, išsamiai ir tiksliai nustatyti socialinių paslaugų poreikį asmeniui, savivaldybės, socialinių paslaugų įstaigos socialiniai darbuotojai turi bendradarbiauti su asmens artimais giminaičiais, asociacijomis, bendruomene, religinėmis bendruomenėmis ar bendrijomis, atstovaujančiomis šių asmenų interesams, kitomis suinteresuotomis institucijomis;

6. Atsakomybė. Socialinių paslaugų poreikį asmeniui nustatantis socialinis darbuotojas asmeniškai atsako už socialinių paslaugų poreikio asmeniui nustatymo pagrįstumą.

Tais atvejais, kai savivaldybių finansinės galimybės yra mažesnės už įvertintus paslaugų poreikius, išskiriamos prioritetingos paslaugos arba prioritetingos klientų grupės. Savivaldybės lygmeniu socialinių paslaugų poreikio nustatymas yra labai svarbi efektyvios socialinių paslaugų sistemos plėtros sąlyga.

2. STACIONARIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS SAMPRATA

2.1. Kokybės vertinimo samprata

Nacionalinėje gyventojų senėjimo pasekmių įveikimo strategijoje buvo patvirtintas tikslas - „sukurti ir įtvirtinti lygių galimybių visų kartų žmonėms visuomenę, vadovaujantis aktyvaus senėjimo principu, sudaryti tokias sąlygas, kad dabar ir ateityje vyresnio amžiaus žmonės galėtų gyventi visavertį asmeninį, visuomeninį, profesinį ir kultūrinį gyvenimą, kad jų patirtis būtų vertinama ir naudojama, o jie patys gerbiami ir tikri dėl savo ateities“ [10]. Strategijoje įtvirtintos nuostatos, kad vyresnio amžiaus žmonėms turi būti prieinamos pakankamai geros kokybės socialinės paslaugos, keliamas uždavinys sukurti minimalių reikalavimų socialinėms paslaugoms sistemą, socialinių paslaugų kokybės vertinimo ir kontrolės mechanizmą.

Kokybė suprantama kaip produkto ar paslaugos savybių ir požymių visuma, susijusi su jų atitikimu tam tikriems reikalavimams [31, p. 85]. Socialinių paslaugų kokybės klausimas tapo ypač aktualus XX a. paskutiniajame dešimtmetyje.

Kokybė pagal G. Baecker apibrėžiama trimis būdais:

- struktūrinė kokybė – pagrindinės sąlygos, pagal kurias teikiama paslauga – pvz. vieta, priemonės, personalas;
- proceso kokybė reiškia į asmenis orientuotų paslaugų teikimo būdus ir apimtį – atvejo anamnezė, pagalbos planavimas, paramos proceso dokumentacijos vedimas;
- rezultato kokybė reiškia laipsnį, kuriuo pasiekiamas paslaugos tikslas atsižvelgiant į paslaugos teikėjo ir paslaugos gavėjo pasitenkinimą [31, p. 86].

Analizuojant kokybės sampratą, galima apibrėžti visuotinės kokybės vadybos pagrindinius principus [28, p. 8]:

- vartotojų poreikių tenkinimas - organizacijos ilgalaikės sėkmės pagrindas. Norint tai pasiekti, reikia sugebėti greitai reaguoti į kintančius vartotojų poreikius ir koncentruoti ribotus išteklius veiklose, kurios juos tenkintų. Orientacija į vartotoją apima:
 - vartotojų lūkesčių išsiaiškinimą,
 - jų paskleidimą organizacijoje siekiamų tikslų pavidalu,
 - garantiją, kad tie tikslai visada bus pasiekiami,
 - kontaktų su vartotojais palaikymą,
 - supratimą, kad vartotojų lūkesčiai nebūna statiški.
- nuolatinis veiklos tobulinimas - nuolatinis procesų stebėjimas ir nepaliaujamas jų gerinimas, siekiant teikti kokybiškas paslaugas. Paslauga – tai organizacijose vykstančių

procesų rezultatas, kuris yra nuo daugelio veiksnių priklausomas kintamasis, taigi kokybė – kiekvieno veiklos žingsnio ar proceso, kuriame yra galimybė išvengti klaidų ir nuostolių, rezultatas, todėl kiekvienas darbuotojas šiame procese turi dalyvauti, tobulinti ir atsakyti už savo darbą.

- visuotinis dalyvavimas - kiekvienas organizacijos narys turi būti efektyviai įtrauktas į vartotojų patenkinimo ir nuolatinio tobulinimo veiklą. Visuotinis dalyvavimas pagrįstas vadovybės noru ir pasiryžimu, vizijos sukūrimu, skatinimu bei kompensavimu, komandiniu darbu, darbuotojų mokymu. Dėmesys darbuotojams turėtų apimti ne tik jų skatinimą ar darbų turinio praturtinimą, bet ir „besimokančios organizacijos“ kūrimą, kurioje visi turėtų noro, sugebėjimų, priemonių ir galimybių nuolat prisidėti prie teikiamų paslaugų kokybės gerinimo. Kiekvienas darbuotojas turi suprasti, kad veiklos kokybės gerinimas yra labai svarbus procesas, naudingas ne tik organizacijai, bet ir jam pačiam, visuomenei.

Viena iš priemonių tobulinti socialinių paslaugų organizavimą yra socialinių paslaugų vertinimas. Vertinant, kokie yra socialinių paslaugų teikimo procesai ir rezultatai, užtikrinama socialinėms paslaugoms skiriamų lėšų panaudojimo kontrolė, nustatomi ataskaitos taškai tobulinant socialinių paslaugų kokybę. Socialines paslaugas administruojančiose valdžios institucijose, šias paslaugas teikiančiose įstaigose diegiamos veiklos vertinimo sistemos, kurios užtikrina, kad būtų gaunama, vertinama ir tinkamai naudojama informacija apie socialinių paslaugų įstaigose teikiamas socialines paslaugas [26, p. 7].

Kokybiškų paslaugų samprata apima ne tik technologinius ar techninius dalykus, tokius kaip pakankamas maitinimas ar geros buitinės sąlygos, bet ir gyvenimo kokybės dimensijas, tokias kaip žmogaus orumas, teisės, privatumo užtikrinimas ir pan.

Pasak L. Žalimienės [31, p. 87], paslaugų kokybė turi būti vertinama dviem aspektais:

- paslaugos, kaip tam tikros technologijos kokybė, t.y. koks personalas teikia, kokiomis sąlygomis, aplinkoje, kokia naudojama technika, metodai ir t. t.,
- subjektyvus kokybės pojūtis - kaip tą paslaugą vertina klientas. Paslaugų kokybė be paties gavėjo nereiškia, kad teikiama kokybiška paslauga. Todėl, vertinant socialinių paslaugų kokybę, reikia remtis paslaugų gavėjo, kaip vartotojo, piliečio ir bendruomenės nario, kokybės vertinimu.

Kiekvienas kokybės vertinimo lygmuo turi savo kokybinio vertinimo aspektus [31, p. 88]:

- Paslaugų gavėjo lygmuo. Tai subjektyvus kliento pojūtis, vertinimas, poreikių pagal numatytą planą patenkinimas;

- Socialinių paslaugų įstaigos vaidmuo. Tai įstaigos veikos organizavimas, garantuojant socialinį – ekonominį įstaigos veiklos efektyvumą;
- Savivaldybės lygmuo. Tai paslaugų savivaldybėje optimalumas, pažangios patirties taikymo skatinimas, paslaugų prieinamumo gyventojams užtikrinimas;
- Valstybės lygmuo. Tai paslaugų politikos pagrįstumas, perspektyvumas, šalies socialinių paslaugų sistemos teisinis aprūpinimas, sistemos lygis, palyginti su kitomis šalimis, kt.

Norint sukurti senų žmonių gerovę, būtina užtikrinti ne tik pakankamą pagyvenusių žmonių materialinį perbūvį, pajamų lygį, užimtumą, bet ir skatinti jų dalyvavimą visuomenės gyvenime, padėti jiems kuo ilgiau išsaugoti savarankiškumą ir nepriklausomybę. Šiame kontekste ypatingą reikšmę įgauna socialinių paslaugų pagyvenusiems asmenims garantijos, kokybiškų paslaugų užtikrinimas.

Kai kuriose stacionariose globos įstaigose gyvena labai didelis senų žmonių skaičius, todėl yra sudėtinga užtikrinti visų gyventojų poreikių patenkinimą bei teikti kokybiškas socialines paslaugas [29, p. 61]. Taigi turi būti mažinamas įstaigose gyvenančių žmonių skaičius, sudaromos geresnės gyvenimo sąlygos, labiau akcentuojama socialinė rehabilitacija bei integracija į visuomenę, efektyviau organizuojama globos įstaigų veikla ir gerinama teikiamų paslaugų kokybė.

Paslaugų kokybė gali būti vertinama kiekybiniais ir kokybiniais rodikliais [31, p. 88]:

- Pagal nustatytas ir patvirtintas paslaugų charakteristikas, standartus (rekomenduojama įstaigos personalo struktūra, aplinkos pritaikymo lygis, paslaugų teikimo principai, darbo metodai ir kt.);
- Pagal kliento vertinimus: ką jis mano apie gaunamas paslaugas, ar tai patenkina jo lūkesčius, ko jis tikėjosi ir ką gauna. Jeigu kliento savarankiškumas ne didėja, bet mažėja, paslaugos negali būti vertinamos kaip kokybiškos;
- Pagal kitų paslaugų teikėjų patirtį, lyginant teikiamas paslaugas su kitų šalių patirtimi ir pan.

Tiek paslaugų kokybės vertinimas, tiek šios kokybės užtikrinimas neįmanomas neturint paslaugų standartų sistemos. Socialinių paslaugų standartai yra viena iš paslaugų kokybės užtikrinimo sąlygų.

2.2. Stacionarių globos įstaigų seniems žmonėms teisinių dokumentų analizė

Socialinių paslaugų standartai – privalomi, pripažinti reikalavimai visoms paslaugų organizavimo ir teikimo proceso grandims, pradedant paslaugų poreikio vertinimu ir baigiant paslaugų teikimo rezultatų vertinimu [31, p. 89]. Jų tikslas – užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę. Socialinių paslaugų standartai numato kiekybinius ir kokybinius paslaugų aspektus. Socialinių paslaugų standartai gali būti:

- paslaugų kokybės standartai,
- aplinkos kokybės standartai,
- administravimo, vadybos kokybės standartai.

Pasak L. Žalimienės, standartai gali būti skirstomi ir į techninius bei gyvenimo kokybės standartus [30, p. 17]. Techniniai standartai susiję su sveikatos apsaugos ir higienos normomis, maisto racionu, personalo struktūra ir yra vertinami kiekybiniais rodikliais. Gyvenimo kokybės standartai, susiję su žmogiškuoju faktoriumi, santykių kokybe, išmatuojami pasitelkus kokybės rodiklius.

Standartai ypač svarbūs, kai kalbama apie stacionarios globos paslaugas teikiančias įstaigas, kadangi šios įstaigos - tai senyvo amžiaus žmonių namai, kuriuose jie dažniausiai praleidžia visą likusį savo gyvenimą, tad standartai gali garantuoti šio gyvenimo kokybę. Pasak L. Žalimienės, socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas – tai ne tik socialinių paslaugų vartotojų pakankamas aprūpinimas, jų saugumas, bet ir būtinybė užtikrinti bei stiprinti pagyvenusių žmonių orumą, jų teises, savarankiškumą ir nepriklausomumą kasdieniniame gyvenime [30, p. 9]. Socialinių paslaugų kataloge [25] numatomi pagrindiniai principai, kurių reikia laikytis, organizuojant stacionarios globos veiklą:

- Artimumo namų aplinkai. Globos namų gyventojams turi būti kuriamos kiek galima artimesnės namų aplinkai sąlygos;
- Privatumo. Globos namų gyventojams turi būti užtikrinama teisė į privatų gyvenimą;
- Orumo. Aplinka ir patalpos globos įstaigose turi nežeisti gyventojų orumo;
- Saviraiškos. Gyventojams turi būti sudarytos sąlygos dalyvauti globos įstaigų veikloje ir įtakoti sprendimų priėmimą;
- Savipagalbos. Globos įstaigų gyventojai turi būti skatinami pasirūpinti tiek savimi, tiek kitais įstaigos gyventojais.

Įvairiuose valdymo lygiuose organizuotos stacionarios globos reglamentavimas ir koordinavimas padėtų pasiekti socialinių paslaugų kokybės vienovę. Šiuo metu Lietuvoje

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos patvirtinti reikalavimai stacionarioms globos įstaigoms yra bene vienintelis standartas, valstybės mastu reglamentuojantis stacionarių socialinės globos įstaigų teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Tačiau šie reikalavimai apima tik kai kuriuos paslaugų teikimo aspektus ir daugiausia numato tik kiekybinius jų rodiklius.

Reikalavimuose stacionarioms globos įstaigoms [11] reglamentuojamas stacionarių socialinės globos įstaigų darbo organizavimas, personalo normatyvai, apibrėžiamos teikiamos paslaugos, gyventojų teisės bei pareigos, reikalavimai globos įstaigų pastatams ir aplinkai, priėmimas bei išvykimas iš šių įstaigų, apgyvendinamų asmenų kontingentas.

Reikalavimuose stacionarioms globos įstaigoms numatyta, jog darbuotojų skaičius ir profesinė struktūra priklauso nuo įstaigos tipo, pavaldumo, globos namų gyventojų skaičiaus, ir paslaugų poreikių struktūros [ten pat]. Kiekvienam socialinių paslaugų įstaigos tipui numatyti personalo normatyvai: kiek klientų turi aptarnauti vienas darbuotojas. Apskričių pavaldumo senų žmonių globos įstaigose personalo ir gyventojų santykis turi būti nuo 0,45 iki 0,65 etato vienam gyventojui. Kito pavaldumo (savivaldybių, nevyriausybinė organizacijų ir kitose) senų žmonių globos įstaigose personalo ir gyventojų santykis turi būti ne mažesnis kaip 0,3 etato vienam gyventojui. Tiesiogiai ir netiesiogiai su gyventojais dirbančio personalo santykis turi būti toks, kad garantuotų efektyvų globos įstaigos veikos organizavimą ir teikiamų paslaugų kokybę. Aptarnavimo normatyvas mažėja, mažėjant kliento savarankiškumo lygiui.

Personalo valdymas paslaugas teikiančioms organizacijoms yra svarbiausias veiksnys. Paslaugų organizacijų tyrimai [26, p. 55] atskleidė tiesioginį personalo valdymo ir paslaugų kokybės ryšį. Pažangūs personalo valdymo metodai padeda darbuotojams geriau teikti paslaugas ir pagerina paslaugų kokybę. Visa organizacijos vadybos filosofija turi būti nukreipta į darbuotojų individualių teigiamų savybių, sugebėjimų, dvasinių vertybių maksimalų panaudojimą ir pačių darbuotojų, ir organizacijos naudai. Darbuotojo įtraukimas į darbo organizavimo procesą, jo kūrybiškumo, iniciatyvos naudojimas teikiant paslaugas yra svarbūs paslaugų kokybės veiksniai.

Motyvacija – apsisprendimas, reiškiantis žmogaus galimybes pasirinkti darbo metodus, įtaka, pasireiškianti poveikiu darbo rezultatams [26, p. 61]. Motyvacija atsiskleidžia veiksmų bei elgesio kryptimi, nes būtent ji nukreipia veiklą. Pasak L. Jovaišos [15, p. 47], kryptis pasirenkama pagal tai, kas subjektui aktualu, prasminga, vertinga ir reikšminga, kas atitinka jo vidinę būtį ir tuo galima paaiškinti jo veiklos priežastis.

L. Žalimienė, kalbėdama apie paslaugų reglamentavimą, išskiria du požiūrius [31, p. 98]:

- Taisyklių požiūrį – reglamentuojant paslaugų teikimą, siekiama parengti kuo daugiau įstatymų, normų, kurie standartizuotų visą paslaugų teikimą;

- Paslaugų požiūrį – darbuotojas, teikdamas paslaugas turi veikti pagal tam tikrą reglamentą, tačiau jo veikla nėra ribojama griežtomis taisyklėmis. Kiekvienas darbuotojas tampa labiau asmeniškai atsakingas, nes jis gali nuspręsti, kas klientui geriausia, remdamasis savo patirtimi ir kvalifikacija.

Reikalavimuose stacionarioms globos įstaigoms numatyta, jog darbuotojai privalo turėti reikiamą išsimokslinimą, kvalifikaciją ar licenziją užimamoms pareigoms atlikti. Globos įstaigos vadovas turi sudaryti sąlygas darbuotojams tobulinti savo kvalifikaciją. Kompetencija suteikia darbuotojui pasitikėjimo tinkamai atlikti užduotį. Darbuotojai, išitraukdami į paslaugų teikimo procesą visiškai neturėdami socialinio darbo žinių, įgūdžių, kartais net šiam darbui būtinų vertybių, gali neigiamai veikti teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

To, kaip organizacija organizuoja paslaugų teikimo procesą, kokia paslaugų kokybės samprata vadovaujasi ir kaip visa tai vertina vartotojai, prieštaravimas gali sukurti problemine situaciją [26, p. 65]. To išvengti galima tik periodiškai tiriant ir lyginant ir išorinių vartotojų (klientų) pasitenkinimą paslaugomis, ir vidinių (darbuotojų) pasitenkinimą darbu.

Globos įstaigų gyventojams turi būti teikiamos šios socialinės paslaugos [11]:

- Apgyvendinimo (būsto),
- Maitinimo,
- Buitinės,
- Asmens higienos,
- Socialinio darbo,
- Bendravimo ir konsultavimo.

Globos įstaiga pagal gyventojų poreikius turi teikti slaugos paslaugas, organizuoti medikų konsultacijas bei kitas sveikatos priežiūros paslaugas, esant būtinybei gyventojus hospitalizuoti. Organizuodama sveikatos priežiūros paslaugas globos įstaiga gali naudotis sveikatos priežiūros įstaigų įvairių specializacijų gydytojų paslaugomis.

Reikalavimuose stacionarioms globos įstaigoms [ten pat] nurodomi pagrindiniai globos namuose teikiamų paslaugų reikalavimai:

- Apgyvendinimo – minimalus bendras gyvenimo bei miegamojo kambario plotas vienam globos įstaigos gyventojui, prausyklų bei tualetų įranga;
- Maitinimo – maisto racionas turi suteikti reikiamą maisto medžiagų ir energijos kiekį, patenkinantį gyventojų fiziologinius poreikius bei atitikti Sveikatos apsaugos ministerijos rekomendacijas;

- Buitinės ir asmens higienos – globos įstaiga kiekvienam gyventojui turi sudaryti sąlygas rūpintis asmens higiena, turi būti organizuojamas gyventojų drabužių bei patalynės skalbimas;
- Socialinio darbo, bendravimo ir konsultavimo – turi būti dirbamas individualus socialinis darbas su gyventoju. Individualūs gyventojų globos planai, derinami su laisvalaikio, užimtumo, sveikatos priežiūros, darbo terapijos, ugdymo ir socialinės reabilitacijos paslaugų teikėjais turi būti sudaromi globos įstaigos socialinio darbuotojo. Globos įstaiga turi padėti gyventojams tvarkyti asmeninius reikalus už įstaigos ribų, ginti jų teises ir teisėtus interesus, sudaryti sąlygas gauti reikiamą informaciją, konsultotis su įvairiais globos įstaigos bei kitų institucijų specialistais. Socialinių paslaugų pagalba turi būti siekiama maksimalios žmonių integracijos į bendruomenę.

Globos namų aplinkoje kur kas mažiau įprastinės veiklos galimybių, retesni kontaktai su išoriniu pasauliu, mažiau privatumo nei gyvenant savo namuose. Šie pokyčiai sukuria reikšmingų kliūčių vaidmenų tęstinumui ir adaptacijai [22, p. 115]. Psichologas K. Lewin ir jo kolegos nustatė, kad aplinka yra psichologiškai svarbi sritis [22, p. 232]. K. Lewin lauko teorijoje pabrėžiama, kad kiekvienas įvykis priklauso nuo individo ir jo aplinkos. Nustatyta, jog specifinių asmens poreikių ir aplinkos poveikio neatitikimas sukelia papildomą įtampą, savo ruožtu reikalaujančią naujų prisitaikymo modelių ir neigiamai veikiančią senyvo asmens gerovę. Tyrimai parodė, jog teigiamo aplinkos poveikio stoka dažniausiai sukelia neigiamą asmens reakciją. Pavyzdžiui, žmogus, kuriam būtinas kasdieninio gyvenimo privatumas, slaugos namuose, jausis labai nesaugiai ir nenorės juose pasilikti, jei sąlygos nesikeis. Tokiu atveju senyvi žmonės išgyvena itin didelę įtampą, tačiau jei situacija pasikeičia, ir slaugos namuose visiems gyventojams suteikiama didesnė fizinio privatumo galimybė, visi gyventojai būna patenkinti, nepriklausomai nuo ankstesnio privatumo lygio. Kuriant senyvo amžiaus žmonių gyvenamąją aplinką, būtina atsižvelgti į tokius aspektus, kaip gyvenamosios vietos pakeitimas, skirtumai tarp miesto ir kaimo ir pan.

Aplinkos kokybė senatvėje priklauso nuo būsto tipo. Pagrindinis aplinkos pritaikymo tikslas – asmens savarankiškumo ir orumo laidavimas, sukuriant saugią fizinę aplinką. Pagrindiniai aplinkos kokybės elementai [22, p. 233]:

- Prieinamumas - mažinant aplinkos fizines kliūtis sudaroma galimybė individui įeiti į pastatą, judėti iš vienos jo dalies į kitą, naudotis baldais ir būsto įranga. Senatvėje daugelis susiduria su judėjimo sunkumais, ypač lipdami ir leisdamiesi laiptais, be to dažni regos, klausos ir lytėjimo sutrikimai;
- Fizinis saugumas – reikalauja sukurti senėjimo eigoje judėjimo ir jutimų pokyčius atitinkančią būsto aplinką;

- Privatumas – vienas svarbiausių kokybiškos gyvenamosios aplinkos elementų, kuris dažnai ignoruojamas, ypač globos namuose;
- Teritorialumas – socialinių grupių ir individų stipriai jaučiamas nuosavos erdvės poreikis;
- Aiškumas – struktūrinė savybė, ypač svarbi proto negalios ir suvokimo sutrikimų atvejais, kai senyvas žmogus sunkiau atpažįsta savo gyvenamąją vietą, butą, kambarį, tualetą, patalpas ir pan.;
- Stimuliacija – aplinkos poveikis senyvo amžiaus žmonių pažinimo, fiziniams ir jutimo gebėjimams, padedantis išvengti depresijos ir antipatijos. Stimuliuojanti fizinė aplinka ypač svarbi mažesniuose globos namuose, kur mažiau triukšmo, patalpų, įvairių aplinkos elementų.

Socialinių paslaugų įstaigos turi būti steigiamos specialiai šiam tikslui pritaikytuose pastatuose. Patalpos turi atitikti techninius, sanitarinius, higienos, darbo saugos ir priešgaisrinės apsaugos reikalavimus. Globos įstaiga turi rūpintis gyvenimo sąlygų, kiek galima artimesnių namų aplinkai, sukūrimu [11].

Socialinės globos įstaigos turėtų įsisavinti savęs vertinimo procedūrą – tai būtų pagalbiniė išorinio vertinimo priemonė bei svarbus įrankis socialinės globos teikėjams imantis atsakomybės už teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimą. Pasak L. Žalimienės [30, p. 9], pats socialinės globos normų įgyvendinimas yra laipsniškas socialinės globos kokybės siekimas.

3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO SENŲ IR PAGYVENUSIŲ ŽMONIŲ GLOBOS NAMUOSE TYRIMAS

3.1. „Tremtinių namų“ ir „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojų ir gyventojų nuomonės tyrimas

Siekiant išanalizuoti ir įvertinti socialinių paslaugų, teikiamų senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose, kokybę, pasirinkti:

- „Tremtinių namai“ - specialios paskirties stacionari socialinės globos įstaiga, skirta gyventi neteisėtai represuotiems pensinio amžiaus Lietuvos Respublikos piliečiams (politiniams kaliniams, tremtiniams, rezistencijos dalyviams) bei jų sutuoktiniams, kurie dėl senatvės, negalios ir tam tikrų socialinių aplinkybių negali savimi pasirūpinti. „Tremtinių namai“ globos namų steigėjas yra apskrities viršininko administracija. Globos namų veiklos tikslas - tenkinti senų žmonių gyvybinius poreikius, sudaryti palankias gyvenimo sąlygas, saugoti bei ginti jų teises, skatinti sugebėjimą pasirūpinti savimi. Globos namai yra išlaikomi iš valstybės biudžeto, globos namų gyventojų mokesčių bei kitų teisėtai gautų lėšų;
- „Fabijoniškių pensionatas“ - Vilniaus miesto savivaldybės socialinės globos įstaiga, kuri suteikia prieglobstį pensinio amžiaus asmenims ir 1 bei 2 grupių invalidumo grupę turintiems žmonėms, turintiems fizinę negalią, kuriems reikalinga nuolatinė globa ir slauga, o namuose teikiamos socialinė paslaugos jau nebeefektyvios.

3.1.1. Tyrimo metodai ir jo organizavimas

Tyrimo tikslui pasiekti, buvo sudarytos anketos globos namų darbuotojams ir gyventojams:

- Anketą darbuotojams sudaro: įvadinė anketos dalis, kurioje pristatoma tyrėja bei tyrimo tikslas, rezultatų panaudojimo tvarka, pabrėžiama respondentų dalyvavimo apklausoje svarba; pagrindinė anketos dalis, kurią sudaro 10 klausimų (9 uždari ir vienas pusiau uždaras klausimas);
- Anketą gyventojams sudaro: įvadinė anketos dalis, kurioje pristatoma tyrėja bei tyrimo tikslas, rezultatų panaudojimo tvarka, pabrėžiama respondentų dalyvavimo apklausoje svarba; pagrindinė anketos dalis, kurią sudaro 8 klausimai (7 uždari ir vienas pusiau uždaras klausimas).

Anketos klausimus lydi atsakymų pildymo instrukcijos.

Apklauso duomenys buvo sugrupuoti taikant tris matavimo skalių tipus:

- Nominaliąją skalę – nustatyti objektyvius demografinius respondentų duomenis. Naudojant šią skalę, buvo nustatytas respondentų amžius, lytis ir t.t.;
- Ranginę skalę – atsakymų variantai griežtai mažėjančia tvarka;
- Intervalinę skalę – išmatuoti bei palyginti požymius, turinčius skaitmeninę išraišką: amžių, gyvenimo ir darbo trukmę globos namuose.

Atrankos aibė – kad tyrimas užtikrintų duomenų patikimumą ir reprezentatyvumą, taikyta atsitiktinė imtis, kurios sudėtis atitiko šias generalinės visumos proporcijas:

- 20 iš 20 (100%) socialines paslaugas teikiančių darbuotojų „Tremtinių namų“ globos įstaigoje bei 6 iš 7 (86%) socialines paslaugas teikiančių darbuotojų „Fabijoniškių pensionate“;
- 21 iš 80 gyventojų (26%) „Tremtinių namuose“ bei 11 gyventojų iš 46 (24%) „Fabijoniškių pensionate“.

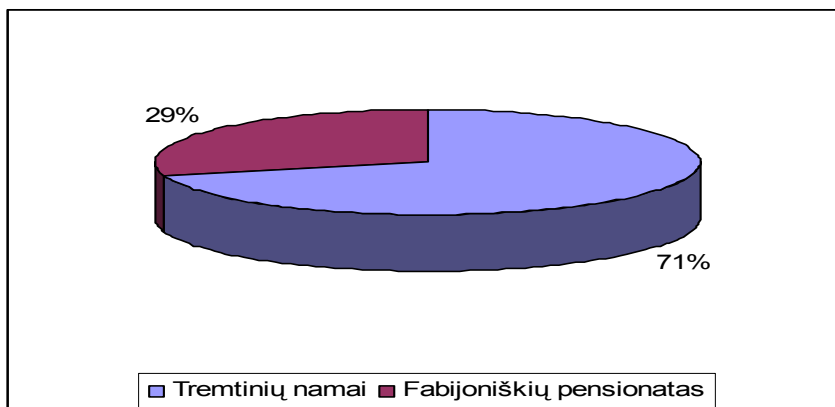
Pasiektoji tyrimo imtis – 58 respondentai.

3.2. Tyrimo rezultatai ir jų analizė

Siekiant įgyvendinti iškeltus tyrimo tikslus, surinkti apklauso duomenys buvo analizuojami naudojant matematinės statistikos metodus bei kompiuterinę programą Microsoft Office Excel 2003. Duomenys diagramose pateikti lyginamuoju principu, siekiant atskleisti panašumus ir skirtumus tarp „Tremtinių namų“ ir „Fabijoniškių pensionato“ gyventojų bei darbuotojų apklauso rezultatų.

1 pavyzdyje pavaizduotas apklaustųjų respondentų skaičius „Tremtinių namų“ ir „Fabijoniškių pensionato“ globos namuose. „Tremtinių namuose“ apklausti darbuotojai ir gyventojai sudaro 71%, o „Fabijoniškių pensionato“ – 29% visų tiriamųjų skaičiaus.

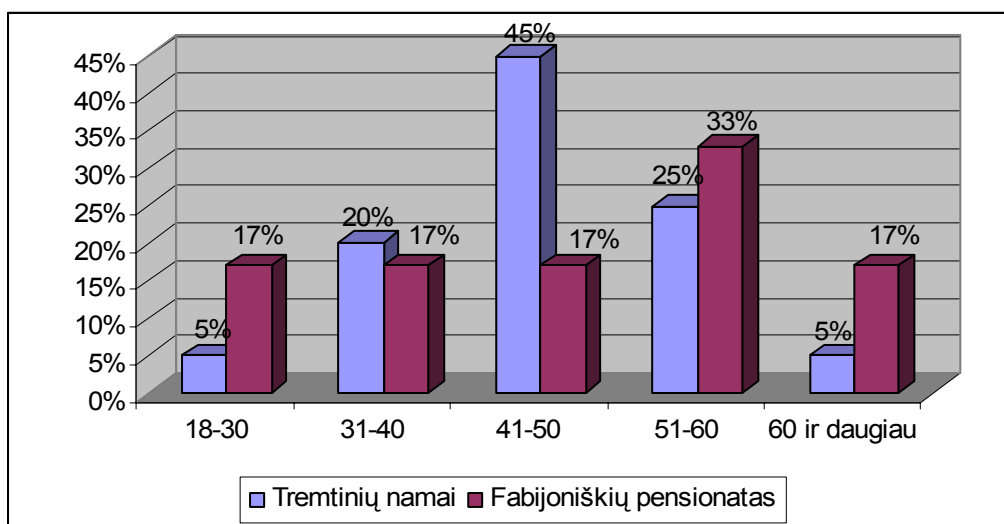
1 pav. Respondentų skaičiaus pasiskirstymas pagal globos namus



3.2.1. „Tremtinių namų“ ir „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojų nuomonės tyrimas

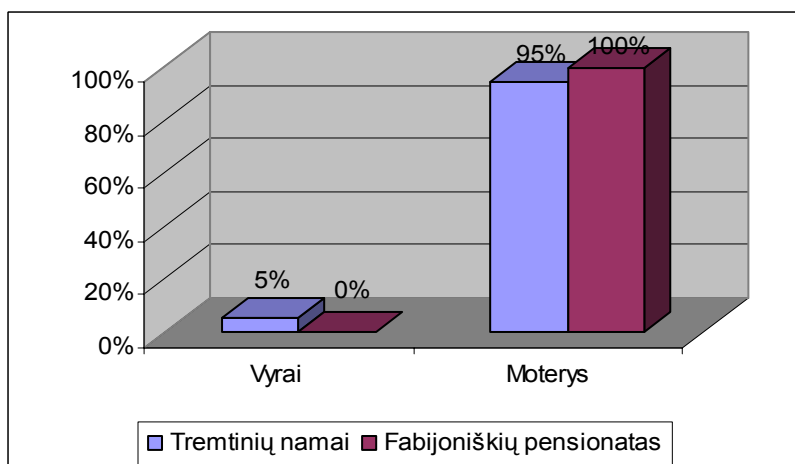
Siekiant ištirti globos namų darbuotojų požiūrį į teikiamas socialines paslaugas, buvo apklausti 20 „Tremtinių namų“ bei 6 „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojai. Jų pasiskirstymas pagal amžių pavaizduotas 2 pav. Beveik pusė (45%) „Tremtinių namų“ darbuotojų yra 41-50 metų amžiaus, kiek mažiau - 51-60 (25%) ir 31-40 (20%) metų. Mažiausiai šiuose globos namuose apklaustų respondentų sudarė 18-30 (5%) bei 60 ir daugiau (5%) amžiaus intervalus. „Fabijoniškių pensionato“ didesnės dalies (33%) darbuotojų amžius patenka į 51-60 metų intervalą, kitų (po 17%) į likusius intervalus.

2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių



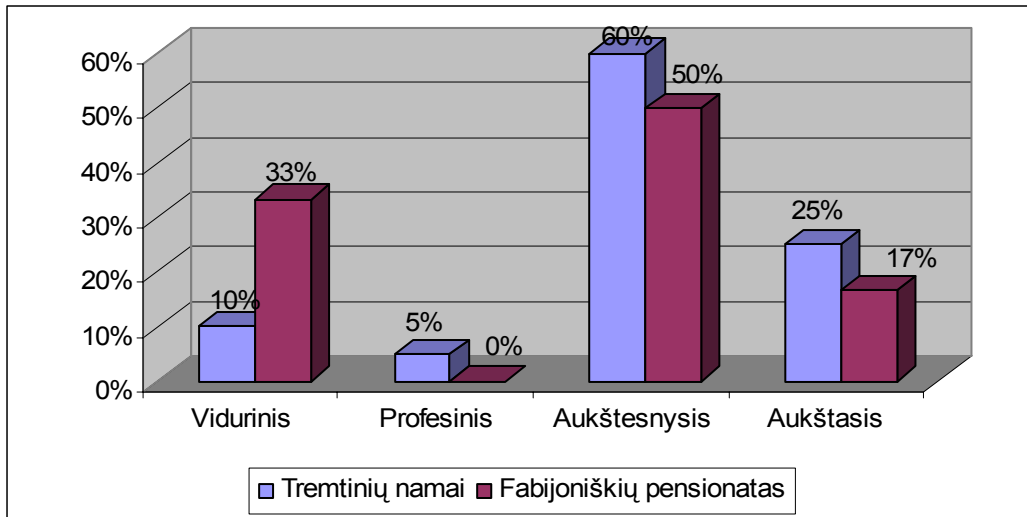
3 pav. matome, jog absoliuti dauguma apklaustųjų buvo moterys – „Tremtinių namuose“ vyrai sudarė tik 5%, o „Fabijoniškių pensionate“ apklaustos tik moterys.

3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį



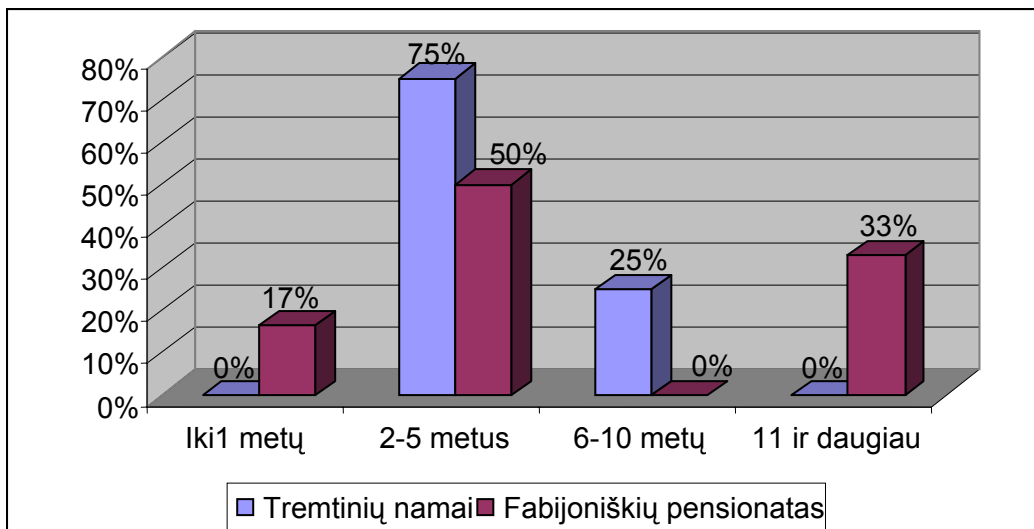
Dauguma (60%) apklaustų „Tremtinių namų“ bei 50% „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojų turi aukštesnįjį išsilavinimą, atitinkamai 25% ir 17% turi aukštąjį išsilavinimą, tačiau nemaža dalis dirbančiųjų turi tik vidurinį išsilavinimą : „Tremtinių namuose“ tokių darbuotojų yra 10%, o „Fabijoniškių pensionate“ net 33% (žiūrėti 4 pav.). Tai byloja apie kai kurių darbuotojų nepakankamą kompetenciją teikti kokybiškas socialines paslaugas.

4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą



Didžiausias darbuotojų skaičius pagal darbo globos namuose laiką sudaro 2-5 metų intervalą (5 pav.). Tiek metų „Tremtinių namuose“ dirba net 75%, o „Fabijoniškių pensionate“ - pusė apklaustųjų. Iki metų globos įstaigoje dirba 17%, 11 ir daugiau – 33% „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojų. 6-10 metų dirba 25% „Tremtinių namų“ darbuotojų. Galime teigti, jog įstaigose darbuotojų kaita nėra didelė.

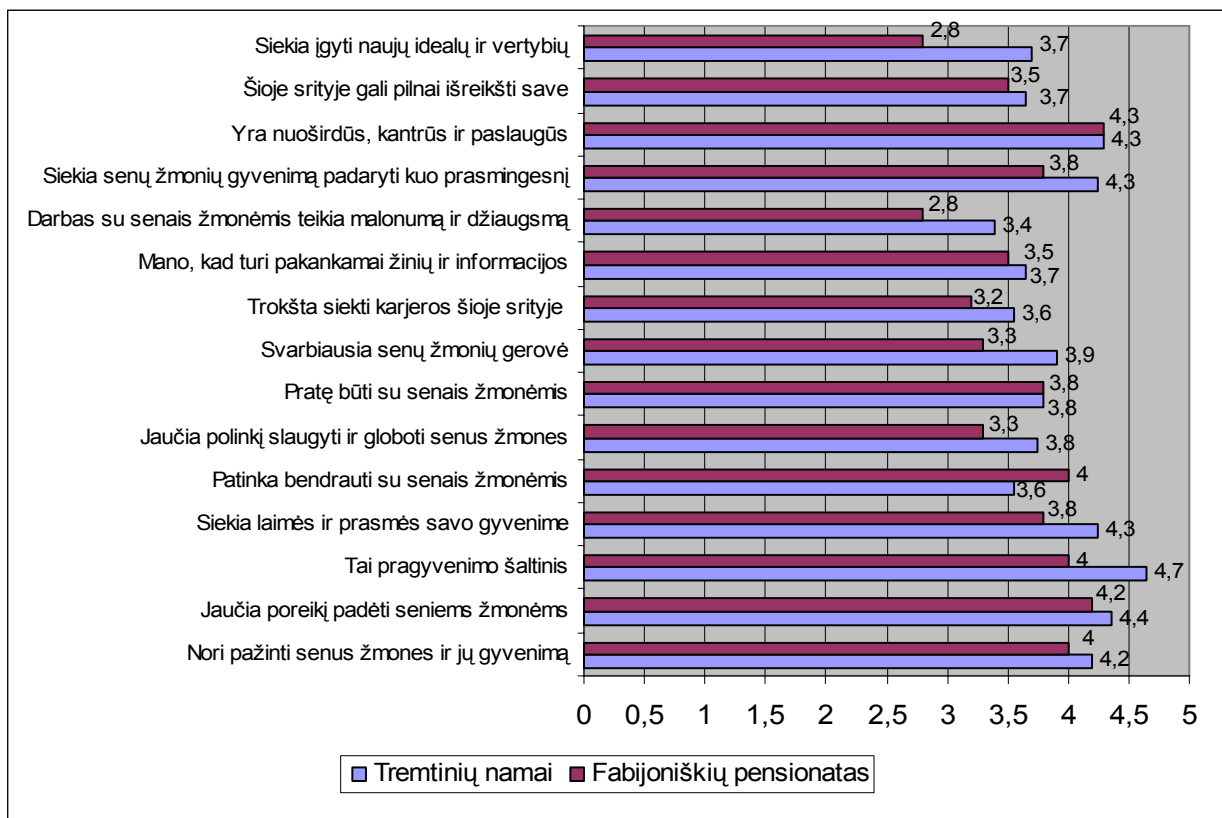
5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal darbo globos namuose laiką



Siekiant ištirti, kas skatina dirbti su senais ir pagyvenusiais žmonėmis, respondentams reikėjo įvertinti priežastis, dėl ko, jų manymu, jie dirba šį darbą. Tarp priežasčių buvo paminėti siekiai, saviraiška, asmeninės savybės, kompetencija, troškimai, įpročiai, polinkiai, materialinės paskatos ir t.t.

6 pav. matome, jog labiausiai apklaustuosius dirbti šį darbą motyvuoja jų asmeninės savybės: nuoširdumas, kantrumas, paslaugumas. Tai vienodai svarbu abiejų tiriamų globos namų darbuotojams. Poreikis padėti seniems žmonėms, noras pažinti senus žmones ir jų gyvenimą, laimės ir prasmės siekimas ne tik savo gyvenime, bet ir senų žmonių gyvenimo įprasminimas, respondentų nuomone, - tai tie veiksniai, kurie skatina dirbti su senais ir pagyvenusiais žmonėmis. Apklaustųjų darbas yra jų pragyvenimo šaltinis – tai motyvuoja dirbti daugumą tiriamųjų, ypač apklaustuosius „Tremtinių namų“ darbuotojus. Respondentų nuomone, su senais ir pagyvenusiais žmonėmis juos mažiausiai skatina dirbti karjeros šioje srityje bei naujų idealų bei vertybių siekimas. Nedaugeliui, ypač „Fabijoniškių pensionate“, darbas su senais ir pagyvenusiais žmonėmis teikia malonumą ir džiaugsmą.

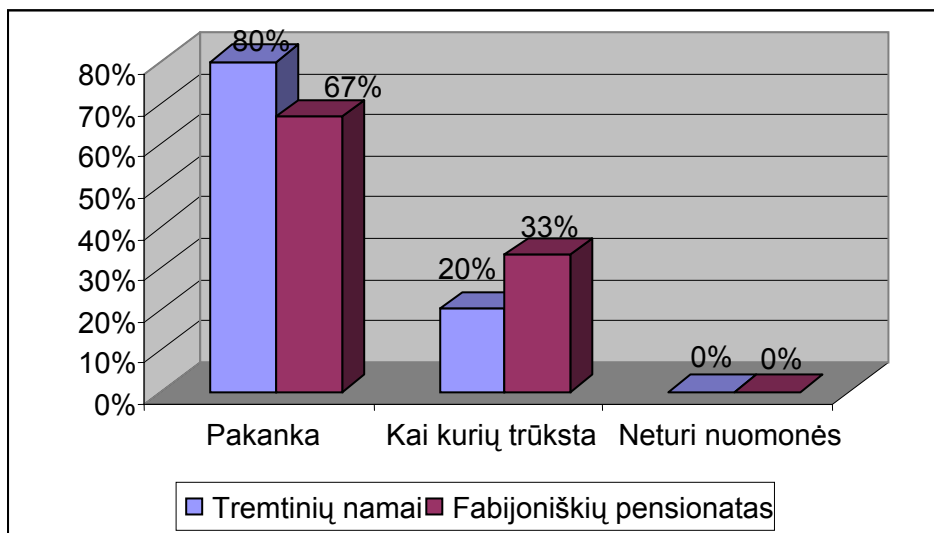
6 pav. Respondentų darbo su senais ir pagyvenusiais žmonėmis priežastys



Didžioji dauguma globos namų darbuotojų mano, jog jų įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų pakanka seniems ir pagyvensiems žmonėms gyventi pilnavertį gyvenimą. Taip mano net 80% „Tremtinių namų“ bei 67% „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojų (žiūrėti 7 pav.). 20%

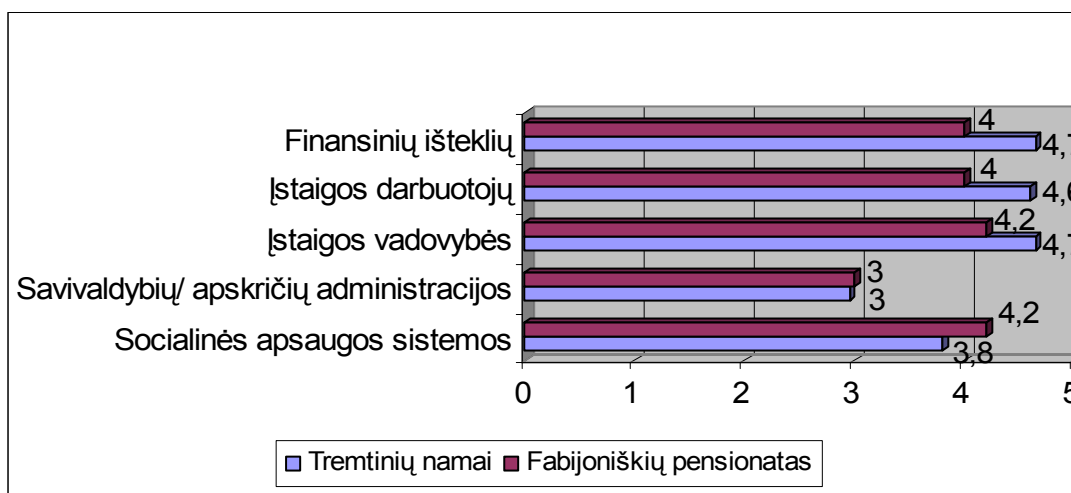
„Tremtinių namų“ darbuotojų teigia, jog jų įstaigoje kai kurių socialinių paslaugų trūksta. Nurodomas bendrų mankštų, masažo paslaugų trūkumas. Taip pat neužtenka bendravimo bei užimtumo paslaugų. 33% „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojų teigia, jog jų įstaigoje trūksta transporto paslaugų, įvairių paslaugų neįgaliesiems žmonėms. Teigiama, jog šiai įstaigai reikėtų naujos valgyklos.

7 pav. Respondentų požiūris į teikiamų socialinių paslaugų sudėtį ir kiekį globos namuose



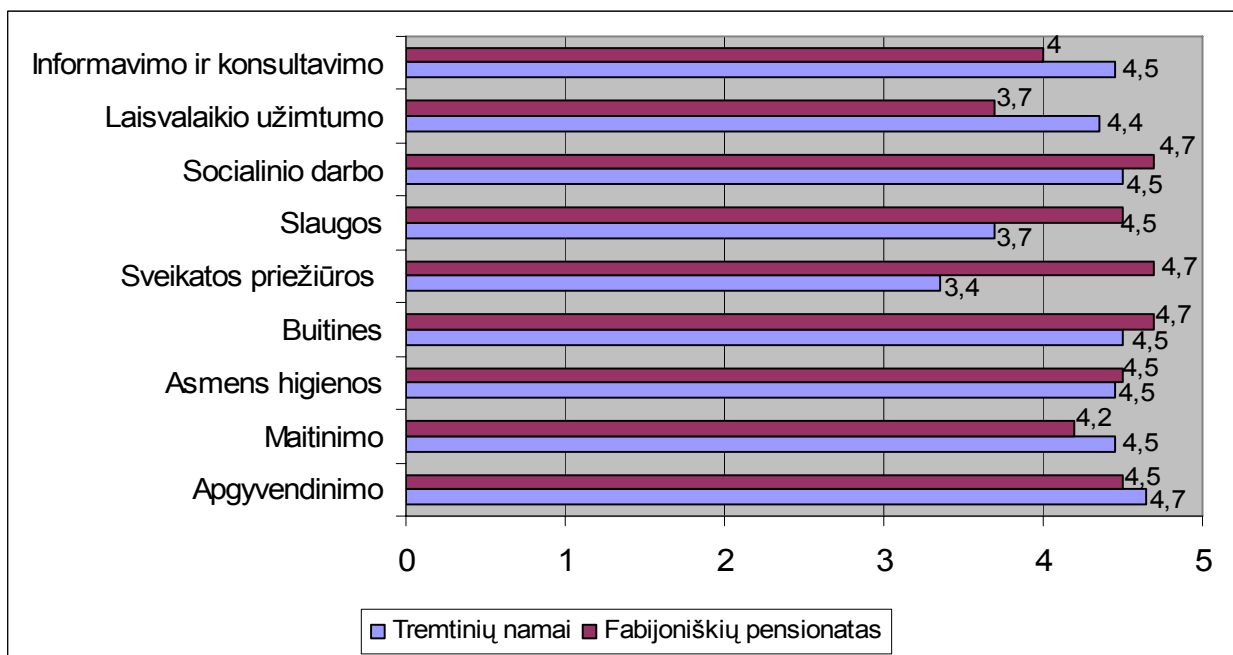
„Tremtinių namų“ bei „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojų nuomone, jų įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų kokybė labiausiai priklauso nuo finansinių išteklių, įstaigos vadovybės bei įstaigos darbuotojų (žiūrėti 8 pav.). „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojai mano, jog tam įtakos turi ir socialinės apsaugos sistema. Darbuotojų nuomone, teikiamų socialinių paslaugų kokybę mažiausiai įtakoja savivaldybių ir apskričių administracijos.

8 pav. Darbuotojų nuomonė dėl įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybės priežasčių



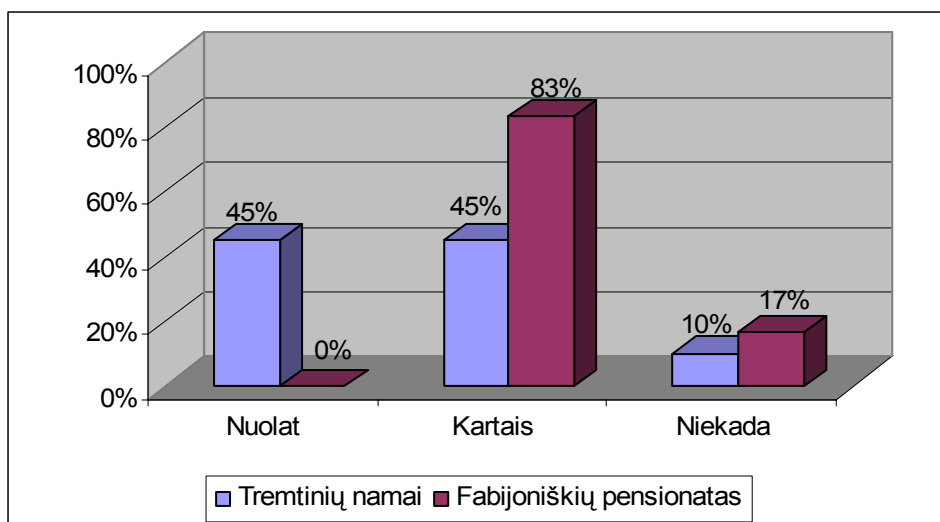
Apklausti darbuotojai savo įstaigose teikiamas socialines paslaugas linkę vertinti ypač gerai (žiūrėti 9 pav.). „Tremtinių namų“ darbuotojai geriausiai vertina apgyvendinimo paslaugas. Jų nuomone, seniems ir pagyvenusiems žmonėms šioje įstaigoje sudaromos puikios sąlygos apsigyventi. Labai gerai vertinamos maitinimo, asmens higienos, buitinės, socialinio darbo, informavimo bei konsultavimo paslaugos. „Fabijoniškių pensionate“ teikiamos apgyvendinimo paslaugos vertinamos taip pat puikiai, tačiau dar geriau darbuotojai vertina buitines, sveikatos priežiūros, slaugos bei socialinio darbo paslaugas. Kiek žemiau šioje įstaigoje vertinamos slaugos paslaugos. Darbuotojų vertinimu, maitinimo, informavimo bei konsultavimo paslaugos „Fabijoniškių pensionate“ yra kiek prastesnės. „Tremtinių namų“ darbuotojai žemiausiai vertina jų globos įstaigoje teikiamas slaugos bei sveikatos priežiūros paslaugas.

9 pav. Socialinių paslaugų vertinimas



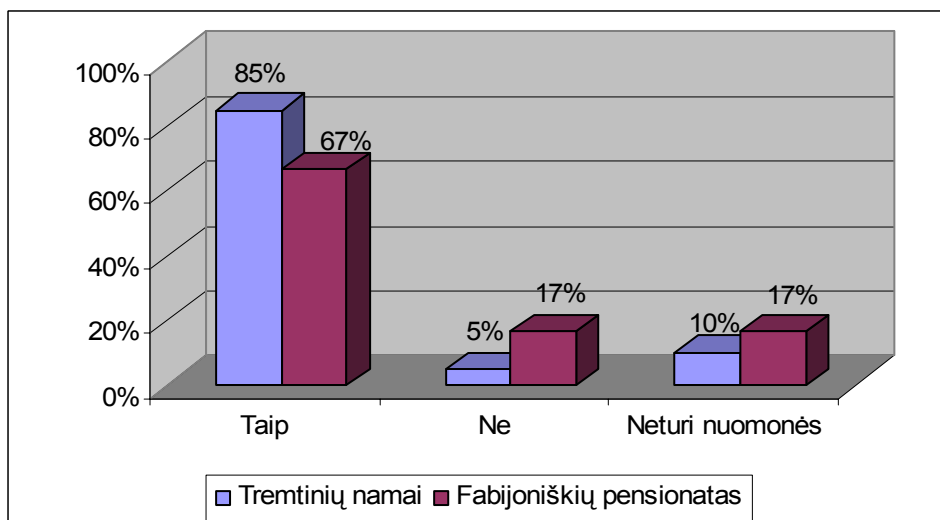
45% „Tremtinių namų“ darbuotojų savo įgūdžius bei žinias kvalifikacijos kursuose bei seminaruose tobulina nuolat (žiūrėti 10 pav.). Toks pat procentas dirbančių šioje įstaigoje apklaustųjų tobulinasi kartais. „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojai (84%) įgūdžius ir žinias tobulina kartais, tačiau net 10% „Tremtinių namų“ bei 17% „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojų nesitobulina niekada. Galime daryti prielaidą, jog šiose įstaigose skiriamas nepakankamas dėmesys darbuotojų kvalifikacijos, žinių bei įgūdžių tobulinimui.

10 pav. Įgūdžių ir žinių tobulinimas kvalifikacijos kursuose ir seminaruose



Apklaustų darbuotojų nuomone, pagerinti globos įstaigose teikiamų paslaugų kokybę yra įmanoma. Taip mano net 85% „Tremtinių namų“ bei 67% „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojų. „Tremtinių namų“ darbuotojai mano, jog tai galima įgyvendinti padidinus finansavimą: įsigijus transporto priemonę gyventojams vežioti, daugiau lėšų būtų galima skirti mitybai, padidėtų laisvalaikio užimtumo galimybės. Taip pat manoma, jog reikėtų įkurti naujas patalpas personalui bei gyventojų laisvalaikiui, bendravimui. „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojai mano, jog teikiamų socialinių paslaugų kokybę galima pagerinti vietoje vonių įrengus dušus, nes gyventojams sunku įlipti ir išlipti. Šiuose globos namuose reikalingas atskiras sveikatos priežiūros kabinetas, valgykla, transporto priemonė. „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojai teigia, jog gyvenimo globos namuose kokybė priklauso ne tik nuo teikiamų paslaugų kokybės, bet ir nuo gyventojų tarpusavio santykių, bendravimo, simpatijų bei antipatijų.

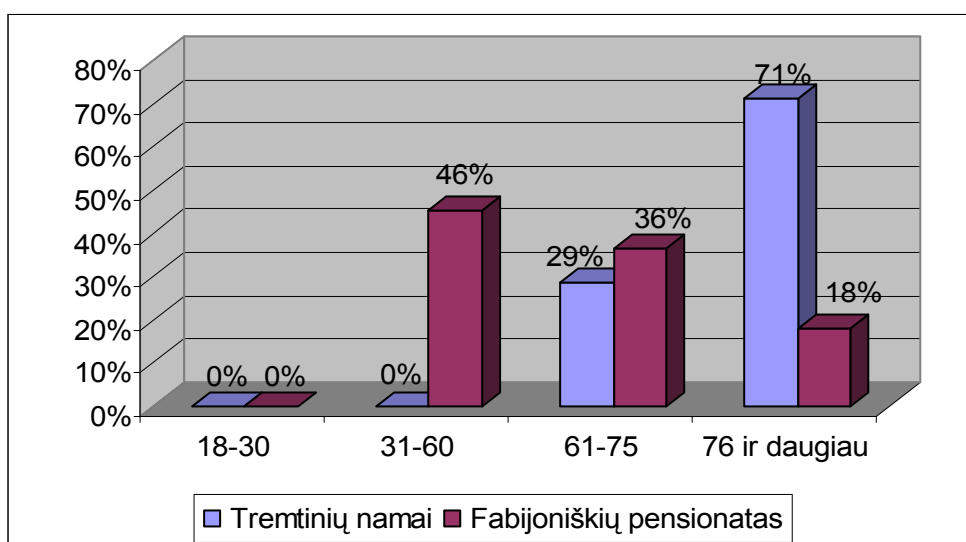
11 pav. Darbuotojų nuomonė dėl teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo



3.2.2. „Tremtinių namų“ ir „Fabijoniškių pensionato“ gyventojų nuomonės tyrimas

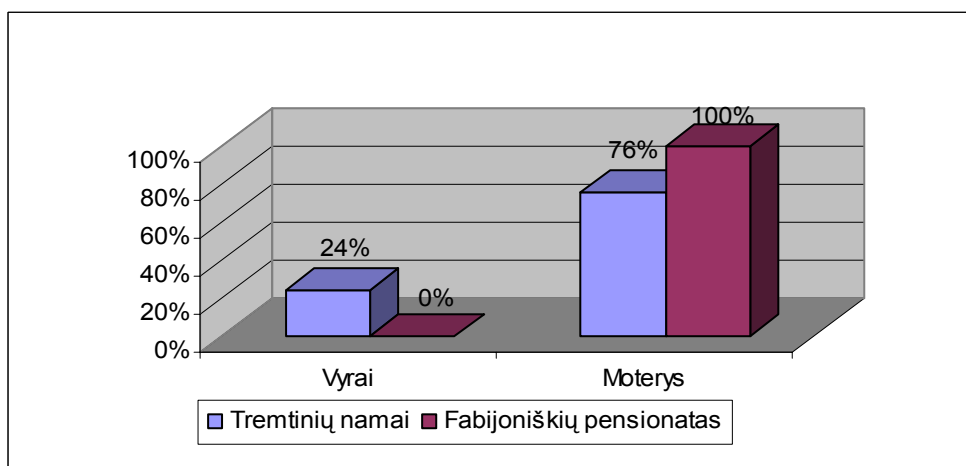
Siekiant iširti globos namų gyventojų požiūrį į teikiamas socialines paslaugas, buvo apklausti 21 „Tremtinių namų“ bei 11 „Fabijoniškių pensionato“ gyventojų. Jų amžiaus pasiskirstymas pavaizduotas 12 pav. Didžiąją dalį (71%) „Tremtinių namų“ apklaustųjų sudarė 76 ir daugiau metų amžiaus žmonės. Likusi dalis (29%) respondentų buvo 61-75 metų amžiaus. Beveik pusė (46) „Fabijoniškių pensionate“ apklaustųjų gyventojų buvo 31-60, kiek mažiau (36%) – 61-75 metų amžiaus. Tik dešimtadalis apklaustųjų amžius pateko į 76 ir daugiau metų intervalą.

12 pav. Gyventojų pasiskirstymas pagal amžių



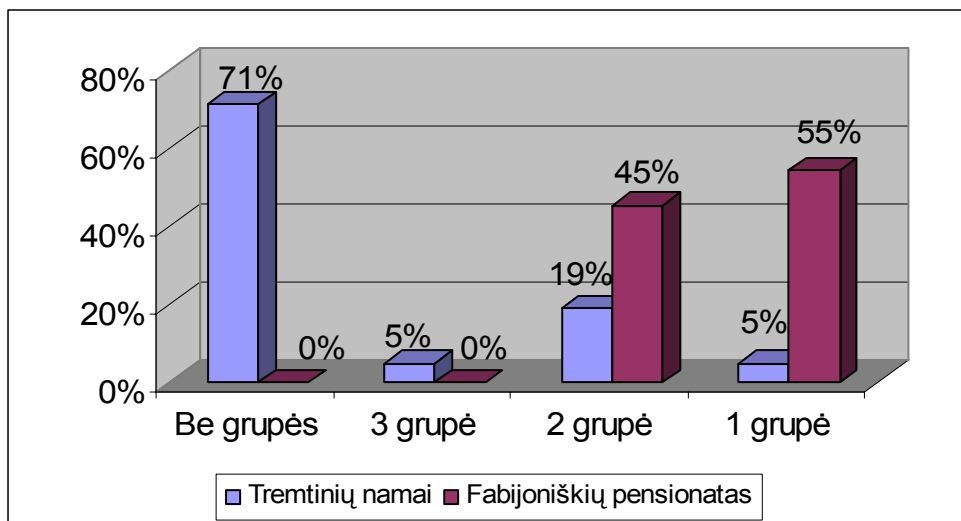
„Fabijoniškių pensionate“ apklaustos buvo tik moterys, o „Tremtinių namuose“ jos sudarė 76% visų apklaustųjų. Likusi dalis (24%) respondentų buvo vyrai (žiūrėti 13 pav.).

13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį



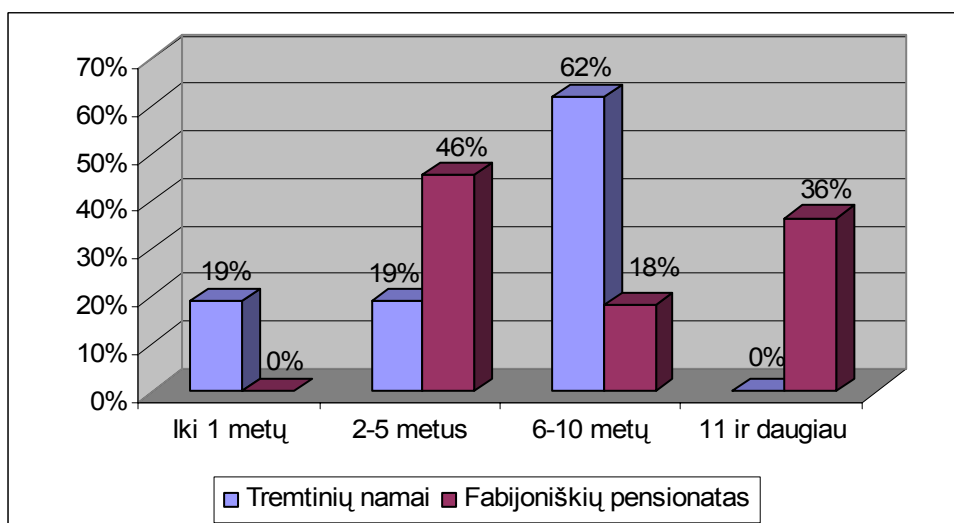
14 pav. pavaizduotas globos namų gyventojų pasiskirstymas pagal invalidumo grupę. Kaip matome, net 71% „Tremtinių namų“ gyventojų invalidumo grupės neturi, 19% jų turi antrą grupę, po 5% turi pirmą ir trečią grupes. Situacija kiek kitokia „Fabijoniškių pensionate“ – apklaustieji yra mažesnį savarankiškumą turintys asmenys. Daugiau nei pusė (55%) jų turi pirmą grupę, o 45% turi antrą grupę.

14 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal invalidumo grupę



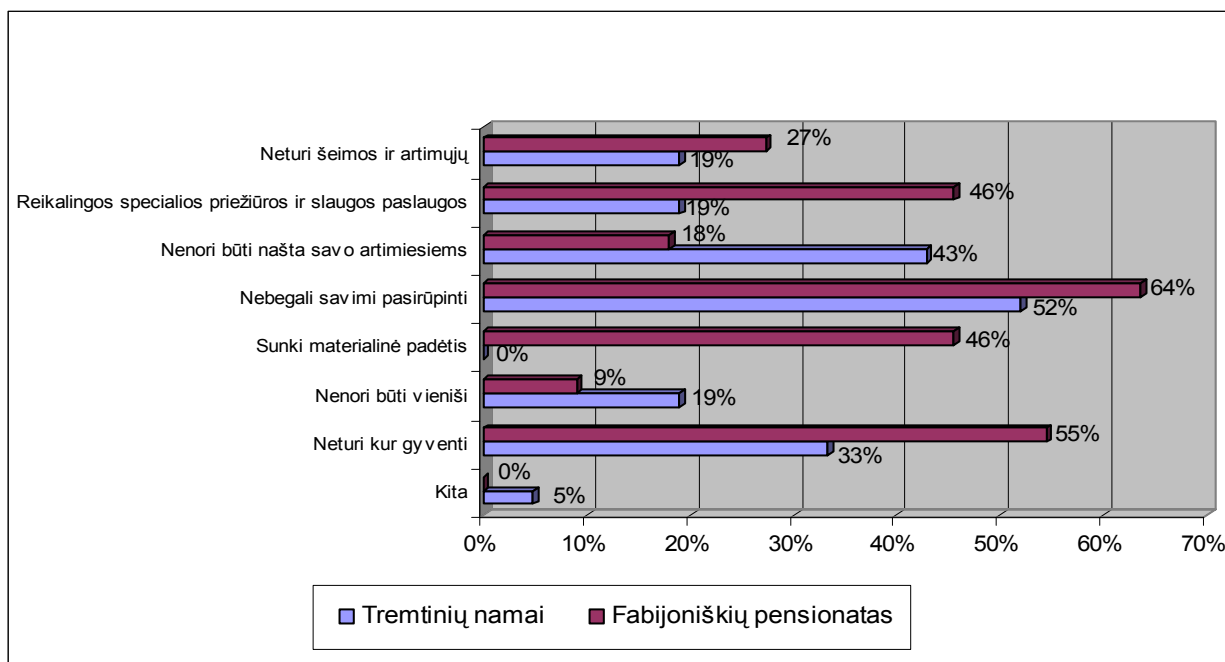
62% „Tremtinių namų“ gyventojų šiuose globos namuose gyvena jau 6-10 metų. Po 19% jų ten gyvena iki metų ir 2-5 metus (žiūrėti 15 pav.). „Fabijoniškių pensionate“ daugiausia apklaustųjų gyvena 2-5 metus, kiek mažiau (36%) – 11 metų ir daugiau. Likusieji (18%) ten gyvena jau 6-10 metų.

15 pav. Respondentų gyvenimo trukmė globos namuose



Siekiant išsiaiškinti dėl ko tiriamieji gyvena globos namuose, respondentai turėjo įvertinti teiginius, kurie jų nuomone labiausiai atspindi gyvenimo šiuose globos namuose priežastis (žiūrėti 16 pav.). „Tremtinių namų“ gyventojų manymu, svarbiausios priežastys – tai nebegalėjimas savimi pasirūpinti dėl savarankiškumo sumažėjimo (52%), nenoras būti našta artimiesiems (43%), neturėjimas kur gyventi (33%). Tik nedidelei daliai respondentų atrodo, jog jie globos namuose gyvena dėl specialių priežiūros ir slaugos paslaugų poreikio (19%), nenoro būti vienišiams (19%). Panaši situacija ir „Fabijoniškių pensionato“ gyventojų atsakymuose, tik čia itin išskirtos nebegalėjimo savimi pasirūpinti dėl savarankiškumo sumažėjimo (64%), neturėjimo kur gyventi (55%) bei specialių priežiūros ir slaugos paslaugų poreikis (46%). Skirtingai nei „Tremtinių namų“ gyventojai, „Fabijoniškių pensionato“ gyventojai mano, jog gyvenimui globos namuose itin svarbi sunkios materialinės padėties priežastis.

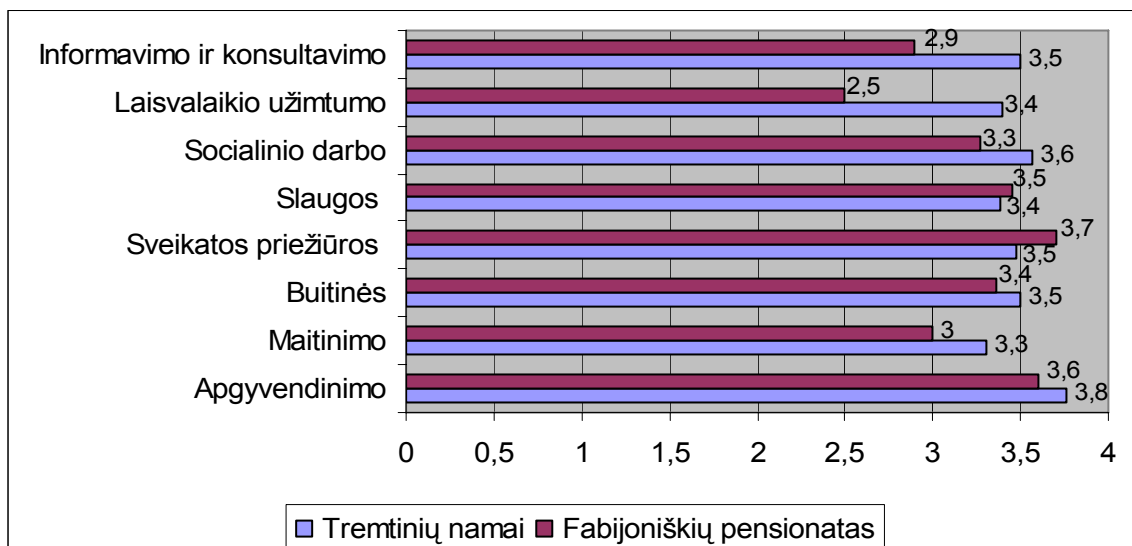
16 pav. Respondentų gyvenimo globos namuose priežastys



Siekiant išsiaiškinti globos namuose teikiamų socialinių paslaugų reikšmę gyventojams, respondentams reikėjo įvertinti gaunamų socialinių paslaugų svarbą. „Tremtinių namų“ gyventojai svarbiausiomis laiko apgyvendinimo paslaugas (žiūrėti 17 pav.). Kiek mažiau reikšmingos socialinio darbo, buitinės, informavimo bei konsultavimo paslaugos. Mažiausiai reikšmingomis šių globos namų gyventojai laiko maitinimo, slaugos bei laisvalaikio užimtumo paslaugas. Kiek kitaip mano „Fabijoniškių pensionato“ gyventojai – jiems svarbiausios sveikatos priežiūros paslaugos. Nė kiek ne mažiau svarbios apgyvendinimo, slaugos, buitinės, socialinio

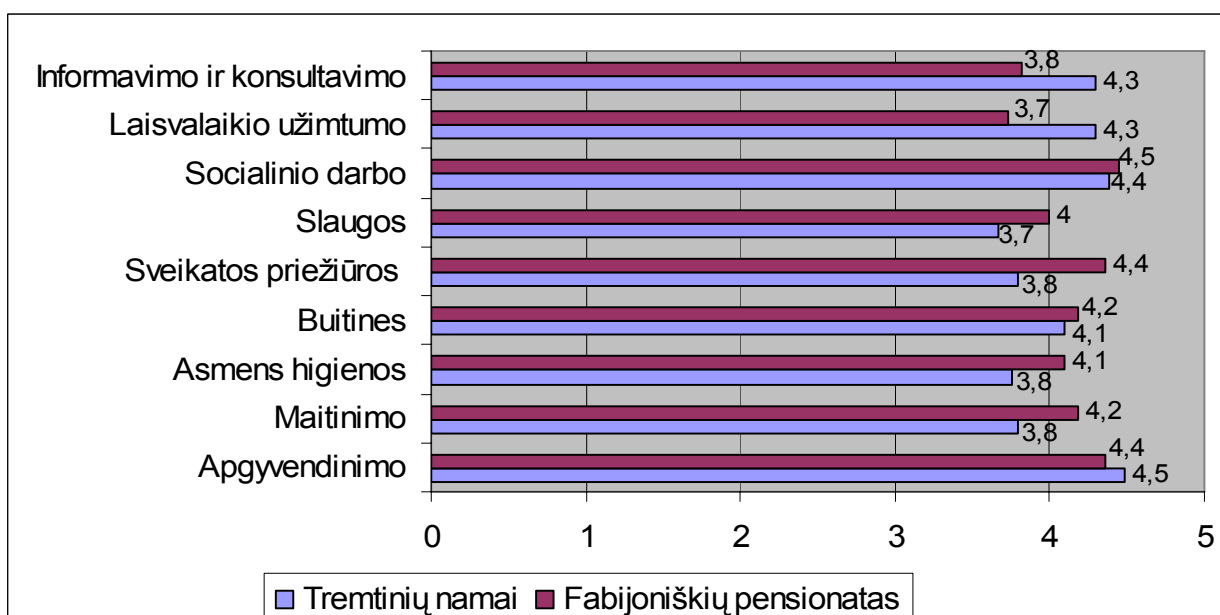
darbo paslaugas. Šiame pensionate gyvenančių tiriamųjų nuomone, mažiausiai svarbios yra maitinimo bei laisvalaikio užimtumo paslaugas.

17 pav. Socialinių paslaugų svarba globos namų gyventojams



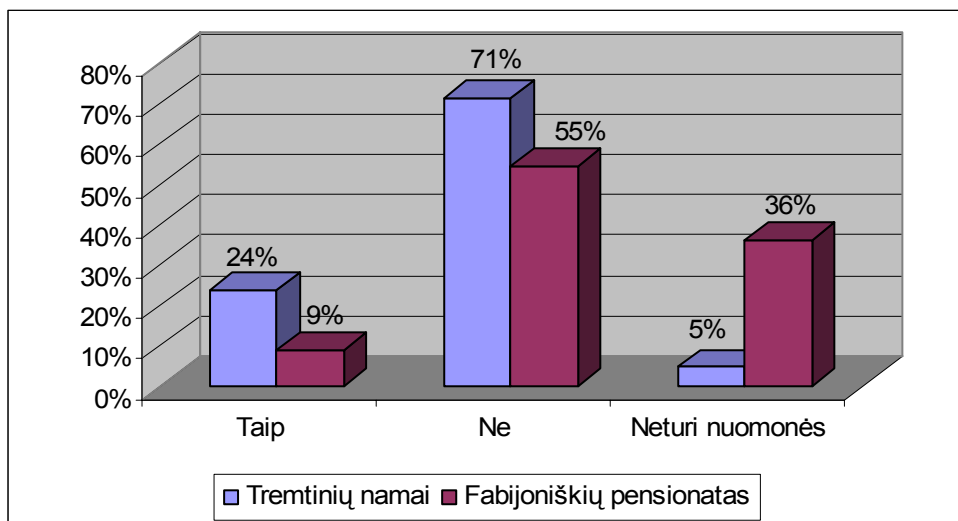
Kaip ir globos namų darbuotojams, taip ir gyventojams reikėjo įvertinti jų įstaigose teikiamas socialines paslaugas. 18 pav. matome, kaip pasiskirstė tiriamųjų nuomonė. „Tremtinių namų“ gyventojai geriausiai vertina gaunamas apgyvendinimo paslaugas, kurios, pagal 17 pav., yra svarbiausios šiuose globos namuose gyvenantiems respondentams. Labai gerai vertinamos ir socialinio darbo, laisvalaikio užimtumo, informavimo bei konsultavimo paslaugas, kurios taip

18 pav. Socialinių paslaugų vertinimas



pat yra svarbios gyventojams. Kiek žemiau yra vertinamos slaugos, sveikatos priežiūros, asmens higienos bei maitinimo paslaugos. Panašiai vertina ir „Fabijoniškių pensionato“ gyventojai: jų nuomone, geriausios yra socialinio darbo, sveikatos priežiūros bei pagyvendinimo paslaugos. Skirtingai nei „Tremtinių namų“ gyventojai, „Fabijoniškių pensionate“ gyvenantys tiriamieji žemiausiai vertina laisvalaikio užimtumo, informavimo bei konsultavimo paslaugas.

19 pav. Gyventojų nuomonė dėl teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo



Į klausimą, ar gyventojai norėtų ką pakeisti, kad pagerėtų globos namuose teikiamų socialinių paslaugų kokybė, net 71% gyventojų „Tremtinių namuose“ nenorėtų nieko keisti (žiūrėti 19 pav.). „Fabijoniškių pensionate“ kiek daugiau nei pusė (55%) apklaustųjų mano, jog jų įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų kokybė ir taip labai gera. 24% „Tremtinių namų“ gyventojų mano, jog norėtų didesnio saugumo šiuose globos namuose. Šiai problemai išspręsti jie siūlo įvesti signalizaciją. „Fabijoniškių pensionate“ pokyčių norėtų 9% įstaigoje gyvenančių apklaustųjų.

IŠVADOS

1. Socialinių paslaugų priemonėmis įmanoma pasiekti, kad vyresnio amžiaus žmonės, kurie, dėl tam tikrų priežasčių, negali gyventi savo namuose, galėtų gyventi pilnavertį gyvenimą globos namuose. Teikiant socialines paslaugas, galima užtikrinti vyresnio amžiaus žmonių gerovę ir sveikatą, nes jiems, kaip ir visiems visuomenės nariams, turi būti garantuota teisė į sveiką gyvenimą.
2. Senas amžius yra unikalus gyvenimo eigos etapas, turintis savo funkcijas, resursus ir krizes. Didėjant pagyvenusio ir ypač labai senyvo amžiaus žmonių skaičiui, didėja ir socialinių paslaugų poreikis.
3. Socialinės paslaugos turi būti teikiamos tik atlikus asmens poreikių įvertinimą. Labai svarbu visapusiškai įvertinti asmens poreikius, poreikių hierarchiją, ir tik tada nustatyti reikiamų socialinių paslaugų poreikį, o ne atvirksčiai – asmenį „derinti“ prie globos įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų.
4. Tik nustačius vartotojų poreikius galima priimti sprendimą, kada vartotojas bus patenkintas paslauga. Tačiau vartotojų poreikiai yra kintantis procesas, todėl ir poreikių tyrimas turi būti besikartojantis ir atsinaujinantis.
5. Stacionariuose senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose nepakankamai kontroliuojama teikiamų paslaugų kokybė, nėra patvirtintų bendrų stacionarių globos įstaigų veiklos standartų ir normų.
6. Stacionariuose globos namuose gyvenantiems seniems žmonėms reikia sukurti palaikančią ir leidžiančią jiems veikti gyvenimo aplinką – reikiamas būsto, aplinkos pritaikymo ir kitokias sąlygas, kad net labai seni žmonės galėtų gyventi nepriklausomai ir savarankiškai, kad globos namų aplinka būtų kuo artimesnė namų aplinkai.
7. Remiantis „Tremtinių namuose“ ir „Fabijoniškių pensionate“ atlikto tyrimo duomenimis, galima teigti, jog dauguma įstaigose dirbančių darbuotojų neturi reikiamo išsilavinimo ir kvalifikacijos. Taigi dauguma jų neturi reikiamos kompetencijos teikti kokybiškas socialines paslaugas. Be to, net 10% „Tremtinių namų“ bei 17% „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojų niekada netobulina savo žinių ir įgūdžių kvalifikacijos kursuose ar seminaruose.
8. Atlikus tiriamų globos namų darbuotojų apklausos rezultatų analizę, pastebėta stipri darbuotojų motyvacija dirbti su senais ir pagyvenusiais žmonėmis. Apklaustuosius dirbti šį darbą labiausiai motyvuoja jų asmeninės savybės: nuoširdumas, kantrumas, paslaugumas. Poreikis padėti seniems žmonėms, noras pažinti senus žmones ir jų gyvenimą, laimės ir prasmės siekimas ne tik savo gyvenime, bet ir senų žmonių

- gyvenimo įprasminimas, respondentų nuomone, - tai tie veiksniai, kurie skatina dirbti su senais ir pagyvenusiais žmonėmis. Apklaustųjų darbas yra jų pragyvenimo šaltinis – tai motyvuoja dirbti daugumą tiriamųjų, ypač apklaustuosius „Tremtinių namų“ darbuotojus.
9. Didžioji dauguma globos namų darbuotojų mano, jog jų įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų pakanka seniems ir pagyvensiems žmonėms gyventi pilnavertį gyvenimą.
 10. „Tremtinių namų“ gyventojų apklausos rezultatų analizė parodė, jog svarbiausios jų gyvenimo globos namuose priežastys – tai nebegalėjimas savimi pasirūpinti dėl savarankiškumo sumažėjimo, nenoras būti našta artimiesiems, neturėjimas kur gyventi. „Fabijoniškių pensionato“ gyventojų atsakymuose itin išskirtas nebegalėjimo savimi pasirūpinti dėl savarankiškumo sumažėjimo, neturėjimo kur gyventi bei specialių priežiūros ir slaugos paslaugų poreikis.
 11. „Tremtinių namų“ gyventojai svarbiausiomis laiko apgyvendinimo paslaugas. Kiek mažiau reikšmingos socialinio darbo, buitinės, informavimo bei konsultavimo paslaugos. „Fabijoniškių pensionato“ gyventojams svarbiausios sveikatos priežiūros paslaugos. Nė kiek ne mažiau svarbios apgyvendinimo, slaugos, buitinės bei socialinio darbo paslaugos.
 12. Pasitvirtino darbo pradžioje iškelta hipotezė dėl teigiamo socialinių paslaugų vertinimo. Ir įstaigų darbuotojai, ir gyventojai teikiamas socialines paslaugas vertina labai gerai. „Tremtinių namuose“ apklausti respondentai geriausiai vertina gaunamas apgyvendinimo, socialinio darbo, informavimo bei konsultavimo paslaugas. „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojai ir gyventojai aukščiausiai vertina socialinio darbo, sveikatos priežiūros bei apgyvendinimo paslaugas.
 13. Iškelta hipotezė, jog „Tremtinių namuose“ bei „Fabijoniškių pensionate“ apklaustų respondentų požiūris į jų įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybę yra vienodas, reikia atmesti. Homogeniškumo tikrinimas tarp tiriamų globos namų socialinių paslaugų kokybės atžvilgiu parodė, jog nagrinėjami požymiai yra nesusiję, globos namuose apklausti tiriamieji socialinių paslaugų, teikiamų jų įstaigose, kokybę vertina skirtingai.
 14. „Tremtinių namų“ bei „Fabijoniškių pensionato“ apklaustų darbuotojų ir gyventojų požiūris į jų įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybę yra vienodas. Tai įrodė homogeniškumo tikrinimas tarp globos namų darbuotojų bei gyventojų populiacijų.
 15. Nustatyta, jog tarp „Tremtinių namuose“ ir „Fabijoniškių pensionate“ apklaustų respondentų, socialinių paslaugų vertinimo atžvilgiu, ryšio nėra, socialinės paslaugos šiose globos įstaigose vertinamos skirtingai – tai parodo koreliacijos koeficiento pagal Spirmeno ranginį kriterijų apskaičiavimas.

PASIŪLYMAI IR REKOMENDACIJOS

1. Ilgalaikės globos ir slaugos politika turėtų garantuoti socialinių paslaugų prieinamumą, nepriklausimai nuo to, ar klientas gali už tai susimokėti, ar ne, laiduoti socialinių paslaugų pakankamą kompleksiskumą, numatyti jų poreikio kaitos perspektyvas, organizuojant paslaugų tinklą ir numatant finansinius resursus.
2. Rekomenduojama globos namams bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigomis - tai užtikrins gyventojų ir visuomenės narių nuolatinį ryšį, geresnę sveikatos priežiūros ir slaugos paslaugų kokybę bei tęstinumą. Rekomenduojama stiprinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą ir su kitomis įstaigomis, siekiant plėsti socialinių paslaugų įvairovę.
3. Stacionariose globos įstaigose rekomenduojama teikti tokias socialines paslaugas, kad būtų patenkinami įvairiausi senų ir pagyvenusių žmonių poreikiai, užtikrinant senų ir pagyvenusių žmonių orumą, savarankiškumą, nepriklausomumą kasdieniniame gyvenime bei senų žmonių teises.
4. Globos namų vadovybė turėtų sudaryti geresnes sąlygas globos namų darbuotojams užpildyti savo gebėjimų, žinių, įgūdžių spragas kvalifikaciniuose kursuose, seminaruose ir skatinti darbuotojus nuolat mokytis ir tobulėti savo profesinėje veikloje.
5. Reikėtų tobulinti socialinių paslaugų seniems žmonėms įstatymų ir normatyvų bazę pagal Europos Sąjungos, kitų tarptautinių dokumentų nuostatas. Siūloma patvirtinti bendrus stacionarių globos įstaigų veiklos standartus ir normas - jų laikymasis užtikrintų teikiamų socialinių paslaugų kokybę.
6. Globos įstaigose socialinės paslaugos turėtų būti teikiamos individualizuotai, pagal kiekvieno asmens poreikius, skatinant senų ir pagyvenusių žmonių aktyvumą, aplinką priartinant prie įprastos asmeniui namų aplinkos.
7. Globos namuose vyresniems žmonėms turėtų būti sudarytos visavertės sąlygos dalyvauti politinėje, socialinėje, ekonominėje, kultūrinėje veikloje. Jiems turi būti suteiktos galimybės dirbti, mokytis ir tobulėti, kad jų gyvenimas būtų pilnavertis.
8. Globos namų gyventojai turėtų kuo ilgiau išlaikyti savo autonomiją bei nepriklausomybę - siūloma nuolat dalyvauti gyventojų pasitarimuose, taip būtų išgirsta jų pačių, kaip socialinių paslaugų gavėjų, nuomonė.
9. Socialinių paslaugų pagyvenusiems žmonėms sistema turėtų būti keičiama atsižvelgiant į nuolat kintančias bendras socialines ekonomines sąlygas, vertybes, tradicijas, žmonių poreikius.
10. Globos įstaigos, teikiančios socialines paslaugas, turėtų nuolat vertinti savo veiklą ir jos rezultatus, analizuoti pažangią patirtį, taisyti esamus trūkumus ir dalintis patirtimi su

kitomis socialinių paslaugų įstaigomis. Socialinių paslaugų vartotojų poreikiai yra kintantis procesas, todėl ir socialinių paslaugų poreikio tyrimas turi būti besikartojantis ir atsinaujinantis.

SANTRAUKA

Gyventojų amžiaus struktūros pokyčiai kelia naujas socialines ir ekonomines problemas: auga poreikis senų žmonių medicininei priežiūrai, specialiam socialiniam aptarnavimui, daugėja pensinio amžiaus žmonių. Taigi neišvengiamai tenka skirti didesnę dėmesį pagyvenusių ir senų žmonių socialinėms problemoms spręsti. Seni ir pagyvenę žmonės, kurie, dėl savarankiškumo sumažėjimo, nebegali savimi pasirūpinti, gali tikėtis oficialių institucijų pagalbos. Stacionariuose globos namuose teikiamos socialinės paslaugos – išeitis negalintiems savimi pasirūpinti seniems ir pagyvenusiems žmonėms. Tačiau ar teikiamų socialinių paslaugų kokybė gali garantuoti senų žmonių poreikių patenkinimą?

Darbe siekiama ištirti senų žmonių globos namuose teikiamas socialines paslaugas bei įvertinti jų kokybę. Šiam tikslui pasiekti iškelti uždaviniai: išanalizuoti stacionarių socialinių paslaugų sampratą ir jas reglamentuojančius teisės aktus bei kitus norminius dokumentus; išanalizuoti senų ir pagyvenusių žmonių globos įstaigų veiklos principus; išnagrinėti paslaugų, teikiamų stacionariuose senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose kokybės sampratą; ištirti socialinių paslaugų kokybę senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose.

Tyrimo objektas - socialinių paslaugų, teikiamų senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose, kokybė.

Tyrimo dalykas – socialinių paslaugų kokybės vertinimas senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose.

Tyrimo hipotezės:

- Senų ir pagyvenusių žmonių globos namuose teikiamų socialinių paslaugų kokybė vertinama teigiamai,
- „Tremtinių namuose“ bei „Fabijoniškių pensionate“ apklaustų respondentų požiūris į jų įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybę yra vienodas,
- „Tremtinių namų“ bei „Fabijoniškių pensionato“ apklaustų darbuotojų ir gyventojų požiūris į jų įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybę yra vienodas.

Tyrimo naudoti metodai: dokumentų analizė ir sociologinis tyrimas. Darbą sudaro įvadas, trys dėstymo dalys, išvados, rekomendacijos, santraukos lietuvių bei anglų kalbomis, literatūros sąrašas bei priedai.

Pirmoje darbo dalyje nagrinėjama socialinių paslaugų samprata, stacionarių socialinių paslaugų seniems žmonėms reglamentavimo ypatybės, senų ir pagyvenusių žmonių ypatumai bei stacionarių socialinių paslaugų poreikis ir jo nustatymas.

Antroje darbo dalyje nagrinėjama kokybės vertinimo samprata, analizuojami teisiniai dokumentai, reglamentuojantys stacionarių globos įstaigų veiklą.

Siekiant įgyvendinti iškeltą tikslą „Tremtinių namuose“ bei „Fabijoniškių pensionate“ buvo atliktas tyrimas, kuriame buvo apklausti šių globos namų darbuotojai bei gyventojai. Trečioje darbo dalyje aprašomi šio tyrimo metodai, jo organizavimas, analizuojami gauti tyrimo rezultatai.

Įgyvendinus iškeltus tyrimo tikslus ir uždavinius, nustatyta, jog „Tremtinių namų“ ir „Fabijoniškių pensionato“ darbuotojai bei gyventojai jų įstaigose teikiamas socialines paslaugas vertina teigiamai.

Siekiant, kad senų ir pagyvenusių žmonių globos įstaigose būtų teikiamos kokybiškos socialinės paslaugos, globos įstaigoms siūloma nuolat vertinti savo veiklą ir jos rezultatus, analizuoti pažangią patirtį, taisyti esamus trūkumus ir dalintis patirtimi su kitomis socialinių paslaugų įstaigomis.

SUMMARY

The changes in the structure of population age raises new social and economic problems: the demand for the medical care of the elderly people and for special social services as well as the number of retirement age people is increasing. Therefore, it becomes necessary to pay more attention to solutions of social problems of elderly and old people. Old and elderly people, who cannot take care of themselves due to the decrease in their self-sufficiency, may expect to receive help from official institutions. The social services provided in stationary sheltered housings are solutions for old and elderly people, who cannot take care of themselves. However, does the quality of the social services guarantee the fulfillment of the needs of old people?

In this paper, an attempt will be given to investigate the social services provided in sheltered housings for old people and to evaluate the quality of such services. In order to achieve this goal, the following problems have been raised: to analyze the conception of stationary social services and the legislation as well as other standard documents, which regulate such services; to analyze the work principles of sheltered housings for old and elderly people; to research the conception of the quality of services, provided in stationary sheltered housings for old and elderly people; to investigate the quality of social services, provided in sheltered housings for old and elderly people.

The object of the investigation is the quality of social services, provided in sheltered housings for old and elderly people.

The subject of the investigation is the evaluation of the quality of social services, provided in sheltered housings for old and elderly people.

Hypotheses of the investigation are:

- The quality of social services, provided in sheltered housings for old and elderly people is being evaluated positively,
- The attitude of respondents of institutions: “Tremtiniu namai” and “Fabijoniskiu pensionatas” towards the quality of social services, provided in their institutions, is equal,
- The attitude of employees and residents of institutions: “Tremtiniu namai” and “Fabijoniskiu pensionatas” towards the quality of social services, provided in their institutions, is equal.

The methods used in the investigation are: the analysis of documents and sociological investigation. This paper includes introduction, three parts of body, results, recommendations, summary in Lithuanian and English, list of references and appendices.

In the first part of this paper, the conception of social services, the features of regulation of stationary social services for old and elderly people, peculiarities of old and elderly

people as well as the demand for stationary social services and its identification, is being analyzed.

In the second part of this work, the conception of the evaluation of quality is being investigated. Legal documents, which regulate the practice of stationary sheltered housings, are analyzed in this part as well.

In order to solve the raised problem, an investigation has been conducted in “Tremtiniu namai” and “Fabijoniskiu pensionatas”. During this investigation the employees and the residents of these institutions have been interviewed. In the third part of this paper, the methods and organization of this investigation are described. Moreover, the results of the investigation are analyzed in this part.

Having achieved the goals and having solved the problems of this investigation, it was found that the employees and residents of “Tremtiniu namai” and “Fabijoniskiu pensionatas” positively evaluate the services, provided in their institutions.

In order to achieve a high quality social services supply in sheltered housings for old and elderly people, such sheltered housings are suggested to constantly evaluate their work and the results of it, to analyze their advanced experience, to revise current faults and to share their experience with other social services institutions.

NAUDOTOS LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Aktualūs socialinės politikos klausimai. Darbo ir socialinių tyrimų institutas. Vilnius: Agora, 1999.
2. Apmokėjimo už socialines paslaugas principai ir tvarka // Valstybės žinios. 1998, Nr. 12.
3. Auštrevičius P., Pupkevičius D., Treiginė D. Šiuolaikinių ekonomikos terminų enciklopedinis žodynas. Vilnius: Lietuvos laisvosios rinkos institutas, 1991.
4. Bikmanienė R. Senyvo amžiaus žmonių socialinės globos tipologijos problema // Konferencijos "Verslas, vadyba ir studijos" medžiaga. Vilnius: Technika, 2001.
5. Bikmanienė R. Senyvo amžiaus žmonių stacionarios globos paslaugų ekonominis ir socialinis efektyvumas: daktaro disertacija: socialiniai mokslai, ekonomika, 2005.
6. Bikmanienė R. Senų žmonių poreikio socialinei globai nustatymas: socialiniai ir ekonominiai aspektai // Jaunųjų mokslininkų konferencijos "Lietuva be mokslo - Lietuva be ateities" medžiaga. Vilnius: Technika, 2000.
7. Bikmanienė R. Socialinės senų žmonių globos sistemos metodologiniai principai ir Lietuvos patirtis // Konferencijos "Verslas, vadyba ir studijos" medžiaga. Vilnius: Technika, 2000.
8. Dėl apmokėjimo už socialines paslaugas principų ir tvarkos patvirtinimo. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 05 31 nutarimas Nr. 111 // Valstybės žinios. 2004, Nr. 88-3219.
9. Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo. Socialinės apsaugos ir darbo ministrės 2006 04 05 įsakymas Nr. 94 // Valstybės žinios. 2006, Nr. 43-1571.
10. Dėl nacionalinės gyventojų senėjimo pasekmių įveikimo strategijos patvirtinimo. Lietuvos respublikos Vyriausybės 2004 06 14 nutarimas Nr. 737 // Valstybės žinios. 2004, Nr. 95-3501.
11. Dėl reikalavimų stacionarioms globos įstaigoms ir asmenų nukreipimo į stacionarias socialinės globos įstaigas tvarkos patvirtinimo. Socialinės apsaugos ir darbo ministrės 2002 07 09 įsakymas Nr. 97 // Valstybės žinios. 2002, Nr. 76-3274.
12. Dėl socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų ir atestavimo tvarkos patvirtinimo. Socialinės apsaugos ir darbo ministrės 2002 10 16 įsakymas Nr. 127 // Valstybės žinios. 2002, Nr. 101.

13. Dėl socialinių paslaugų namuose plėtojimo krypčių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo. Socialinės apsaugos ir darbo ministrės 1998 09 04 įsakymas Nr. 137 // Valstybės žinios. 1998, Nr. 94-2621.
14. Įstaigų, teikiančių socialines paslaugas, katalogas. Vilnius: Socialinių įstaigų priežiūros ir audito departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, 1999.
15. Jovaiša L. Profesinio konsultavimo psichologija. Vilnius: Agora, 1999.
16. Kinduryš V. Paslaugų marketingas. Teorija ir praktika. Monografija. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 1998.
17. Lietuvos gyventojų politikos strategijos metmenys. Vilnius: Socialinių tyrimų institutas, 2004.
18. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74.
19. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 17-589.
20. Pieters D. Įvadas į pagrindinius socialinės apsaugos principus. Vilnius: Eugrimas, 1998.
21. Socialinė apsauga Lietuvoje. Vilnius: Statistikos departamentas, 2004.
22. Socialinė gerontologija: ištakos ir perspektyvos (mokomoji knyga). Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2002.
23. Socialinės grupės: raiška ir ypatumai. Vilnius: Filosofijos ir sociologijos institutas, 1998.
24. Socialinės paslaugos vilniečiams: savivaldybė, seniūnijos, tarnybos, veikla, kontaktai. Vilnius: Progresus, 2005.
25. Socialinių paslaugų katalogas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 43-1570.
26. Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Atviros Lietuvos fondo 2004 metais remto tyrimo ataskaita: gerosios praktikos mokomasis leidinys. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras, 2006.
27. Socialinis pranešimas. Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2004.
28. Stanickas E. R. Visuotinės kokybės vadybos metodų taikymas organizacijoje: mokomoji knyga. Kaunas: Technologija, 2004.
29. Zabaraukaitė R. Socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimas ir kai kurios jo problemos Lietuvoje // Konferencijos "Verslas, vadyba ir studijos" medžiaga. Vilnius: Technika, 2003.
30. Žalimienė L. Socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybė ir jos vertinimas. Vilnius: Efrata, 2005.
31. Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.

PRIEDAI

1 priedas

Anketa senų žmonių globos namų darbuotojams

Aš, Mykolo Romerio universiteto studentė Brigita Brežinskaitė, atlieku tyrimą „Socialinių paslaugų kokybės vertinimas senų žmonių globos namuose“. Šios anketos tikslas – išsiaiškinti Jūsų požiūrį į šioje įstaigoje teikiamas socialines paslaugas bei jų kokybę. Tai yra anoniminė anketa, kurios duomenys bus panaudoti statistinei analizei. Dalyvavimas tyrime yra savanoriškas. Iš anksto dėkoju už dalyvavimą.

1. Jūsų amžius: (pažymėkite kryžiuuku)

- 18 – 30,
- 31 – 40,
- 41 – 50,
- 51 – 60,
- 60 ir daugiau.

2. Jūsų lytis:

- Vyras,
- Moteris.

3. Jūsų išsilavinimas:

- Vidurinis,
- Profesinis,
- Aukštesnysis,
- Aukštasis neuniversitetinis,
- Aukštasis universitetinis,

4. Kiek laiko dirbate šiuose globos namuose?

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

5. Jūs dirbate su senais ir pagyvenusiais žmonėmis, nes:

(apibraukite Jums labiausiai tinkantį variantą kiekvienoje eilutėje)

	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku	Neturiu nuomonės
Norite pažinti senus žmones ir jų gyvenimą	5	4	3	2	1
Jaučiate poreikį padėti seniems žmonėms	5	4	3	2	1
Tai jūsų pragyvenimo šaltinis	5	4	3	2	1
Siekiate laimės ir prasmės savo gyvenime	5	4	3	2	1
Patinka bendrauti su senais žmonėmis	5	4	3	2	1
Jaučiate polinkį slaugyti ir globoti senus žmones	5	4	3	2	1
Esate pratę būti su senais žmonėmis	5	4	3	2	1
Jums svarbiausia senų žmonių gerovė	5	4	3	2	1
Trokdstate siekti karjeros šioje srityje	5	4	3	2	1
Manote, kad turite pakankamai žinių ir informacijos	5	4	3	2	1

Jums darbas su senais žmonėmis teikia malonumą ir džiaugsmą	5	4	3	2	1
Siekiate senų žmonių gyvenimą padaryti kuo prasmingesnį	5	4	3	2	1
Jūs esate nuoširdus, kantrus ir paslaugus	5	4	3	2	1
Šioje srityje galite pilnai išreikšti save	5	4	3	2	1
Siekiate įgyti naujų idealų ir vertybių	5	4	3	2	1

6. Kaip manote, ar šioje įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų pakanka seniems žmonėms gyventi pilnavertį gyvenimą? (pažymėkite kryžiuuku)

- Taip, pakanka,
- Kai kurių socialinių paslaugų trūksta (kokių?),

.....
 Neturiu nuomonės.

7. Kaip manote, ar šiuose globos namuose teikiamų socialinių paslaugų kokybė priklauso nuo: (apibraukite Jums labiausiai tinkantį variantą kiekvienoje eilutėje)

	Visiškai priklauso	Priklauso	Nepriklauso	Visiškai nepriklauso	Neturiu nuomonės
Socialinės apsaugos sistemos	5	4	3	2	1
Savivaldybių administracijos	5	4	3	2	1
Įstaigos vadovybės	5	4	3	2	1
Įstaigos darbuotojų	5	4	3	2	1
Finansinių išteklių	5	4	3	2	1
Kita.....	5	4	3	2	1

8. Kaip vertinate socialines paslaugas, teikiamas šioje įstaigoje: (apibraukite jums labiausiai tinkantį variantą kiekvienoje eilutėje)

	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai	Labai blogai
Apgyvandinimo	5	4	3	2	1
Maitinimo	5	4	3	2	1
Asmens higienos	5	4	3	2	1
Buitinės	5	4	3	2	1
Sveikatos priežiūros	5	4	3	2	1
Slaugos	5	4	3	2	1
Socialinio darbo	5	4	3	2	1
Laisvalaikio užimtumo	5	4	3	2	1
Informavimo bei konsultavimo	5	4	3	2	1
Kitas.....	5	4	3	2	1

9. Ar tobulinate savo įgūdžius ir žinias kvalifikacijos kėlimo kursuose ir seminaruose?

- Taip, nuolat,
- Kartais,
- Niekada.

10. *Kaip manote, ar įmanoma pagerinti šioje įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę?*

- Taip (kaip manote, koku būdu?)

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

- Ne (kodėl taip manote?)

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

- Neturiu nuomonės.

2 priedas

Anketa senų žmonių globos namų gyventojams

Aš, Mykolo Romerio universiteto studentė Brigita Brežinskaitė, atlieku tyrimą „Socialinių paslaugų kokybės vertinimas senų žmonių globos namuose“. Šios anketos tikslas – išsiaiškinti Jūsų požiūrį į šioje įstaigoje teikiamas socialines paslaugas bei jų kokybę. Tai yra anoniminė anketa, kurios duomenys bus panaudoti statistinei analizei. Dalyvavimas tyrime yra savanoriškas. Iš anksto dėkoju už dalyvavimą.

1. Jūsų amžius:

(pažymėkite kryžiuku)

- 18 – 30,
- 31 – 60,
- 61 – 75,
- 76 ir daugiau.

2. Jūsų lytis:

(pažymėkite kryžiuku)

- Vyras,
- Moteris.

3. Invalidumo grupė:

(pažymėkite kryžiuku)

- Be grupės,
- 3 grupė,
- 2 grupė,
- 1 grupė.

4. Kiek laiko gyvenate šiuose globos namuose?

(pažymėkite kryžiuku)

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

5. Jūs gyvenate globos namuose, nes:

(pažymėkite visus Jums tinkančius variantus)

- Neturite šeimos ar artimųjų, kurie galėtų Jumis pasirūpinti,
- Neturite kur gyventi,
- Nenorite būti vienišas (-a),
- Sunki materialinė padėtis,
- Nebegalite savimi pasirūpinti dėl savarankiškumo sumažėjimo,
- Nenorite būti našta savo artimiesiems,
- Reikalingos specialios priežiūros ir slaugos paslaugos,
- Kita (įrašykite).....

6. Ar Jums svarbios socialinės paslaugos, teikiamos šiuose globos namuose?
(apibraukite jums labiausiai tinkantį variantą kiekvienoje eilutėje)

	LABAI SVARBIOS	SVARBIOS	NESVARBIOS	VISIŠKAI NESVARBIOS
APGYVENDINIMO	4	3	2	1
MAITINIMO	4	3	2	1
BUITINĖS	4	3	2	1
SVEIKATOS PRIEŽIŪROS	4	3	2	1
SLAUGOS	4	3	2	1
SOCIALINIO DARBO	4	3	2	1
LAISVALAIKIO UŽIMTUMO	4	3	2	1
INFORMAVIMO BEI KONSULTAVIMO	4	3	2	1
KITOS.....	4	3	2	1

7. Kaip vertinate socialines paslaugas, teikiamas šioje įstaigoje:
(apibraukite jums labiausiai tinkantį variantą kiekvienoje eilutėje)

	LABAI GERAI	GERAI	VIDUTINIŠKAI	BLOGAI	LABAI BLOGAI
APGYVENDINIMO	5	4	3	2	1
MAITINIMO	5	4	3	2	1
ASMENS HIGIENOS	5	4	3	2	1
BUITINĖS	5	4	3	2	1
SVEIKATOS PRIEŽIŪROS	5	4	3	2	1
SLAUGOS	5	4	3	2	1
SOCIALINIO DARBO	5	4	3	2	1
LAISVALAIKIO UŽIMTUMO	5	4	3	2	1
INFORMAVIMO BEI KONSULTAVIMO	5	4	3	2	1
KITAS.....	5	4	3	2	1

8. Kaip manote, ar norėtumėte ką pakeisti, kad teikiamų socialinių paslaugų kokybė pagerėtų?
(pažymėkite kryžiuuku)

- Taip (ką norėtumėte pakeisti ir ką rekomenduotumėte tam įgyvendinti?)

.....

.....

- Ne, šioje įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų kokybė ir taip labai gera,
- Neturiu nuomonės.

3 priedas

1. Hipotezės tikrinimas pagal Pirsono suderinamumo kriterijų χ^2 :

H_0 – socialinės paslaugos, teikiamos „Tremtinių namuose“ bei „Fabijoniškių pensionate“ vertinamos panašiai,

H_1 – socialinės paslaugos, teikiamos „Tremtinių namuose“ bei „Fabijoniškių pensionate“ vertinamos skirtingai.

Paslaugos	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai	Labai blogai	Viso
Apgyvandinimo	32 (23,11)	24 (25)	2 (7,67)	0 (1,78)	0 (0,44)	58
Maitinimo	22 (23,11)	26 (25)	7 (7,67)	2 (1,78)	1 (0,44)	58
Asmens higienos	23 (23,11)	24 (25)	8 (7,67)	2 (1,78)	1 (0,44)	58
Buitinės	24 (23,11)	28 (25)	6 (7,67)	0 (1,78)	0 (0,44)	58
Sveikatos priežiūros	16 (23,11)	23 (25)	13 (7,67)	6 (1,78)	0 (0,44)	58
Slaugos	14 (23,11)	25 (25)	15 (7,67)	3 (1,78)	1 (0,44)	58
Socialinio darbo	30 (23,11)	25 (25)	3 (7,67)	0 (1,78)	0 (0,44)	58
Laisvalaikio užimtumo	22 (23,11)	26 (25)	8 (7,67)	1 (1,78)	1 (0,44)	58
Informavimo bei konsultavimo	25 (23,11)	24 (25)	7 (7,67)	2 (1,78)	0 (0,44)	58
Viso	208	225	69	16	4	522

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}, e_{ij} = \frac{n_i m_j}{n}$$

$$df = (r-1)(c-1),$$

$$\chi^2 = 47,9,$$

$$df = 32,$$

$$\alpha = 0,01,$$

$$\chi^2_{0,01}(32) = 53,486,$$

$47,9 < 53,486$, tai H_0 – patvirtinta.

Išvada – socialinės paslaugos, teikiamos „Tremtinių namuose“ bei „Fabijoniškių pensionate“ vertinamos panašiai.

2. Hipotezės tikrinimas pagal Pirsono suderinamumo kriterijų χ^2 :

H_0 - „Tremtinių namuose“ bei „Fabijoniškių pensionate“ apklaustų respondentų požiūris į jų įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybę yra vienodas,

H_1 - „Tremtinių namuose“ bei „Fabijoniškių pensionate“ apklaustų respondentų požiūris į jų įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybę skiriasi.

	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai	Labai blogai	Viso
„Tremtinių namai“	143 (147,03)	159 (159,05)	53 (48,78)	14 (11,31)	0 (2,83)	369
„Fabijoniškių pensionatas“	65 (60,97)	66 (65,95)	16 (20,22)	2 (4,69)	4 (1,17)	153
Viso	208	225	69	16	4	522

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}, e_{ij} = \frac{n_i m_j}{n}$$

$$df = (r-1)(c-1),$$

$$\chi^2 = 13,48,$$

$$df = 4,$$

$$\alpha = 0,01,$$

$$\chi^2_{0.01}(4) = 13,28,$$

$13,48 > 13,28$, tai H_0 reikia atmesti.

Išvada - „Tremtinių namų“ bei „Fabijoniškių pensionato“ apklaustų respondentų požiūris į jų įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybę skiriasi.

3. Hipotezės tikrinimas pagal Pirsono suderinamumo kriterijų χ^2 :

H_0 - „Tremtinių namų, bei „Fabijoniškių pensionato“ apklaustų darbuotojų ir gyventojų požiūris į jų įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybę yra vienodas,

H_1 - „Tremtinių namų, bei „Fabijoniškių pensionato“ apklaustų darbuotojų ir gyventojų požiūris į jų įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybę skiriasi.

	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai	Labai blogai	Viso
Darbuotojai	107 (93,24)	93 (100,86)	29 (30,93)	5 (7,17)	0 (1,79)	234
Gyventojai	101 (114,76)	132 (124,14)	40 (38,07)	11 (8,83)	4 (2,21)	288
Viso	208	225	69	16	4	522

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}, e_{ij} = \frac{n_i m_j}{n}$$

$$df = (r-1)(c-1),$$

$$\chi^2 = 9,44,$$

$$df = 4,$$

$$\alpha = 0,01,$$

$$\chi^2_{0,01}(4) = 13,28,$$

$9,44 < 13,28$, tai H_0 – patvirtinta.

Išvada - „Tremtinių namų, bei „Fabijoniškių pensionato“ apklaustų darbuotojų ir gyventojų požiūris į jų įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybę yra vienodas, nagrinėjami požymiai yra susiję.

4 priedas

„Tremtinių namų“ ir „Fabijoniškių pensionato“ apklaustų respondentų socialinių paslaugų kokybės vertinimo koreliacijos koeficiento pagal Spirmeno ranginį kriterijų apskaičiavimas:

Eil. Nr.	Paslaugos	„Tremtinių namai“	„Fabijoniškių pensionatas“
1.	Apgyvendinimo	4,56	4,41
2.	Maitinimo	4,12	4,18
3.	Asmens higienos	4,1	4,24
4.	Buitinės	4,29	4,35
5.	Sveikatos priežiūros	3,59	4,47
6.	Slaugos	3,68	4,18
7.	Socialinio darbo	4,44	4,53
8.	Laisvalaikio užimtumo	4,34	3,71
9.	Informavimo ir konsultavimo	4,39	3,88

1. Vidurkiai:

$$\tilde{m}_x = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i; \quad \tilde{m}_x = 4,17;$$

$$\tilde{m}_y = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n y_i; \quad \tilde{m}_y = 4,22;$$

2. Dispersijos:

$$s_x^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \tilde{m}_x)^2; \quad s_x^2 = 0,11;$$

$$s_y^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (y_i - \tilde{m}_y)^2; \quad s_y^2 = 0,14;$$

1. Standartiniai nuokrypiai:

$$s_x = \sqrt{s_x^2}; \quad s_x = 0,33;$$

$$s_y = \sqrt{s_y^2}; \quad s_y = 0,37;$$

2. Kovariacija:

$$\tilde{K}_{xy} = \frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \tilde{m}_x)(y_i - \tilde{m}_y); \quad \tilde{K}_{xy} = -0,014;$$

3. Koreliacija:

$$\tilde{r}_{xy} = \frac{\tilde{K}_{xy}}{S_x S_y}; \quad \tilde{r}_{xy} = -0,115;$$

Išvada – „Tremtinių namų“ bei „Fabijoniškių pensionato“ apklaustų respondentų socialinių paslaugų vertinimo koreliacija yra nereikšminga, tarp jų ryšio nėra.