

ASMENS NAMUOSE TEIKIAMŲ STANDARTIZUOTŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS: INDIVIDUALIOS PRIEŽIŪROS DARBUOTOJŲ PATIRTYS

Reda Steniukynienė

Kalvarijos savivaldybės socialinių paslaugų centras
Žemaitės g. 2, LT-69206 Kalvarija, Lietuva
Telefonas +370 659 91080
Elektroninis paštas rsteniukyniene@gmail.com

Prof. dr. Valdonė Indrašienė

Mykolo Romerio universitetas
Žmogaus ir visuomenės studijų fakultetas
Edukologijos ir socialinio darbo institutas
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius, Lietuva
Telefonas +370 5 271 4710
Elektroninis paštas v.indrasiene@mruni.eu

Pateikta 2024 m. kovo 17 d.

Parengta spausdinti 2024 m. gegužės 22 d.

10.13165/SD-24-22-1-06

Anotacija

Straipsnio tikslas – atskleisti individualios priežiūros darbuotojų patirtis, susijusias su tuo, kaip vertinama socialinių paslaugų, teikiamų asmens namuose, kokybė taikant EQUASS kokybės standartą. Probleminiai klausimai: Kaip pasikeitė individualios priežiūros darbuotojų teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas įdiegus EQUASS kokybės standartą? Kokius pokyčius teikdami socialines paslaugas patiria individualios priežiūros darbuotojai, įdiegus EQUASS kokybės standartą?

Siekiant atskleisti individualios priežiūros darbuotojų patirtis, taikyta kokybinio tyrimo prieiga. Pasirinkta tikslinė atranka laikantis prisotinimo principo (apklausti 8 individualios

priežiūros darbuotojai). Empiriniai duomenys buvo renkami naudojant pusiau struktūruotą interviu. Tyrimo duomenys buvo apdoroti pasitelkus kokybinę turinio (content) analizę.

Tyrimas atskleidė, kad socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas iki EQUASS standarto diegimo buvo orientuojamas į pastangas atliepti paslaugų gavėjų poreikius, todėl individualios priežiūros darbuotojai teikiamų socialinių paslaugų kokybę vertino daugiau intuityviai (stebėdami paslaugų gavėjo reakciją) ir objektyviai (metinės vertinimo anketos duomenys). Kokybinio tyrimo radiniai atskleidė, kad, pradėjus taikyti EQUASS standartą, teikiamų paslaugų kokybę imta vertinti pagal numatytus paslaugų kokybės vertinimo kriterijus, akcentuojant konkretaus rezultato pasiekimą ir jo išmatavimą. Standartizuotų socialinių paslaugų kokybė tapo neatsiejama nuo asmens, kuriam jos teikiamos, išsikeltų asmeninių tikslų, įgalinančių mažais žingsniais gerinti savo gyvenimo kokybę. EQUASS standarto taikymas pakeitė individualios priežiūros darbuotojų teikiamų paslaugų prasmės suvokimą iš „teikti nustatytą poreikį atitinkančias paslaugas“ į „teikti paslaugų gavėjo konkretų poreikį atliepančias paslaugas jį įgalinant“. Kokybės kriterijų numatymas leidžia individualios priežiūros darbuotojams siekti konkretaus ir pamatuojamo rezultato ir sykiu didina darbo motyvaciją. Veiklos įsivertinimas siejamas su paslaugų teikimo tobulinimu ir paskata tobulėti profesinėje veikloje. Tyrimo radiniai atskleidė, kad standartizuotų paslaugų teikimas didina įstaigos darbuotojų sutelktumą, įprasmina komandinio darbo svarbą paslaugų gavėjo įgalinimo ir paslaugų tobulinimo kontekste. Individualios priežiūros darbuotojų patiriami pokyčiai sietini su padidėjusia paslaugų pasiūla, socialinių partnerių įsitraukimu siūlant paslaugas ir besiformuojančia paslaugų kokybės stebėsenos kultūra įstaigoje.

Reikšminiai žodžiai: socialinės paslaugos namuose; EQUASS standartas; socialinių paslaugų kokybė; individualios priežiūros darbuotojai; socialinių paslaugų vertinimas.

Įvadas

Demografinis senėjimas Lietuvoje tampa viena iš aktualiausių socialinių problemų ir reikšmingai veikia sveikatos ir socialinės priežiūros sistemas (Tarptautinė ataskaita, 2019). Siekiant sudaryti sąlygas asmenims kuo ilgiau gyventi savo namuose, didinamas socialinių paslaugų prieinamumas, kuris užtikrina asmenims didesnę priežiūrą ir pagalbą. Pažymima, kad „didėjanti socialinių paslaugų apimtis ir naujosios viešosios vadybos paradigma galutinai įtvirtino kokybės sąvoką socialinių paslaugų teikimo srityje“ (Adomaitytė-Subačienė, 2015, p. 63), o kintant visuomenės poreikiams ir lūkesčiams dėl socialinių paslaugų, kinta ir kokybės reikalavimai, kurie lemia vis naujų, patobulintų kokybės požymių rinkinių sudarymą (Vyšniauskienė, 2014). Dėl šios priežasties kokybė turi būti suprantama kaip nuolat evoliucionuojanti dimensija, neatskiriama organizacijų vystymosi ir tobulėjimo dalis (Astrauskaitė ir Ruževičius, 2016). O paslaugas teikiančioms įstaigoms svarbu suformuluoti kokybės tikslus siekiant jų kokybės įgyvendinimo, grindžiant sprendimus faktais, nuolatiniu gerinimu, orientacija į klientus ir jų poreikius (Ginavičienė ir kt., 2021). Šie reikalavimai suponuoja poreikį vertinti socialinių paslaugų kokybę tiek stacionariose

įstaigose, tiek teikiamas asmens namuose.

Lietuvoje pagrindiniu socialinių paslaugų kokybės standartu buvo laikytas Socialinės globos normų aprašas (2007), tačiau įstojus į Europos Sąjungą atsirado galimybė perimti užsienio šalių patirtis ir taikyti įvairesnius socialinių paslaugų kokybės standartus. Siekiant teikiamų socialinių paslaugų organizacijoje tobulinimo, Lietuvoje imta diegti EQUASS kokybės sistemą, kurios vienas iš tikslų – įtraukti darbuotojus į kokybės gerinimo ir nuolatinio tobulinimo procesą užtikrinant, kad paslaugų gavėjai dalyvautų kokybės sistemos diegimo procese ir gautų aukštos kokybės paslaugas (Čižikienė, 2020). Europos socialinių paslaugų kokybės standartas EQUASS sukurtas socialiniam sektoriui ir yra tinkamas įvairioms socialinėms paslaugoms, nes yra pagrįstas šių paslaugų ypatumais (Van Beek, 2013). Tačiau vis dar stokojama tyrimų, kuriuos atliekant būtų aiškinamasi, kaip specialistai naudoja jį savo kasdienėje praktikoje (Mathys ir kt., 2024).

Mokslininkai analizuoja socialinių paslaugų kokybę ir jos tyrimų svarbą (Merfeldaitė ir kt., 2021), socialinių paslaugų kokybę lemiančius veiksnius (Žalimienė, 2001), socialinių paslaugų sistemos modernizavimo problemą (Andrijauskaitė, 2015), paslaugų teikimo organizavimo procesus ir kokybinio požiūrio galimybes priimant sprendimus (Urvikis, 2016). Tyrinėjamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas socialinio darbo praktikoje (Blom ir Morén, 2012), EQUASS standarto diegimo motyvai ir poveikis (Melão, 2016; Melão ir kt., 2016; Guia ir Melão, 2016). Daug dėmesio skiriama EQUASS modelio diegimui ir taikymui (Männik-Sepp, 2014; Gečienė ir Gudžinskienė, 2018), vadovo vaidmeniui diegiant ir naudojant EQUASS standartą socialinių paslaugų srityje (Čižikienė, 2019), taip pat EQUASS kokybės sistemos įgyvendinimo poveikiui socialinių paslaugų sektoriaus plėtrai (van Lierop ir Murauskienė, 2022).

Didėjant socialinių paslaugų asmens namuose pasiūlai ir keliant didesnius reikalavimus socialinių paslaugų kokybei, tampa svarbu vertinti teikiamų paslaugų kokybę. Lietuvoje dar menkai tyrinėta socialinių paslaugų teikiamų asmens namuose kokybė, todėl svarbu atskleisti individualios priežiūros darbuotojų patirtis, susijusias su tuo, kaip EQUASS standarto taikymas veikia socialinių paslaugų asmens namuose kokybės vertinimą ir užtikrinimą.

Tyrimo objektas – socialinių paslaugų namuose kokybės vertinimas taikant EQUASS kokybės standartą.

Tyrimo tikslas – atskleisti individualios priežiūros darbuotojų patirtis, susijusias su tuo, kaip vertinama socialinių paslaugų asmens namuose kokybė taikant EQUASS kokybės standartą.

Probleminiai klausimai. Kaip pasikeitė individualios priežiūros darbuotojų teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas įdiegus EQUASS kokybės standartą? Kokius pokyčius patiria individualios priežiūros darbuotojai teikdami socialines paslaugas, kai įdiegtas EQUASS kokybės standartas?

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros ir teisės aktų analizė, tyrimo duomenų rinkimas pusiau struktūruotu interviu. Tyrimo duomenų analizei taikytas kokybinės turinio (*content*) analizės metodas.

1. Tyrimo metodologija

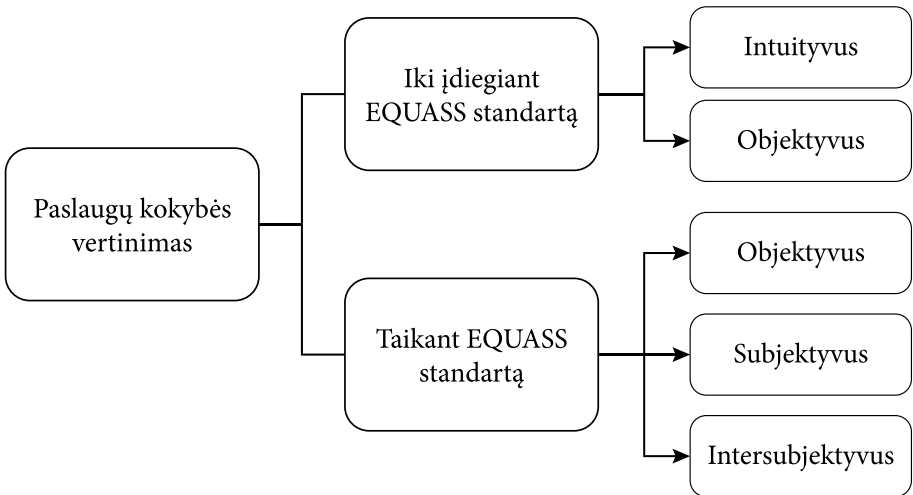
EQUASS kokybės standarto taikymo teikiant socialines paslaugas reiškinio ištirtumo analizė paskatino rinktis kokybinio tyrimo priegą, nes kokybinis tyrimas suteikia plačias galimybes pažinti šį reiškinį (Žydzžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Kokybinių duomenų rinkimui taikytas pusiau struktūruotas interviu pagal parengtą klausimyną, kuris sudarytas remiantis keturiais esminiais EQUASS kokybės principais: orientacija į asmenį, kompleksiskumu, orientacija į rezultatus ir nuolatinį paslaugų gerinimą. Tyrimo klausimai: *Kaip individualios priežiūros darbuotojai užtikrina ir vertina teikiamų paslaugų kokybę iki įdiegiant EQUASS kokybės standartą? Kas pasikeitė individualios priežiūros darbuotojų veikloje įdiegus įstaigoje EQUASS kokybės standartą? Kokius pokyčius, įdiegus EQUASS kokybės standartą įstaigoje, individualios priežiūros darbuotojos įžvelgia įstaigos lygmeniu ir kaip juos vertina?* Priklausomai nuo interviu eigos kiekvienam tyrimo dalyviui buvo užduodami patikslinantys klausimai. Interviu metu buvo siekiama gauti kiek galima nuodugnesnius, išsamesnius ir subjektyvesnius individualios priežiūros darbuotojų vertinimus, susijusius su nagrinėjama problema. Tyrimas organizuotas 2023 m. lapkričio – gruodžio mėn. Tyrimas finansuojamas Lietuvos mokslo tarybos (priemonė – Studentų tyrimai semestrų metu).

Kokybiniam tyrimui atlikti buvo pasirinktas netikimybinės imties sudarymo būdas – kriterinė imtis (dirba socialinės globos įstaigoje, kurioje ne trumpiau nei 3 metus taikomas EQUASS kokybės standartas; teikia socialines paslaugas paslaugų gavėjų namuose; turi ne trumpesnę nei 5 metų socialinio darbo stažą). Tyrime dalyvavo 8 individualios priežiūros darbuotojai, atitinkantys visus nurodytus kriterijus. Tyrimo dalyviams sutikus, visi interviu buvo užfiksuoti diktofonu ir išsaugotos jų elektroninės versijos. Laikantis konfidencialumo principo tyrimo dalyviams buvo suteikti kodai, kurie nurodomi prie pateikiamų citatų. Tyrimo duomenims analizuoti taikyta kokybinė turinio (*content*) analizė.

Laikantis indukcinės analizės nuostatos tyrimo duomenys buvo sisteminami – ieškota reikšminių sąvokų ir prasmų, kurias būtų galima interpretuoti ir atskleisti ryšius. Atliekant empirinį tyrimą buvo laikomasi pagrindinių tyrimo etikos principų (Cox ir kt., 2023). Tyrimo dalyviams suteikiama galimybė savanoriškai dalyvauti tyrime, nes buvo iš anksto supažindinti su šiuo principu ir pakviesti į interviu tie, kurie sutiko dalyvauti. Klausimyne nebuvo įžeidžiančių, asmens orumą žeminančių teiginių. Su tyrimo dalyviais suderinta ir pasirinkta aplinka, kurioje jie nejautė baimės ar streso. Visiems tyrimo dalyviams paaikšintas tyrimo tikslas ir uždaviniai. Pateikiama informacija buvo neutrali, objektyvi, orientuota tik į atliekamo tyrimo specifiką. Kadangi interviu klausimai yra susiję su pasirinktos įstaigos turimo EQUASS kokybės standarto vertinimu, buvo gautas įstaigos vadovo leidimas atlikti tyrimą. Užtikrintas tyrimo dalyvio konfidencialumas ir privatumas (atskleidžiama tik profesinė patirtis socialiniame darbe). Kiekvieną tyrimo dalyvį apibūdinanti informacija pateikta suteikus kodus A, B, C, D, E, F, G, H, pagal kuriuos kiti asmenys jų negali atpažinti.

2. Socialinių paslaugų, teikiamų asmens namuose, kokybės vertinimo kaita

Analizuojant tyrimo duomenis apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę atskleista, kad tyrimo dalyviai savo pasisakymuose akcentavo socialinių paslaugų vertinimo patirtį iki standarto diegimo ir įdiegus standartą (1 pav.).



1 pav. Paslaugų kokybės vertinimas – iki įdiegiant ir taikant EQUASS kokybės standartą

Figure 1. Service quality assessment: before and after the implementation of the EQUASS quality standard

Tyrimas atskleidė, kad iki EQUASS kokybės standarto įdiegimo įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų kokybę individualios priežiūros darbuotojai vertino *intuityviai* ir *objektyviai*. Intuityvus vertinimas perteiktas individualiu teikiamų socialinių paslaugų kokybės suvokimu ir vertinant paslaugų gavėjų išreikštą pasitenkinimą arba nepasitenkinimą gautomis paslaugomis. Objektyvus vertinimas siejamas su paslaugų gavėjų įvertinimu, išreikštu apklausose arba išsakytu žodžiais.

Tyrimo duomenų analizė atskleidė tai, kad, iki įdiegiant EQUASS standartą, tyrimo dalyvių teigimu, teikiamų socialinių paslaugų kokybė buvo vertinama tiek intuityviai, tiek ir objektyviai. Vis dėlto iki įdiegiant EQUASS standartą individualios priežiūros darbuotojai apie socialinių paslaugų kokybę dažniau sprendavo iš paslaugų gavėjų atsiliepimų, jų

pasitenkinimo ar nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis. Intuityvus teikiamų socialinių paslaugų asmens namuose vertinimas remiasi ir pačių individualios priežiūros darbuotojų pastebimu paslaugų gavėjų pasitenkinimu, kurį perteikia paslaugų gavėjų šypsena ir gera nuotaikas: „<...> Užtekdavo ir šypsenos, tikrai džiaugdavosi paslaugų gavėjai. Ačiū pasakydavo, visada būdavo dėkingi.“ (D); „<...> man tai geriausias įvertinimas – žmogaus šypsena“, „<...> tai pirmiausia žmogaus nuotaika gal, gal požiūris <...>, kaip vertina mano darbą.“ (E).

Tyrimo duomenys atskleidė, kad vertindami teikiamų paslaugų kokybę individualios priežiūros darbuotojai taip pat rėmėsi ir savo pačių suvokiama kokybės samprata. Ši samprata tapatinama su jų pastebėtais pagerėjimo pokyčiais paslaugų gavėjų gyvenime: „<...> ir jis jau pradėjo krutėti truputį ir tiesiog įgalinom mes jį. Aš jį jau galėdavau išsikelti iš tos lovos, įsodyti į vežimėlį, nors buvo visiškai gulintis. Tai va, tokie tie požymiai, po truputį: kalbėjimo atsiradimas ar kažkokio mąstymo atsiradimas. Tai tokie požymiai ir parodydavo, kad kažką tai darome teisinga kryptim.“ (H). Teikiamų paslaugų kokybę taip pat siejama su paslaugų gavėjų ar jų artimųjų pozityviu nusiteikimu: „<...> žmogaus nuotaika gal, <...> gal kokie nusiskundimai, gal kažkas iš mano pusės būna negerai padaryta. Aš tai vertinu iš pačio žmogaus.“ (E).

Galima teigti, kad paslaugų gavėjų ar jų artimųjų reiškiamos emocijos individualios priežiūros darbuotojoms suteikdavo grįžtamąjį ryšį apie jų darbo kokybę ir davė pagrindą tyrimo dalyviams nuspręsti, kad teikiama paslauga yra kokybiška. Tyrimo dalyvių pasisakymai atskleidžia, kad vertinant teikiamų paslaugų kokybę svarbiausias kriterijus buvo paslaugų gavėjų šypsena, išreikštas pasitenkinimas arba pastebimai padidėjęs paslaugų gavėjų savarankiškumas.

Socialinių paslaugų kokybę, pasak tyrimo dalyvių, taip pat buvo vertinama objektyviai, remiantis formaliai raštu išreikštu paslaugų gavėjų įvertinimu, pateiktu apklausose: „<...> klausimynas paslaugų gavėjams, iš kurio imdavom atsakymus apie kokybę <...> vykdoma anketinė apklausa. Ten, kiek pamenu, buvo klausimai apie kokybę, tai ir iš to <...>“ (A); „<...> kiekvienų metų pabaigoje buvo atliekama paslaugų gavėjų apklausa – jos taip pat parodydavo, ar paslaugos kokybiškos.“ (D).

Tyrimo dalyvių teiginiai rodo, kad socialinių paslaugų gavėjų įvertinimas, išsakomas žodžiu, taip pat davė pagrindą spręsti apie paslaugų kokybės raišką: „<...> iš grįžtamojo ryšio. Tiesiog, jei paslaugų gavėjai ar jų artimieji apie paslaugas atsiliepdavo teigiamai, jie būdavo patenkinti paslauga <...>“ (B); „<...> man paslaugos kokybė siejasi su... geru žodžiu, padėka <...> paslaugų gavėjai išspausdina straipsnį ar pasidalina feisbuko paskyroje apie padėką darbuotojams, vadovams, pačiai įstaigai“ (F); „<...> įrodydavo padėkos žodžiai, geri atsiliepimai – tiek paslaugų gavėjų, tiek jų artimųjų <...>“ (C).

Tyrimo duomenys išryškino, kad tyrimo dalyviai kokybiškai teikiamomis paslaugomis laiko ir neigiamų atsiliepimų ar skundų iš paslaugų gavėjų nebuvimą. Tai rodo tyrimo dalyvių teiginiai: „Pirmiausia, nu negaudavome skundų, reiškiasi, tai patenkinti paslaugų gavėjai, jų artimieji.“ (A); „<...> tarkim, iš mano pusės kaip darbuotojos, jei mano asmuo nesiskųsdavo labai per daug, tai aš sakydavau, kad paslaugas atlieku kokybiškai.“ (G).

Taigi, apie socialinių paslaugų kokybę iki EQUASS standarto įdiegimo individualios priežiūros darbuotojai spręsdavo iš reguliariai kartą metuose pildytų anketų, kurias analizavo ir sprendė, ar paslaugos kokybiškos. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas buvo siejamas su teigiamais paslaugų gavėjų atsiliepimais apie darbuotojus, jų bendravimą ir darbo įvertinimą, o reikšmingiausias įvertinimas – gauta padėka ir pozityvus grįžtamasis ryšys.

Tyrimė dalyvavusių individualios priežiūros darbuotojų pasisakymai atskleidė, kad, įstaigoje įdiegus EQUASS kokybės standartą, teikiamų socialinių paslaugų kokybę vertinama **subjektyviai, intersubjektyviai ir objektyviai**.

Individualios priežiūros darbuotojai teigė, kad, įdiegus EQUASS kokybės standartą, jiems tapo privalu pateikti savo veiklos įšivertinimą: „*Tai, manau, mūsų kasdienis dokumentų pildymas, kuriame atsispindi visas paslaugos teikimo procesas.*“ (B); „*Pildomi lapai darbo, nu būna parašyta ir pačios rašome, ką dirbame.*“ (G). Šis subjektyvus vertinimas, tyrimo dalyvių teigimu, yra papildomų laiko sąnaudų reikalaujantis darbas: „*Šiaip daug ir popierizmo, visur reikia rašyti, ką dirbame, pildyti lenteles <...>*“ (A); „*Dar nemažai reikia pildyti kiekvieną dieną dokumentų – kaip atsiskaitymas, ką dirbu <...>*“ (F). Tačiau savo veiklos įšivertinimą tyrimo dalyviai taip pat sieja su kokybės užtikrinimu: „*<...> tai įpareigojo būti šiek tiek pasitempusiems, neatsipalaiduoti ir nežiūrėti atsainiai į savo pareigų atlikimą.*“ (H).

Įdiegus EQUASS kokybės standartą, imtas taikyti ir intersubjektyvus vertinimas, kai individualios priežiūros darbuotojų įšivertinimas derinamas su socialinių darbuotojų vertinimu: „*<...> atsiskaitome savo socialinėms darbuotojoms su savo darbais <...> socialinis darbuotojas, atliekantis tas pavestas pareigas ir tikrai stebi rezultatus, vertina, pateikia ataskaitas.*“ (D); „*<...> mes atsiskaitome savo socialinėms darbuotojoms su savo darbais, be to, metų pabaigoje vyksta daug anketų, kurios parodo mūsų paslaugų teikimo proceso esmę.*“ (A).

Be to, teikiamų paslaugų kokybę vertina ir paslaugų gavėjai: „*Taip pat yra paslaugų gavėjų pageidavimų-pasiūlyimų knyga, tikrai paslaugų gavėjas gali pasiūlyti.*“ (D); „*Na ir žinoma, manau, visos apklausos, vertinimai metų pabaigoje.*“ (B). Tyrimo dalyvių pasisakymai atskleidė, kad paslaugų gavėjų namuose yra paliekami dokumentai, kuriuose paslaugų gavėjai gali įrašyti savo pastebėjimus, pageidavimus, pasiūlymus arba raštu išreikšti pasitenkinimą / nepasitenkinimą darbuotojo veikla. Visa tai leidžia vertinti teikiamų paslaugų kokybę derinant individualios priežiūros darbuotojų įšivertinimą ir paslaugų gavėjų vertinimą.

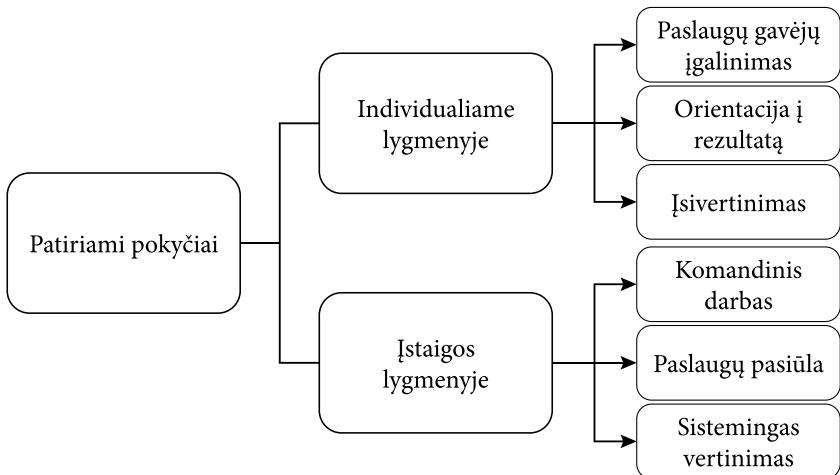
Tyrimo duomenys taip pat atskleidė, kad, taikant EQUASS standartą, teikiamų socialinių paslaugų kokybę individualios priežiūros darbuotojai sieja su atitinkimu numatytiems paslaugų kokybės vertinimo kriterijams: „*<...> suprantu, kad paslauga yra kokybiška, kai atitinka tam tikrus kriterijus ar ten kokius dalykus, kurie mus, darbuotojus, lavina, moko.*“ (H) ir pamatuojamu rezultatu: „*<...> atsirado rezultatų matavimas, kai teikiam paslaugą. Na iš teikimo matuojam..., koks gavosi rezultatas.*“ (F).

Taigi, taikant EQUASS standartą nustatomas ir stebimas socialinių paslaugų teikimo procesas, kuris leidžia vertinti veiklos rezultatus. Veiklos rezultatų vertinimas vyksta

derinant individualios priežiūros darbuotojų įsivertinimą, paslaugų gavėjų ir socialinių darbuotojų vertinimą, renkant vertinimui duomenis iš įvairių šaltinių ir siejant juos su numatytais kriterijais.

3. Pokyčiai individualios priežiūros darbuotojų veikloje įdiegus EQUASS kokybės standartą

Tyrimo duomenys atskleidė, kad, įdiegus EQUASS kokybės standartą, individualios priežiūros darbuotojos savo veikloje patiria pokyčius *individualiu ir įstaigos lygmenimis* (2 pav.). Pokyčiai individualiu lygmeniu atsiskleidžia per *pastangas įgalinti paslaugų gavėją, orientaciją į konkretų rezultatą, teikiamų paslaugų įsivertinimą*.



2 pav. Individualios priežiūros darbuotojų patiriami pokyčiai

Figure 2. Changes experienced by personal care workers

Reikšmingu pokyčiu, kurį patiria individualios priežiūros darbuotojai, laikytinas paslaugų gavėjų įgalinimas. Tyrimo dalyviai nurodė, kad asmens poreikiai buvo akcentuojami ir iki įdiegiant EQUASS standartą, tačiau jie nebuvo derinami su paslaugų gavėjų poreikiais: „<...> visada yra atsižvelgiama į paslaugų gavėjų poreikius. Anksčiau mes pačios pirmiausia pamatydavome, kas paslaugų gavėjui yra reikalinga, aktualu ir tuo metu reikalinga. Tada informuodavome socialinį darbuotoją, tada bendrai sprenddavom paslaugų gavėjų poreikius.“ (C).

Teikiant standartizuotas socialines paslaugas, pasak tyrimo dalyvių, dėmesys skiriamas pirmiausia patenkinti paslaugų gavėjų išvardytus poreikius, taip stengiantis įgalinti patį asmenį: „<...> didesnis dėmesys paslaugų gavėjų įgalinimui, kai paslaugos teikiamos tam,

kad žmogus įgautų gebėjimų <...>“ (B).

Į paslaugų gavėjų įgalinimą individualios priežiūros darbuotojas orientuoja konkretūs ir aiškūs paslaugų teikimo reikalavimai: „<...> akcentuojama tikslai, uždaviniai ir kokios priemonės tiems uždaviniams pasiekti“ (C); „<...> nauji reikalavimai <...> pradėjome labiau stengtis dėl paslaugų gavėjų, kad jie būtų patenkinti“ (F), taip pat į asmenį orientuotas požiūris: „<...> paslaugų gavėjai turi savo asmeninius tikslus ir juos siekia įgyvendinti <...> kaip ir pavyzdys, nupirko artimieji savo tėvams mikrobangų krosnelę, o jie ja juk nemoka naudotis. Tai čia ir atsirado su EQUASS naujove. Paskatinimas siekti tikslo – išmokyti naudotis mikrobangų krosnele.“ (C).

Taigi, tyrimo radiniai leidžia teigti, kad socialinių paslaugų kokybė orientuota į paslaugų gavėjų įgalinimą per jų pačių išsikeltus asmeninius tikslus ir šių tikslų pasiekimo įvertinimą. Visa tai išryškina pagrindinį individualios priežiūros darbuotojų siekį – teikiant paslaugas kuo labiau orientuotis į realius paslaugų gavėjo poreikius.

Tyrimo dalyvių teigimu, numatyti aiškūs paslaugos kokybės vertinimo kriterijai paskatino juos orientuotis į siekiamą konkretų rezultatą: „<...> paslaugos teikiamos ne tam, kad tiesiog jas teikiame, bet kad jos atneštų žmogui kažkokios realios naudos <...> kad ta nauda būtų ilgalaikė žmogui.“ (B); „Konkretumo turbūt daugiau atsirado <...>“ (E), kurį galima išmatuoti: „<...> atsirado rezultatų matavimas, kad teikiama paslauga, na iš teikimo matuoja, koks gavo rezultatas.“ (A); „<...> žymiai padaugėjo apklausų, daugiau metinės vykdavo, bet šios tokios labiau išsamesnės, platesnės.“ (E).

Pasak tyrimo dalyvių, EQUASS standartas sudarė galimybę suprasti atliekamo darbo prasmę: „<...> tie matuojami rezultatai, kai matai, kokią naudą paslaugų gavėjui atneša teikiamos paslaugos, tai turbūt labiausiai motyvuoja.“ (B).

Tyrimo duomenys rodo, kad, taikant EQUASS standartą, individualios priežiūros darbuotojai pokytį patiria ir teikiamų paslaugų kokybės įsivertinimo kontekste: „<...> pildom įsivertinimo anketą. Pildom, ten nurodom, kokių žinių dar mum trūksta <...> lapai darbo, nu būna parašyta ir pačios rašome kaip dirbame.“ (G). Pasak tyrimo dalyvių, savo veiklos įsivertinimas skatina tobulinti paslaugų teikimą: „<...> tas pamatymas konkretaus rezultato, kuris įnešė aiškumo apie paslaugos kokybę. Ir tada aiškiai pasimato, kur reikia tobulėti mum.“ (B), taip pat skatina tobulėti: „<...> pradėjome labiau stengtis dėl paslaugų gavėjų, kad jie būtų patenkinti.“ (F); „Manychiau, mes labiau dirbam pasitempe, kažkaip mus įpareigojo <...> pasitempėm mes, tiesiog kai EQUASS buvo įdiegtas.“ (H).

Patiriamus pokyčius įstaigos **lygmeniu** dalyviai sieja su darbu komandoje, didesne paslaugų pasiūla ir sistemingu teikiamų paslaugų vertinimu. Tyrimu atskleista, kad, taikant EQUASS standartą įstaigoje, ypač sustiprėjo komandinis darbas: „Daugiau vyksta komandinis darbas, daugiau galima išsakyti savo nuomonę, lūkesčius. Įgyvendinamos priemonės, lūkesčiai paslaugų gavėjų.“ (C). Jo dalimi pasijuto ir tyrimo dalyviai: „Pasijutome labiau esantys komanda: turime taisykles, kurių privalome laikytis.“ (F). Galima daryti prielaidą, kad standarto taikymas sudaro sąlygas visam personalui įsitraukti ir dalyvauti kuriant įstaigos kokybės kultūrą.

Komandinio darbo raiška atskleista kliento įgalinimo kontekste: „<...> įgalinimas tas

tikrai <...> ir individualios priežiūros, ir socialinis darbuotojas – visada komanda ir šitą turėjome bandyt įgalinti, tikrai padėti, kad kartu įsijungtume [į įgalinimo procesą – aut. past.] <...>“ (D), taip pat rezultatų vertinimo procese: „<...> komandiniuose susirinkimuose analizuojame mes rezultatus. Buvo ir tokie veiksmai numatyti, ką galime pakeist, kad geriau atliepti paslaugas, <...> tas komandinis darbas dabar toksai gilesnis.“ (E).

Tyrimo dalyvių pasisakymai atskleidžia, kad EQUASS standartas išryškino komandinio darbo svarbą teikiant socialines paslaugas. Komandinis darbas, pasak tyrimo dalyvių, sukuria aplinką, kurioje galima pasitarti, pasidalyti turimomis žiniomis, pasipasakoti, kaip sekasi įgyvendinti siekiamą rezultatą, kokius rezultatus pasiekė, ką reikia tobulinti.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad įdiegus EQUASS standartą išaugo teikiamų paslaugų pasiūla, kuri suteikia galimybę paslaugų gavėjams, jų artimiesiems naudotis papildomomis paslaugomis. Taip imta siūlyti naujas paslaugas, kurios anksčiau nebuvo teikiamos: „Pradėta organizuoti sociokultūrinės paslaugas, lydėti paslaugų gavėjus į renginius. Paslaugų gavėjai dabar labiau įtraukiami į bendruomeninę veiklą, į bendruomenės visą gyvenimą.“ (B); „<...> ir į stovyklą lydėjimas, žaidimai, įvairūs užsiėmimai, veikla... Oi, dar žinau, kad net po dvi paslaugas teikia, kad tik žmogui būtų gerai, kad būtų pagerinta jam gyvenimo kokybė.“ (F).

Tyrimo dalyviai pažymėjo, kad įdiegus EQUASS standartą prie paslaugų pasiūlos didėjimo žymiai prisidėjo ir socialiniai partneriai: „Atsirado socialinių partnerių, ir tas komandinis darbas toksai gilesnis. Ir, kaip minėjau, tarkim, paslaugos neatliepia – ieškoma būdų, kaip tą pagerinti, pakeisti. Tai sakau ir pajungti partneriai socialiniai.“ (E). Taip pat atsirado daugiau galimybių dalytis gerąja patirtimi: „Galime lygintis su kitomis įstaigomis ir iš jų pasimokyti, o gal jie iš mūsų pasiima jiems priimtinius būdus, kaip mes dirbame su paslaugų gavėjais. Na atsirado didesnė galimybė dalintis patirtimis.“ (A).

Lyginimasis naudingas abiem pusėms atsižvelgiant į tai, kad besilyginančios įstaigos siekia tobulėjimo, naujovių. O taikant EQUASS principus nuolat orientuojamasi į rezultatus ir individualius paslaugų gavėjų poreikius. Lyginimosi metodas įstaigoms sudaro platesnes galimybes perimti ir pritaikyti kolegų taikomus būdus ir metodus, kuriais siekiama nuolatos tobulinti paslaugų teikimo procesus.

Tyrimo duomenys taip pat atskleidė, kad taikant EQUASS kokybės standartą įstaigoje pereinama prie sistemingo teikiamų paslaugų kokybės vertinimo: „<...> atsirado daugiau tų apklausų, daugiau atsirado vertinimų <...> daugiau ataskaitų, daugiau vyksta susirinkimų, daugiau analizuojama, vertinama. Tai tas pasikeitė, taip <...>“ (E), taip pat suvokta poreikio vertinti pasiektą rezultatą: „<...> matuojame pokytį ir naudą paslaugų gavėjui, čia svarbiausia.“ (F).

Taigi, taikant EQUASS kokybės standartą įstaigoje kuriasi sistemingas kokybės vertinimas pereinant nuo kiekybinių prie kokybinių rodiklių matavimo. Nustatyti aiškūs ir suprantami kokybės vertinimo kriterijai, kurie suteikia galimybę reguliariai matuoti teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir suteikia galimybes individualios priežiūros darbuotojams užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Diskusija

Atliktas empirinis tyrimas paskatino nuodugniau patyrinti EQUASS standarto taikymą globos įstaigoje. Atskleistos individualios priežiūros darbuotojų patirtys, susijusios su socialinių paslaugų kokybės vertinimu iki įdiegiant EQUASS standartą ir jį taikant.

Tyrimas atskleidė, kad iki įdiegiant EQUASS standartą individualios priežiūros darbuotojai apie socialinių paslaugų kokybę sprendavo iš paslaugų gavėjų atsiliepimų, jų patenkinimo ar nepatenkinimo teikiamomis paslaugomis. Nes siekiant atliepti paslaugų gavėjų poreikius, atitinkančius socialinių paslaugų plėtrą, ypatingas dėmesys tenka paslaugų gavėjų poreikių ir nuomonių vertinimui (Kudukytė-Gasperė, 2023), o šių nuomonių pripažinimas suteikia pagrįstą informaciją apie veiksmingą darbo praktiką (Kam, 2020). Taigi, socialinių paslaugų kokybė buvo suvokiama labai individualiai ir šis suvokimas priklausė nuo darbuotojų turimų lūkesčių ir patirties (Adomaitytė-Subačienė, 2015). Pagerėjusi paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė ar pozityvus jų nusiteikimas darbuotojams taip pat buvo vienas iš veiksnių, įrodančių, kad paslaugos kokybiškos. Tai atliepia Adomaitienės ir Balčiūnienės (2017) tyrimo išvadą, kad paslaugų gavėjų lūkesčiai, siejami su gyvybinių poreikių patenkinimu sudarant orias sąlygas ir lygias galimybes funkcionuoti bendruomenėje, orientuoja į socialinių paslaugų veiksmingumą.

Apie socialinių paslaugų kokybę iki EQUASS standarto įdiegimo individualios priežiūros darbuotojai sprendavo iš kartą metuose vykdomų apklausų. O grįžtamojo ryšio iš paslaugų gavėjų gavimas ir skundų nebuvimas darbuotojams buvo priežastis tikėti, kad jie paslaugas teikia kokybiškai. Tai patvirtina Gečienės ir Raišienės (2018) išvagas, kai pirmiausia prašoma paslaugų gavėjo įvertinti, kiek svarbi yra kokybė, o vėliau – kaip tą kokybę atitinka gautos paslaugos. Galima daryti prielaidą, kad įstaiga turėjo motyvą gerinti paslaugų kokybę, nors dar neturėjo pasirinkto standarto, nes „socialinio darbo kokybė formuojasi trijuose lygmenyse: individualiame (mikro), organizacijos (mezo) ir strateginiame arba nacionaliniame (makro) lygmenyje“ (Adomaitytė-Subačienė, 2015, p. 136).

Tyrimo dalyvių teigimu, pradėjus taikyti EQUASS standartą apie paslaugų kokybę buvo sprendžiama iš jų pačių įšivertinimo, aprašant kasdienės veiklos lapuose atliktus darbus ir įšivertinimą pristatant socialiniams darbuotojams. Įšivertinimas, pasak Kam (2020, p. 796), skatina praktikuojančius socialinius darbuotojus atsivėlgti į paslaugų gavėjų perspektyvą ir numatyti gebėjimus, kuriuos jie jiems būtini, ir juos ugdytis. Dera pasakyti, kad nors dokumentų pildymas įvardijamas kaip vienas iš patiriamų sunkumų, tačiau tyrimo dalyviai tai vertina ir kaip atitinkamą paslaugų kokybės veiksnį. Šie tyrimo radiniai atliepia Pffner (2020) tyrimo išvadas, kad padidėjęs grįžtamojo ryšio informacijos kiekis pernelyg apsunkina mažas organizacijas, turinčias ribotus pajėgumus. Taip tai pat papildoma Čizikienės (2020) išvagas, kad, siekiant organizacijos išsikeltų tikslų įgyvendinimo, atskaitingi darbuotojai prisiima atsakomybę už kiekvieno darbuotojo efektyvią veiklą.

Tyrimas parodė žymų pokytį individualiu lygmeniu taikant EQUASS standartą socialinėms paslaugoms. Svarbiu socialinių paslaugų aspektu tapo padidėjęs paslaugų gavėjų įgalinimas atliepiant paslaugų gavėjų poreikius. Tai patvirtina mokslininkų išvadas, kad,

siekiant patenkinti asmens poreikius, svarbu ne tik juos motyvuoti, bet ir įgalinti (Osemeke ir Adegboyega, 2017), skirti dėmesį paslaugoms, kurias lemia paties asmens poreikiai (van Lierop ir Murauskienė, 2022). Taip pat tyrimas atskleidė, kad nustatant aiškius ir konkrečius tikslus atsiranda orientacija į rezultatus ir jų vertinimą. Pasak Gečienės ir Gudžinskičienės (2018), būtina orientuotis į teikiamų paslaugų rezultatus, kad būtų užtikrinta paslaugų kokybė. Taigi, EQUASS kokybės standarto taikymas suteikė apčiuopiamos naudos socialinių paslaugų teikimui.

Įstaigos lygmeniu tyrimo radiniai atskleidė komandinio darbo, kurio pagrindu tapo visų darbuotojų įsitraukimas bendrai spręsti problemas, pasidalyti turimomis žiniomis, patirtimi, svarbą. Gallie ir kt. (2012) tyrimas atskleidė, kad komandinis darbas yra susijęs su didesne individualia iniciatyva ir saviugdosa darbe galimybėmis, didesniu įsipareigojimu darbui ir tai lemia darbo našumą. Kitas reikšmingas tyrimo radinys – veiklos ir paslaugų teikimo rezultatų matavimas pereinant nuo kiekybinių prie kokybinių rodiklių. Pasak Shaw ir kt. (2011), matavimas, atsižvelgiant į paslaugų teikimo poveikį, padeda sukurti tinkamą sistemą integruotų socialinių paslaugų vertinimui. Taigi, EQUASS kokybės standarto taikymas sietinas su integruotos vertinimo sistemos, kuri padeda užtikrinti aukštą socialinių paslaugų kokybę, įvertinti darbuotojų patirtį, paslaugų gavėjų nuomonės pareiškimą ir organizacijos tvarumą, sukūrimu. Sykiu suteikiama galimybė pamatuoti kokybės pokytį ir naudą paslaugų gavėjui. Visa tai padeda įstaigoms tobulėti ir daro poveikį paslaugų gavėjų gyvenimui (Blom ir Morén, 2012). Todėl EQUASS kokybės standartas yra vienintelis kokybės modelis, specialiai pritaikytas socialiniam sektoriui (Melão ir kt., 2019), nes tikėtinos pasekmės – aukštesnė kokybė ir geresni rezultatai (Grell ir kt., 2021).

Išvados

Teikiamų socialinių paslaugų asmens namuose kokybę iki įdiegiant EQUASS standartą individualios priežiūros darbuotojai suvokė individualiai ir priklausomai nuo jų patirties ir išankstinių nuostatų dėl paslaugų gavėjų lūkesčių patenkinimo. Tai lėmė vyraujantį intuityvų socialinių paslaugų vertinimą.

EQUASS standarto taikymas inspiravo socialinių paslaugų kokybės sampratos kaitą iš intuityviai suvokiamos į realiai pamatuojamą. Individualios priežiūros darbuotojų veiklos rezultatų vertinimas vyksta derinant jų pačių įsivertinimą, paslaugų gavėjų ir socialinių darbuotojų vertinimą, renkant vertinimui duomenis iš skirtingų šaltinių.

EQUASS standarto taikymas pakeitė individualios priežiūros darbuotojų teikiamų paslaugų prasmės suvokimą iš „teikti nustatytą poreikį atitinkančias paslaugas“ į „teikti paslaugų gavėjo konkretų poreikį atliepiančias paslaugas jį įgalinant“. Kokybės kriterijų numatymas leidžia individualios priežiūros darbuotojams siekti konkrečiau ir pamatuojamo rezultato ir didina darbo motyvaciją. Veiklos įsivertinimas siejamas su paslaugų teikimo tobulinimu ir paskata tobulėti profesinėje veikloje.

Standartizuotas paslaugų vertinimas didina įstaigos darbuotojų sutelktumą, įprasmina

komandinio darbo svarbą paslaugų gavėjo įgalinimo ir paslaugų tobulinimo kontekste. Individualios priežiūros darbuotojų veikloje patiriami pokyčiai susiję su padidėjusia paslaugų pasiūla, socialinių partnerių įsitraukimu siūlant naujas paslaugas ir besiformuojančia paslaugų kokybės stebėsenos kultūra įstaigoje.

Siekiant mažinti individualios priežiūros darbuotojų laiko sąnaudas pildant dokumentus, rekomenduotina įstaigose paprastinti darbo veiklos ataskaitų formas arba jų atsiskaityti ir remtis paslaugų gavėjų, jų artimųjų įvertinimais.

Literatūra

- Adomaitienė, J., ir Balčiūnienė, R. (2017). Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės. *Andragogika*, 7(1), 71–93. <http://dx.doi.org/10.15181/andragogy.v6i0.1213>
- Adomaitytė-Subačienė, I. (2015). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 11, 54–65. <https://doi.org/10.15388/STEPP.2015.11.8375>
- Andrijauskaitė, L. (2015). *Socialinių paslaugų sistema Lietuvoje viešojo valdymo modernizavimo kontekste* [Daktaro disertacija]. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Astrauskaitė, S., ir Ruževičius, J. (2016). Research on need and peculiarities of quality management tools in public sector the case of Lithuania. *Contemporary Research on Organization Management and Administration*, 4(1) 42–56. http://journal.avada.lt/images/dokumentai/2016/4_1/2016_4_1_42-56.pdf
- Blom, B., & Morén, S. (2012). Evaluation of quality in social-work practice. *Nordic Journal of Social Research*, 3(1), 71–78. <https://doi.org/10.7577/njsr.2062>
- Cox, D. J., Suarez, V. D., & Cox, V. M. (2022). Ethical principles and values guiding modern scientific research. Iš D. J. Cox, N. Y. Syed, M. T. Brodhead, & S. P. Quigley (eds.), *Research ethics in behavior analysis: From laboratory to clinic and classroom* (pp. 35–61). London: Elsevier.
- Čižikienė, J. (2020). *Vadovų lyderystė pasirenkant diegti Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemą* [Daktaro disertacija]. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Gallie, D., Zhou, Y., Felstead, A., & Green F. (2012). Teamwork, skill development and employee welfare. *British Journal of Industrial Relations*, 50(1), 23–46. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8543.2010.00787.x>
- Gečienė, J., ir Gudžinskienė, V. (2018). Socialinės globos įstaigų, teikiančių paslaugas senyvo amžiaus asmenims, darbuotojų požiūris į teikiamų paslaugų kokybę. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 17, 37–56. <https://doi.org/10.15388/STEPP.2018.17.11930>
- Gečienė, J., & Raišienė, A. G. (2018). Service quality of organizations providing long-term social care. *European Scientific Journal*, 14(26), 1–15. <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2018.v14n26p1>
- Ginavičienė, J., Puodžiukienė, D., ir Sprogytė, I. (2021). Kokybės vadybos standartų

- taikymas Lietuvos įmonėse. Iš *Studijos kintančioje verslo aplinkoje* (pp. 170–175). Vilnius: Lietuvos ekonomikos dėstytojų asociacija. https://leda.lt/images/documents/Studijos_kintancioje_verslo_aplinkoje_2021.pdf
- Grell, P., Blom, B., & Ahmadi, N. (2022). Perspectives on Organizational Structure and Social Services' Workwith Clients– a Narrative Review of 25 Years Research on Social-services. *European Journal of Social Work*, 25(2), 289–302. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1954891>
- Guia, S. M., & Melão, N., F. (2016). Estudo de Casos Múltiplos sobre a Implementação da Certificação EQUASS em Portugal. *Revista TMQ – techniques, methodologies and quality*, No. 7, 127–140. https://publicacoes.riqual.org/wp-content/uploads/2023/01/ed7_127_140.pdf
- Kam, P. K. (2020). 'Social work is not just a job': The qualities of social workers from the perspective of service users. *Journal of Social Work*, 20(6), 775–796. <https://doi.org/10.1177/1468017319848109>
- Kudukytė-Gasperė, R. (2023). *Integruotų sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų organizavimo modelis* [Daktaro disertacija]. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Mathys, A., Raeymaeckers, P., Suykens, B., & Van Steenlandt, A. (2024). Standardization or Discretionary Space? A Mixed-Method Study on Government-Imposed Performance Measurement Instruments in Social Services. *Social Service Review*, 98(1), 4–33. <https://doi.org/10.1086/727886>
- Männik-Sepp, M. (2014). *Impact Study of the EQUASS Assurance Impact Study of the EQUASS Assurance Quality System*. <https://equass.be/equass/images/Documents/Publications/Impact%20study%20of%20the%20EQUASS%20Assurance%20Quality%20system%20-%20Mariliis%20Mnnik-Sepp.pdf>
- Melão, N. (2016). *The Impacts of EQUASS Assurance on Social Service Providers: Results from a Survey*. Viseu: Instituto Politécnico de Viseu. https://equass.be/The_Impacts_of_EQUASS_Assurance_on_Social_Services.pdf
- Melão, N., Amorim, M., Marimon, F., & Alegre, I. (2016). EQUASS assurance certification: The view of pioneer adopters. In *Proceedings of 2nd International Conference on Quality Engineering and Manmanagement*. Guimarães: ICQEM (pp. 615–632). <https://publicacoes.riqual.org/wp-content/uploads/2021/06/615-a-632.pdf>
- Melão, N., Bastida, R., & Marimon, F. (2019). Assessing a quality model for the social sector: An empirical study of the EQUASS model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(1–2), 221–243. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1401459>
- Merfeldaitė, O., Sabaliauskienė, G., ir Gardziulevičienė, L. (2021). Socialinių paslaugų prieinamumas psichosocialinę negalią turintiems asmenims: Anykščių rajono atvejis. *Tiltai*, 87(2), 112–126. <https://doi.org/10.15181/tbb.v87i2.2321>
- Micevičienė, D. (2023). Socialinių paslaugų poreikio vertinimas iš pasiūlos perspektyvos: Panevėžio miesto savivaldybės atvejis. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose*, 19(1), 139–147. <https://doi.org/10.59476/mtt.v1i19.585>
- Osemeke, M., & Adegboyega, S. (2017). Critical Review and Comparism between Maslow,

- Herzberg and McClelland's Theory of Needs. *Funai Journal of Accounting, Business and Finance*, 1(1), 161–173. <https://www.fujabf.org/wp-content/uploads/2018/01/Critical-Review-and-Comparism-between-Maslow-Herzberg-and-McClellands-Theory-of-Needs.pdf>
- Pfiffner, R. (2020). Measuring quality for human service improvement: How nonprofits meet the quality requirements of public authorities. *Nonprofit Management and Leadership*, 31(1), 103–127. <https://doi.org/10.1002/nml.21416>
- Shaw, S., Rosen, R., & Rumbold, B. (2011). *What is integrated care? Research report*. Nuffield Trust. <https://www.nuffieldtrust.org.uk/sites/default/files/2017-01/what-is-integrated-care-report-web-final.pdf>
- Tarptautinė ataskaita. Egzistencinė vienatvė – geriausia praktika iš pasaulio organizacijų ir pacientų perspektyvos*. (2019). Erasmus+ ir KA2 projektas „ALONE“ (Nr. 2019-1-PL01-KA202-064933). https://www.kvk.lt/wp-content/uploads/2020/11/ALONE_IO1-International-Report_FINAL_EN_for_partners_vertimui-LT1.pdf
- Urvikis, M. (2016). *Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas* [Daktaro disertacija]. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Van Beek, G. (2013). *Cross reference study between EQUASS and the Swedish Management system for systematic quality work (SOSFS 2011:9)*. Brussels: European Quality in Social Services. <https://www.equass.be/images/Documents/Marketing/articles-reports/Cross%20reference%20study%20Swedish%20SOSFS%202011-9%20-%202013.pdf>
- Van Lierop, B., & Murauskienė, L. (2022). *Improvement of Social services, the application of the quality system EQUASS. Final Evaluation Report*. <http://www.equass.lt/wp-content/uploads/EQUASS-impact-research-final-report-Lithuania-2022.pdf>
- Vyšniauskienė, L. (2014). Kokybės vadybos sistemų diegimo Lietuvos organizacijose motyvai ir nauda. *Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai*, 36(1), 167–176.
- Žalimienė, L. (2001). Service Quality – Determining Factors. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 1, 102–105. <https://doi.org/10.15388/STEPP.2001.0.8505>
- Žydzūnaitė, V., ir Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai*. Vilnius: Vaga.

ASSESSING THE QUALITY OF STANDARDISED SOCIAL SERVICES PROVIDED IN PEOPLE'S HOMES: THE EXPERIENCES OF PERSONAL CARE WORKERS

Reda Steniukynienė

Social Services Centre of the Kalvarija Municipality

Prof.dr. Valdonė Indrašienė

Mykolas Romeris University, Lithuania

Summary

Demographic ageing is becoming one of the most pressing social problems in Lithuania. It is being addressed by increasing the scope and accessibility of social services, resulting in a pressing need for quality assurance (Micevičienė, 2023). The changing needs and expectations of society for social services increase the quality requirements, which subsequently become an integral part of the development and improvement of organisations. In Lithuania, the main quality standard for social services was considered to be the Inventory of Social Care Norms (2007), but accession to the European Union has provided the opportunity to adopt the experience of foreign countries and apply a wider range of quality standards for social services. In order to improve the provision of social services in Lithuania, the EQUASS standard has been introduced. One of the objectives of EQUASS is to involve staff in the process of continuous quality improvement, ensuring that service recipients are involved in the process of implementing the quality system and receive high-quality services.

This article aims to shed light on how the quality assessment of social services provided by personal care workers has changed since the introduction of the EQUASS standard. What changes have individual care workers experienced in the provision of social services? A further aim is to highlight the experiences of personal care workers in assessing the quality of social services in individuals' homes within the context of the EQUASS standard.

The following research methods were used: analysis of scientific literature and legislation, and semi-structured interviews. The research was conducted between November and December 2023, and is funded by the Research Council of Lithuania. The research instrument is student research conducted during semesters. The content analysis method was used to analyse the research data.

The method of non-probability sampling used for the research involved a criterion sample as follows: working in a social care institution with at least 3 years of implementation of the EQUASS standard; providing social services in the homes of service recipients;

and having at least 5 years of social work experience. Eight personal care workers who fulfilled all of the above criteria participated in the research.

In terms of research ethics, participants were given the opportunity to take part in the research voluntarily; they were informed in advance of the purpose of the research, and those who agreed to participate were invited for an interview. The questionnaire did not contain any offensive or derogatory statements. The interviews took place in a setting in which the participants did not feel fear or stress. The confidentiality and privacy of the participants was ensured by providing a unique code to each respondent.

This empirical study enabled deeper insights into the application of the EQUASS standard in a care facility. The experiences of personal care workers in relation to the assessment of the quality of social services prior to and during the implementation of the EQUASS standard were revealed.

The research revealed that prior to the introduction of the EQUASS standard, personal care workers assessed the quality of social services provided in their institutions intuitively and objectively. The participants of the research assessed the quality of social services based on the feedback of the service recipients and their satisfaction or dissatisfaction with the services provided. The perception of the quality of social services was highly individual and depended on the expectations, experiences or attitudes of the workers. Improved quality of life or positive attitudes of service recipients was also a factor for personal care workers in determining the quality of services. The quality of social services prior to the EQUASS standard was also assessed by personal care workers through annual surveys. On the other hand, receiving feedback from service recipients and not receiving any complaints was a reason for staff to believe that they were delivering quality services.

The statements given by the personal care workers who took part in the study revealed that the quality of social services provided in the institution following the implementation of the EQUASS standard is assessed subjectively, intersubjectively and objectively. The implementation of the EQUASS standard has made it necessary for the participants to submit a self-assessment, which is seen as both a time-consuming exercise and a quality assurance factor. The intersubjective evaluation is linked to the self-assessment of the personal care workers combined with the assessment of the social workers, analysing and discussing the quality of the services provided. The subjective evaluation of the services provided by the personal care workers is provided by the service recipients, who write their observations, preferences and suggestions on evaluation sheets. This research reveals that with the EQUASS standard, the quality of social services provided by personal care workers is linked to compliance with the intended criteria for assessing the quality of services and a measurable outcome.

After the implementation of the EQUASS standard, personal care workers experience changes at the individual and institutional levels. Changes at the individual level are reflected in efforts to empower the service recipient, working towards achieving a specific result, and in the evaluation of the services provided. The empowerment of service recipients represents a significant change experienced by personal care workers. The empowerment

of service recipients is guided by specific and clear requirements for service provision and a person-centred approach. Clear criteria for assessing the quality of the service enable the focus to be on a specific outcome that can be measured. According to the participants, self-assessment influences the improvement of service delivery and encourages self-improvement.

The participants associate the changes they have experienced as a result of implementing the EQUASS standard at the level of the institution with teamwork, a wider range of services, and the systematic evaluation of the services provided. The EQUASS standard has particularly strengthened teamwork in the institution, which is reflected in the context of client empowerment and in the process of assessing results. The increase in the range of services provided is partly the result of the active involvement of social partners and the increased opportunity to share good practice, which is seen as a change at the institutional level. The survey also revealed that the application of the EQUASS standard has led to a move towards the systematic evaluation of the quality of services provided and a perceived need to measure the results achieved.

Personal care workers perceived the quality of social services provided in people's homes before the EQUASS standard was introduced in a very individual way. This perception depended on their experience and preconceived notions about meeting the expectations of service recipients. This also led to a predominantly intuitive assessment of social services. The application of the EQUASS standard has inspired a change in the perception of the quality of social services from an intuitive perception to one that can be measured. The evaluation of personal care workers' performance is carried out through a combination of self-assessment, assessment by service recipients and social workers, and the collection of data from different sources for the evaluation.

The application of the EQUASS standard has changed the perception of the meaning of the services provided by personal care workers from "providing services that meet an identified need" to "providing services that meet the specific needs of the service recipients through empowerment". The provision of quality criteria enables personal care workers to achieve a specific and measurable result, which at the same time enhances motivation. Performance evaluation is linked to the improvement of service delivery and incentives for professional development.

The provision of standardised services increases the focus of the staff and the importance of teamwork in the context of service recipient empowerment and service improvement. The changes experienced by personal care workers are manifested in an increase in the supply of services, the involvement of social partners in offering services and the emergence of a culture of monitoring the quality of services within the facility.

Keywords: *social services at home; EQUASS standard; quality of social services; evaluation of social services.*

Valdonė Indrašienė, socialinių mokslų (edukologija) daktarė, Mykolo Romerio universiteto Žmogaus ir visuomenės studijų fakulteto Edukologijos ir socialinio darbo instituto profesorė ir direktorė. Mokslinių tyrimų kryptys: socialinė pedagoginė fasilitacija, edukacinės technologijos, socialinio darbuotojo ir mokytojo rengimas.

Valdonė Indrašienė, Doctor of Social Sciences (Education), professor and director of the Institute of Educational Science and Social Work at the Faculty of Human and Social Studies at Mykolas Romeris University. Research areas: social pedagogical facilitation, educational technologies, social worker and teacher training.

Reda Steniukynienė, Kalvarijos savivaldybės socialinių paslaugų centro socialinė darbuotoja. Mokslinių tyrimų kryptis – socialinių paslaugų kokybės vadyba.

Reda Steniukynienė, social worker at the Social Services Centre of the Kalvarija Municipality. Research areas: quality management of social services.