

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ POREIKIO VERTINIMAS IŠ PASIŪLOS PERSPEKTYVOS: PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖS ATVEJIS

Diana Micevičienė

Panevėžio kolegija

Anotacija. Keičiantis gyventojų amžiaus struktūrai, keičiasi ir nusistovėjusi gyventojų poreikių struktūra. Augantis vyresnio amžiaus žmonių skaičius kartu perdėlioja ir visuomenės išteklių skirstymo prioritetus ekonomikos, politikos, socialinio solidarumo, sveikatos apsaugos, socialinės ekologijos srityse, suponuoja ir pakankamą socialinių paslaugų apimtį, sudėties, kokybės užtikrinimo poreikį. Panevėžio miesto savivaldybės iniciatyva inicijuotos gyventojų apklausos apie socialinių paslaugų kokybę ir poreikį savivaldybėje rezultatai leido socialinių paslaugų būklę charakterizuoti kaip nepateisinančią lūkesčių. Atsižvelgiant į paslaugų tapimo kontekstą, šiuo tyrimu siekta atskleisti situacijos socialinių paslaugų sferoje vertinimą iš teikėjų pozicijos. Tyrimo uždaviniai orientuoti į socialinių paslaugų teikėjų požiūrio teikiamų paslaugų kokybę ir naujų įvedimo poreikio atžvilgiu atskleidimą. Taikyti metodai: duomenų rinkimo – interviu, duomenų apdorojimo – aprašomoji turinio (*content*) analizė. Tyrimo rezultatai: pozicija dėl socialinių paslaugų pasiūlos Panevėžio miesto savivaldybėje išsiskyrė. Viena vertus, pripažinta, jog per pastaruosius 3 metus mieste stebimi pokyčiai socialinių paslaugų apimtį ir struktūrą požiūriu, nors, dažnu atveju, nulemti išorinės aplinkos pokyčių. Šia prasme minėtas ir augantis miesto savivaldybės – kaip pokyčių iniciatorės – vaidmuo. Kita vertus, tam tikrų sričių specialistų trūkumas, darbo krūvis, emocinis perdegimas, personalo motyvacijos stoka, neefektyvus socialinių paslaugų administravimas ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo bei veiklos koordinavimo stoka įvadinti kaip spęstini pamatiniai klausimai, atsiremiantys į kvestionuotina paslaugų kokybę. Tyrimas atskleidė, kad itin aktualu plėsti socialinei priežiūrai priskiriamos pagalbos į namus apimtį, socialinei globai – dienos socialinę globą, intensyvinti trumpalaikę ir ilgalaikę socialinę globą. Aiškūs poreikis plėsti socialinių įstaigų veiklos sferą nepastebėtas. Pasiūlos požiūriu deklaruojama nuostata – esant poreikiui mieste teikti naujas socialines paslaugas, diferencijuoti įstaigas pagal pajėgumą užtikrinti jų kokybę, įvertinus veiklos apimtį, kompetenciją, išteklius ir potencialą. Išryškėjo poreikis kurti naujoms socialines paslaugas teikiančioms įstaigoms.

Reikšminiai žodžiai: socialinės paslaugos, poreikis, pasiūla, paslaugų kokybė.

Įvadas

Temos aktualumas. Panevėžys – miestas Šiaurės Lietuvoje, per penkis šimtmečius išaugęs iki gana reikšmingo pramonės centro, regioniniu požiūriu turintis ambicijų tapti pažangiu, inovatyviu, europietišku miestu, jungiančiu patirtis, pokyčius ir pažangą, strateginiu lyderiu logistikos, pažangiųjų technologijų srityje, patrauklia verslui ir investicijoms vystančia tvarią aplinką Aukštaitijos sostine (Panevėžio strateginis plėtros 2021–2027 m. planas, 2021). Deja, potencialios galimybės realizuojant minėtus strateginius tikslus, kvestionuotinos: pastaraisiais metais kilsteli į viršų demografijos kreivę pavyksta išskirtinai nežymiai ir, oficialiosios statistikos duomenimis, tik imigracijos iš trečiųjų šalių dėka. Panevėžys – vienas sparčiausiai mažėjančių gyventojų skaičiumi miestų regione. Panašios tendencijos fiksuojamos Lietuvos mastu, tačiau pastaruoju metu ekspertai įžvelgia naujų regionų tapimo požymių: tų, kuriuose daug dirbančiųjų ir mažai išlaikomų asmenų, ir tų, kuriuose šis santykis atvirkštinis. Panevėžiui kol kas būdingas antrasis scenarijus. Dar prieš keletą metų regionams didžiausiu iššūkiu buvo masinė emigracija į Vakarų šalis, pastaruoju – dėl darbo jėgos tenka konkuruoti su Vilniumi ir Kaunu.

Keičiantis gyventojų amžiaus struktūrai, keičiasi ir nusistovėjusi gyventojų poreikių struktūra. Europos Sąjungos statistikos tarnybos „Eurostat“ prognozuoja, kad per ateinančiais dešimtmečiais labai išaugs vyresnio amžiaus žmonių skaičius. Jau po trijų dešimtmečių Lietuvos gyventojų populiacija bus viena iš 4 vyriausių Europoje, o 2100 m. 80 metų arba vyresnio amžiaus žmonių dalis visuomenėje padidės du su puse karto (Sprendimas dėl Panevėžio miesto savivaldybės 2022 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo, 2022). Augantis vyresnio amžiaus žmonių skaičius kartu perdėlioja ir visuomenės išteklių skirstymo prioritetus ekonomikos, politikos, socialinio solidarumo, sveikatos apsaugos, žmogaus (socialinės) ekologijos ir kt. srityse, suponuoja ir pakankamą socialinių paslaugų apimtį, sudėties, kokybės užtikrinimo poreikį.

Problemos pagrindimas. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas numato, kad savivaldybės yra atsakingos už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą planavimą, organizavimą, kontrolės kokybę.

Vertinant Panevėžio miesto atvejį minėtam kontekste, teigtina, jog socialines paslaugas administruoja miesto Socialinių reikalų skyrius. Panevėžio mieste socialinių paslaugų tinklą formuoja iš miesto biudžeto (savivaldybės įsteigtos

socialinių paslaugų įstaigos) finansuojamos įstaigos ir nevyriausybinių organizacijos (projektai, iš dalies dengiami miesto savivaldybės biudžeto lėšomis). Pažymėtina, kad Panevėžio mieste socialinės paslaugos užtikrintos visoms socialinių paslaugų gavėjų grupėms (Panevėžio strateginis plėtros 2021–2027 m. planas, 2021) (išskyrus apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose). Analizuojant socialinių paslaugų tinklą teikiamų paslaugų komplekso požiūriu, teigtina, kad jį formuoja stacionarios ir nestacionarios įstaigos (Panevėžio strateginis plėtros 2021–2027 m. planas, 2021), o paslaugų paketas atitinka Socialinių paslaugų kataloge apibrėžtas (Sprendimas dėl Panevėžio miesto savivaldybės 2022 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo, 2022), nors šių įstaigų išdėstymo tolygumas geografiniu aspektu – neišlaikytas. Panevėžio miesto savivaldybės iniciatyva inicijuotos gyventojų apklausos apie socialines paslaugas (2020 m.) savivaldybėje rezultatai leido socialinių paslaugų būklę charakterizuoti kaip nepateisinančią lūkesčių (deklaruojamos ir patirtos kokybės takoskyra, darbuotojų kompetencija, elgsena, informacijos trūkumas). Apibendrinti siūlymai apėmė tokius aspektus kaip koncentracija į konkretaus besikreipiančiojo atvejį, įgaliojimų, dindimą nevyriausybinių sektoriaus atstovams, verslo įtrauktį plečiant paslaugų spektrą, emocinį ir fizinį saugumo užtikrinimą, reguliarių paslaugų kokybės monitoringą, paslaugų paketo atnaujinimą, paslaugų teikėjų kompetenciją, elgseną, įsitraukimą. Nors minėto tyrimo rezultatai iš dalies koregavo Panevėžio miesto socialinių paslaugų planus 2021-iesiems ir 2022-iesiems metams, tačiau priimant paslaugų, kaip proceso, kontekstą, teikėjo įžvalgos, potencialas, ribotumai taip pat vertintini ir atlieptini kaip kritiniai kokybės ir aprėpties užtikrinimo požiūriu.

Problemos aktualumą grindžia ir moksliniuose šaltiniuose keliami diskusiniai klausimai minėta tematika, nors pažymėtina, kad tiek Lietuvos, tiek užsienio šalių tyrėjai koncentruojasi labiau ties socialinių paslaugų poreikio, kokybės klausimais iš paklausos pozicijos, be to, tyrimo rezultatai neretai varijuoja priklausomai nuo tikslo, objekto, pasirinktų tyrimo metodų ir kt. aplinkybių. Vertinant užsienio šalių socialinių paslaugų pasiūlą, konstatuotina, kad dėl skirtubių teisinėje sistemoje, atsakomybės už socialinių paslaugų kokybę ir tapsmą pasidalijimo, investicijų į infrastruktūrą, atsakingų institucijų integracijos lygio – nėra korektiška lyginti atliktų tyrimų rezultatus ir ekstrapoliuoti juos visos populiacijos lygmeniu, nors, pažymėtina, kad daugelyje Europos Sąjungos šalių teikiamų socialinių paslaugų paketas gana dažnai sutampa (Liena-Nozal, Fernandez, Kups,

2022). Lietuvos kontekste Adomaitytė-Subačienė (2015) socialinių paslaugų pasiūlą nagrinėjo per paslaugų kokybės ir jos kontrolės mechanizmo prizmę: „<...> pastebėta mažai sąsajų su profesionaliu kokybės užtikrinimo modeliu ir kokybinių paslaugų vertinimo kriterijų integravimu“ (p. 63). Tuo tarpu Gudžinskienės ir Gečienės (2018) radiniai remiasi į esminį teiginį, kad „<...> paslaugų kokybės lygmuo socialinės globos įstaigose <...> visumoje yra gana aukštas“ (p. 166), Čiapaitės ir Vaitkevičienės (2020) – „<...> negalią turintys asmenys socialinių paslaugų kokybę vertina neigiamai“ (p.37). Stremauskienė ir Žibėnienė (2014) išklė darbo organizavimo trūkumus, reflektuotus socialinių paslaugų įstaigų darbuotojų, kurių esminis – darbo organizavimas. Žalimienė, Blažienė, Miežienė (2017) akcentavo darbo jėgos senėjimo, darbuotojų trūkumo socialinių paslaugų sektoriuje aspektus, darbo sąlygų, darbo vietų kokybės socialines paslaugas teikiančiose įstaigose skirtumus lyginant didžiuosius miestus su mažesniais. Matonytės, Kazlauskaitės, Poškutės (2019) atlikto tyrimo rezultatai gali būti apibendrinti dar kitokia paslaugų teikėjų nuostata, kad valstybinių institucijų vaidmuo teikiant socialines paslaugas nėra kritinė: atsakomybė ir pareiga užtikrinant globą, pagalbą ir kt. tenka šeimos nariams bei artimiesiems. Labiau apibendrinti ir koncentruoti 2021 m. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos iniciatyva atlikto tyrimo „Socialinių paslaugų teikimas ir jų atitiktis gyventojų poreikiams savivaldybėse“ rezultatai, išryškinę probleminius šių paslaugų (pasiūlos požiūriu) aspektus, būdingus daugeliui šalies savivaldybių. Nustatyta, kad „pagal paslaugų prieinamumo kriterijų socialinės globos paslaugų poreikių savivaldybėse patenkinimas nėra pilnai užtikrinamas“ („Socialinių paslaugų teikimas ir jų atitiktis gyventojų poreikiams savivaldybėse“, p. 64), „savivaldybės ne visuomet užtikrina tinkamą pusiausvyrą tarp paslaugų masiškumo (žemesnės kokybės paslaugų didesniai paslaugų gavėjų skaičiui) ir kokybės (aukštesnės kokybės paslaugų mažesniai paslaugų gavėjų skaičiui)“, (ten pat, p. 65), „savivaldybėms dažniau būdingas reaktyvus socialinių paslaugų planavimas <...>, tai sudaro prielaidas santykinai adekvačiam trumpo laikotarpio bei operatyviam socialinių paslaugų planavimui“ (ten pat, p. 64), „savivaldybėse trūksta duomenų tinkamam gyventojų poreikių socialinėms paslaugoms prognozavimui“ (ten pat, p. 65). Panašios tendencijos, nors ir fragmentiškai, išryškėjo Lietuvos mastu vertinant šeimų socialinės apklausos („Paslaugų šeimoms prieinamumo analizė“, 2021) rezultatus, nors, paminėtina, kad šio tyrimo rezultatai daugiau apeliuoja į tarpžinybinio

bendradarbiavimo modelio kūrimą kaip pagrindą pagalbos ir paramos šeimai sistemos funkcionalumui užtikrinti. Įvertinus aptartas aplinkybes ir situaciją Lietuvos socialinių paslaugų rinkos kontekste, siekta atskleisti, kiek ji projektuojasi Panevėžio miesto savivaldybėje.

Probleminis klausimas – kaip vertinama socialinių paslaugų kokybė ir poreikis Panevėžio mieste pasiūlos (teikėjų) požiūriu?

Objektas: socialinių paslaugų kokybė ir poreikis.

Tikslas: įvertinti socialinių paslaugų situaciją Panevėžio mieste iš pasiūlos perspektyvos.

Uždaviniai:

1. atskleisti esamą situaciją Panevėžio socialinių paslaugų sektoriuje iš teikėjų pozicijos;
2. nustatyti socialinių paslaugų teikėjų požiūrį į paslaugų kokybę ir naujų įvedimo poreikį.

Metodai: duomenų rinkimo – interviu, duomenų apdorojimo – aprašomoji turinio (*content*) analizė.

Socialinių paslaugų sektorius Panevėžio miesto savivaldybėje: struktūra, aprėptis, atitiktis, potencialas

Miesto savivaldybėje bazinį socialinių paslaugų tiekėjų tinklą formuoja Panevėžio socialinių paslaugų centras (kuris ir yra bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų pagrindinis donoras), Jaunuolių dienos centras, Specialioji mokykla-daugiafunkcis centras, VšĮ Šv. Juozapo globos namai, nevyriausybines organizacijos. Socialinės paslaugos teikiamos asmeniui (šeimai), atsižvelgiant į individualius asmens (šeimoms) interesus ir nustatytus socialinių paslaugų poreikius (Panevėžio strateginis plėtros 2021–2027 m. planas, 2021). Konstatuotina, jog šiuo metu stacionarios socialinių paslaugų (socialinės globos) įstaigos, teikiančios trumpalaikę / ilgalaikę globą yra 3 (Panevėžio socialinių paslaugų centras, VšĮ Šv. Juozapo globos namai, Algimanto Bandzos socialinių paslaugų namai). Šeimynų šiuo metu mieste nėra, tačiau budinčių globėjų ratas – 5 (sudarę su Panevėžio socialinių paslaugų centru tarpusavio bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo sutartį). Socialinė rehabilitacija bendruomenėje teikiama 13 įstaigų, psichosocialinė – 5, socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir atkūrimo – 7, intensyvaus krizių įveikimo ir palydėjimo – 2, pagalbos į namus – 6. Atliktos antrinių duomenų analizės rezultatai leidžia teigti, kad didesnė dalis socialines paslaugas teikiančių įstaigų išsidėsčiusios miesto centre, pietinėje-vakarinėje dalyje, rytinėje ir (ar) šiaurės rytinėje – tinklas gerokai retesnis. Socialinių paslaugų prieinamumas

užtikrinamas paslaugas orientuojant principu „kuo arčiau asmens (šeimoms) gyvenamosios vietos“ ir atsižvelgiant į individualius interesus“ (Panevėžio strateginis plėtros 2021–2027 m. planas, 2021). Nagrinėjant socialinių paslaugų pasiūlą atskiroms gyventojų grupėms, teigtina, kad didžioji dalis gavėjų mieste – suaugę senyvi ir negalia turintys asmenys (paketa siūlo per 20 įstaigų, kuriame dominuoja – socialinės reabilitacijos paslaugos). Specialiųjų poreikių srityje paslaugas siūlo 13 įstaigų, kitų įstaigų (pavežėjimo, asmeninio asistento, asmens higienos ir priežiūros, integralios pagalbos asmens namuose ir pan.) – tik 7. Vertinant minėtus statistinius duomenis, darytina prielaida apie potencialiai galimą socialinių paslaugų paklausos-pasiūlos disbalansą, tačiau miesto Socialinių reikalų skyriaus pateikta informacija įgalina (Panevėžio strateginis plėtros 2021–2027 m. planas, 2021) konstatuoti, kad tik 1 proc. prašymų (išskirtinai ilgalaikės socialinės globos) lieka nepatenkinti. Likusios – trumpalaikė socialinė globa, dienos socialinė globa asmens namuose, pagalba į namus, bendrosios socialinės paslaugos, kito socialinės priežiūros paslaugos, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas asmens (šeimoms) namuose. Laikinas apnakvandinimas ir kt. paslaugos – suteikiamos visiems besikreipiantiems. Šiuo požiūriu, disponuojant ribota statistine, viešai prieinama informacija (pavyzdžiui, asmenų, gaunančių ir siekiančių gauti konkrečias socialines paslaugas, bendras skaičius Panevėžio mieste, socialinių paslaugų gavėjų gyvenamoji vieta, gaunamų / pageidaujamų paslaugų pobūdis, teikimo būdas ir kt.) vienareikšmiškai atsakyti, ar esama infrastruktūra pakankama prieinamumo prasme – sudėtinga. Paslaugų teikėjų pozicija šiuo požiūriu taip pat varijuoja.

Tyrimo metodika ir eiga

Siekiant įvertinti socialinių paslaugų kokybę ir naujų poreikį Panevėžio miesto savivaldybėje, identifikuojant gyventojams teikiamų socialinių paslaugų pakankamumą atskiroms gyventojų grupėms, suformuluoti šie tyrimo kriterijai: socialinių paslaugų pasiūlos vertinimas, socialinių paslaugų perspektyva. Atliekant tyrimą pagal pirmąjį tyrimo kriterijų, svarbu nustatyti, kokia yra patirtis socialinių paslaugų pasiūlos srityje. Apklausti socialines paslaugas teikiančių įstaigų darbuotojai.

Socialinių paslaugų teikimo patirties tyrimui (socialines paslaugas teikiančių įstaigų apklausa) formuluoti šie indikatoriai: socialinių paslaugų pasiūlos tenkinimo lygis; socialinių paslaugų paketo dinamika, problemos, su kuriomis susiduria socialines paslaugas teikiančios įstaigos, socialines

paslaugas teikiančių įstaigų atvirumas pokyčiams ir gyventojų siūlymams.

Siekiant numatyti socialinių paslaugų plėtros perspektyvą, identifikuojant socialinių paslaugų kokybės gerinimo kryptis, t. y. atliekant tyrimą pagal antrąjį tyrimo kriterijų, suformuluoti šie indikatoriai: poreikio plėsti socialinių paslaugų įstaigos veiklos sferas pagrindimas, socialinių paslaugų įstaigų plėtros realijos.

Interviu dalyvavo 10 socialines paslaugas teikiančių įmonių (viena įstaiga dalyvauti interviu atsisakė). Tyrimas atliktas 2021 m. vasario–kovo mėn.

Koncentruojantis ties kokybinių tyrimų metodologijos nuostatomis („turinio analizės objektas yra komunikacija, turinio analitikas gali apibūdinti komunikacijos charakteristikas, t. y. „kas“, „kaip“ ir „kam“, kad galėtų daryti išvadą apie jos priešistorę, t. y. „kas“ ir „kodėl“ (Zaleckis et. al., 2019); „tikslas sukurti bendrą supratimą <...> apie reiškinį, o ne rasti mokslinių tyrimų įrodymų, paaiškinančių aiškiai apibrėžtus ir konkrečius realybės klausimus (Grell, Blom, Ahmadi, 2022), sudarant tyrimo imtį pasirinkti informatyvūs tiriamuoju požiūriu atvejai. Tyrimo metu siekta identifikuoti nustatyti bendrus bruožus, būdingus visiems tiriamiems atvejams.

Taikyta *maksimaliai įvairių atvejų atranka* (netikimybinės kvotinės atrankos atmaina), konkrečius atvejus tyrimui renkantis neatsitiktinai, o su tikslu, kad tyrimo rezultatai apimtų kuo platesnį socialinių paslaugų Panevėžio mieste poreikio, teikimo kokybės, jos gerinimo priemonių spektrą, atspindėtų daugialypius tiriamojo reiškinio atvejus.

Grindžiant tyrimo imtį, atsižvelgta į tai, kad:

- būtų galima apimti teikiančios įstaigos įvairias socialines paslaugas, užtikrinant platų socialinių paslaugų diapazoną, apimantį ir specializuotas socialines paslaugas;
- būtų pasirinkti tiriamieji, pajėgūs ir kompetentingi suteikti informacijos apie tiriamą reiškinį bei problematiką.

Į tyrimo imtį įtraukti tik tie subjektai, kurie galėjo būti charakterizuojami kaip informatyvūs bei traktuotini populiacijos, atsakingos už tyrimo atžvilgiu aktualią veiklą, atstovais: tai tikslinė tyrimo grupė, suinteresuota socialinių paslaugų maksimaliu poreikių tenkinimu bei maksimaliu paslaugų kokybės siekimu. Socialinių paslaugų teikėjų tyrimo imtį (10) sudarė įvairių Panevėžio miesto socialines paslaugas teikiančių institucijų vadovai, pavaduotojai, specialistai.

Informantų apklausai pasitelktas pusiau struktūruoto interviu (dar vadinamo „akis-į-akį“) metodas, pateikiant atvirus klausimus. Šis duomenų rinkimo metodas laikomas pranašesniu kitų atžvilgiu, kuomet siekiama gauti išsamius,

susistemintus duomenis, nors bendraujama neformaliai, pokalbio forma. Klausimų nuoseklumą, eiliškumą kiekvienu konkrečiu atveju apsprendė pokalbio eiga ir tyrimo dalyvių išsakytos patirtys.

Tyrimo organizavimo etapai:

- pasirengimas. Jo metu buvo parengti interviu klausimai (gairės), suformuluoti konkretūs tyrimo dalyvių atrankos kriterijai;
- interviu, atliepiantis konfidencialumo, pagarbos asmeniui ir tyrimo etikos principus;
- gautų duomenų analizė ir interpretacija, juos transkribuojant, išskiriant kategorijas / subkategorijas ir struktūruojant.

Pabrėžtina, kad kokybiniuose tyrimuose svarbu užtikrinti vidinį validumą, todėl kliautasi trianguliacija: konkrečiu atveju suprastina kaip duomenų rinkimo iš skirtingų šaltinių strategija. Apklausti įvairių socialines paslaugas teikiančių organizacijų vadovai, pas vienus informantus vykta į darbovietę, kiti kviesti į Panevėžio kolegiją. Su vienais intervantais susitikta ryte, kitais – darbui baigiantis, atsakymus į klausimus fiksuojant diktofonu ar užsirašant.

Įšorinis duomenų validumas užtikrintas išsamiai pristatant tyrimo metodologiją ir eigą, o patikimumas – konstatuojant ir patvirtinant, kad analogiškoms aprašytoms sąlygomis atlikus dar naują tyrimą, bus gauti giminingi rezultatai (Flick, 2018; Snyder, 2019). Šiuo požiūriu atlikto tyrimo patikimumo charakteristika užtikrinta: aprašant tyrimo eigą, pasitelkus papildomus klausimus interviu metu situacijai / reiškiniui išgryninti, informantus supažindinant ne tik su tyrimo tikslu, metodais, klausimų turiniu, bet akcentuojant anonimiškumą, duomenų apsaugos aspektus, pristatant lakoniškus tyrimo rezultatus.

Tyrimo rezultatų analizei pasirinktas kokybinės *content* (turinio) analizės metodas, nes šios analizės esmė – interpretacinio metodo taikymas (Mayring, 2023). Kokybine *content* analize siekiama nustatyti, kaip tiriamąjį reiškinį supranta ir interpretuoja konkretus tyrimo dalyvis per savo emocinę, profesinę, pagaliau socialinę patirtį. Tokiu būdu ryškėja takoskyra / atitiktis tarp reiškinio bendrinio apibūdinimo ir jo raiškos tendencijų tikrovėje (Braun, Clarke, Hayfield, Terry, 2019; Vaismoradi, Turunen, Bondas, 2013).

Analizuojant gautus tekstus, formuluoti prasminiai vienetai / teiginiai, kurie koduoti ir kategorizuoti, suskaičiuotas jų pasikartojimo dažnumas. Kiekvienam tyrimo dalyviui buvo suteiktas kodas, identifikuojantis tikslinę grupę ([SP]) ir transkribuoto teiginio numerį.

Tyrimo rezultatų interpretacija

Content analizės pagrindu interpretuojant tyrimo rezultatus, išskirtos kelios subkategorijos, charakterizuojančios, apibrėžiančios „socialinių paslaugų teikimo patirtis“ kategorijos turinį: paslaugų pasiūlos tenkinimo lygį, paslaugų paketo dinamiką, problemos ir socialines paslaugas teikiančių įstaigų atvirumą pokyčiams ir gyventojų siūlymams.

Socialines paslaugas teikiančių organizacijų atstovų interviu kokybinė *content* analizė atskleidė, kad informantų nuomonės šiuo aspektu pasiskirstė nevienareikšmiškai: viena vertus, teigiama, jog mieste socialinių paslaugų pasiūla pakankama: „Mūsų nuomone, socialinių paslaugų pasiūlos situacija Panevėžyje yra gera“ [SP8,1], „Kas mūsų klientai, tai aš manau, kad pakankamai paslaugų turi; tie neįgalųjų vaikų tėvai, kur turi galimybę lankyti mūsų įstaigą, ir jie pakankamai vietoje ir visi priimami norintys <...> Mūsų socialinė grupė – vaikai ir suaugę asmenys su sunkia negalia. <...> jų dienos socialinės globos poreikiai yra patenkinami.“ [SP1, 1]. Kita vertus, tiriamieji šią problemą aiškina, teigdami, kad nors ir „<...> socialinių paslaugų kasmet vis daugėja. Nepaisant to, išlieka kai kurių paslaugų trūkumas <...>“ [SP3, 1]; „<...> ta paslauga (dienos socialinė globa, aut. pastaba) greitu laiku nebus patenkinta arba turi kažkas plėstis, tai faktas“ [SP5, 1]; „Iš dalies, nes <...> įstaiga darosi to pensionato tipo, kuriuos mes ką tik norėjome naikinti ir mes juos vėl kuriame“ [SP5, 2]. Tokie informantų pamąstymai skatina gilintis į socialinių paslaugų kokybę Panevėžio mieste bei identifikuoti ją sąlygojančias priežastis ar su ja besisijaujančius priežastinius ryšius.

Vertinant „paslaugų paketo dinamiką“ (23 prasminiai kontekstai), vienareikšmiškai ryškėjo pokyčių socialinių paslaugų struktūroje tendencija. „Pokyčių būta labai daug. Mieste pereita nuo institucinės vaikų globos link šeimynų principu veikiančios globos <...>“ [SP3, 5]; „tai čia sąlygojo nauji teisės aktai“ <...>“ [SP1,3]; <...> visas Lietuvos socpaslaugų įstaigas palietė pokyčiai vaiko apsaugos srityje“ [SP3, 8]; „Atsirado kitų, naujų paslaugų: pradėta teikti integrali pagalba asmens namuose“ [SP3, 6]; „Dar viena nauja paslauga, kuria atsirado prieš nepilnus 3 metus: asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos“ [SP3, 7]; „Atsirado Socialinių paslaugų centras, atsirado Daugiafunkcis – pradėjo teikti tas paslaugas iki tol nebuvo. Čia ko reikia suaugusiems žmonėms“ [SP5, 5]; „<...> sąlygojo politikų sprendimai, tikrai, ne kokios strateginės kryptys, kurios tikros nekeičiamos, fundamentalios“ [SP5, 6]. Akcentuotas Panevėžio miesto savivaldybės, kaip proveržį užtikrinančios institucijos – „<...>

pokyčius, be abejo, sąlygojo visuomenės poreikiai ir savivaldybės administracijos galimybės skirti tam lėšų“ [SP3, 10]; „organizacija patyrė ženklų Panevėžio miesto savivaldybės indėlį į vaikų dienos centrų veiklos užtikrinimą“ [SP7, 3]; „<...> jau treči metai, kai savivaldybė konkurso tvarka tokį finansavimą teikia“ [SP7, 4]; „<...> kaitą sąlygojo pozityvus savivaldybės administracijos požiūris į vaikų dienos centrų veiklą bei atsiradęs didesnis pasitikėjimas dirbančiomis NVO“ [SP7, 5] – vaidmuo. Pabrėžtas ir Europos Sąjungos indėlis: „Socialinių paslaugų plėtra ir pokyčiai buvo sąlygoti tiek klientų poreikių, tiek politinių sprendimų tam tikrų socialinių paslaugų finansavimo ES fondų lėšomis (kompleksinės paslaugos šeimai)“ [SP4, 4]; „teikiama nemokamai 14 paslaugų, kurias finansuoja Europos sąjungos fondai“ [SP2, 2].

Išsamiausias yra subkategorijos „problemos“ turinys (39 prasminių kontekstų), išryškinantis socialinių paslaugų teikimo Panevėžio mieste problemas, kurios tampa vienomis iš priežasčių, tenkinant socialinių paslaugų poreikį bei jas teikiant maksimaliai kokybiškai. Prasminiai kontekstai atskleidžia, kad socialinių paslaugų tenkinimo lygis mieste nėra pakankamas: „<...> socialinių paslaugų kasmet vis daugėja. Nepaisant to, išlieka kai kurių paslaugų trūkumas <...>“ [SP3, 1]. Paminėtina, jog didžioji dalis informantų vertindami esamą socialinių paslaugų tenkinimo lygį, dažniausiai kalba apie tai, ko trūksta, vardija trūkstamas paslaugas. Tai antroji pagal reikšmingumą subkategorija „paslaugų pasiūlos tenkinimo lygis“ (28 prasminiai kontekstai). Pažymėtina, jog didelį dėmesį socialinių paslaugų teikėjai skiria vaikų užimtumui: „Panevėžyje trūksta vaikų dienos centrų, <...>. Ypatingai pabrėžiame šeimas, kurios patiria socialinę atskirtį ir finansiškai neįgalii užtikrinti įvairiapusį popamokinį vaikų lavinimą“ [SP7, 1]; „Kalbant apie nepilnamečių užimtumą ir įstatymines tendencijas, finansavimo neformaliai ugdymui klausimus, vertėtų galvoti apie vaikų dienos centrų plėtrą, neapsiribojant vien soc rizikos šeimų vaikais“ [SP3, 4]; „O toliau <...> vaikų užimtumo programos“ [SP10, 6]; „Trūksta bendruomeninių vaikų globos namų <...>“ [SP9, 3]; „Nėra specializuotos mokymo įstaigos vaikams, kurie turi elgesio ir emocijų sutrikimų <...>“ [SP9, 8]; nepakanka senelių globos paslaugų: „O trūksta ko labiausiai, na, trūksta senelių globos paslaugos tiek dienos, tiek trumpalaikės, tiek ilgalaikės šiai dienai Panevėžyje“ [SP10,2]; „Senelių globos trūksta <...>“ [SP10, 5]; „Trūksta paslaugų senyvo amžiaus žmonėms. Daug jų yra vieniši.“ [SP9, 1]; pasigendama specializuotų paslaugų: „trūksta autizmo <...> sutrikimo priežiūros paslaugų <...>“ [SP10, 3]; „Socializacijos centrų nėra. Psichiatrai

nurodo, kad vaikai negali dėl savo sutrikimų gyventi įprastuose BVGN (bendruomeniniai vaikų globos namai) ar šeimoje, o kur juos padėti – nesprenžiamas“ [SP9,9], „Daug kalbama apie socatskirtį, tačiau jos mažinimo įrankių galėtų būti daugiau. Jie ypač reikalingi iš įkalinimo įstaigų grįžusiems, iš emigracijos grįžusiems, nukentėjusiems nuo prekyba žmonėmis ir kitoms grupėms“ [SP3, 2]; šeimoms „reikia atokvėpio paslaugos“ [SP5, 17]; „Atskira socialinė problema yra asmenys, sergantys demencija (tiek stacionari pagalba, tiek pagalba šeimos nariams)“ [SP4, 3].

Pagal svarbą ir reikšmę tiriamiesiems, pirmąją laikytina subkategorija „problemos“, kurios turinys identifikuoja socialinių paslaugų teikimo kokybės problemą mieste. Minimios problemos, susijusios su žmogiškųjų išteklių stoka, tam tikrų sričių specialistų trūkumu, personalo motyvacijos, personalo perdegimo sindromu – tai neleidžia maksimaliai užtikrinti kokybiškų paslaugų teikimo: „Didžiausia problema yra žmogiškieji ištekliai <...>“ [SP7, 6]; <...> perdegimo sindromas <...>“ [SP3, 11]; „na, tai visur dabar yra sunkiausias tas žmogiškasis faktorius, nes <...> reikalauja, <...>, kokybiško to darbo, kad jis būtų ir efektyvus, ir tikras, ir mielas, <...>, kad būtų kuo viskas geriau padaryta, kad būtų kuo labiau patenkinti“ [SP10, 14]; „aišku, mes to siekiame, bet trūksta ir žmonių supratimo aptarnaujančio personalo, ypač to <...> savybės žmonių, kurie neturi tų aukštų išsilavinimų, daugiausia poreikis ir reikia tų žmonių, ir rinkoje pakankamai daug jų yra, ir supratimo“ [SP10, 15]; „Trūksta psichologų, psichiatrų“ [SP9, 13]; „Tai čia matau daugiau tokią grėsmę ir ekonominę, ir žmogiškųjų resursų <...>“ [SP5, 3]; įvardijamos ir finansinės problemos: „<...> finansinės problemos šiek tiek, nes irgi tie lūkesčiai kai atsiranda kažką spręsti viskas atsiremia vėl į pinigus <...>“ [SP10, 20]; „Kalbant apie nepilnamečių užimtumą ir įstatymines tendencijas, finansavimo neformaliai ugdymui klausimus, vertėtų galvoti apie vaikų dienos centrų plėtrą, neapsiribojant vien soc. rizikos šeimų vaikais“ [SP3, 4]. Tyrimo dalyviai Panevėžyje įvardina akivaizdų socialinių paslaugų administravimo tobulinimo poreikį, akcentuoja tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarbą, siūlo diferencijuoti socialines paslaugas: „<...> ta paslaugų kokybė, nu va tokia va ir mes negalime užtikrinti tos paslaugos kokybės vien dėl to fakto, kad nu mes jų (paslaugų, aut. pastaba) nediferencijuojame“ [SP5, 8]; „Kadangi nebuvo sisteminio požiūrio niekad, tai vat čia mišrainė tokia ir yra. Ir ji daro trikdžių <...>“ [SP5, 12]; „Norisi daugiau suderinamumo, kad žmonės jaustų, kad yra svarbūs ir kad jiems suteikiama reikalinga pagalba“ [SP2, 5]; „Daug pas mus yra paslaugų popierinių, aš taip manau, o kad tai būtų efektyvi ta paslauga ir

padėtų tam tikrai žmonių grupei, nėra, manau, taip jau daug išvystyta“ [SP10, 1]; „Fundamentalaus matymo Panevėžio mieste niekada nebuvo tų soc. paslaugų. Tokio dialogo niekada nebuvo“ [SP5, 7]; „<...> tai ko aš labiausiai nematau, tai tos pačios strateginės struktūros, kaip ta paslauga atrodo nuo – iki. Ir kaip mes tuo žmogum rūpinamės“ [SP5, 4]. Be to, informantai dar pastebi ir biurokratizmo apraiškų savo veiklose: „Paslaugų skyrime susiduriama su biurokratizmu ir nelankstumu atliepiant į individualius klientų poreikius“ [SP4, 5]. Socialinių paslaugų organizacijų vadovų įvardintos problemos, tiksliau jų galimi sprendimai ir mažinimai, galėtų prisidėti prie socialinių paslaugų teikimo gerinimo mieste ir geresnės pačių paslaugų kokybės.

Subkategorijos „paslaugų paketo dinamika“ turinys, kuris atsiskleidžia 23-uose prasminių kontekstų. Pažymėtina, paslaugų paketo dinamika iš dalies atsiskleidžia ir subkategorijoje „problemos“. Atlikus tyrimo duomenų analizę, pastebėta aiški socialinių paslaugų dinamika Panevėžio mieste: „Pokyčių būta labai daug. Mieste pereita nuo institucinės vaikų globos link šeimynų principu veikiančios globos <...>“ [SP3, 5]; „Per pastaruosius 3 metus paslaugų paketas plėtėsi <...>“ [SP8, 3]; „Pas mus pasikeitė jisai principaliai <...> nuo šių metų pabaigos pagal <...> paskutinius įstatymus nebebus ilgalaikės globos stacionariose įstaigose <...> tai mes dabar keičiame savo veiklą stacionarios įstaigos bazėje, jau dabar teikiame globą ilgalaikę ir trumpalaikę senyvo amžiaus žmonėms <...>“ [SP10, 12]; „<...>organizacija patyrė ženklų Panevėžio miesto savivaldybės indėlių į vaikų dienos centrų veiklos užtikrinimą“ [SP7, 3]. Informantai pažymi, jog šių paslaugų dinamikai įtakos turėjo išorinė aplinka (pirmiausia – politinė-teisinė), besikeičiantys gyventojų poreikiai („Šiuos pokyčius sąlygojo valstybės dėmesys socialiniai sričiai“ [SP8, 4]; „Tai čia sąlygojo nauji teisės aktai, sugriežtinta vaiko teisių apsauga <...>“ [SP1, 3]), tačiau ne fundamentalios, strateginės kryptys miesto socialinių paslaugų srityje („<...> sąlygojo politikų sprendimai, tikrai, ne kokios strateginės kryptys, kurios tikros nekeičiamos, fundamentalios“ [SP5, 6]; „Fundamentalaus matymo Panevėžio mieste niekada nebuvo tų soc. paslaugų. Tokio dialogo niekada nebuvo“ [SP5, 7]; „Socialinių paslaugų plėtra ir pokyčiai buvo sąlygoti tiek klientų poreikių, tiek politinių sprendimų tam tikrų socialinių paslaugų finansavimo ES fondų lėšomis (kompleksinės paslaugos šeimai)“ [SP4, 4]). Dėl to vardijamos ir naujai atsiradusios paslaugų kryptys bei paslaugos: „atsirado nauja socialinė paslauga tai – be tėvų globos likusiems vaikams institucinė priežiūra, institucinė globa“ [SP1, 2]; „Atsirado

Socialinių paslaugų centras, atsirado Daugiafunkcis – pradėjo teikti tas paslaugas iki tol nebuvo. Čia ko reikia suaugusiems žmonėms.“ [SP5, 5]; „Per pastaruosius 3 metus paslaugų paketas plėtėsi – įsteigtos atvejo vadybininko pareigybės, įsteigtas Globos centras, tiekiantis paslaugas globojamiems vaikams ir jų globėjams“ [SP8, 3]; „turime dar autizmo aspektų sutrikimo vaikams dienos stacionarą <...>“ [SP10, 13].

Subkategorijos „socialines paslaugas teikiančių įstaigų atvirumas pokyčiams ir gyventojų siūlymams“ turinį išreiškia 27 teiginiai, kurie iš dalies patvirtina socialines paslaugas teikiančių įstaigų ir organizacijų atvirumą pokyčiams bei gyventojų siūlymams: „<...> gyventojai poveikį gali padaryti paprastais demokratiniais būdais – tiesiogiai rinkdami politikus į miesto tarybą bei merą, bendraudami su administracijos darbuotojais bei atsakingais specialistais, pateikdami idėjas NVO tarybai“ [SP7, 8]; „atsiradus kažkokiai situacijai mes irgi bandome iš karto susisiekti ir spręsti, nes kitaip neįmanoma“ [SP10, 25]; „Įstaiga priima iš gyventojų tiek skundus, tiek pasiūlymus. Jie gali būti teikiami ir raštu ar atvykus į įstaigą. Gyventojas pats pasirenka sau priimtina būdą.“ [SP3, 12], tačiau ir čia stebimos tam tikros abejonės, kurioms išsklaidyti suponuojami tam tikri siūlymai: „Gyventojai gali teikti pasiūlymus savivaldybei, socialinių paslaugų centrui. Bet tai nėra labai aktyvus procesas, nes tie, kuriems reikalingos paslaugos nelabai naudojami internetu arba vengia valdiškų įstaigų“ [SP9, 16]; „Į šį procesą galėtų įsitraukti ir bendrijų pirmininkai, seniūnaičiai“ [SP9, 17]; „Galbūt trūksta ir viešumo, nes dalis žmonių net nežino, kad gali teikti pasiūlymus“ [SP9, 18]; „Gyventojai pageidauja, kad paslaugos šeimoms, globėjams nebūtų prievartinės“ [SP9, 19]; „<...> norint sukurti struktūrą, reikia daugiau su specialistais kalbėti ir jų matymą matyti“ [SP5, 16]. Šios subkategorijos turinyje atsiskleidžia ir trūkstamų socialinių paslaugų mieste kontekstas: „Labai reikalingi namai krizės patiriančioms moterims. Pagalbos ir reabilitacijos centras priklausomybių ligomis sergantiems žmonėms. Norisi daugiau individualių pagalbos formų.“ [SP2, 7]; „ir dabar yra iškeltas toks pageidavimas, kad mamos norėtų, kad savaitgaliais kažkas padėtų pagloboti tuos vaikus esant reikalui, kaip atokvėpio kažkokia paslauga“ [SP1, 7]; „<...> tai dar tos dvi grandys: savarankiško gyvenimo namai ir grupinio gyvenimo namai, kas irgi turėtų būti strategijoje“ [SP5, 20].

Interviu turinio analizė padėjo išskirti kokybinės kategorijos „socialinių paslaugų plėtra, naujovės, perspektyvos“ turinio prasmes atspindinčias subkategorijas: poreikį plėsti įstaigos veiklos sferą ir įstaigos plėtros kryptis.

Peržvelgus 15-oje teiginių atsiskleidusį subkategorijos „poreikis plėsti įstaigos veiklos sferą“ turinį, galima teigti, kad aiškus poreikis plėsti įstaigų veiklos sferą nepastebėtas: „Šiaip mes labai daug tų paslaugų teikiame <...> kol kas dar nieko neplanuojam“ [SP1, 10]; „Mes turime vieną paslaugą ir mes džiaugiamės, kad galima tai daryti gerai. Pagal poreikį. Atliekame ko iš mūsų tikisi“ [SP5, 23]; „Ne“ [SP8, 8]; stebima kita nuomonių grupė – formuojantis naujų poreikiui, neapkrauti esamų įstaigų papildomomis veiklomis, o siekti stiprinti esamų kokybę, diferencijuoti kiekvienos įstaigos profilį, plėsti teikiančiųjų po vieną ar keletą socialinių paslaugų pajėgumą: „<...> svarbu koncentruotis ties tomis paslaugomis, kurias įstaiga jau teikia. Kadangi paslaugų spektras didelis, būtų logiška, naujas paslaugas patikėti žmonėms, kurios teikia vieną ar vos kelias socpaslaugas“ [SP3, 14]; „<...> reikėtų nebeplėsti, o išskaidyti į atskiras įstaigas, pagal teikiamų paslaugų pobūdį“ [SP9, 20]; „Bendrai vertinant socpaslaugų plėtros kryptis diktuoja, <...> socialinė aplinka, ypač didelę reikšmę turi gyventojų senėjimas, emigracija. Tad paklausiausios paslaugos lieka pagalba namuose, integruotos paslaugos asmens namuose; <...> paslaugų gavėjų skaičius eilę metų nemažėja ir teikiant paslaugas šeimoms, patiriančioms sunkumus, vaikų globa“ [SP3, 15]; „Norisi, kad paslaugos Panevėžyje taptų nuolatiniomis, plėstųsi pagal žmonių poreikius“ [SP2, 8].

Diskusija

Atlikto tyrimo rezultatai, atskleidę Panevėžio miesto socialines paslaugas teikiančių institucijų darbuotojų vertinimą minėtų paslaugų kokybės ir poreikio atžvilgiu, išryškino išvalgas, reflektuotas nagrinėtų mokslinių darbų kontekste, suprantama, siejasi su situacija kitose Lietuvos savivaldybėse. Tokie aspektai kaip srities specialistų trūkumas, darbo krūvio apimtys liko aktuali diskusijai tema, iškelta bene prieš dešimtmetį (Žalimienė, Blažienė, Miežienė, 2017; Stremauskienė ir Žibėnienė, 2014), tarpinstitucinio bendradarbiavimo ir funkcijų pasidalinimo klausimai, nagrinėti Adomaitytės-Subačienės (2015), aptarti ir „Paslaugų šeimoms prieinamumo analizėje“ (2021) bei „Socialinių paslaugų teikimo ir jų atitikties gyventojų poreikiams savivaldybėse“ ataskaitoje (2021), tačiau Panevėžyje labiau ryškėjo ne tik bendradarbiavimo stokos ir susikalbėjimo dalykai (nors pabrėžtas miesto administracijos indėlis koordinuojant bei telkiant srities įstaigų atstovus diskusijai), bet ypač specializavimosi poreikis, kuris iš dalies atsiremia į proaktyvaus socialinių paslaugų planavimo stoką – kaip probleminę įvardintą visos Lietuvos mastu. Nors Lietuvoje

senyvo amžiaus asmenų, vaikų ir jų šeimų, globėjų, tėvių, taip pat socialinę riziką patiriančių šeimų poreikių tenkinimas teikiant šioms asmenų grupėms socialinės priežiūros paslaugas vertinamas geriausiai („Socialinių paslaugų teikimo ir jų atitikties gyventojų poreikiams savivaldybėse“ ataskaita, 2021, p. 64), Panevėžio mieste šios socialinės paslaugos (teikėjų vertinimu) laikomos nepakankamomis. Įvardintos vystintinos veiklos: bendruomeniniai vaikų globos namai, savarankiško gyvenimo namai, grupinio gyvenimo namai senyvo amžiaus žmonėms, neįgaliesiems, krizinio apgyvendinimo įstaigų, atokvėpio paslaugos – tai iš esmės atliepia gyventojų socialinių paslaugų poreikių patenkinimo šalyje charakteristikas ir apimtį.

Išvados

1. Socialinių paslaugų pasiūla Panevėžio mieste pastarųjų 3 metų laikotarpiu iš paslaugų teikėjų pozicijos vertinama dviprasmiškai. Nors pripažįstama, kad pokyčiai vyksta ir, dažnu atveju, yra inspiruoti ne tik išorinės aplinkos, bet ir miesto savivaldybės iniciatyva. Antra vertus, tam tikrų sričių specialistų trūkumas, darbo krūvis, emocinis perdegimas, personalo motyvacijos stoka, neefektyvus socialinių paslaugų administravimas ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo bei veiklos koordinavimo stoka įvardinti kaip spūstini pamatiniai

klausimai, atsiremiantys į kvestionuotą paslaugų kokybę.

2. Nors tyrimu gilintasi į socialinių paslaugų pasiūlos elementus, tačiau paklausos tendencijos kontekste taip pat natūraliai išryškėjo. Itin reikalingomis įvardintos pagalba namuose, integruotos paslaugos asmens namuose, paslaugos šeimoms, patiriančioms sunkumus, vaikų globa, asmeninio asistento, specializuotos mokymo įstaigos vaikams su elgesio ir emociniais sutrikimais, socializacijos centrai, pagalba asmenims (ir jų šeimos nariams) sergantiems demencija.
3. Tyrimas atskleidė, kad mieste vis dar trūksta bendruomeninių vaikų globos namų, savarankiško gyvenimo namų. Išsakyta pozicija dėl grupinio gyvenimo senyvo amžiaus žmonėms ir asmenims su negalia plėtros. Krizinio apgyvendinimo įstaigos, atokvėpio paslaugos ir senelių trumpalaikės ir ilgalaikės globos paslaugos taip pat priskirtos prie vystintinų. Dienos socialinės globos namuose, dienos socialinė globa, paslaugos į namus taip pat pateko į plėstinų sąrašą.
4. Tyrimo dalyvių pozicija dėl socialinių paslaugų įstaigų veiklos diferencijavimo, iš principo, sutapo. Primygtinai rekomenduota atsakomybe už naujai pradedamas teikti socialines paslaugas dalintis besikuriančioms ar nedidelį paslaugų spektrą siūlančioms institucijoms, stiprinant likusiųjų išteklius ir akcentuojant patirtos kokybės dimensiją.

Literatūra

1. Adomaitytė-Subačienė, A. (2015). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 11, 54–65.
2. Čiapaitė, L., Vaitkevičienė, A. (2020). Kaip negalia turintys asmenys vertina socialinių paslaugų kokybę? *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 21, 37–65.
3. Gudžinskienė, V., Gečienė J. (2018). Socialinės globos paslaugas teikiančių įstaigų vadovų požiūris į paslaugų kokybę. *Socialinis darbas*, 16 (2), 165–189, ISSN 2029-2775 (online).
4. *Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, Nr. X-493*. (2006). [Žiūrėta 2021-01-22]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342>.
5. *Įsakymas dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo, Nr. A1-93* (2006). [Žiūrėta 2021-01-22]. Prieiga per internetą <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274453/a sr>.
6. Grell, P., Blom, B. & Ahmadi, N. (2022). Perspectives on Organizational Structure and Social Services' Workwith Clients—a Narrative Review of 25 Years Research on Socialservices. *European Journal of Social Work*, 25 (2), 289–302. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1954891>.
7. *Panevėžio strateginis plėtros 2021–2027 m. planas* (2022). [Žiūrėta 2022-09-28]. Prieiga per internetą <https://www.panevezys.lt/lt/veikla/planavimo-dokumentai.html>.
8. *Sprendimas dėl Panevėžio miesto savivaldybės 2022 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo* (2022). [Žiūrėta 2022-09-28]. Prieiga per internetą <https://www.panevezys.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-rupyba-265/pagalbos-cpecialistai/panevezio-miesto-savivaldybes-g9g2.html>.
9. Flick, U. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Data Collection*. SAGE Publications Ltd. <https://dx.doi.org/10.4135/9781526416070>.
10. Braun, V., Clarke, V., Hayfield, N. & Terry, G. (2019). Thematic Analysis. In P. Liamputtong (ed.), *Handbook of Research Methods in Health Social Sciences*, 843–860. https://doi.org/10.1007/978-981-10-5251-4_103.
11. Liena-Nozal, A. Fernandez, R. & Kups, S. (2022). Provision of Social Services in EU Countries: Reform of the National Framework for the Provision

- of Social Services in Spain. *OECD Social, Employment and Migration Working Papers*, 276. <https://doi.org/10.1787/1815199X>.
12. Mayring, Ph. (2023). *Qualitative Content Analysis. International Encyclopedia of Education* (Fourth Edition). Editor(s): Robert J Tierney, Fazal Rizvi, Kadriye Ercikan, Elsevier, 314322.
 13. Matulionytė, I., Kazlauskaitė, R., Poškutė, V. (2019). Ilgalaikė senyvo amžiaus asmenų globa Lietuvoje: visuomenės nuostatos ir paslaugų teikėjų požiūriai. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 18, 74–95. <https://doi.org/10.15388/STEPP.2019.5>.
 14. *Paslaugų šeimoms prieinamumo analizė. Lietuvos šeimų apklausos tyrimo ataskaita*. (2021). Prieiga per internetą <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/tyrimai/ministerijos-uzsakymu?lang=lt>.
 15. Pocius, A., Okunevičiūtė-Neveauskienė, L. (2017). Regioninių rodiklių diferenciacija demografinių pokyčių kontekste. *Lietuvos socialinė raida*, 6, 24–52. <http://www.uwb.lt/wp-content/uploads/2018/11/2017-Lietuvos-socialine-raida-galutinis.pdf#page=24>.
 16. *Socialinių paslaugų teikimas ir jų atitiktis gyventojų poreikiams savivaldybėse. Ataskaita*. (2021). Prieiga per internetą <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/tyrimai/ministerijos-uzsakymu?lang=lt>.
 17. Snyder, H. (2019). Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
 18. Stremauskienė R., Žibėnienė G. (2014). Socialinių darbuotojų, dirbančių Vilniuje, su socialinės rizikos šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas, patiriami sunkumai. *Socialinis ugdymas*, 39 (3), 86–98. <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/15681/114-195-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
 19. Zaleckis, K., Grazulevičiute-Vileniske, I., Vitkuvienė, J., Tranaviciūtė, B., Dogan, H. A., Sinkiene, J. & Grunskis, T. (2019). Integrating Content Analysis Into Urban Research: Compatibility With Sociotope Method and Multimodal Graph. *SAGE Open*, 9(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019840115>.
 20. Vaismoradi, M., Turunen, H. & Bondas, T. (2013). Content Analysis and Thematic Analysis: Implications for Conducting a Qualitative Descriptive Study. *Nursing & Health Science*, 15, 398–405. <https://doi.org/10.1111/nhs.12048>.
 21. Žalimienė, L., Blažienė, I., Miežienė, R. (2017). Lankomosios priežiūros darbuotojų darbo vietos kokybė. *Filosofija. Sociologija*. 151–159.

THE NEED FOR SOCIAL SERVICES IN THE CITY OF PANEVĖŽYS: THE ASSESSMENT OF THE SITUATION FROM THE SUPPLY PERSPECTIVE

Summary

The paper presents the results of assessing the need for social services in Panevėžys City Municipality from the providers' perspective. It is noted that the city has ambitions to become the most important gateway to the northeast of Lithuania. However, at the same time, it is one of the regions in Lithuania most affected by demographic changes. As the population age structure changes, so are the needs of the established population structure. The growing number of older people is also shifting the priorities for allocating society's resources in the areas of economics, politics, social solidarity, health care, and social ecology, which implies the need to ensure the volume, composition, and quality of social services. The results of a survey of the population on the quality and demand for social services in the municipality, initiated by the municipality of Panevėžys, characterised the state of social services as not fulfilling expectations. In the context of the development of services, this study aims to assess the situation in the social services field from the providers' point of view. The objectives of the study are focused on revealing the attitudes of social service providers towards the quality of services provided and the need for new services. The methods of data collection were interviews, and descriptive content analysis was used for processing. As a result of the research, the position on the supply of social services in Panevėžys City Municipality was divided.

On the one hand, it was acknowledged that over the last 3 years, changes were observed in the city regarding the scope and structure of social services, although, in many cases, determined by changes in the external environment. In this sense, the growing role of the municipality as a change initiator was also mentioned. On the other hand, the shortage of specialists in certain areas, the workload, emotional burnout, lack of motivation of the staff, inefficient administration of social services and lack of interinstitutional cooperation and coordination have been identified as fundamental issues to be tackled, which are linked to the quality of the services that are being called into question. The study has shown a particular need to extend the scope of home care to social care and social care to daycare, intensifying short- and long-term social care. There is no clear need to expand the scope of social institutions. In terms of supply, the declared approach is to differentiate between institutions based on their capacity to ensure quality, considering the volume of activities, competencies, resources, and potential if there is a need for new social services in the city. The need for new social service providers has emerged.

Keywords: social services, demand, supply, quality of services.

Informacija apie autorę

dr. Diana Micevičienė. Panevėžio kolegijos Socialinių mokslų fakulteto docentė. Mokslinių tyrimų kryptys: paslaugų verslo organizavimas ir vystymas, paslaugų ekonomika.

El. pašto adresas: diana.miceviciene@panko.lt