

Prywatyzacyjne doświadczenia rządów reformujących opiekę zdrowotną tylko częściowo przyniosły dobre rezultaty. W dużym badaniu niemieckim – ponad 1000 instytucji – stwierdzono, że publiczne szpitale są średnio bardziej efektywne, niż ich działający dla zysku partnerzy, a konkurencja działa niszcząco – całkowicie wbrew oczekiwaniom zwolenników rynku – na wiele wymiarów jakości (Tiemann 2009). Podobne rezultaty uzyskano w badaniu włoskich szpitali (Rizzi 2006).

Stosowano też bardziej subtelne narzędzia analizy, odróżniając efektywność finansową, techniczną i związaną z udzielaniem świadczeń (*financial, technical, service efficiency*), wskazując, że publiczne i prywatne mogą mieć różne wyniki biorąc pod uwagę różne aspekty efektywności (Lee i in. 2008).

#### W. Cezary Włodarczyk *Wokół prywatyzacji w ochronie zdrowia. Kilka problemów*

W usługach rynkowych zarządzanie jakością wprowadza się w celu zwiększenia udziału w rynku i zwiększenia poziomu zysku. Jest to również dobry wskaźnik sukcesu lub porażki systemu zarządzania jakością.

W usługach publicznych taki test nie ma zastosowania, jak więc ocenić, co dało wprowadzenie zarządzania jakością? Prowadzi to do dylematu, czy zwiększać jakość usług dla już obsługiwanych klientów (dodawać nowe usługi do już istniejących, zwiększać ich intensywność), czy też dostarczać więcej usług o minimalnej jakości dla tych, którzy nie mieli do nich do tej pory dostępu ze względu na stale obecne ograniczenia w finansowaniu usług publicznych.

Dla decydentów politycznych odpowiedzialnych za usługi publiczne odsyłanie klientów z kwitkiem jest równie trudne, jak dostarczanie klientom z wieloma potrzebami tylko podstawowych usług na minimalnym poziomie. W obu przypadkach narażają się oni na krytykę mediów i organizacji rzecznich klientów.

#### Ryszard Szarfenberg *Jakość usług pomocy społecznej*

Proces standaryzacji domów pomocy społecznej trwa już w Polsce 14 lat (...). Jaki jest jego efekt? Pomimo powszechnej krytyki i licznych doniesień medialnych dotyczących nieprawidłowości w funkcjonowaniu placówek, pomimo braku zdecydowanych działań zmierzających do osiągnięcia minimalnych standardów, można generalnie stwierdzić, że jakość usług w tym obszarze uległa w ciągu ostatnich lat zasadniczej poprawie. Sytuacja wciąż daleka jest jednak od oczekiwanej poprawności.

Zastanawiające jest, jak na te dokonujące się współcześnie przeobrażenia zapatrują się mieszkańcy domów pomocy społecznej. Jak oceniają oni jakość usług? Czy dostrzegają jej zmianę, a jeśli tak, to jaki charakter ma ta zmiana (progres czy regres)? Próba odpowiedzi na te właśnie pytania stanowi cel niniejszej publikacji.

#### Łukasz Jurek *Zmiany jakości usług świadczonych w domach pomocy społecznej dla osób w podeszłym wieku – raport z badań terenowych*

Ukryty program kształtowania świadomości społecznej jest konkretyzacją ideologii systemu społeczeństwa rynkowego i oparty jest na następujących normach i dyrektywach:

- normalna, to znaczy społecznie przystosowana jednostka dąży w życiu do „zrobienia kariery” i „osiągnięcia sukcesu” – ich wskaźnikami są (1) poziom konsumpcji dóbr i usług oferowanych przez rynek; (2) stanowisko zajmowane w optymalnej (pod względem każdego z trzech czynników statusu społecznego – dochodu, władzy i prestiżu) strukturze korporacyjnej;
- nierentowne dziedziny życia i nieutilitarne działania są dysfunkcjonalne (nieoptymalne) zarówno z punktu widzenia systemu społecznego, jak i jednostki;
- dla osiągnięcia tych celów niezbędne są takie cechy i umiejętności psychospołeczne, jak: całkowita identyfikacja z logiką i aksjologią systemu, na nią zorientowana aktywność, motywacja do pokonywania trudności, umiejętność rywalizacji w warunkach zaostrzającej się konkurencji, egocentryzm, asertywność, stałe podnoszenie poziomu aspiracji, elastyczne dostosowywanie się do nowych warunków i podejmowanie nowych wyzwań, indyferentyzm w sprawach pozapragmatycznych.

#### Aleksander Lipski *Spółczesność rynkowa: racjonalny porządek bez zbędnej ideologii? O ukrytym programie aksjologii „naturalnej”*