

**LIETUVOS ŽEMĖS ŪKIO UNIVERSITETAS**

**EKONOMIKOS IR VADYBOS FAKULTETAS**

Administravimo ir kaimo plėtros katedra

**Kristina SLIAUŽYTĖ**

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMAS ALYTAUS  
RAJONO SAVIVALDYBĖJE**

Magistratūros studijų baigiamasis darbas

Studijų sritis: Socialiniai mokslai

Studijų kryptis: Vadyba ir verslo administravimas

Studijų programa: Kaimo plėtros administravimas

Akademija, 2006

Baigiamųjų darbų ir egzaminų vertinimo komisija:

Pirmininkas: prof. dr. E. Bagdonas, Kauno technologijos universitetas

Nariai:

1. Prof. habil. dr. J. Čiulevičius, Lietuvos žemės ūkio universitetas
2. Prof. habil. dr. G. Merkys, Lietuvos žemės ūkio universitetas
3. Doc. dr. V. Atkočiūnienė, Lietuvos žemės ūkio universitetas
4. Doc. dr. J. Čaplikas, Lietuvos žemės ūkio universitetas

Mokslinė vadovė: lekt. dr. R. Brazienė, Lietuvos žemės ūkio universitetas

Recenzentas: doc. dr. V. Atkočiūnienė, Lietuvos žemės ūkio universitetas

Katedros vedėjas: doc. dr. V. Atkočiūnienė, Lietuvos žemės ūkio universitetas

Oponentas: doc. dr. J. Kirstukas, Lietuvos žemės ūkio universitetas

**SANTRAUKA****Kristina SLIAUŽYTĖ****Socialinių paslaugų teikimo organizavimas Alytaus rajono savivaldybėje**

Magistratūros studijų baigiamasis darbas, 64 puslapiai, 15 paveikslų, 8 lentelės, 45 literatūros šaltiniai, 2 priedai, lietuvių kalba.

**RAKTINIAI ŽODŽIAI:** socialinės paslaugos, socialinių paslaugų teikimas, organizavimas, socialinis darbas, socialinės paramos skyrius, socialinis darbuotojas, socialinė globa.

Tyrimo objektas - socialinių paslaugų teikimo organizavimas Alytaus rajono savivaldybėje.

Tyrimo tikslas – įvertinti socialinių paslaugų teikimo organizavimą Alytaus rajono savivaldybėje.

Uždaviniai:

1. Išnagrinėti socialinių paslaugų teikimo organizavimo teorinius aspektus;
2. Įvertinti Alytaus rajono socialinių paslaugų sektoriaus būklę;
3. Išanalizuoti atlikto empirinio tyrimo duomenis;
4. Identifikuoti socialinių paslaugų teikimo organizavimo problemas;
5. Pateikti pasiūlymus gerinant socialinių paslaugų teikimą Alytaus rajono savivaldybėje.

Tyrimo metodai – mokslinės literatūros bei statistinių duomenų surinkimo ir susistemavimo, analizės ir sintezės, palyginimo, grafinio vaizdavimo, apibendrinimo metodai bei pusiau standartizuoto interviu metodas.

Išanalizavus pagrindinius socialinių paslaugų sistemos elementus: socialinių paslaugų gavėjus, socialinių paslaugų teikėjus, socialinių paslaugų rūšis, valdymą bei tikslus, priemones ir funkcijas, o taip pat atlikus empirinį tyrimą, įvertintas socialinių paslaugų teikimo organizavimas Alytaus rajono savivaldybėje, išanalizuotos pagrindinės problemos su kuriomis susiduriama organizuojant socialinių paslaugų teikimą bei pateikti pasiūlymai siekiant pagerinti socialinių paslaugų teikimo organizavimą.

**SUMMARY****Kristina SLIAUŽYTĖ****The organization of social services providing in Alytus district municipality**

The final work of postgraduate study, 64 pages, 15 illustrations, 8 tables, 45 literary sources, 2 annexes, Lithuanian.

**KEYWORDS:** social services, social services providing, organization, municipality, social work, the social assistance department, social worker, social care.

The object of research – the organization of social services providing in Alytus district municipality.

Purpose of research – to measure the organization of social services providing in Alytus district municipality.

Goals:

1. To explore the organization of social services providing theoretical aspects;
2. To measure the present social services sector situation in Alytus district;
3. To traverse and accomplish empirical research data;
4. To identify the problems of organization of social services providing;
5. To offer a suggestion to improve of social services providing in Alytus district municipality.

Methods of research – nonfiction and statistics collection and systematization, analysis and synthesis, comparison, graphic simulation, generalization method and interview method.

To traverse element of social services systems: social services recipient, conveyor, sort, management, purpose, means, functions, and accomplished empirical research of the organization of social services to measure the organization of social services in Alytus district municipality, to traverse problems and to give a suggestion, which improve the organization of social services in Alytus district municipality.

## TURINYS

ĮVADAS .....	7
1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMO TEORINIAI ASPEKTAI .....	10
1.1 Socialinių paslaugų samprata .....	10
1.2 Socialinių paslaugų teikimo sistema.....	13
1.2.1. Socialinių paslaugų sistemos objektas (socialinių paslaugų gavėjai):.....	14
1.2.2. Socialinių paslaugų sistemos subjektas (socialinių paslaugų teikėjai).....	16
1.2.3. Socialinių paslaugų rūšys .....	18
1.2.4. Socialinių paslaugų sistemos valdymas.....	19
1.2.5. Socialinių paslaugų teikimo sistemos tikslai, funkcijos bei priemonės .....	22
1.3 Socialinių paslaugų teikimo organizavimas .....	23
1.4. Socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo principai.....	28
2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMAS ALYTAUS RAJONO SAVIVALDYBĖJE .....	31
2.1 Demografinė Alytaus rajono situacija .....	31
2.2 Socialinių paslaugų teikimas Alytaus rajono savivaldybėje.....	33
2.2.1 Bendrosios socialinės paslaugos.....	35
2.2.2 Specialiosios socialinės paslaugos .....	36
2.2.3 Socialinių paslaugų teikėjai Alytaus rajono savivaldybėje .....	37
2.3. Alytaus rajono savivaldybės socialinių paslaugų teikimo organizavimo tyrimas.....	39
2.3.1. Tyrimo metodika .....	39
2.3.2. Empirinio tyrimo duomenų analizė .....	41
3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMO GERINIMAS ALYTAUS RAJONO SAVIVALDYBĖJE .....	51
3.1 Socialinių paslaugų teikimo organizavimo SSGG analizė .....	51
3.2 Socialinių paslaugų teikimo organizavimo gerinimo modelis .....	52
IŠVADOS .....	61
LITERATŪROS SĄRAŠAS .....	63
PRIEDAI .....	66

## PAGRINDINIŲ SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS

**Bendrosios socialinės paslaugos** - tai paslaugos, kurios teikiamos asmenims tam, kad padėtų jiems gyventi savarankiškai savo namuose, išvengiant specialiųjų socialinių paslaugų teikimo.

**Organizavimas** – tai sistemos struktūros sukūrimas, į kurią įeina tarpusavio santykiai, teisės, tikslai, funkcijos, veiklos sritys bei kiti veiksniai, veikiantys tada, kai žmonės sieja bendras darbas.

**Socialinės paslaugos** – tai socialinė pagalba asmeniui, dėl amžiaus, neįgalumo, ligos, socialinių problemų iš dalies ar visiškai netekusiam (neturinčiam) savarankiškumo ir negalinčiam pasirūpinti savimi, bei jo šeimai.

**Socialinis darbas** - organizuotas paslaugų teikimas socialiai remtiniams asmenims, įskaitant skurstančius ir pagyvenusius asmenis, invalidus, vaikus ir pan.

**Socialinis darbuotojas** – tai asmuo, kuris dirba bendruomenėje, padėdamas gerinti atskirų asmenų ar jų grupių socialines sąlygas.

**Socialinių paslaugų decentralizavimas** – tai pagrindinis visuotinai pripažintas ir įgyvendinamas socialinių paslaugų teikimo organizavimo principas, kuris grindžiamas centrinės valdžios įtakos mažinimu, vietos savivaldos institucijų atsakomybės ir kompetencijos didinimu bei pačios bendruomenės ir kiekvieno asmens atsakomybe už save ir savo veiksmus didinimu.

**Socialinių paslaugų gavėjai** – tai asmenys, kuriems teikiamos socialinės paslaugos. Tradiciškai pagrindiniai asmeninių socialinių paslaugų gavėjai yra tokios socialinės grupės: pagyvenę žmonės, neįgalieji, probleminės šeimos ir vaikai bei rizikos grupėms priklausantys asmenys.

**Socialinių paslaugų teikimas** - tai socialinio darbo metodų naudojimas ir kita reikalinga kliento poreikiams tenkinti veikla tam tikroje organizacinėje aplinkoje, siekiant išspręsti kilusias kliento problemas

**Socialinių paslaugų teikimo organizavimas** – tai procesas, kurio metu atskirus socialinių paslaugų sistemos elementus siekiama sujungti į vientisą sistemą, kurios pagalba galima užtikrinti kokybišką socialinių paslaugų teikimą.

**Specialiosios socialinės paslaugos** - tai tokios socialinės paslaugos, kurios teikiamos asmenims tuomet, kai bendrosios socialinės paslaugos yra neveiksmingos. Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos asmenims nestacionariose ir stacionariose globos įstaigose.

## IVADAS

Socialinės paslaugos yra socialinės paramos sistemos dalis, apimanti stacionarių ir nestacionarių socialinių paslaugų įstaigų teikiamas paslaugas asmenims ar asmenų grupėms bei bendrąsias socialines paslaugas, teikiamas bendruomenėje ar kliento namuose. Pagrindinis socialinių paslaugų sistemos uždavinys – teikti socialinę pagalbą įvairiomis nepiniginėmis formomis ir globos pinigais tiems žmonėms, kurie negali patys savimi pasirūpinti.

Ilgą laiką socialinės paslaugos buvo ta socialinės paramos sritis, kuriai buvo skiriama per mažai dėmesio. Tačiau jos svarba nuolat auga, kadangi vyksta spartus visuomenės senėjimo procesas, daugėja skurstančių šeimų, didėja socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų bei neįgaliųjų skaičius. Poreikių socialinėms paslaugoms turi įvairios žmonių grupės: vieniši seni žmonės, socialinių problemų turinčios šeimos, tėvų globos netekę vaikai, našlaičiai, asmenys grįžę iš įkalinimo vietų, arba piktnaudžiaujantys alkoholiu ar narkotikais.

Jau yra sukurtas socialinių paslaugų tinklas savivaldybėse, tačiau jis dar nėra pakankamas, jis plėtojamas daugiau kiekybiškai, neatsižvelgiant į teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Ilgą laiką beveik nebuvo krepiama dėmesio į socialinių paslaugų kokybę. Vyravo nuomonė, kad žmogus turi būti dėkingas už tai, ką gauna, ir nereikalauti nieko daugiau. Dabar jau pripažįstama ir pas mus, kad žmogus turi teisę reikalauti teikiamų paslaugų kokybės. Ir šiuo metu yra labai svarbu didesnę dėmesį skirti socialinių paslaugų teikimo organizavimui, kad teikiant socialines paslaugas gyventojų problemos būtų sprendžiamos efektyviau bei kokybiškiau.

Svarbiausias socialinės paramos sistemos principas – decentralizavimas. Šį principą ypač tikslinga taikyti organizuojant socialines paslaugas. Mat, niekas kitas geriau už pačią bendruomenę negali žinoti visų jos narių socialinių problemų ir suteikti reikalingą savalaikę pagalbą. Todėl pagrindinė atsakomybė organizuojant bei teikiant socialines paslaugas tenka savivaldybėms.

Socialinių paslaugų, skirtingai nuo kitų socialinės apsaugos garantijų, teikimo bei organizavimo reglamentavimas pasižymi tuo, kad valstybės mastu reglamentuojami tik pagrindiniai, principiniai dalykai. Tuo tarpu savivaldybėms ir institucijoms suteikta laisvė savarankiškai parengti savo veiklos reglamentą laikantis valstybės numatytų principų bei reikalavimų. Tačiau dar ir šiuo metu dažnai pasitaiko tokių atvejų kaip, savivaldybės ignoruoja joms nustatytas funkcijas, neskatina naujų socialinių paslaugų įstaigų kūrimosi, orientuojasi į apskrities pavaldumo socialinių įstaigų teikiamas paslaugas.

Socialinių paslaugų gavėjai neturi paslaugų pasirinkimo galimybių, o tarp socialinių paslaugų teikėjų nėra konkurencijos. Todėl reikia sukurti sąlygas, kad į socialinių paslaugų

teikimą būtų įtrauktas nevyriausybinis (NVO) ir privatus sektorius. Svarbiausia būtų suvienodinti minimalius to paties tipo įstaigose teikiamų paslaugų standartus, savivaldybės turėtų numatyti lėšas nevyriausybinių ar privataus sektoriaus teikiamų paslaugų pirkimui ir kuo daugiau socialinių paslaugų teikimo funkcijų perduoti NVO. Ne mažiau svarbu didinti socialinių darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas, vaidmenį suteikiant šiems darbuotojams galimybę nuolat tobulintis ir kelti savo kvalifikaciją. Problemas, susijusias su socialinių paslaugų organizavimu, teikimu, kokybės gerinimu bei efektyvumu, išspręsti padės šiuo metu rengiami ir tobulinami dokumentai.

Savivaldybių teikiamos socialinės paslaugos, turi būti organizuojamos, teikiamos, planuojamos ir finansuojamos teisingu, atviru ir nuosekliu keliu, kiekvienoje šalies dalyje. Asmenims, savivaldybių teikiamos socialinės paslaugos turi kelti pasitikėjimą, žmonės turi žinoti, kad socialinių darbuotojų atliekamas darbas yra skaidrus ir remiasi standartais.

Socialinių paslaugų temą nagrinėja L. Žalimienė (2003), I. Leliūgienė (2003), B. Jordan (2000). Remiantis minėtų autorių darbais, galima teigti, jog socialinių paslaugų teikimas, tai socialinio darbo metodų naudojimas ir kita reikalinga kliento poreikiams tenkinti veikla tam tikroje organizacinėje aplinkoje, siekiant išspręsti kilusias kliento problemas. Šios veiklos organizavimas, atrodo, tampa vis reikšmingesnė socialinio darbo grandis. Dažnai organizavimas suprantamas pirmiausia kaip būtinų materialinių sąlygų sudarymas, tačiau iš esmės ši sąvoka reiškia organišką, t.y. rišlią visumą sukūrimą. Todėl socialinių paslaugų teikimo organizavimą galima laikyti visų sėkmingai veiklai reikalingų sudėtinių dalių t.y. visų pagrindinių socialinių paslaugų sistemos elementų, sutelkimu.

**Mokslinė problema:** Nors Lietuvoje socialinių paslaugų teikimui skiriama pakankamai dėmesio, kuriami bei įgyvendinami įvairūs projektai socialinių paslaugų srityje, plėtojama socialinių paslaugų infrastruktūra, pertvarkomos globos įstaigos, analizuojamas socialinių paslaugų poreikis. Tačiau vis dar mažai dėmesio yra skiriama socialinių paslaugų teikimo organizavimo procesui. Kol kas šis procesas nėra labai aiškiai apibrėžtas ir lengvai suprantamas. Dažniausiai socialinių paslaugų teikimo organizavimas reglamentuojamas nacionalinio lygio teisės aktais, kurie dažnai neatitinka šių dienų poreikių bei tendencijų. Socialinių paslaugų gavėjų poreikiai, situacija ir problemos kiekvienoje savivaldybėje yra labai skirtingi bei individualūs ir todėl socialinių paslaugų teikimo organizavimas sunkiai gali būti vienareikšmiškai ar iki galo apibrėžiamas įstatymais. Nėra aiškiai apibrėžtų socialinių paslaugų teikimo organizavimo kriterijų bei būdų. Socialinių paslaugų teikimo organizavimas, kaip mokslinio tyrimo objektas Lietuvoje yra dar labai mažai nagrinėtas. Rašant mokslinį tiriamąjį darbą ir nagrinėjant socialinių paslaugų teikimo organizavimą Alytaus rajono savivaldybėje,



svarbu yra išsiaiškinti, kokios galėtų būti socialinių paslaugų teikimo organizavimo gerinimo galimybės Alytaus rajono savivaldybėje.

**Tyrimo objektas:** socialinių paslaugų teikimo organizavimas Alytaus rajono savivaldybėje.

**Tyrimo tikslas:** įvertinti socialinių paslaugų teikimo organizavimą Alytaus rajono savivaldybėje.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. Išnagrinėti socialinių paslaugų teikimo organizavimo teorinius aspektus;
2. Išanalizuoti Alytaus rajono socialinių paslaugų sektoriaus būklę;
3. Išanalizuoti atlikto empirinio tyrimo duomenis;
4. Identifikuoti socialinių paslaugų teikimo organizavimo problemas;
5. Pateikti pasiūlymus gerinant socialinių paslaugų teikimą Alytaus rajono savivaldybėje.

**Tyrimo metodai:** mokslinės literatūros bei statistinių duomenų surinkimo ir susistemavimo, analizės ir sintezės, palyginimo, grafinio vaizdavimo, apibendrinimo metodai bei pusiau standartizuoto interviu metodas.

**Tyrimo laikotarpis:** 2000-2005 metai.

**Tyrimo hipotezė:** Kokybiškų socialinių paslaugų teikimo organizavimas priklauso nuo socialines paslaugas teikiančiose institucijose dirbančiųjų darbuotojų profesionalumo lygio bei kvalifikacijos.

**Tyrimo rezultatai:** Rašant mokslinį tiriamąjį darbą tema „Socialinių paslaugų teikimo organizavimas Alytaus rajono savivaldybėje“ atliktas empirinis tyrimas, kurio tikslas - išanalizuoti socialinių paslaugų teikimo organizavimą Alytaus rajono savivaldybės socialines paslaugas teikiančiose įstaigose. Gauti tyrimo duomenys išanalizuoti bei pateikti šiame darbe bei moksliniame straipsnyje (žr. 3 priedą), kuris buvo pristatytas studentų mokslinėje konferencijoje „Jaunasis mokslininkas 2006“.

**Darbo struktūra:** Darbą sudaro, įvadas, trys dalys, išvados, literatūros sąrašas, 2 priedas.

# 1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMO TEORINIAI ASPEKTAI

## 1.1 Socialinių paslaugų samprata

Kalbant apie socialines paslaugas, pirmiausiai yra svarbu apibrėžti pačios paslaugos sąvoką. Galima rasti gana daug ir įvairių paslaugų apibrėžimų. L. Bagdonienė (2004) pateikia tokius paslaugos apibrėžimus: „paslauga – tai vartotojui ir personalui arba įrengimams sąveikaujant vykstanti veikla, skirta vartotojo poreikiams patenkinti“. Arba „paslauga – tai laikinas vartotojo patyrimas, kuris įgaunamas jam sąveikaujant su paslaugų organizacijos personalu; paslauga – veiklos, skirtos vartotojų sunkumams įveikti ir vykstančios jam ir personalui arba organizacijai priklausančioms fizinėms gėrybėms sąveikaujant, visuma [5].

R. Kučinskas (2005) paslaugą apibūdino kaip „patarnavimą, pagalbą, t.y. nematerialinę gėrybę; nemateriali veikla, kuri padeda tenkinti žmonių reikmes; tai yra funkcija ar veikla, kuri turi paklausą ar kurios reikia [17].

Kaip matyti, daugelyje pateiktų apibrėžimų akcentuojama, kad paslauga visų pirma yra procesas, kai vyksta vartotojo ir personalo sąveika ir to proceso tikslas yra patenkinti paslaugos vartotojo poreikius bei padėti jam įveikti tam tikrus iškilusius sunkumus. Taigi paslauga „tai tokia veikla ar veiklos procesų seka, kuri paprastai vyksta sandėrio metu tarp paslaugos vartotojo bei paslaugos teikėjo ir/arba fizinių šaltinių arba prekių ir/arba paslaugų teikėjų sistemų ir kuri daugiau ar mažiau yra neapčiuopiamos prigimties, o šios veiklos atsiradimo pagrindas yra vartotojų problemos išsprendimas“ [38].

Sąvoka „socialinės paslaugos“ labai populiaru, kai kalbama apie šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui, apie gerovės valstybės teikiamas socialines garantijas. Plačiaja prasme socialinės paslaugos suprantamos kaip „visuomenei teikiamos paslaugos (tokios kaip: švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros ir pan.)“ [17]. Tačiau šiame darbe nagrinėjama šiek tiek siauresnė socialinių paslaugų samprata: tai paslaugos, kurias teikia šiuolaikinė socialinė apsaugos sistema, apimanti aštuonias socialines rizikas – ligą, invalidumą, senatvę, našlystę, šeimą bei joje augančius vaikus, nedarbą, būstą bei socialinę atskirtį.

Socialinė apsauga yra įvairialypis ir nuolat kintantis reiškinys, todėl nenuostabu, kad tebevyksta jo tinkamiausio apibrėžimo paieška. R. Lazutka (2001) teigia, kad socialinė apsauga yra „politikos priemonės, kuriomis siekiama apsaugoti asmenis esant įvairioms gyvenimo situacijoms ir sąlygoms, kuriose iškyla asmens pragyvenimo pavojus“ [12]. I Leliūgienė (1997) nurodo, jog socialinė apsauga – tai piliečių apsauga, suteikta valstybės siekiant įveikti rizikingas situacijas kasdieniniame individo gyvenime, pvz. liga, bedarbystė, maitintojo mirtis, senatvė, invalidumas ir pan. [19].

Socialinės apsaugos sistemą sudaro [13]:

1. **Socialinis draudimas** – socialinės apsaugos sistemos dalis, finansuojama specialiomis įmokomis ir mokanti su tomis įmokomis susietas išmokas;
2. **Socialinė parama** – socialinės apsaugos dalis, kuri teikė šalies gyventojams piniginę ir nepiniginę paramą, įskaitant socialines paslaugas. Piniginė parama gali būti teikiama tikrinant gavėjo pajamas ir turtą arba netikrinant.

Socialinės paramos sistema sukurta siekiant papildyti socialinio draudimo sistemą. Ji remiasi stokos principu – asmeniui suteikiama pagalba, jeigu jis neturi lėšų pragyvenimui ir yra nepajėgus pasirūpinti savimi. Neįmokinės socialinės paramos atveju jokių išankstinių nuopelnų iš jo nereikalaujama, tačiau patikrinama, ar tikrai jis nepajėgus savarankiškai išsiversti [13]. Lietuvos Respublikos socialinės paramos koncepcijoje (1994) teigiama, jos socialinė parama teikiama trimis būdais, tai yra – pašalpos ar piniginės išmokos; šalpa daiktais bei socialinės paslaugos ir globa [28].

L. Žalimienė socialines paslaugas apibrėžia socialinės apsaugos sistemos kontekste, kaip šios sistemos dalį, „tai paslaugos kuriomis siekiama panaikinti socialinę atskirtį, remti asmenų lygiateisiškumą, įsitraukimą į bendruomenę teikiant paslaugas labiausiai pažeidžiamoms žmonių grupėms.“ Socialinės paslaugos iš socialinės apsaugos sistemos išskiriamos remiantis keturiais kriterijais [42]:

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

Socialinių paslaugų sampratą ir jų teikimo nuostatas apibrėžia Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, kuris buvo priimtas 1996 m. Pagal šį įstatymą, socialinės paslaugos apibūdinamos kaip „pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant atkurti asmens, bendruomenės ir visuomenės santykius, kai pats asmuo nepajėgia to padaryti“ [25]. Šį dokumentą galima apibūdinti kaip principinį, rėminį įstatymą, įtvirtinantį svarbiausius socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo dalykus. Šis įstatymas užtikrina gyvybiškai būtinų paslaugų teikimą, tačiau šiandien to jau nepakanka, akivaizdu, kad dabar dar labai trūksta socialinių paslaugų įvairovės. Todėl tikimasi, jog 2006 m. priimtas naujasis Socialinių paslaugų įstatymas, kuris įsigalios nuo 2006 m. liepos 1d. padės pereiti į kitos kokybės socialinių paslaugų teikimo etapą. Kaip teigia Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Socialinio darbo ir socialinių paslaugų skyriaus vedėjos D. Buivydaite

„socialinės paslaugos ne tik padės neįgaliesiems, senyviems žmonėms, bet ir leis atsikvėpti jų šeimos nariams“ Naujame Socialinių paslaugų įstatyme socialinės paslaugos apibūdinamos kaip „paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“ [26]

Socialinių paslaugų kataloge (2000) socialinės paslaugos apibrėžiamos, kaip „pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant grąžinti sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę“ [23].

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kasmetiniame socialiniame pranešime socialinės paslaugos apibūdinamos taip, „tai parama šeimoms ir asmenims įvairiomis nepiniginėmis formomis ir globos pinigais tam tikromis ekstremaliomis situacijomis: benamystė, bedarbystė, invalidumas, laikinai dėl ligos netekus darbingumo, alkoholizmas ir narkomanija, grįžus iš įkalinimo įstaigos, įvykus nelaimei.“ [31]. Šiame pranešime apibrėžiant socialines paslaugas, akcentuojamos tam tikros situacijos, kurioms esant žmogus nėra pajėgus pats savimi pasirūpinti ir tuomet jam reikalinga tam tikra pagalba, t.y. socialinių paslaugų teikimas. Socialinės paslaugos teikiamos asmenims tais jų gyvenimo laikotarpiais kai jie susiduria su sunkumais ir kai jie nepajėgūs dalyvauti visuomenės gyvenime.

2003 metų Socialiniame pranešime socialinės paslaugos apibrėžiamos didesnę dėmesį kreipiant į teikiamų socialinių paslaugų rūšis, t.y. į stacionarių ir nestacionarių bei bendrųjų paslaugų teikimą asmenims. Socialinės paslaugos apibūdinamos kaip “socialinės paramos dalis, apimanti stacionarių ir nestacionarių socialinių paslaugų įstaigų teikiamas paslaugas asmenims ar asmenų grupėms bei bendrąsias socialines paslaugas, teikiamas bendruomenėje ar kliento namuose” [31].

Socialinės apsaugos terminų žodyne, terminas „socialinės paslaugos“ turi keletą paaiškinamųjų reikšmių - „1) pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų (socialinės apsaugos, mokymo bei užimtumo) vykdymo būdas; 2) socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos“. Šios paslaugos papildomai paaiškinamos kaip „pagalbos asmenims teikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis, pinigais bei globa, siekiant grąžinti sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.“ [32].

Taigi, remiantis įvairių autorių pateiktais socialinių paslaugų terminais ir sampratomis, galima daryti išvadą, kad socialinės paslaugos tiksliausiai apibūdinamos kaip žmonių gyvybinių poreikių tenkinimas, kai jie patys dėl įvairių priežasčių nepajėgūs savimi pasirūpinti. Tai apsauga, teikiama ne pinigais. Galima išskirti tokias pagrindines savybes, kurios būdingos socialinėms paslaugoms:

1. Jos, kaip ir visos paslaugos, yra nesudaiktintos ir todėl jas teikiant tiesiogiai sąveikauja teikėjas ir gavėjas;

2. Kaip ir visi socialiniai dalykai – susijusios su visuomeniniais sprendimais;

3. Jų teikimu siekiama padėti asmenims išspręsti jiems iškilusias problemas;

4. Jos teikiamos nepinigine forma.

Galima teigti, jog socialinės paslaugos, tai sistema socialinių priemonių, kurias socialinės institucijos teikia pavieniams asmenims arba įvairioms visuomenės grupėms, siekiant panaikinti arba sušvelninti įvairias gyvenimiškas problemas, palaikyti jų socialinį statusą, padėti gyventi pilnavertį gyvenimą bei adaptuotis tam tikroje visuomenėje.

## 1.2 Socialinių paslaugų teikimo sistema

Paslaugų teikimo sistema – tai visuma techninių ir fizinių elementų bei žmogiškųjų veiksmų, kuriuos sujungus gaunama tam tikra paslauga. Pateikta paslaugų teikimo sistemos samprata, integruoja paslaugos teikimo subjektus ir objektus. Pagrindiniai šios sistemos elementai yra šie [5]:

1. Vartotojas – yra pirminis paslaugų teikimo sistemos elementas, taigi be jo dalyvavimo nėra ir paslaugos. Vartotojas suteikia reikalingą informaciją, atlieka kai kurias operacijas, kontroliuoja paslaugų teikimo procesą. Paslaugų teikimo sistema turėtų būti tokia, kad vartotojas galėtų lengvai ištraukti į paslaugos teikimo procesą;

2. Fizinės (techninės) priemonės, turinčios lemiamos reikšmės paslaugų teikimo aplinkai. Jos gali būti suskirstytos į dvi grupes: a) įrengimai ir (ar) įranga, kuria naudodamiesi darbuotojai ir vartotojai gauna rezultatą – paslaugą; b) fizinė aplinka, kurioje teikiamos paslaugos;

3. Kontaktinis personalas – tai paslaugų organizacijų darbuotojai, tiesiogiai aptarnaujantys vartotojus. Daugeliui vartotojų personalas labai siejasi su paslauga arba net ją atstoja. Dažnai tiesioginis bendravimas su personalu sumažina paslaugos neapčiuopiamumą;

4. Vidinis (nematomas) paslaugų teikimo posistemis. Jis sąlygoja teikėjo tikslus, organizacijos struktūrą, vykdomas operacijas, valdymą. Tai vartotojui nematoma paslaugų įmonės dalis. Vidinis paslaugų teikimo posistemis numato ne tik vykdymą įprastą valdymo, bet ir specifinių funkcijų. Taigi šis posistemis nulemia, ar reikia kontaktinio personalo, fizinių priemonių ir kokių;

5. Kiti vartotojai. Dažnai vartotojų santykiai daro įtaką ir paslaugos kokybei, ir jų pasitenkinimui;

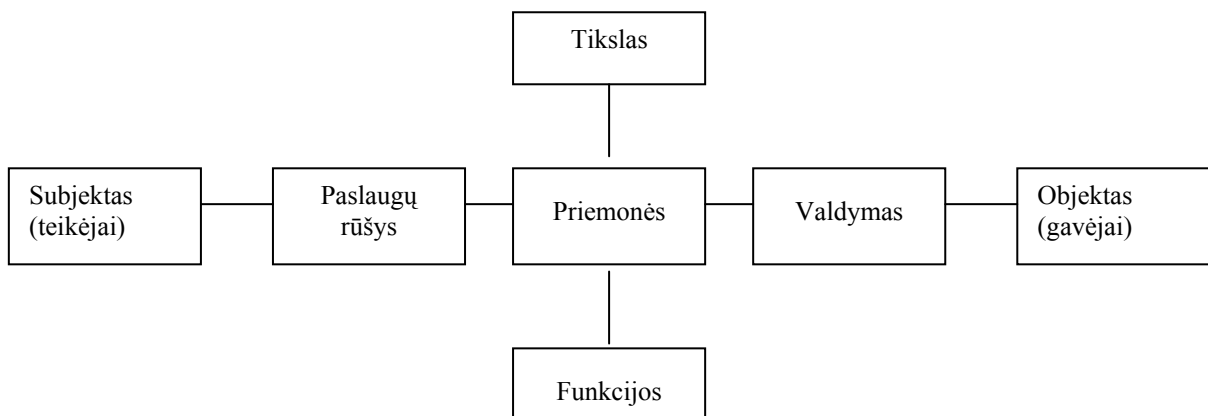
6. Paslauga – tai paslaugų teikimo sistemos ir tikslas, ir rezultatas. Toks paslaugos apibūdinimas bene geriausiai atskleidžia jos kilmę. Kitaip tariant, paslauga atsiranda kaip

virtotojo, fizinių priemonių ir kontaktinio personalo sąveikos pasekmė. Tai nauda, kuri tenkina virtotojo poreikius.

Apibendrinant galima teigti, kad kontaktinis personalas, virtotojas ir fizinės (techninės) priemonės yra trys pagrindiniai paslaugų teikimo sistemos elementai. Ir paslaugų teikėjų uždavinys yra siekti šių elementų suderinamumo.

Socialinės paslaugos teikimas – tai socialinio darbo metodų naudojimas ir kita reikalinga kliento poreikiams tenkinti veikla tam tikroje organizacinėje aplinkoje, siekiant išspręsti kilusias kliento problemas [42].

Socialinių paslaugų teikimo sistema susideda iš keleto savarankiškų, bet tuo pačiu metu ir vienas nuo kito priklausančių elementų, arba kitaip sakant tam tikrų komponentų. Tai yra – subjektas, turinys, valdymas, objektas ir juos sujungiantys į vieną visumą priemonės, funkcijos ir tikslai. Schematiškai tai galima pavaizduoti taip [45]:



**1 pav. Socialinių paslaugų sistemos elementai [45]**

Kaip matome, pateiktame paveiksle, socialinių paslaugų teikimas kaip ir visos kitos veiklos yra vykdomos nuo subjekto link objekto, nors būtent objektas, kuris schemoje pateiktas kaip paskutinis sistemos elementas, yra pagrindinis. Būtent nuo jo poreikių ir priklauso visos sistemos veikla. Todėl ir visų sistemos elementų apibūdinimas bus pradedamas nuo objekto.

### **1.2.1. Socialinių paslaugų sistemos objektas (socialinių paslaugų gavėjai):**

Socialinių paslaugų teikimo sistemos objektai yra žmonės arba jų grupės, kuriems yra reikalinga tam tikra socialinė pagalba. Kaip teigiama, Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme, „teisę į socialines paslaugas turi Lietuvos Respublikos piliečiai ir kitų valstybių piliečiai bei asmenys be pilietybės turintys leidimą nuolat gyventi Lietuvoje“ [26].

Istorijos eigoje susiformavo tipinės socialinio darbo, socialinių paslaugų klientų grupės, kurių klasifikacija pateikta Socialinių paslaugų kataloge, tai [23]:

1. Iš dalies ar visiškai savarankiškumą praradę seni žmonės ar suaugę žmonės su negalia;
2. Suaugę žmonės, atsidūrę įvairiose krizinėse situacijose;
3. Vaikai su negalia;
4. Vaikai, netekę tėvų globos ar patekę į įvairaus išnaudojimo (fizinio, seksualinio) situacijas;
5. Našlaičiai;
6. Šeimos, kurios augina vaikus su negalia;
7. Gausios šeimos;
8. Šeimos, kuriose yra probleminių situacijų;
9. Rizikos grupės asmenys (grįžę iš laisvės atėmimo vietų, piktnaudžiaujantys narkotikais ar alkoholiu, infekuoti ŽIV, benamiai, socialiai pažeisti asmenys, grįžę ar deportuoti iš užsienio šalių, įvairaus pobūdžio išnaudojimo aukos ir kt.);
10. Prieglobsčio Lietuvos Respublikoje prašantys užsieniečiai, prieglobstį gavę užsieniečiai, kuriems suteiktas pabėgėlio statusas Lietuvos Respublikoje arba išduotas leidimas laikinai apsigyventi Lietuvos Respublikoje dėl humanitarinio pobūdžio priežasčių ir jų šeimų nariai, atvykę gyventi į Lietuvos Respubliką santuokos pagrindu;
11. Kiti asmenys, kuriems pagal socialinių darbuotojų įvertinimą reikalingos socialinės paslaugos.

Teisė į socialines paslaugas turi būti realizuojama tik esant tam tikroms sąlygoms. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme numatyti atvejai, kada įgyvendinama teisė į socialines paslaugas[25]:

1. Skurdas, kai neužtenka pajamų pagal kitus įstatymus;
2. Netekus tėvų globos – vaikams ir našlaičiams;
3. Benamystė;
4. Nedarbas;
5. Invalidumas;
6. Laikiniai dėl ligos netekus darbingumo;
7. Esant tik vienam iš tėvų ar daugiavaikėms šeimoms, kuriose yra problemų auginant vaikus;
8. Alkoholizmas ir narkomanija;
9. Grįžus iš įkalinimo įstaigos, kardojo kalinimo, socialinės ir psichologinės reabilitacijos;
10. Įvykus nelaimėi;
11. Kitais įstatymų ar kitų teisės aktų numatytais atvejais, kai būtina valstybės parama.

Išvardyti paslaugų teikimo atvejai leidžia išivaizduoti socialinių paslaugų gavėjų grupes. Tradiciškai pagrindiniai asmeninių socialinių paslaugų gavėjai yra tokios socialinės grupės: pagyvenę žmonės, neįgalieji, probleminės šeimos ir vaikai bei rizikos grupėms priklausantys asmenys. Konkrečias paslaugas jie gauna arba gali gauti tik atlikus jų poreikių įvertinimą. Taigi socialinių paslaugų gavėjai gali būti įvairaus amžiaus, skirtingų socialinių grupių asmenys.

### **1.2.2. Socialinių paslaugų sistemos subjektas (socialinių paslaugų teikėjai)**

Visas funkcijas, kurios reikalingos socialinių paslaugų teikimui, atlieka socialinių paslaugų subjektai. Jiems priskiriami visi tie žmonės ir organizacijos, kurie vykdo socialinių paslaugų organizavimą bei teikimą ir yra atsakingi už visą socialinių paslaugų sistemos valdymą. Socialinių paslaugų teikėjai pagal savo statusą gali būti valstybinės, savivaldybių, nevyriausybinė organizacijų ir privačios institucijos [25]. Naujai priimtame Socialinių paslaugų įstatyme yra nurodyta, kad [26]:

1. Bendrąsias socialines paslaugas, socialinę priežiūrą teikia tos socialinių paslaugų įstaigos, kurių veiklos sritis yra socialinių paslaugų teikimas ir kurių teikiamos socialinės paslaugos atitinka teisės aktų reglamentuotus bendrosioms socialinėms paslaugoms, socialinei priežiūrai keliamus reikalavimus;

2. Socialinę globą teikia tos socialinės globos įstaigos, kurių veiklos sritis yra socialinių paslaugų teikimas, o jų teikiama socialinė globa atitinka socialinės globos normas, jos turi licenciją teikti socialinę globą;

3. Socialinę globą teikia tos vaikus globojančios šeimos, kurios atitinka teisės aktų joms nustatytus reikalavimus, o jų teikiama socialinė globa – socialinės globos normas.

Tačiau patys svarbiausi socialinių paslaugų sistemos subjektai yra žinoma, ne organizacijos, ne susivienijimai, bet žmonės, kurie tiesiogiai teikia socialines paslaugas, t.y. socialiniai darbuotojai [45]. Tai profesinį pasirengimą turintys asmenys, kurie aptinka, įvertina, sprendžia ir perspėja apie atskiro žmogaus, žmonių grupės, organizacijos ar visuomenės problemas, remdamiesi socialinio darbo teorinėmis prielaidomis, metodais bei etika. Jie ne tik teikia paslaugas, bet patys yra šių paslaugų organizatoriai bei koordinatoriai. Teikdami socialines paslaugas, socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su kitų profesijų specialistais. Socialinio darbuotojo darbe būtina [20]:

1. Sugebėti pastebėti pagalbos ieškantįjį;
2. Siekti pasitikėjimo, kad klientas patiktų savo problemas;
3. Aktyviai ieškoti galimybių jų sprendimui;
4. Surasti atitinkamą socialinę instituciją, kuri pagelbėtų klientui;
5. Sugebėti organizuoti šios institucijos veiklą sprendžiant problemą;



## 6. Kontroliuoti problemos sprendimo kokybę kliento naudai.

Socialinis darbuotojas turi gerai orientuotis neformalioje ir formalioje aplinkoje, įvairiose psichologinėse aplinkybėse. Šios srities specialistui būtina turėti sociologijos ir psichologijos žinių, aktyviai gyventi, būti komunikabiliu, mokėti įtikinti ir agituoti. Jis turi nuoširdžiai ir garbingai norėti padėti žmonėms, būti kantriu ir santūriu, tikėti savo galimybėmis sprendžiant konfliktines situacijas.

Socialinio darbo aplinkybės ir sąlygos yra tikrai nelengvos ir reikalauja iš asmens ne tik dvasinės, bet ir fizinės sveikatos. Todėl svarbu išsiaiškinti, kaip būsimas socialinis darbuotojas vertina savo sveikatos būklę, kaip moka įveikti nerimą. Situacinis nerimas atspindi žmogaus būseną tam tikru momentu, o nuolatinis virsta asmenybės bruožu – nerimastingumu [19].

Sprendžiant socialinių paslaugų teikimo klausimus, labai svarbu NVO (nevyriausybės organizacijas) įtraukti į bendrą socialinių paslaugų sistemą kaip lygiaverčius partnerius. NVO yra svarbūs valstybės partneriai sprendžiant bendruomenėje kilusias problemas. Nevyriausybinių organizacijų veikla Lietuvos darnios visuomenės plėtroje labai reikšminga. Aktyviai veikiančių Lietuvos NVO darbuotojai dažniausiai labai motyvuoti, o daugelio NVO veikla duoda gerų rezultatų rūpinantis bendruomenės gerove, tvarkant kolektyvinius reikalus, padedant tiems žmonėms, kuriems pagalba labiausiai reikalinga, teikiant socialines paslaugas, stiprinant socialinę sanglaudą [10].

NVO veikla socialinėje srityje skirstoma į keletą rūšių [41]:

1. Socialines paslaugas (vaikų socialinė rūpyba, vaikų tarnybos, dienos centrai; jaunimo tarnybos ir jaunimo socialinė rūpyba; paslaugos šeimai; paslaugos neįgaliesiems; paslaugos pagyvenusiems žmonėms; savitarpio pagalba ir kitiems asmenims teikiamos socialinės paslaugos; įvairialypės socialinės paslaugos);

2. Darbas krizių metu ir darbas su pabėgėliais (katastrofų/krizių prevencija, pagalba ir kontrolė; laikinos pastogės suteikimas; įvairialypė pagalba kitoms organizacijoms ir asmenims, ištiktiems krizės);

3. Šalpa (šalpa ir materialinė pagalba; įvairialypės šalpos ir materialinės pagalbos organizacijų telkimas).

NVO būdinga tai, kad jos, rodydamos iniciatyvą „iš apačios“, pirmosios nustato poreikius ir visuomenėje esančias socialines problemas, taiko naujus netradicinius jų sprendimo būdus, yra dinamiškos, dažnai sprendžia tokias nepopuliarias socialines problemas, kurioms viešoji administracija ir politikai skiria nepakankamai arba visai neskiria jokio dėmesio, jų veikla pasižymi lankstumu ir partneryste. Svarbiausia jų veiklos kryptis – žmonių dėl skurdo, nedarbo ir kitų veiksnių atsirandančių žemiau skurdo ribos ir tampančių socialine atskirtimi, socializacija.

Jos nėra varžomos oficialių veiklos nuostatų, kurių privalo laikytis valstybinės socialinės struktūros. Jos gali ieškoti finansinės paramos iš įvairiausių šaltinių, o tai leidžia daug geriau reaguoti į opias socialines problemas. NVO vienija žmones, kuriems reikia vienaarūšės socialinės pagalbos ir paramos

Teikdamos žmonėms socialines paslaugas jos nekuria priešpriešos situacijų valstybei, bet maksimaliai bendradarbiauja su valstybinėmis institucijomis gerindamos socialinių paslaugų kokybę ir pagalbos teikimo aplinką. Jos siekia daryti veiksmingą įtaką priimant įstatymus, susijusius su klientais, siūlo valstybei savo patirtį sprendžiant socialines problemas [10].

Kalbant apie socialinių paslaugų sistemos subjektus yra būtina paminėti tokių faktorių, jog socialinių paslaugų sistemos subjektai yra suskirstyti į dvi dalis, t.y. subjektai, kurie yra atsakingi už socialinių paslaugų organizavimą, bei subjektai – teikiantys socialines paslaugas.

### 1.2.3. Socialinių paslaugų rūšys

Socialinių paslaugų rūšių yra gana daug, ir tiek teoriniu, tiek įstatymų kūrimo ar praktinės veiklos požiūriu yra svarbu jas susisteminti, išskirti tam tikras grupes, pateikti pagrindines jų charakteristikas ir panašiai.

Socialinių paslaugų įvairovei ir specifikai įvertinti skiriami trys šių paslaugų klasifikavimo pjūviai, t.y. socialines paslaugas tikslinga klasifikuoti pagal tris pagrindinius požymius [42]:

1. Pagal tai, kokiai klientų grupei paslaugos skirtos: Klasifikuojant socialines paslaugas pagal šį požymį yra išskiriamos tokios pagrindinės klientų grupės, tai: pagyvenę, seni žmonės, suaugę neįgalūs žmonės, neįgalūs vaikai, probleminės šeimos ir vaikai iš šių šeimų, rizikos grupė bei kitos klientų grupės (etninės mažumos, pabėgėliai, emigrantai ir pan.). Išvardytų klientų grupės atspindi pagrindines problemas, kurioms spręsti būtinas socialinių paslaugų tinklas. Dažniausiai socialinių paslaugų įstaigos teikia paslaugas kuriai nors vienai klientų grupei, pagal tai kokie yra tos klientų grupės poreikiai, tačiau tam tikrais atvejais socialinių paslaugų įstaiga gali teikti paslaugas ir daugiau negu vienai klientų grupei.

2. Pagal tai, kas yra teikėjas, jo statusas: Socialinių paslaugų įstaigų steigėjai gali būti valstybė, savivaldybė ar NVO, religinės bendruomenės. Jų steigiamos socialinių paslaugų įstaigos gali turėti skirtingą juridinį statusą: biudžetinės arba viešos įstaigos. Dauguma socialinių paslaugų įstaigų Lietuvoje turi biudžetinės įstaigos statusą, jų steigėjas yra valstybė (apskritis) arba savivaldybė. Socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą daugumos šalių įstatymai deleguoja vietinės bendruomenės, t.y. savivaldybių, atsakomybei. Tačiau skirtingose šalyse taikoma įvairi praktika: vienose pačios savivaldybės steigia socialinių paslaugų įstaigas ir teikia paslaugas, kitose – savivaldybė perka paslaugas iš nevyriausybinio, privataus sektoriaus

paslaugų įstaigų. Dabartiniu metu Lietuvoje valstybės sektorius pamažu užleidžia savo pozicijas teikiant socialines paslaugas finansiškai tvirtėjančioms savivaldybėms bei atsirandantiems neformaliems paslaugų teikėjams [44].

3. Pagal teikiamų paslaugų pobūdį: Socialinių paslaugų klasifikacija pagal jų pobūdį daugumoje šalių išskiria du paslaugų tipus: bendruomenines paslaugas ir stacionarias globos paslaugas; arba bendrąsias ir specialiąsias; stacionarias ir nestacionarias paslaugas [23]. **Bendrosios socialinės paslaugos** - tai paslaugos, kurios teikiamos asmenims tam, kad padėtų jiems gyventi savarankiškai savo namuose, išvengiant specialiųjų socialinių paslaugų teikimo. **Specialiosios socialinės paslaugos** - tai tokios socialinės paslaugos, kurios teikiamos asmenims tuomet, kai bendrosios socialinės paslaugos yra neveiksmingos. Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos asmenims nestacionariose ir stacionariose globos įstaigose [42].

#### 1.2.4. Socialinių paslaugų sistemos valdymas

Valdymas yra vienas iš pagrindinių socialinių paslaugų sistemos elementų. Pasak R. Kučinsko (2005) valdymas tai „techninių, organizacinių, socialinių, pedagoginių, psichologinių, ekonominių, juridinių, ergonominių, biologinių ir kitokių procesų tikslingas kreipimas siekiant optimalių rezultatų, atsižvelgiant į tų procesų ypatumus bei dėsningumus.“ [17]. Be šio komponento sistema būtų tiesiog neveiksminga, kadangi jis apima objekto būklės įvertinimą, planavimą, išdirbį ir sprendimų priėmimą, apskaitą ir kontrolę, koordinaciją, organizacinį, materialinį – techninį aprūpinimą, parinkimą, paruošimą ir kadru lavinimą. Visus šiuos valdymo veiksmus atlieka socialines paslaugas teikiančios bei organizuojančios institucijos [45].

Socialinių paslaugų valdymas apima socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis.

Pagrindiniai socialinių paslaugų valdymo subjektai yra [25]:

1. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Švietimo ir mokslo ministerija, Sveikatos apsaugos ministerija bei Teisingumo ministerija;
2. Apskričių viršininkų administracija;
3. Savivaldybių administracijos.

Kiekviena iš aukščiau paminėtų institucijų, socialinių paslaugų sistemoje vykdo tam tikras, tik tai institucijai būdingas funkcijas, įgaliojimus bei atsakomybę.

Socialinių paslaugų organizavimo funkcijų pasidalijimo tarp ministerijų, apskričių ir savivaldybių esmė – užtikrinti racionalaus paslaugų tinklo sukūrimą ir paslaugų efektyvumą bei garantuoti klientų poreikių tenkinimą pagal nustatytus standartus. Dažniausiai valstybės lygmens

institucijos pagrindžia ir sukuria šalies paslaugų plėtojimo strategijos ir paslaugų standartus, o savivaldybės garantuoja šios strategijos standartų įgyvendinimą savo bendruomenėje [42].

Lietuvos socialinių paslaugų sistemos kūrimas vyko kartu su valdymo reforma, keičiant susiformavusią sistemą, buvo pasirinkta teritorinė decentralizacijos forma, t.y. sprendimų laisvės suteikimas žemesnėms valstybinio lygmens institucijoms, tokioms kaip apskritys, savivaldybės ir kt. Šiuo metu Lietuvos socialinių paslaugų sistemoje sprendimų galia tarp įvairių valdymo lygmenų yra paskirstyta taip:

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija: Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pagrindinė funkcija yra socialinių paslaugų politikos formavimas ir jos įgyvendinimo analizavimas. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija teikia pasiūlymus dėl socialinių paslaugų politikos ir įgyvendina valstybinę socialinių paslaugų politiką. Rengia socialinių paslaugų ir kitos valstybinės paramos programų projektus, koordinuoja ir organizuoja jų įgyvendinimą.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija atlieka tokias funkcijas [25]:

1. Teikia pasiūlymus dėl socialinių paslaugų politikos ir įgyvendina valstybinę socialinių paslaugų politiką;
2. Rūpinasi socialinių paslaugų sistemos funkcionavimu bei plėtojimu;
3. Rengia socialinių paslaugų teikimo standartus;
4. Rengia socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos valstybinių programų projektus, koordinuoja ir organizuoja jų įgyvendinimą;
5. Dalyvauja organizuojant socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą bei atestavimą;
6. Renka ir analizuoja informaciją apie socialines paslaugas;
7. Inicijuoja metodinę pagalbą, norminių aktų kūrimą, pažangios patirties sklaidimą organizuojant socialines paslaugas;
8. Steigia, reorganizuoja ir likviduoja respublikines stacionarias globos įstaigas.

Ši ministerija kaip ir Sveikatos apsaugos bei Švietimo ir mokslo ministerijos pagal savo kompetenciją įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka organizuoja socialinių paslaugų teikimą. Šios įstaigos socialines paslaugas teikia valstybiniu lygmeniu [25].

Apskritims priskiriama atsakomybė už kai kurių rūšių socialinių paslaugų organizavimą. Apskrities viršininko administracija bendradarbiauja su savivaldybėmis, pagal kompetenciją, apskrityje steigia, reorganizuoja ir likviduoja apskrities socialinių paslaugų institucijas, kontroliuoja socialinių paslaugų teikimą apskričiai priklausančiose socialinių paslaugų teikimo įstaigose, teikia specifines socialines paslaugas.

Apskritys dažniausiai rūpinasi organizavimu specifinių paslaugų (retų, brangių) arba paslaugų, kurias netikslinga teikti savivaldybės mastu dėl nedidelio potencialių klientų skaičiaus arba dėl finansinio netikslingumo jas organizuoti. Apskritims dažniausiai priskiriamos socialinių

darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo ir pažangios patirties įdiegimo skatinimo funkcijos, konferencijų organizavimas, tiriamųjų padalinių prie stambių globos įstaigų steigimas ir pan. [42].

Dabartinių metu valstybės sektorius pamažu užleidžia savo pozicijas teikiant socialines paslaugas finansiškai tvirtėjančioms savivaldybėms bei atsirandantiems neformaliems paslaugų teikėjams. Taigi, pagrindinis socialinių paslaugų organizatorius bendruomenėje yra savivaldybė. Ji analizuoja įvairių visuomenės grupių poreikius ir planuoja lėšas, reikalingas socialinėms paslaugoms finansuoti. Savivaldybė atsakinga už socialinių paslaugų teikimą jos teritorijoje nuolat gyvenantiems asmenims, todėl ji ir yra didžiausios dalies įstaigų, teikiančių socialines paslaugas, steigėja.

Išskiriamos tokios savivaldybių funkcijos pagal sprendimų priėmimo laisvę [27]:

1. Savarankiškosios;
2. Priskirtosios (ribotai savarankiškos);
3. Valstybinės (perduotos savivaldybėms).

Socialinių paslaugų įstaigų steigimas, išlaikymas ir bendradarbiavimas su visuomeninėmis organizacijomis yra priskiriamas prie savarankiškųjų savivaldybių funkcijų, o socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimas yra priskirtoji savivaldybių funkcija, kada atsižvelgiama į vietos sąlygas ir aplinkybes.

Už socialinės paslaugų organizavimą savivaldybėse yra atsakingas Socialinės paramos skyrius, kuris formuoja socialinių paslaugų teikimo strategiją, rengia ir įgyvendina socialinių paslaugų teikimo planus bei programas ir teikia socialines paslaugas savo teritorijoje gyvenantiems žmonėms, bendradarbiaudamos su nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis, fiziniais bei juridiniais asmenimis.

Savivaldybės vadovaujantis Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymo nuostatomis, kasmet planuoja socialinių paslaugų rūšis ir mastą, savo biudžete numato lėšas socialinių paslaugų finansavimui.

Savivaldybės, kaip viešojo administravimo institucijos, pagrindinis uždavinys yra „sudaryti galimybes gauti socialines paslaugas ir organizuoti jų teikimą jos teritorijoje gyvenantiems žmonėms, o ne pačiai jas teikti“[31]. Todėl daugelyje savivaldybių įsteigtos ir steigiamos socialines paslaugas teikiančios institucijos: socialinių paslaugų tarnybos, socialinių paslaugų centrai ir pan..

Savivaldybių uždavinys – planuoti, kaip ir kokias socialines paslaugas teikti, kad būtų patenkinti žmonių socialiniai poreikiai. Kasmet savivaldybė savo biudžete numato lėšas socialinėms paslaugoms finansuoti, planuoja šių paslaugų rūšis ir mastą. Savivaldybė atsako už

socialinių paslaugų infrastruktūros plėtojimą bendruomenėje, skatina atskirų socialinių paslaugų teikėjų bendradarbiavimą ir lėšų kooperavimą [27].

Naujame Socialinių paslaugų įstatyme greta pagrindinių socialinių paslaugų valdymo institucijų yra nurodytas ir Socialinių paslaugų priežiūros departamentas, kuris vertina, prižiūri ir kontroliuoja socialinių paslaugų kokybę. Vykdydamas savo veikla departamentas atlieka tokias funkcijas [26]:

1. Teikia metodinę pagalbą dėl socialinės globos normų taikymo;
2. Teikia metodinę pagalbą dėl bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės;
3. Formuoja bendrą socialinės globos normų ir bendrosioms socialinėms paslaugoms bei socialinei priežiūrai keliamų reikalavimų taikymo praktiką;
4. Vadovaudamasis socialinės globos normomis, vertina socialinės globos kokybę;
5. Išduoda licencijas teikti socialinę globą, sustabdo ir naikina jų galiojimą;
6. Prižiūri ir kontroliuoja, kaip laikomasi licencijuojamos veiklos sąlygų;
7. Kontroliuoja asmens (šėimos) socialinių paslaugų finansuojamų iš valstybės biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams, poreikio nustatymą, jų skyrimą, teikimą bei asmens (šėimos) finansinių galimybių mokėti už šias paslaugas vertinimą;
8. Atlieka įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas.

Apibendrinant galima teigti, kad savivaldybės vaidmuo socialinių paslaugų valdyme yra labai svarbus. Rengiant ir įgyvendinant socialines programas savivaldybių lygmenyje tinkamai reaguojama į susidariusią socialinę regiono situaciją, tiksliai įvertinami žmonių socialiniai poreikiai, planuojamos paslaugos, pritaikomos naujovės ir pažangi vietinė bei užsienio šalių patirtis šioje srityje. Tokiu būdu tinkamai atstovaujami bendruomenės narių interesai, patenkinami jų individualūs poreikiai, plėtojama socialinių paslaugų infrastruktūra.

#### **1.2.5. Socialinių paslaugų teikimo sistemos tikslai, funkcijos bei priemonės**

Taigi pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo sistemos elementai yra: socialinių paslaugų gavėjai, jų teikėjai, paslaugų rūšys bei šios sistemos valdymas. Šios sistemos tikslai, funkcijos bei priemonės yra kaip pagalbinės visą sistemą į visumą jungiančios grandys.

Socialinių paslaugų tikslas – suteikti socialinę pagalbą asmenims, šeimoms, nesugebantiems pasirūpinti savo asmeniniu ir socialiniu gyvenimu, sudarant jiems sąlygas stiprinti savo gebėjimus patiems spręsti iškylančias socialines problemas ir siekiant sumažinti ar išvengti socialinės atskirties [26].

Socialinių paslaugų įstatyme yra išskirti tokie socialinių paslaugų tikslai [25]:

1. Pagrindinis socialinių paslaugų tikslas - patenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus pats nepajėgia to padaryti. Tai paslaugos, orientuotos bent į minimalų poreikių patenkinimą.

2. Galutinis socialinių paslaugų tikslas - grąžinti asmens gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę. Tai paslaugos, orientuotos į visišką ir visapusišką poreikių patenkinimą.

Socialinės paslaugos atliekamos ir prevencijos tikslais, atliekant švietėjišką ir aiškinamąjį darbą visuomenėje tam, kad išvengtų galimų socialinių problemų pasireiškimo. Socialinės paslaugos siekia skatinti paties žmogaus aktyvumą ir jo iniciatyvą, kad žmogus galėtų gyventi labiau pilnavertį gyvenimą [30].

Naujame Socialinių paslaugų įstatyme pateikiamas toks socialinių paslaugų tikslas „sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį“ [26]. Socialinės paslaugos teikiamos siekiant užkirsti kelią asmenims, šeimoms, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti.

Pagrindinės socialinių paslaugų funkcijos [42]:

1. Prevencinė - padėti užkirsti kelią problemai atsirasti;
2. Globos, apimanti socialinį palaikymą, integraciją, asmens status quo išlaikymą;
3. Kontrolės, kuria siekiama apsaugoti visuomenę nuo stresinių, sudėtingų situacijų (pvz., vaikų išnaudojimo).

Šios funkcijos realioje veikloje nėra „grynos“, o susijusios, viena kitą papildo.

Socialinės paslaugos teikiamos naudojant daugybę priemonių, kurios padeda pasiekti užsibrėžtus socialinių paslaugų teikimo tikslus. Kadangi gyventojams teikiamos socialinės paslaugos yra labai įvairios, todėl taikoma didelė įvairovė priemonių. Tai yra įvairios fizinės – techninės priemonės, pvz., telefonas, kurio pagalba suteikiama reikiama informacija klientui, neįgaliesiems judėti skirti vežimėliai, tai pat automobiliai, kurias asmenys vežami į gydymo įstaigą, įvairius renginius ir pan. Taip pat gali būti labai daug kitų priemonių. Vienų ar kitų techninių priemonių pasirinkimą ir jų naudojimą sąlygoja asmenims teikiamų socialinių paslaugų rūšys, teikimo tikslai, netgi patys socialinių paslaugų gavėjai.

### **1.3 Socialinių paslaugų teikimo organizavimas**

Organizavimas bendrąja prasme yra ko nors surengimas, sutvarkymas į vieną visumą ar griežtą sistemą, kieno nors sandaros ar struktūros projektavimas ir sudarymas. Organizavimas – tai dviejų ar daugiau žmonių įtraukimas dirbti kartu tam tikroje struktūroje, siekiant konkretaus tikslo ar tikslų visumos [16]. Taip pat organizavimą galima apibrėžti, kaip „darbo, valdžios ir

išteklių paskirstymas tarp organizacijos narių ir jų suderinimo procesas, kuris leidžia jiems pasiekti organizacijos tikslus.“ [16]. Skirtingi tikslai reikalauja skirtingų struktūrų. Todėl vadovai turi derinti organizacijos struktūrą prie jos tikslų ir išteklių. Taip pat organizacinei veiklai yra labai svarbu žmonių santykiai ir laikas. Organizuojant susidaro organizacijos santykių struktūra ir būtent per šiuos struktūrinius santykius yra siekiami ateities planai [16]. Organizavimas – tai sistemos struktūros sukūrimas, į kurią įeina tarpusavio santykiai, teisės, tikslai, funkcijos, veiklos sritys bei kiti veiksniai, veikiantys tada, kai žmonės sieja bendras darbas.

Stoškus S. išskiria tokias organizavimo termino sąvokas [34]:

*Organizavimas kaip mokslas* yra žinių visuma apie sąmoningos ir kryptingos žmonių veiklos formavimo dėsningumus.

*Organizavimas kaip procesas* suvokiamas skirtingai ir žmonių veikloje gali būti suprantamas tokia prasme:

1. Įsteigimas, kūrimas, sudarymas (pvz., naujos komandos, bendros įmonės organizavimas);
2. Paruošimas, derinimas, surengimas (pvz., susirinkimo organizavimas, gamybinio proceso organizavimas);
3. Reglamentavimas, tvarkymas (pvz., darbo dienos, darbo vietos organizavimas);
4. Sujungimas, mobilizavimas (pvz., savanorių organizavimas uragano pasekmėms likviduoti).

*Organizavimas kaip savybė* nusako organizaciją sudarančių elementų visumos bendrumą, pasižyminti griežta tvarka, aiškiais tarpusavio ryšiais, drausmingumu ir veiksmų sklandumu (pvz., organizuota komanda, organizuotas darbas, geras veiklos organizavimas).

*Organizavimas kaip vadybos funkcija* yra organizacijos struktūros sudarymas, sąlygojantis efektyvų darbą siekiant numatytų tikslų. Tai parengto plano įgyvendinimo detalizavimas, veiklos funkcijų, atsakomybės ribų, išteklių, terminų nustatymas ir derinimas; teisių ir pareigų (uždavinių) perdavimas (delegavimas) darbuotojui arba padaliniui, kurie tampa atsakingi už jų atlikimą.

Taigi galima teigti jog, organizavimas yra integracinis procesas, atskirų sudedamųjų struktūros elementų sujungimas į vientisą darinį (sistemą), nurodant atskiro darbuotojo arba padalinio veiklos ribas.

Organizavimas kaip valdymo funkcija formuoja darbinę struktūrą, kurios pagrindinis komponentas yra žmogus.

Kadangi organizavimo koncepcija yra visų organizacijos darbuotojų suvienijimas bendriems tikslams pasiekti, svarbu numatyti uždavinius, funkcijas, atsakomybę ir kiekvieno jų pavaldumą [34].



Pasak James A. F. Stoner “organizavimas – tai nuolatinis valdymo procesas”[16], kurio metu, organizacijos priimdamos organizacinius sprendimus, žengia keturis pagrindinius žingsnius:

1. **Darbo pasidalijimas** - tai kompleksinės užduoties suskaidymas į sudedamąsias dalis, kad darbuotojai būtų atsakingi ne už visą užduotį, o tik už atskiras ją sudarančias veiklas. Kiekviena organizacija suskirsto visą darbą į užduotis, kurias logiškai ir patogiai atlieka pavieniai žmonės ar jų grupės. Taip pasidalijus darbą, užduotys supaprastėja, jas lengva išmokyti ir atlikti. Taip sukuriama daug darbo vietų, žmonės gali pasirinkti arba būti skiriami į tokias pareigas, kurios labiausiai atitinka jų sugebėjimus ir interesus. Daugelis tiki, kad tik darbo specializacija ir yra civilizacijos vystimosi priežastis. Taip pat darbo pasidalijimas didina darbo našumą ir kokybę.

2. **Struktūrinių grandžių formavimas** – tai panašių ir logiškai susijusių darbinų veiklų sugrupavimas į struktūrinės grandis. Grandžių formavimas – tai rezultatas vadovų sprendimo, kurios darbo veiklos, padalijus jas į užduotis, gali būti suvienytos į “panašias” grupes. Kaip galima įsivaizduoti, organizacijose yra daug įvairių darbų ir struktūrinių grandžių, o darbai bei struktūrinės grandys vienoje organizacijoje skirsis nuo darbų ir struktūrinių grandžių kitoje.

3. **Hierarchija** – tai daugelio organizacinės struktūros lygių modelis, kurio viršuje – aukščiausio lygio vadovas (arba vadovai), atsakingi už visos organizacijos veiklą; kiti, žemesnio lygio vadovai, išsidėstę įvairiuose žemesniuose organizacijos valdymo lygiuose. Tai yra atskirų skyrių sujungimas tam tikrais ryšiais į bendrą visumą, kuri padeda sukonkretinti, kas kam organizacijoje atsiskaito.

4. **Koordinavimas** yra atskirų struktūrinių grandžių veiklų integravimo procesas, efektingai siekiant organizacijos tikslų. Tai procesas, padedantis sukurti mechanizmus, jungiančius skyrių veiklą į prasmingą visumą bei kontroliuoti to jungimosi efektyvumą. Koordinavimas sutelkia žmones, kad užtikrintų, jog darbo santykiai tarp žmonių su skirtingomis, tačiau tarpusavyje susijusiomis darbo užduotimis, padės įgyvendinti organizacijos tikslus.

Apie šiuos keturis organizacinio darbo aspektus galima galvoti, kaip apie keturis organizacijos „statybinius blokus“ – sudedamąsias dalis.

Organizavimo tikslas „yra optimizuoti organizacijos veiklą, sudaryti prielaidas didinti šios veiklos efektyvumui parenkant tinkamiausius žmones, darbo metodus, pakankamus išteklius, patogiausią vietą ir palankiausią laiką.“ [34]. Be to, tikslinga nurodyti kiekvienam darbuotojui jo darbą (pareigą) bei suteikti jam įgaliojimus (teises) ištekliams panaudoti. Tai yra organizavimas apima nuostatų struktūriniams padaliniais rengimą, pareigybių aprašą, taisyklių, procedūrų sudarymą valdymo aparato darbui reglamentuoti ir kt.

Darbo mokslinio organizavimo teorijoje yra teigiama, jog „darbas tik tuomet gali būti našus, kai jis organizuotas pagal taisykles, principus, standartus, parengtus, naudojant naujausius mokslo pasiekimus ir ilgametę praktikos patirtį“. F. Teiloras buvo pirmasis mokslininkas, kuris pradėjo nagrinėti organizavimo klausimus. Pagrindinė F Teiloro darbo mokslinio organizavimo teorijos nuostata ir buvo „organizuoti darbą taip, kad daugybė sukurtų taisyklių, įstatymų ir formulių pakeistų asmenines individualių darbuotojų nuostatas, ir jos galėtų būti sėkmingai panaudotos tik atlikus jų veiksmo statistinę apskaitą, atitinkamus matavimus ir t.t.“ [40].

Pagrindinis socialinių paslaugų teikimo organizatorius yra savivaldybė, kuri organizuodama socialines paslaugas asmenims (šeimoms) [26]:

1. Organizuoja asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymą;
2. Pagal nustatytą asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikį skiria socialines paslaugas asmeniui (šeimai);
3. Vertina asmens (šeimoms) finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas ir nustato asmens (šeimoms) mokėjimo už socialines paslaugas dydį;
4. Viešuosius pirkimus reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka perka socialines paslaugas savo teritorijos gyventojams;
5. Jeigu reikia, teisės aktų, reglamentuojančių valstybės ir savivaldybių turto valdymą, naudojimą ir disponavimą, nustatyta tvarka perduoda savivaldybei priklausančias patalpas socialinių paslaugų įstaigoms panaudoti pagrindais laikinai neatlygintinai valdyti ir naudotis;
6. Steigia, reorganizuoja ir likviduoja socialinių paslaugų įstaigas bei užtikrina jų funkcionavimą;
7. Parenka vaikus galinčius globoti šeimas ir jas prižiūri;
8. Rengia ir įgyvendina savivaldybės socialinių paslaugų programas ir projektus.

Asmeninių socialinių paslaugų organizavimo principai rodo, į ką orientuojasi, kokiomis pagrindinėmis vertybėmis remiasi už paslaugas atsakingos institucijos.

Pagrindinis visuotinai pripažintas ir įgyvendinamas socialinių paslaugų organizavimo principas šiuolaikinėje gerovės valstybėje yra paslaugų decentralizavimas – jų organizavimas turi garantuoti maksimalų paslaugų priartinimą prie gavėjo gyvenamosios vietos. Vietos bendruomenė turi būti paslaugų organizatorė, savo gyventojams užtikrinanti reikalingas paslaugas.

Paslaugų deinstytucionalizavimas – pagrindinis asmeninių socialinių paslaugų organizavimo principas savivaldybės lygmeniu. T.y. sudarymas sąlygų klientui kuo ilgiau gyventi savo namuose, neplečiant stacionarių paslaugų įstaigų tinklo. Įgyvendindamos šį

principą, plėtodamos asmenines socialines paslaugas savivaldybės teikia prioritetą plėtoti nestacionarias paslaugas, ypač pagalbos namuose paslaugas, informuoti ir konsultuoti.

Socialinės paslaugos tikslingos tampa tik tada, kai jomis gali naudotis tie, kuriems jų labiausiai reikia, ir kada jos yra nesunkiai prieinamos. Paslaugų prieinamumas, kaip vienas iš esminių asmeninių socialinių paslaugų organizavimo principų, gali būti vertinamas tokiais pagrindiniais kriterijais[42]:

1. Sudaroma galimybė gauti informaciją apie paslaugas;
2. Sukuriamas pakankamas paslaugų tinklas;
3. Visoms klientų grupėms sudaromos lygios galimybės tenkinti poreikius, t.y. paslaugos turi būti vienodai prieinamos visiems bendruomenės gyventojams, neatsižvelgiant į religines, šeimines, gyvenamosios vietos ir t.t. ypatybes;
4. Artumas. Paslaugos turi būti organizuojamos kuo arčiau gyvenamosios vietos, kad žmogui nereikėtų toli eiti, važiuoti, keisti įprastą aplinką. Šio principo laikymasis susijęs su socialinių paslaugų tinklo išdėstymo ypatybėmis. Priklausomai nuo teritorinio paslaugų tinklo išdėstymo klientui garantuojamos paslaugos arčiau ar toliau jo gyvenamosios vietos.

Prielaidos socialinių paslaugų prieinamumui yra šios [4]:

1. Tolygus jų pasiskirstymas;
2. Potencialūs paslaugų gavėjai turi apie jas žinoti;
3. Jos turi būti lengvai gaunamos.

Šių trijų sąlygų buvimas ar nebuvimas didina ar mažina socialinių paslaugų prieinamumą.

Norint užtikrinti žmonėms socialines paslaugas kiekvienoje savivaldybėje turėtų būti minimalus socialinių paslaugų tinklas t.y. [4]:

1. Senelių globos namai (arba alternatyva: savarankiško gyvenimo namai, slaugos namai);
2. Pagalbos namuose tarnyba;
3. Dienos centras neįgaliems suaugusiems;
4. Dienos centras neįgaliems vaikams (arba grupės prie vaikų darželio);
5. Dienos centras probleminiams vaikams ir laikino apgyvendinimo vietos vaikams ir moterims su vaikais;
6. Paslaugų centras piktnaudžiaujantiems alkoholiu, narkotikais ir pan;
7. Bendruomenės centras;
8. Nakvynės namai (laikinas apgyvendinimas).

Pažymėtina, kad esant ribotoms savivaldybės galimybėms steigiami dienos centrai ne atskiroms neįgalių žmonių grupėms, bet mišrių paslaugų centras, kuriame “po vienu stogu”

teikiamos paslaugos įvairioms žmonių grupėms. Esant minimalioms socialinėms įstaigoms jų tinklą vėliau galima plėsti sudarant geresnes ir prieinamiasnes sąlygas paslaugų gavėjams. Remiantis planingumo principu reikia, kad paslaugos bendruomenėje būtų plėtojamoms planingai, remiantis poreikių vertinimu ir bendruomeninio paslaugų plano sudarymu.

#### **1.4. Socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo principai**

Socialinių paslaugų teikimas, kaip tiesioginis paslaugų teikėjo ir gavėjo kontaktas, yra reglamentuotas tam tikrų principų. Žalimienė L. (2003) išskiria tokius pagrindinius asmeninių socialinių paslaugų teikimo principus [42]:

1. Savadoriškumas. Organizuoti paslaugų teikimą konkrečiam asmeniui būtinas jo prašymas. Paslaugos negali būti teikiamos prievarta. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas nurodo, kad “socialinės paslaugos skiriamos asmens, jo šeimos narių arba rūpintojo (globėjo) raštišku prašymu”.

2. Adekvatumas. Teikiamos paslaugos turi geriausiai atitikti įvertintus kliento poreikius. Paslaugų poreikio įvertinimas atliekamas naudojant specialias poreikių vertinimo metodikas, kurios padeda kompleksiškai išanalizuoti kliento situaciją, poreikius, įvertinti sveikatos, socialinius, ekonominius, psichologinius ir kt. veiksnius, kurie lemia reikalingų paslaugų pobūdį, apimtį.

3. Savipagalbos skatinimas. Socialinės paslaugos turi ugdyti asmens savarankiškumą, skatinti savipagalbą, klientų nelaikyti pasyviais paslaugų gavėjais. Gaudamas paslaugas asmuo turi įgyti gebėjimų, išmokti pasirūpinti savimi, kiek tai įmanoma konkrečioje jo situacijoje. Klientas teikiant jam paslaugas turi ugdyti savo gebėjimus, galimybes.

4. Požiūris į visumą. Teikdamas paslaugas darbuotojas turi matyti ir pažinti visą savo kliento aplinką, žinoti bendrą jo situaciją, problemas, kuriai spręsti teikiamos socialinės paslaugos, priežastis.

5. Lankstumas. Pagalba turi būti keičiama, koreguojama priklausomai nuo konkrečios vietos, aplinkybių, pasikeitimų ir panašiai. Atsiradus kliento situacijos pokyčiams darbuotojas turi lanksčiai reaguoti ir keisti pagalbos formas, būdus ir panašiai.

6. Tęstinumas. Sudarant pagalbos teikimo planą, individualų socialinio darbo planą, numatant konkretaus darbo su klientu programą, turi būti ne tik suteikiama vienkartinė, situacinė pagalba konkrečioje situacijoje, bet ir prognozuojama kliento situacija, kol bus atkurtas, įtvirtintas ir išugdytas savarankiškumas.

7. Normalizavimas. Paslaugos turi būti tokios, kad asmuo galėtų gyventi kuo normalesnį gyvenimą pagal savo galimybes. Asmenys, turintys tam tikrų gebėjimų, kuriuos reikia palaikyti,

neturėtų būti perkelti į žemiausios savarankiškumo pakopos instituciją. Vadinasi, paslaugos turi užtikrinti tokias gyvenimo sąlygas, kad nemažėtų socialiniai asmens įgūdžiai.

8. Bendradarbiavimo principas. Jis yra tiesiogiai susijęs su aktyvinimo, adekvatumo principais, nes negalima žmogaus motyvuoti savipagalbai, įsijausti į jo padėtį, nebandant įtraukti jo į paslaugos teikimo procesą.

Bill Jordan analizuodamas savivaldybių teikiamas socialines paslaugas, išskyrė tokius principus [7]:

1. Teikiant socialines paslaugas gyventojams, turi būti pasirūpinta tuo, jog bus išsaugota asmens nepriklausomybė bei nebus sudarytos asmens orumą žeminančios sąlygos;

2. Paslaugos turi patenkinti kiekvieno asmens individualius poreikius ir asmenys turi teisę žinoti kokias paslaugas jie gali gauti ir kokių būdu tos paslaugos jiems bus suteiktos;

3. Socialinės paslaugos turi būti organizuojamos, teikiamos, planuojamos ir finansuojamos teisingu, atviru ir nuosekliu keliu, kiekvienoje šalies dalyje;

4. Vaikams, kurie dėl tam tikrų priežasčių, tam tikrą laikotarpį buvo prižiūrimi vietinės valdžios, turi būti užtikrinama padori bei saugi gyvenimo pradžia;

5. Kiekvienas asmuo – tiek vaikas, tiek ir suaugęs – turi būti apsaugotas nuo prievartos, nepriežiūros ar skurdo, tol kol jiems bus prieinama priežiūra bei globa;

6. Žmogus kuris gauna socialines paslaugas turi būti užtikrintas tuo kad personalas, kuris teikia jam paslaugas yra pakankamai kvalifikuotas ir turi įgūdžių reikiamų tam darbui atlikti;

7. Asmenims teikiamos vietinės socialinės paslaugos turi kelti pasitikėjimą, žmonės turi žinoti, kad socialinių darbuotojų atliekamas darbas yra skaidrus ir remiasi standartais.

Naujajame Socialinių paslaugų įstatyme, kuris įsigalios nuo šių metų liepos 1d. yra nurodyta, jog socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos vadovaujantis šiais principais [26]:

1. Bendradarbiavimo. Socialinių paslaugų valdymas, skyrimas ir teikimas remiasi asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba;

2. Dalyvavimo. Socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo klausimai sprendžiami kartu su socialinių paslaugų gavėjais ir (ar) jų atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises;

3. Kompleksiškumo. Socialinių paslaugų teikimas asmeniui yra derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai;

4. Prieinamumo. Socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos taip, kad būtų užtikrintas socialinių paslaugų prieinamumas asmeniui (šeimai) kuo arčiau jo gyvenamosios vietos;

5. Socialinio teisingumo. Asmens (šeimos) finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas neturi įtakos asmens (šeimos) galimybėms gauti socialines paslaugas;

6. Tinkamumo. Asmeniui (šeimai) skiriamos ir teikiamos tokios socialinės paslaugos, kurios atitinka asmens ir šeimos interesus bei nustatytus poreikius;

7. Veiksmingumo. Socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos siekiant gerų rezultatų ir racionaliai naudojant turimus išteklius;

8. Visapusiškumo. Socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos derinant jas su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu ir ugdymu, socialinio būsto suteikimu, specialiosios pagalbos priemonėmis.

Laikantis šių principų garantuojama teikiamų paslaugų kokybė, išsaugomos kliento teisės, pasiekiamas kuo didesnis teikiamų paslaugų efektas kliento gyvenimo kokybei. Socialinės paslaugos teikiamos įvertinus atskirų asmenų, socialinių žmonių grupių, bendruomenės socialinius poreikius ir kuriant socialinių paslaugų tinklą bendruomenėje.

## 2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMAS ALYTAUS RAJONO SAVIVALDYBĖJE

### 2.1 Demografinė Alytaus rajono situacija

Alytaus rajone 2005 metų sausio 1 d. gyveno 32116 gyventojų, iš jų 46,5 proc. vyrų, 53,5 proc. moterų. 98 proc. lietuvių, 1 proc. lenkų, 1 proc. kitų tautybių gyventojų. 12,5 proc. gyventojų gyvena miestuose, 87,5 proc. - kaimuose. [15]

Kaip matome iš 1 lentelės duomenų, Alytaus rajono gyventojų skaičius nuolat mažėja, manau tam įtakos turėjo tai, jog Alytaus rajone, gimstamumas yra mažesnis už mirtingumą. Taip pat gyventojų skaičiaus mažėjimui įtakos turi ir žmonių migracija į miestus ar kitas šalis.

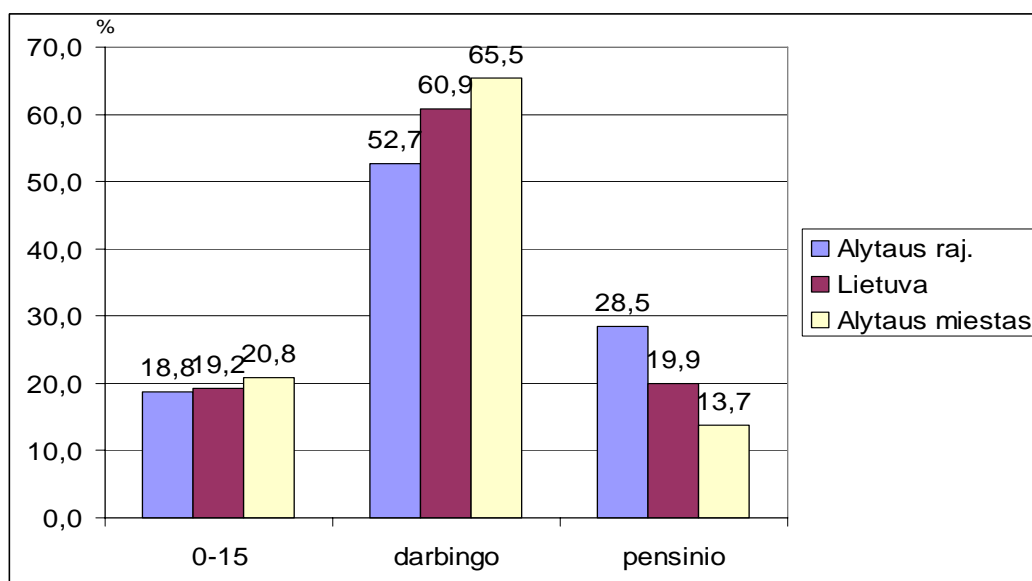
1 lentelė

**Alytaus rajono gyventojų skaičius [1]**

	2000m.	2001m.	2002m.	2003m.	2004m.
Rajono gyventojų skaičius	33585	32644	32416	32096	32069

Tačiau socialinių paslaugų poreikis rajone priešingai – auga. Socialinės paslaugos yra ypač reikalingos kaimo vietovėse, nes Alytaus rajone maždaug trečdalį gyventojų sudaro 60 m. ir vyresnio amžiaus žmonės, kurie yra pagrindiniai socialinių paslaugų vartotojai.

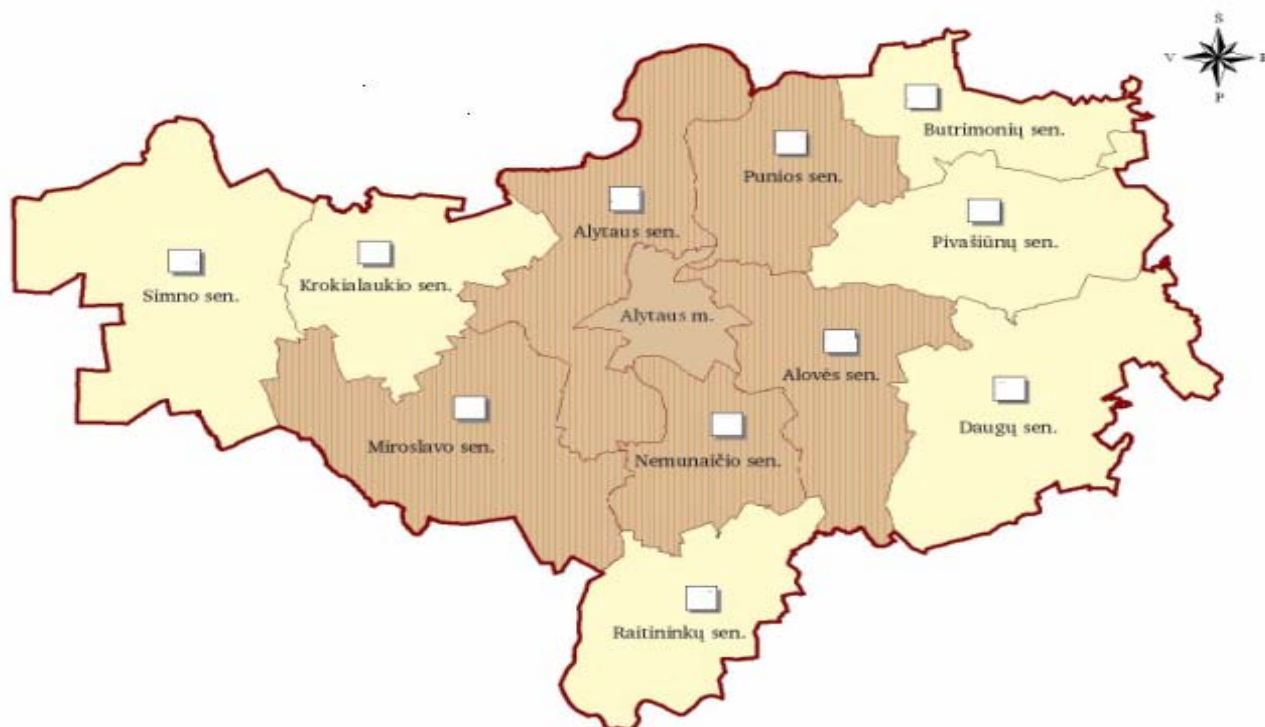
2 paveiksle pateikta Alytaus rajono gyventojų struktūra pagal amžiaus grupes 2004 metais, lyginant su visos Lietuvos bei Alytaus miesto gyventojų amžių grupėmis. Kaip matome pensinio amžiaus gyventojų rajone yra beveik 30 proc. ir šio amžiaus gyventojų dalis yra 2,1 karto didesnė negu Alytaus mieste, o darbingo amžiaus gyventojų dalis 1,2 karto mažesnė. Iš to galima daryti išvadą jog pensinio amžiaus grupei priklausantys asmenys ir yra pagrindiniai socialinių paslaugų gavėjai Alytaus rajono savivaldybėje.



**2 pav. Alytaus rajono gyventojų amžiaus grupių palyginimas (2004m.)[2]**

Alytaus rajono gyventojų amžiaus struktūros pokyčiai vyksta demografinio *senėjimo* kryptimi – kasmet bendrame gyventojų skaičiuje didėja 60 – ties metų ir vyresnių gyventojų procentas. Todėl kuriant ir plėtojant socialinės paslaugų tinklą rajone, prioritetai turėtų būti teikiami socialinių paslaugų pagyvenusiems žmonėms organizavimui. Daugėja senų vienišų žmonių, kuriems reikalinga ne tik globa, bet ir slauga, todėl labai svarbu užtikrinti socialinės globos tęstinumą (nuo pagalbos namuose, dienos centruose iki globos ir slaugos stacionariose socialinės globos įstaigose).

Alytaus rajoną sudaro 11 seniūnijų – Alytaus, Alovės, Butrimonių, Daugų, Krokialaukio, Nemunaičio, Pivašiūnų, Punios, Raitininkų, Miroslavo bei Simno seniūnijos.



3 pav. Alytaus rajono seniūnijos [2]

2 lentelė

Alytaus rajono seniūnijose gyvenančių gyventojų skaičius 2004m. [3]

Nr.	Seniūnijos pavadinimas	Gyventojų skaičius (vnt.)
1	Alytaus	4579
2	Alovės	2490
3	Butrimonių	2650
4	Daugų	4400
5	Krokialaukio	2600
6	Miroslavo	4500
7	Nemunaičio	1384
8	Pivašiūnų	2019
9	Punios	2503
10	Raitininkų	1320
11	Simno	4532



Arčiau Alytaus miesto esančios rajono seniūnijos yra tankiau apgyvendintos nei toliau nuo rajono centro esančios seniūnijos. Kaip matome paveiksle Alytaus, Punios, Alovės, Nemunaičio bei Miroslovo seniūnijose gyventojų tankumas yra didesnis.

## 2.2 Socialinių paslaugų teikimas Alytaus rajono savivaldybėje

Rinkos santykių formavimasis, naujos socialinės ekonominės sąlygos, nedarbo atsiradimas ir jo augimas, užimtumo struktūros pokyčiai, jaunų žmonių emigracija, smunkantis gyvenimo lygis verčia gyventojus prisitaikyti prie naujų gyvenimo sąlygų. Aktualiomis tampa tokios socialinės problemos, kaip: gimstamumo mažėjimas, socialiai silpnų ir skurstančių šeimų skaičiaus didėjimas, demografinis šalies gyventojų senėjimas ir kt. [31]. Ir visos šios socialinės problemos koncentruojasi šeimose, gausėja socialiniai silpnų bei skurstančių žmonių, kurie be socialinės pagalbos negali patys išsiversti.

Kadangi daugėja įvairių socialinių problemų, vis didesnis dėmesys yra skiriamas socialinėms paslaugoms ir jų teikimui. Alytaus rajono savivaldybės biudžete didžiausią asignavimų dalį po asignavimų švietimui, sudaro asignavimai socialinei apsaugai, globai ir rūpybai. 3 lentelėje pateikiami duomenys, parodantys, kaip kito Alytaus rajono savivaldybės išlaidos, skiriamos socialinei apsaugai, globai bei rūpybai 2000 – 2004 metais.

3 lentelė

### Alytaus rajono savivaldybės išlaidos socialinei apsaugai, globai bei rūpybai (tūkst. Lt.)[1]

	2000 m.	2001 m.	2002 m.	2003 m.	2004 m.
Iš viso savivaldybės biudžeto išlaidų	32080,2	31026,2	33607,4	33979,5	33540
Išlaidos socialinei apsaugai, globai ir rūpybai	5005,6	5454,3	5724,5	5953	5996
Išlaidų dalis nuo bendrų biudžeto išlaidų	15,6	17,6	17,0	17,5	17,9

Išlaidų dalis skiriama kiekvienais metais socialinei apsaugai, globai ir rūpybai nuolat auga. 2004 m. ji sudarė 17,9 proc. visų savivaldybės biudžeto asignavimų.

Tačiau didžioji dalis socialinei paramai skirtų lėšų (beveik 90 proc.) yra skiriama įvairioms pašalpoms bei kompensacijoms mokėti. 4 lentelėje pateikta informacija apie Alytaus rajono savivaldybės išlaidas, skiriamas socialinėms paslaugoms finansuoti. Kaip matome, socialinių paslaugų teikimui finansuoti Alytaus rajono savivaldybėje yra skiriama tik apie 10 proc. nuo visų socialinei apsaugai, globai bei rūpybai skiriamų lėšų.

**Alytaus rajono savivaldybės išlaidos socialinėms paslaugoms (tūkst.Lt.)[1]**

	2000 m.	2001 m.	2002 m.	2003 m.	2004 m.
Išlaidos socialinei apsaugai, globai ir rūpybai	5005,6	5454,3	5724,5	5953	5996
Išlaidos socialinėms paslaugoms	574	630	710	619	600
Išlaidų dalis nuo bendrų socialinei apsaugai, globai ir rūpybai skirtų išlaidų	11,5	11,6	12,4	10,4	10,0

Siekiant efektyviau ir kokybiškiau organizuoti socialinių paslaugų teikimą, savivaldybės galėtų mokėti mažiau pašalpų ir didesnę dėmesį skirti socialinių paslaugų sistemos plėtrai. Tai padėtų efektyviau tenkinti Alytaus rajono gyventojų, kuriems reikalinga socialinė pagalba, poreikius ir išvengti pasitaikančio piktnaudžiavimo socialinėmis pašalpomis.

Į Alytaus rajono savivaldybės Socialinės paramos skyrių, prašydami pagalbos bei paramos, kasmet kreipiasi vis daugiau rajono gyventojų. Didėja ir socialinių paslaugų poreikis. 5 lentelėje yra pateikiamas, Alytaus rajono savivaldybėje esančių socialinių paslaugų gavėjų skaičius. Per paskutinius 5 metus socialinių paslaugų gavėjų skaičius Alytaus rajono savivaldybėje išaugo beveik 2 kartus.

**2000-2004 metais Alytaus rajono gyventojams suteiktos socialinės paslaugos [1]**

	Gavėjų skaičius (vnt.)				
	2000 m.	2001 m.	2002 m.	2003 m.	2004 m.
<b>Bendrosios socialinės paslaugos iš viso:</b>	<b>1423</b>	<b>1547</b>	<b>1982</b>	<b>1199</b>	<b>2712</b>
Pagalba namuose	36	38	38	40	42
Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems	75	39	39	51	55
Aprūpinimas kompensacine technika	109	148	148	148	157
Būsto ir aplinkos pritaikymas neįgaliesiems	3	1	1	x	x
Parama daiktais (labdara)	1200	1321	1756	960	2458
<b>Socialinės paslaugos stacionariose globos įstaigose iš viso:</b>	<b>74</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>82</b>	<b>85</b>
Miroslavo globos namai	18	18	18	18	19
Simno globos skyrius	18	18	18	18	19
Daugų palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninės socialinės globos lovos	7	7	7	7	7
Pivašiūnų parapijos senelių namai	9	12	12	14	15
Rumbonių parapijos senelių namai	8	8	8	11	11
Socialinės paslaugos vaikams šeimynose	14	14	14	14	14
<b>Suteiktos socialinės paslaugos iš viso</b>	<b>1497</b>	<b>1624</b>	<b>2059</b>	<b>1281</b>	<b>2797</b>

Alytaus rajono savivaldybės Socialinės paramos skyrius rajono gyventojams teikia dviejų rūšių paslaugas, tai:

1. *Bendrosios* socialinės paslaugos (pagalba vienišioms seneliams bei neįgaliesiems jų namuose, specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems, aprūpinimas kompensacine technika, būsto bei aplinkos pritaikymas neįgaliesiems bei parama daiktais (labdara)).
2. *Specialiosios* socialinės paslaugos, kurios teikiamos stacionariose socialinės globos įstaigose.

### 2.2.1 Bendrosios socialinės paslaugos

Bendrosios socialinės paslaugos - tai paslaugos, kurios teikiamos asmenims tam, kad padėtų jiems gyventi savarankiškai savo namuose, išvengiant specialiųjų socialinių paslaugų teikimo [19]. Iš 5 lentelėje pateiktų duomenų galima matyti, jog bendrųjų socialinių paslaugų teikimas gyventojams lyginant 2000 ir 2004 metus išaugo beveik 2 kartus. Taigi Alytaus rajono savivaldybėje teikiamos šios bendrosios socialinės paslaugos:

1. Pagalba namuose – tai kliento namuose teikiamos paslaugos, siekiant paslaugų gavėjui sudaryti normalias gyvenimo sąlygas ir galimybę gyventi pilnavertį gyvenimą namuose, palaikyti ryšius su bendruomene bei išvengiant specialiųjų paslaugų teikimo. 2004 metai šios paslaugos buvo suteiktos 42 asmenims. Jos dažniausiai teikiamos vienišioms seneliams ir neįgaliesiems. Minėtas paslaugas rajono gyventojams teikia lankomosios priežiūros darbuotojai. Taip pat siekiant padėti minėtiems asmenims yra organizuojami ir viešieji darbai.

2. Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems. Žmonėms, turintiems judėjimo negalią, yra teikiamos specialaus transporto paslaugos. Prireikus, jie nuvežami į gydymo, reabilitacijos įstaigas, kultūros, sporto renginius. Šiomis paslaugomis 2004 metais pasinaudojo 55 neįgalūs asmenys.

3. Aprūpinimas kompensacine technika - tai paslauga, kurią vykdo savivaldybių socialinės paramos skyriai, asmeniui individualiai parinkdami kompensacines priemones. Kompensacinę techniką asmenys gali įsigyti Respublikiniame invalidų kompensacinės technikos centre arba organizuojant priemonių pristatymą į namus per socialinės paramos skyrių. Šių paslaugų poreikis metai iš metų didėja. 2004 metais kompensacine technika buvo aprūpinti 157 rajono gyventojai.

4. Parama daiktais – tai paslauga skurstantiems bendruomenės nariams. Tai aprūpinimas įvairiais būtiniausias daiktais, tokiais kaip, drabužiai, avalynė ir panašiai. Šios paslaugos gavėjų skaičius 2004 metais buvo 2458.

Be jau minėtų socialinių paslaugų Alytaus rajone taip pat teikiamos informacijos bei konsultavimo paslaugos - tai socialinės paslaugos, skirtos suteikti klientui pagalbą - reikalingą informaciją ar ilgesnį laiką konsultuoti dėl esamos problemos sprendimo. Informacijos teikimas ar konsultavimas gali būti teikiamas raštu arba žodžiu. Šias paslaugas Alytaus rajone teikia

Alytaus rajono savivaldybės socialinės paramos skyrius, bei seniūnijose dirbantys socialinio darbo organizatoriai.

Visoms minėtoms bendrosioms socialinėms paslaugoms 2004 metais buvo skirta apie 120 tūkst. Lt.

### 2.2.2 Specialiosios socialinės paslaugos

Specialiosios socialinės paslaugos - tai tokios socialinės paslaugos, kurios teikiamos asmenims tuomet, kai bendrosios socialinės paslaugos yra neveiksmingos. Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos asmenims nestacionariose ir stacionariose globos įstaigose [23].

Nestacionari globos įstaiga skirta įvairaus amžiaus skirtingų socialinių grupių asmenims. Dienos globos įstaigoje įvairi socialinė pagalba teikiama paprastai tik dieną, laikino apgyvendinimo įstaigoje - tam tikrą ilgesnį apibrėžtą laiką [23].

Siekiant patenkinti žmonių poreikį socialinėms paslaugoms, tikslinga plėsti socialines paslaugas bendruomenėje, kaip alternatyvą institucinei globai. Nestacionarios socialinės paslaugos daug pigesnės ir patrauklesnės žmonėms, kadangi jis neatskiriamas nuo jam įprastos aplinkos. Alytaus rajono miesteliuose būtų tikslinga įsteigti nedidelius socialinių paslaugų centrus tokius kaip [22]:

1. Šeimos paramos centrai įvairių socialinių problemų turintiems asmenims ir jų šeimoms kuriose būtų teikiamos šios paslaugos: informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, socialinio darbo, socialinių įgūdžių ugdymo ir kitos socialinės paslaugos.

2. Dienos socialinės globos centrai žmonėms čia būtų teikiamos šios paslaugos: socialinio darbo, darbo terapijos ar užimtumo, socialinių įgūdžių ugdymo, socialinės globos, elementarios buitinės bei higienos, maitinimo ir kt. paslaugos.

3. Nakvynės namai kuriose būtų teikiamos šios paslaugos: nakvynės suteikimo, informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, socialinio darbo, buitinės - higienos paslaugos.

4. Krizių centrai kur būtų teikiamos šios paslaugos: nakvynės ar laikino prieglobsčio suteikimo, informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, socialinio darbo, elementarios buitinės - higienos, psichologinės bei intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos.

Plėtojant socialinių paslaugų sistemą rajone, socialinių paslaugų centrų veikla būtų kaip tarpinė grandis tarp pagalbos namuose teikimo ir socialinių paslaugų teikimo stacionariose socialinės globos įstaigose.

Stacionari globos įstaiga skirta įvairaus amžiaus, negalios bei skirtingų socialinių grupių asmenims (seniems žmonėms, vaikams, neįgaliesiems ir kt.), kuriems reikalinga nuolatinė priežiūra. Stacionari globos įstaiga ilgesnį ar trumpesnį laiką yra kliento gyvenamoji vieta [23].

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

Alytaus rajone 2004 metais stacionarios socialinės paslaugos pagyvenusiems žmonėms teikiamos Miroslovo globos namuose (19 vietų), Pivašiūnų ir Rumbonių parapijiniuose globos namuose (26 vietų). Priimant gyventi į šias įstaigas, įvertinamas asmens poreikis stacionarioms socialinėms paslaugoms. Kompleksiškai įvertinamos aplinkybės (ar nėra galimybių suteikti pagalbos namuose paslaugų, ar tai vienišas žmogus, kuriam reikalinga globa, ar nesugeba savimi savarankiškai pasirūpinti). Minėtos globos įstaigos specialiąsias socialines paslaugas teikia vienišiems pagyvenusiems asmenims.

Šios minėtos įstaigos neteikia slaugos paslaugų, todėl vienišiemis neįgaliesiems asmenims, kuriems reikalinga globa ir nuolatinė slauga, socialinės paslaugos teikiamos Miroslovo globos namų Simno skyriuje (19 vietų) ir Daugų palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninėje (7 vietos). Šiose ligoninėse teikiamos medicininės paslaugos, tačiau netenkinami žmonių socialinei poreikiai. Ateityje rajone galvojama įsteigti slaugos namus, kuriuose būtų teikiamos tiek medicininės, tiek ir socialinės paslaugos.

Prie specialiųjų socialinių paslaugų dar yra priskirtos ir socialinės paslaugos vaikams šeimynose. Alytaus rajone tokių šeimynų yra dvi ir jose auga po 7 vaikus.

Per 2004 metus stacionarioms socialinės globos įstaigoms, t.y. senelių namams bei socialinės globos lovoms finansuoti buvo skirta apie 480 tūkst. Lt. Tai sudarė beveik 80 % visų socialinėms paslaugoms finansuoti skirtų lėšų

### 2.2.3 Socialinių paslaugų teikėjai Alytaus rajono savivaldybėje

Už socialinių paslaugų teikimo organizavimą Alytaus rajono gyventojams yra atsakingas Alytaus rajono savivaldybės Socialinės paramos skyrius. Šio skyriaus **misija** – saugoti ir skatinti socialinę gerovę, ypač palaikant silpniausius visuomenės narius, teikiant jiems atvirą, teisingą ir rūpestingą paramą, kuri jiems padėtų ir įgalintų būti lygiaverčiais visuomenės nariais [29].

Socialinės paramos skyriaus veiklos **tikslas** – ugdyti šeimos sugebėjimą patenkinti jos narių poreikius, suteikiant žinių bei aprūpinant ištekliais normaliam gyvenimo lygiui pasiekti.

Socialinės paramos skyrius sprendžia ir įgyvendina socialinės politikos uždavinius bei strategines šalies ir rajono socialines programas. Įgyvendindama savo uždavinius, Socialinės paramos skyrius vykdo šias pagrindines funkcijas [29]:

1. Nuolat analizuoja sukaupią informaciją apie socialinę situaciją rajone, socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos poreikį atskiroms socialinėms gyventojų grupėms, nustato prioritetus, sprendžiant socialines problemas;

2. Informuoja gyventojus ir teikia jiems konsultacijas dėl socialinės paramos ir paslaugų teikimo bei kitais įvairiais socialiniais klausimais;

3. Asmenims, kuriems reikalinga nuolatinė socialinė globa ir slauga, steigia globą ar rūpybą, tarpininkauja apgyvendinant stacionariose socialinės globos įstaigose.

4. Teikia socialines paslaugas invalidams, vienišioms seniems ir kitiems tokios paramos reikalingiems asmenims.

5. Teikia specialaus transporto paslaugas neįgaliesiems;

6. Aprūpina neįgaliuosius kompensacine technika;

7. Ruošia dokumentus asmens globai (rūpybai) įsteigti, dalyvauja teismuose, nagrinėjant bylas dėl globos (rūpybos) nustatymo bei globėjų (rūpintojų) paskyrimo;

8. Skiria ir moka rajono gyventojams Lietuvos Respublikos įstatymais, nutarimais numatytas pensijas, pašalpas, kompensacijas.

Visas socialinės paramos skyriaus funkcijas vykdo skyriuje dirbantis personalas, kuris atlikdamas savo pareigas, vadovaujasi Alytaus rajono savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtintais pareigybių aprašymais. Pareigybių aprašymuose numatytos kiekvieno darbuotojo atliekamos funkcijos:

1. Skyriaus vedėja koordinuoja Socialinės paramos skyriaus darbą, rengia socialines programas, organizuoja socialinės paramos teikimą rajone;

2. Socialinių išmokų specialistės konsultuoja gyventojus piniginės socialinės paramos klausimais, skiria ir moka socialines išmokas;

3. Socialinės darbuotojos atsakingos už socialinių paslaugų teikimą įvairių socialinių grupių žmonėms;

4. Socialinio darbo organizatoriai tiria socialinių paslaugų poreikį, lanko vienišus senus ir neįgalius žmones, taip pat konsultuoja gyventojus įvairiais socialiniais klausimais ir padeda spręsti jiems iškilusias socialines problemas;

5. Lankomosios priežiūros darbuotojai teikia socialines paslaugas vienišioms pagyvenusiems žmonėms ir neįgaliesiems jų namuose;

Visi darbuotojai, dirbantys Socialinės paramos skyriuje, įgiję didelę socialinio darbo patirtį, tačiau neturi socialinio darbo išsilavinimo. Dažniausiai tai ekonominį, pedagoginį išsilavinimą turintys žmonės. Siekiant suteikti būtinų socialinio darbo žinių, darbuotojams buvo organizuoti mokymo kursai, kuriuose jie supažindinti su socialinių paslaugų veiklos organizavimu, paslaugų teikimo principais, individualiu socialiniu darbu, bendravimo psichologija ir kita.

Visos Alytaus rajono savivaldybės administracijos seniūnijos yra savivaldybei pavaldžios institucijos. Už socialinių paslaugų teikimo organizavimą minėtose seniūnijose yra

atsakingi socialinio darbo organizatoriai, kurių darbo tikslas yra rinkti ir analizuoti informaciją apie seniūnijos gyventojų socialinius poreikius ir užtikrinti teisingą pašalpų bei kompensacijų skyrimą. Socialinių paslaugų teikimo srityje socialinio darbo organizatoriai vykdo tokias funkcijas:

1. Lanko vienišus asmenis, invalidus, problemines šeimas, tiria jų gyvenimo sąlygas, įvertina individualius žmogaus socialinius poreikius;
2. Tvarko seniūnijos socialiai remtinų asmenų ir probleminių šeimų apskaitą;
3. Priima gyventojų prašymus, dėl socialinių paslaugų teikimo;
4. Ruošia ir pateikia dokumentus reikalingus norint gauti socialines paslaugas, Socialinės paramos skyriui;
5. Teikia informaciją ir pasiūlymus Socialinės paramos skyriui dėl socialinių paslaugų teikimo seniūnijos gyventojams;
6. Priima lankytojus bei juos konsultuoja socialiniai klausimais;

Dažniausiai visas šias ir dar daugelį kitų funkcijų seniūnijose atlieka vienas asmuo. Tai yra jis yra atsakingas tiek už administracinį darbą, t.y. įvairių dokumentų tvarkymą, tiek už tiesioginį socialinių paslaugų teikimą gyventojams.

Dar vienas socialinių paslaugų teikimo subjektas, atsakingas už socialinių paslaugų teikimą Alytaus rajono gyventojams yra nevyriausybinės organizacijos. Alytaus rajone aktyviausiai veikia neįgaliųjų klausimus sprendžiančios nevyriausybinės organizacijos.

Siekiant apibendrinti visų Alytaus rajono savivaldybėje esančių už socialinių paslaugų teikimo organizavimą atsakingų organizacijų veiklą buvo atliktas empirinis tyrimas. Apibendrintus jo duomenis pateiksiu sekančiame skyrelyje.

## **2.3. Alytaus rajono savivaldybės socialinių paslaugų teikimo organizavimo tyrimas**

### **2.3.1. Tyrimo metodika**

Socialinių paslaugų sistemos elementams įvertinti, darbo teorinėje dalyje pateiktiems teiginiams pagrįsti bei viso darbo eigai interpretuoti atliktas empirinis tyrimas, kurio tikslas – išanalizuoti socialinių paslaugų teikimo organizavimą Alytaus rajono savivaldybės socialines paslaugas teikiančiose įstaigose. Tyrimas buvo atliekamas tokiais etapais:

1. Surinkta ir analizuota literatūra;
2. Parengtos priemonės tyrimui (anketa);
3. Surinkti ir susisteminti duomenys;

Remiantis empiriniame tyrime gautais duomenimis, siekiama ne tik išanalizuoti atskirus socialinių paslaugų sistemos elementus, t.y. nustatyti pagrindines socialinių paslaugų gavėjų grupes, išanalizuoti teikiamų paslaugų rūšis, socialinių paslaugų teikimo organizavimo funkcijų

atlikimą o taip pat įvertinti kokias pagrindines problemas organizuodami socialinių paslaugų teikimą išskiria respondentai, bei nustatyti galimybes socialinių paslaugų teikimo organizavimo gerinimui užtikrinti.

Tyrimo respondentai pasirinkti socialinių paslaugų įstaigų darbuotojai (socialinio darbo organizatoriai) kadangi jie yra tiesiogiai susiję su socialinių paslaugų teikimo organizavimu Alytaus rajono gyventojams ir yra geriausiai susipažinę su šiuo procesu.

Už socialinių paslaugų teikimo organizavimą Alytaus rajono savivaldybės administracijoje yra atsakingos Alytaus rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius bei rajono seniūnijos. Socialines paslaugas Alytaus rajono gyventojams taip pat teikia ir nevyriausybinės organizacijos. Tyrimo metu buvo naudojama tikslinė atranka. Remiantis ja iš minėtų įstaigų buvo atrinkti 24 ekspertai, kurie ir sudarė tyrimo imtį. 6 lentelėje pateikiamas respondentų pasiskirstymas pagal atstovaujamos įstaigos tipą.

6 lentelė

#### Tyrimo dalyvavusių respondentų pasiskirstymas pagal įstaigos tipą

Istaigos pavadinimas	Skaičius	Procentas
Alytaus rajono savivaldybės Socialinės paramos skyrius	2	8,3
Alytaus rajono seniūnijos	11	45,8
Nevyriausybinės organizacijos	11	45,8
Iš viso:	24	100

Apklausa atlikta taikant pusiau standartizuoto interviu metodą. Tyrimo metu visi dalyvavę ekspertai pildė jiems pateiktą anketą (žr. 1 priedą). Tyrimo klausimyną sudarė 34 klausimai. Naudota anketa buvo sudaryta iš trijų tipų klausimų – uždaro, pusiau uždaro ir atviro tipo. Sudarant anketą, klausimai buvo formuluojami, atsižvelgiant į teorinius socialinių paslaugų teikimo sistemos aspektus, t.y. klausimai sudaromi siekiant išsiaiškinti pagrindines socialinių paslaugų gavėjus grupes, kadangi nuo šių grupių poreikių ir problemų su kuriomis jos susiduria, priklauso socialinių paslaugų įstaigų veiklos kryptis bei teikiamos socialinės paslaugos.

Analizuojant socialinių paslaugų rūšis, atskirai nagrinėtos bendrosios ir specialiosios socialinės paslaugos. Jų teikimo organizavimo dažnumas vertintas 4 balų skalėje (kur 1 reiškia, jog paslaugų teikimas organizuojamas nuolat, o 4 – neorganizuojamas niekada).

Remiantis minėta vertinimo skale, taip pat buvo analizuojamos socialinių paslaugų teikimo organizavimo funkcijos. Tyrimo dalyvavę ekspertai galėjo įvertinti funkcijų atlikimo dažnumą ( 1 – visada atliekama, 3 – dažnai atliekama, 2 – kartais atliekama, 4 – niekada neatliekama).

Mokslinio tiriamojo darbo hipotezėje formuluojama prielaida, kad efektyvus socialinių paslaugų teikimo organizavimas priklauso nuo socialines paslaugas teikiančiose institucijose dirbančiųjų darbuotojų profesionalumo lygio bei kvalifikacijos. Todėl, siekiant minėtą prielaidą



patvirtinti arba paneigti, empirinio tyrimo metu buvo analizuojamas socialinių darbuotojų skaičius, turimas išsilavinimas bei kvalifikacijos kėlimas.

Anketoje taip pat buvo pateikti atviro tipo klausimai, į kuriuos atsakant ekspertų buvo prašoma paminėti pagrindines problemas su kuriomis susiduriama organizuojant socialinių paslaugų teikimą bei pateikti pasiūlymus, socialinių paslaugų teikimo organizavimo procesui gerinti.

Apklausa, taikant pusiau standartizuoto interviu metodą, atlikta 2005 m. gruodžio mėnesį. Duomenims apdoroti ir analizuoti naudota statistinė programa SPSS 12.0 versija. Analizuoti duomenys pateikiami 2 priede.

### 2.3.2. Empirinio tyrimo duomenų analizė

Šioje darbo dalyje pristatomi gauti empirinio tyrimo rezultatai, jų analizė. Atliktos apklausos rezultatai analizuojami pagal atskirus socialinių paslaugų teikimo sistemos elementus.

Kaip žinoma pirmasis ir pagrindinis šios sistemos elementas yra socialinių paslaugų gavėjai, t. y. asmenys, nuo kurių problemų ir poreikių priklauso visos sistemos funkcionavimas.

Apibendrinus atlikto tyrimo rezultatus paaiškėjo, jog į socialinių paslaugų organizacijas prašydamos socialinių paslaugų dažniau kreipiasi moterys nei vyrai. Kaip teigia tyrime dalyvavę ekspertai, iš visų socialinių paslaugų gavėjų moterys sudaro – 82,6 proc., o vyrai tik 17,4 proc.

Socialinių paslaugų gavėjai gali būti skirtingo amžiaus, lyties ar skirtingų socialinių grupių asmenys. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme yra apibrėžtos socialinių paslaugų gavėjų grupės. Išanalizavus atlikto tyrimo duomenis 7 lentelėje yra pateikiamos tikslinės socialinių paslaugų gavėjų grupės, tai yra asmenų grupės, kurioms dažniausia teikiamos socialinės paslaugos Alytaus rajone.

7 lentelė

#### Alytaus rajono savivaldybėje teikiamų socialinių paslaugų gavėjų grupės

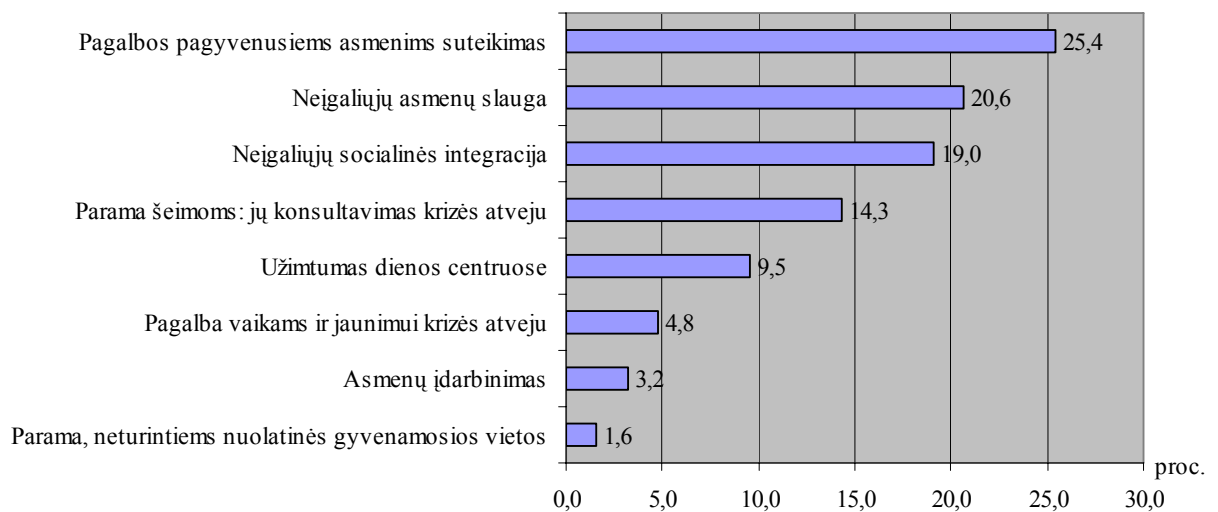
	<b>Tikslinės grupės</b>	<b>Proc.</b>
1.	Suaugę žmonės su negalia;	23,0
2.	Iš dalies ar visiškai savarankiškumą praradę seni žmonės;	14,9
3.	Vaikai su negalia;	14,9
4.	Suaugę žmonės, atsidūrę įvairiose krizinėse situacijose;	10,8
5.	Šeimos, kurios augina vaikus su negalia;	10,8
6.	Gausios šeimos;	9,5
7.	Šeimos kuriose yra probleminių situacijų (pvz., Jose smurtauojama, vartojamas alkoholis ir pan.);	9,5
8.	Vaikai, netekę tėvų globos;	2,7
9.	Našlaičiai;	2,7
10.	Rizikos grupės asmenys	1,4
Iš viso:		100,0

Galima išskirti dvi pagrindines tikslines socialinių paslaugų gavėjų grupes, Alytaus rajone. Tai yra

1. Neįgalūs asmenys (48,7 proc.). Šią grupę dar galima išskirstyti į tris pogrupius: suaugę žmonės su negalia – 23,0 proc., vaikai su negalia – 14,9 proc. bei šeimos, kuriose auginami vaikai su negalia – 10,8 proc.

2. Pagyvenę žmonės (14,9 proc.). Tai iš dalies ar visiškai savarankiškumą praradę seni bei vieniši asmenys.

Nuo minėtų socialinių paslaugų gavėjų grupių labai priklauso organizacijos veiklos kryptys. Jeigu į organizaciją kreipiasi daugiausiai pagyvenę asmenys, tai ta organizacija ir orientuojasi į socialinių paslaugų teikimą pagyvenusiems asmenims.



#### 4 pav. Pagrindinės, Alytaus rajone esančių socialines paslaugas teikiančių, organizacijų veiklos kryptys ( proc.)

25,4 proc. tyrime dalyvavusių ekspertų nurodė, jog pagrindinė jų veikla yra pagalbos pagyvenusiems asmenims suteikimas. 20,6 proc. teigė užsiimantys neįgaliųjų asmenų slauga, bei 19 proc. kaip pagrindinę savo organizacijos veiklos kryptį nurodė neįgaliųjų socialinę integraciją.

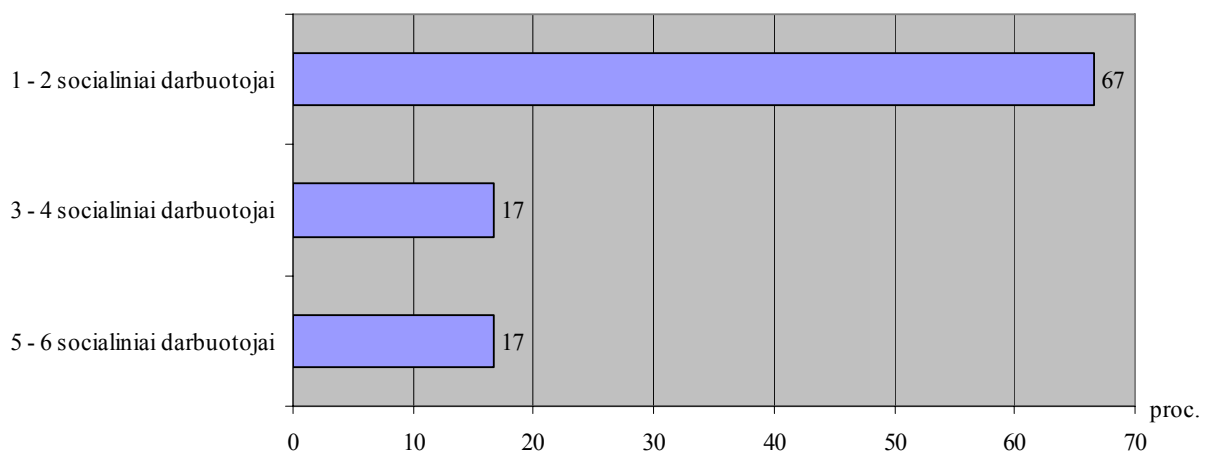
Taigi išanalizavus tyrimo duomenis, susijusius su socialinių paslaugų gavėjų grupėmis ir pagrindinėmis veiklos kryptimis, galima daryti išvadą, jog Alytaus rajono savivaldybėje socialinės paslaugos daugiausia teikiamos dviem gavėjų grupėms, t.y asmenims turintiems negalią bei savarankiškumą praradusiems vienišiams pagyvenusiems ir seniems žmonėms.

Antrasis svarbus socialinių paslaugų teikimo sistemos elementas yra socialinių paslaugų teikėjai. Tai yra pirmiausia organizacijos, organizuojančios socialinių paslaugų teikimą (pvz. Socialinės paramos skyrius) bei asmenys, kurie yra tiesiogiai atsakingi už socialinių paslaugų teikimą asmenims, t.y socialiniai darbuotojai.

Vienas iš svarbiausių rodiklių, padedančių užtikrinti kokybišką socialinių paslaugų teikimą yra įstaigos darbuotojų etatų ir gyventojų skaičiaus santykis.

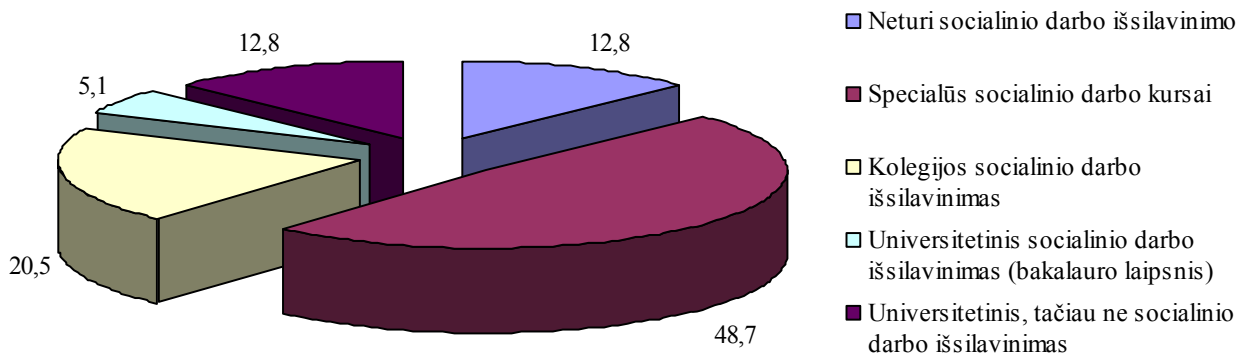
Socialines paslaugas teikiančiose institucijose dirbantys socialiniai darbuotojai yra pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai, kurie ne tik teikia paslaugas, bet patys yra šių paslaugų organizatoriai bei koordinatoriai.

Ekspertų teigimu, Alytaus rajono savivaldybėje socialines paslaugas organizuojančiose bei jas teikiančiose įstaigose dažniausiai dirba 1 arba 2 už socialinių paslaugų teikimą atsakingi darbuotojai. Taip nurodė 67 proc. apklaustųjų. Ir patys respondentai nurodė, jokią pagrindinę problemą su kuria jie susiduriama organizuojant socialinių paslaugų teikimą yra socialinių darbuotojų trūkumas.



**5 pav. Alytaus rajono savivaldybėje socialines paslaugas teikiančiose įstaigose dirbančių socialinių darbuotojų skaičius (proc.)**

6 paveiksle pateikiami duomenys apie Alytaus rajono savivaldybėje socialines paslaugas teikiančių socialinių darbuotojų išsilavinimą. Dažniausiai, tai yra net 48,7 proc. socialinių darbuotojų dirbančių Alytaus rajono savivaldybėje yra baigę tik specialiuosius socialinio darbo kursus, o aukštąjį socialinio darbo išsilavinimą turi tik 5,1 proc. darbuotojų.



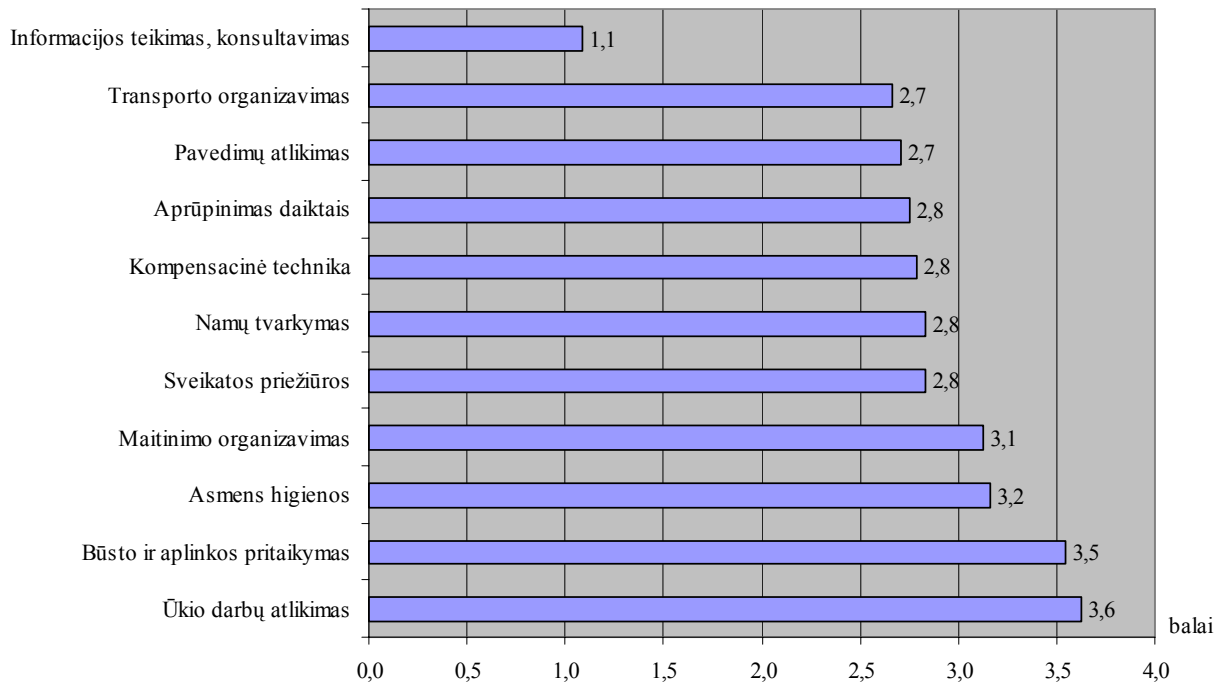
**6 pav. Alytaus rajono savivaldybėje, socialines paslaugas teikiančiose įstaigose dirbančiųjų socialinių darbuotojų išsilavinimas (proc.)**

Socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas yra svarbus dėl vykstančių pasikeitimų: naujos įstatyminės bazės, naujų socialinių programų bei iniciatyvų, pažangios patirties analizavimo ir skleidimo, naujai apibrėžtos socialinės paramos politikos, atliktų mokslinių tyrimų rekomendacijų ir pan. Įvairių socialinių klausimų sprendimas iš socialinių darbuotojų reikalauja naujų papildomų žinių, įgūdžių, diskusijų, šiuolaikinių darbo metodų taikymo, geros patirties žinojimo. Alytaus rajone dirbantis socialiniai darbuotojai savo kvalifikaciją kelia dažniausiai kartą per metus. Taip nurodė 38 proc. respondentų.

Trečiasis socialinių paslaugų sistemos elementas, kuris buvo nagrinėjamas tyrimo metu – Alytaus rajono gyventojams teikiamų socialinių paslaugų rūšys. Apklausos metu socialinių paslaugų rūšys nagrinėjamos klasifikuojant jas pagal jų pobūdį, t.y. bendrosios bei specialiosios socialinės paslaugos.

Apibendrinus atlikto tyrimo duomenis galima teigti, jog visose Alytaus rajono savivaldybėje esančiose socialines paslaugas teikiančiose institucijose gyventojams teikiamos bendrosios socialinės paslaugos. 7 paveiksle pateikiamas tyrime dalyvavusių ekspertų vertinimas, kurios bendrosios socialinės paslaugos gyventojams teikiamos nuolatos, o kurios neteikiamos visiškai. Visi ekspertai nurodė, jog pagrindinė ir dažniausiai teikiama bendroji socialinė paslauga yra gyventojų informavimas bei konsultavimas įvairiais klausimais. Ši paslauga skirta suteikti klientui pagalbą – reikalingą informaciją ar ilgesnį laiką konsultuoti dėl esamos problemos sprendimo. Socialinis darbuotojas analizuoja kliento situaciją ir pateikia alternatyvius problemos sprendimo būdus. Konsultuojant yra kreipiamas dėmesys į tai, kaip klientas įsisavina gaunamą informaciją, kartu su klientu ieškoma problemos sprendimo kelių, teikiami patarimai, kaip elgtis esamoje situacijoje, o esant reikalui, nukreipti į kitą įstaigą.

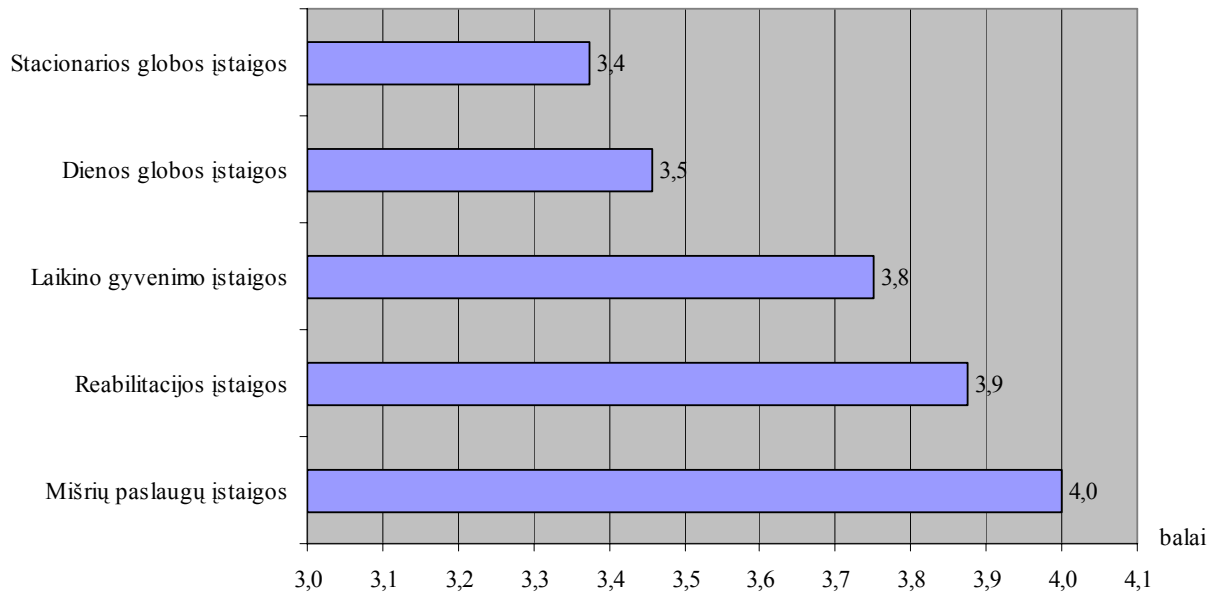
Kitų bendrųjų socialinių paslaugų, tokių kaip - aprūpinimas būtiniaisiais daiktais (drabužiais, avalyne ir pan.), aprūpinimas kompensacine technika, namų sutvarkymas, maitinimo organizavimas ir maisto paruošimas, asmens higienos ir priežiūros paslaugų teikimas organizuojamas retai. Ūkio darbų atlikimo paslauga neteikiama visiškai.



**7 pav. Ekspertų, bendrųjų socialinių paslaugų teikimo dažnumo vertinimas (1 teikiamos nuolatos - 4 neteikiamos)**

Kaip teigia tyrime dalyvavę ekspertai, specialiųjų socialinių paslaugų teikimą organizuoja tik trečdalis tirtų socialines paslaugas teikiančių organizacijų (29,2 proc.). Tai yra dėl to kad, Alytaus rajono savivaldybėje yra nedaug stacionarių bei nestacionarių globos įstaigų, kuriose būtų galima gyventojams teikti specialiąsias socialines paslaugas. Taip pat socialinių paslaugų gavėjai dažniau pageidauja bendrųjų paslaugų teikimo. Jas gaunantis asmuo ir toliau gali gyventi savo namuose.

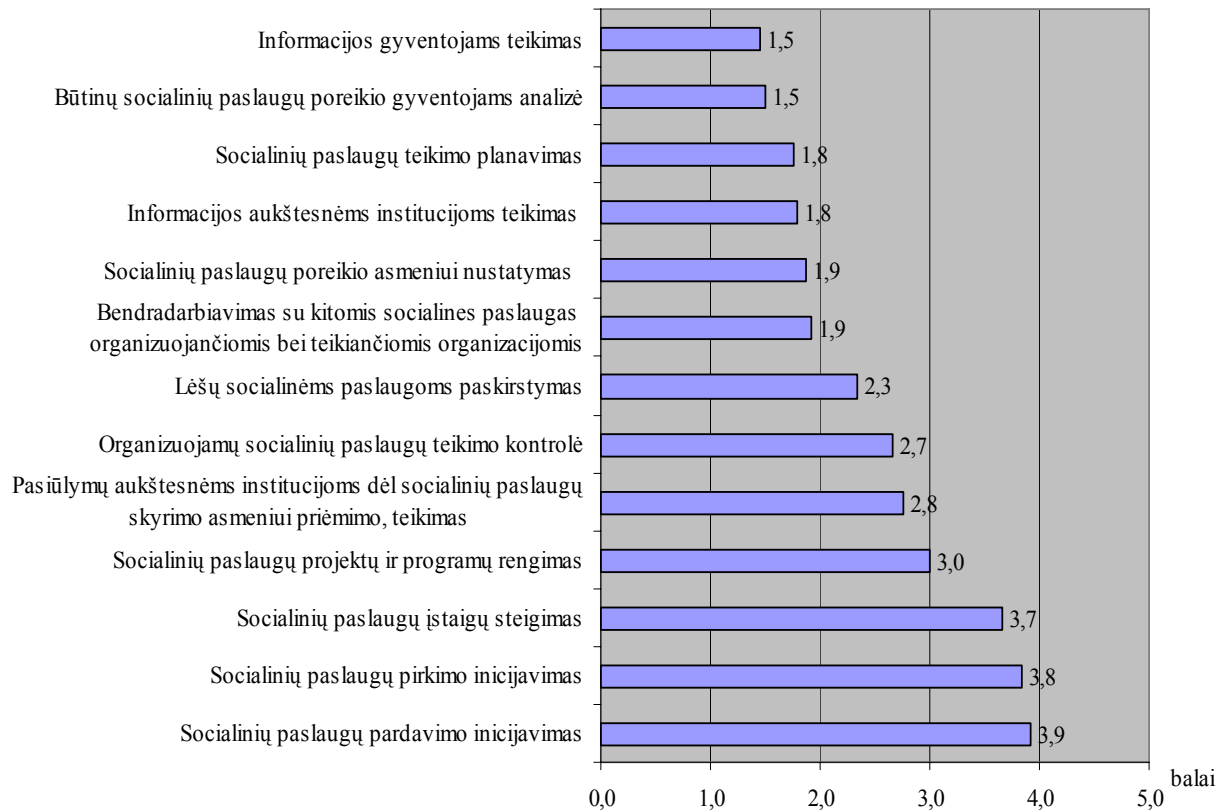
8 paveiksle pateikiamas tyrime dalyvavusių ekspertų nuomonės vertinimas, apie tai kaip dažnai Alytaus rajono savivaldybėje organizuojamas specialiųjų socialinių paslaugų teikimas. Ekspertų nuomone Alytaus rajono savivaldybėje visiškai neorganizuojamas specialiųjų socialinių paslaugų teikimas mišrių socialinių paslaugų įstaigose (respondentų atsakymų vidurkis 4), taip pat rehabilitacijos įstaigose ( atsakymų vidurkis 3,9 ) bei laikino gyvenimo įstaigose (atsakymų vidurkis 3,8). Alytaus rajono savivaldybėje labai retai, tačiau organizuojamos stacionariose globos įstaigose teikiamos socialinės paslaugos.



**8 pav. Ekspertų, specialiųjų socialinių paslaugų teikimo organizavimo dažnumo, vertinimas (1 organizuojamos nuolat – 4 neorganizuojamos)**

Siekiant patenkinti žmonių poreikį socialinėms paslaugoms, tikslinga plėsti socialines paslaugas bendruomenėje, kaip alternatyvą institucinei globai. Nestacionarios socialinės paslaugos daug pigesnės ir patrauklesnės žmonėms, kadangi jis neatskiriamas nuo jam įprastos aplinkos. Alytaus rajono miesteliuose būtų tikslinga įsteigti nedidelius socialinių paslaugų centrus.

Administruodamos socialinių paslaugų organizavimą nevyriausybines organizacijas, Alytaus rajono seniūnijos bei Socialinės paramos skyrius atlieka jiems pavestas socialinių paslaugų teikimo organizavimo funkcijas. Tikslingas funkcijų atlikimas užtikrina efektyvų socialinių paslaugų teikimo organizavimą. Ekspertų nuomone, atliekant socialinių paslaugų teikimo organizavimą, informacijos teikimo gyventojams bei būtinų socialinių paslaugų poreikio gyventojams analizės funkcijos, atliekamos dažniausiai ( respondentų atsakymų vidurkis 1,5 ), o socialinių paslaugų įstaigų steigimo, socialinių paslaugų pirkimo bei pardavimo inicijavimo funkcijos nevykdomos ( žr. 9 paveikslą ).



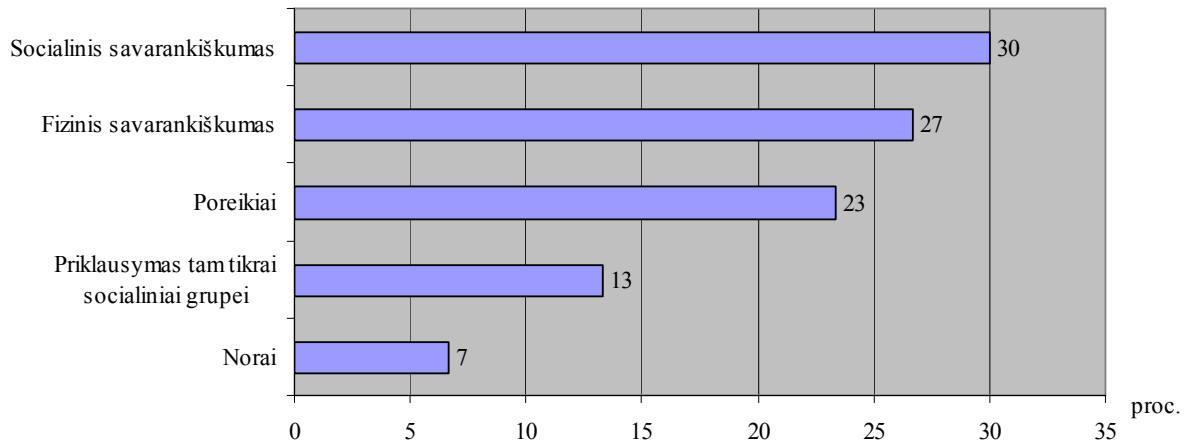
**9 pav. Ekspertų, socialinių paslaugų teikimo organizavimo funkcijų atlikimo, vertinimas (1 visada – 4 niekada )**

Organizuodamos socialinių paslaugų teikimą asmenims, pirmiausiai socialinių paslaugų įstaigos organizuoja socialinių paslaugų poreikio nustatymą asmeniui.

Socialinių paslaugų poreikis asmeniui nustatomas identifikuojant savarankiškumo lygį ir atsižvelgiant į asmens poreikių sritį bei asmens priskyrimą socialinei grupei [24].

Šį darbą atlieka socialines paslaugas teikiančios institucijos socialinis darbuotojas. Kaip teigė tyrime dalyvavę respondentai, dažniausiai atliekant asmens poreikių socialinėms paslaugoms vertinimą atsižvelgiama į asmens socialinį savarankiškumą – (30 proc.). Vertinant pagal šį kriterijų apibūdinamos asmens gyvenimo sąlygos, asmens užimtumas, nustatomas asmens sugebėjimas palaikyti socialinius ryšius su šeima, mokykla, draugais, kaimynais, bendruomene ir kt., įvertinama asmens motyvacija ir pateikiami socialinio darbuotojo pastebėjimai, apibūdinantys asmens gebėjimus savarankiškai gyventi savo namuose[24].

Vertinant asmens fizinį savarankiškumą, atsižvelgiama į jo sveikatos būklę, negalia, organizmo funkcijų sutrikimus, pagalbos reikalingumą, sugebėjimus savarankiškai atlikti būtiniausius buitines darbus ir tenkinti būtinuosius poreikius, įvertinamas pagalbos kasdienėje veikloje poreikis. Į šį kriterijų dažniausiai atsižvelgia – 27 proc. respondentų. Pagal nustatytą asmens socialinių paslaugų poreikį socialinių paslaugų įstaigos skiria asmeniui socialines paslaugas ( žr. 10 paveikslą ).



### 10 pav. Socialinių paslaugų poreikio asmeniui nustatymo kriterijai (proc.)

Pagal socialinių paslaugų kokybės, ypač kliento teisių užtikrinimo standartus reikia, kad paslaugų organizavimas ir teikimas būtų atskirti, t.y. jų negali vykdyti tos pačios institucijos. Alytaus rajono savivaldybėje tai dar nėra įgyvendinta. Rajono savivaldybės Socialinės paramos skyrius ir organizuoja ir teikia socialines paslaugas gyventojas. Tyrimo metu ekspertų buvo klausama, kaip dažnai įstaigos inicijuoja socialinių paslaugų pirkimą, iš nevyriausybinių ar kitų socialines paslaugas teikiančių įstaigų. Dauguma ( 87,5 proc. ) ekspertų nurodė, joki neinicijuoja socialinių paslaugų pirkimo iš kitų paslaugas teikiančių institucijų.

Išanalizavus tyrimo duomenis galima teigti, jog Alytaus rajono savivaldybėje neinicijuojamas ir socialinių paslaugų įstaigų steigimas. 75 proc. ekspertų nurodė jog Alytaus rajono savivaldybėje nesteigiamos socialines paslaugas teikiančios įstaigos.

Savivaldybės, organizuodamos socialinių paslaugų teikimą asmenims, informuoja Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją bei apskrities viršininką apie jos teritorijoje teikiamas socialines paslaugas bei gyventojus apie jiems organizuojamas socialines paslaugas. Visada gyventojus apie socialinių paslaugų teikimą informuoja 66,7 proc. institucijų, 20,8 proc. - tai atlieka dažnai.

Kiekviena savivaldybė atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą ne tik organizuodama bet ir planuodama bei kontroliuodama socialinių paslaugų teikimą.

Socialinių paslaugų įstaigos yra atsakingos ne tik už paslaugų planavimą, organizavimą, teikimą, bet ir už jų teikimo kontrolę. Tačiau atlikto tyrimo duomenys parodė, jog socialinių paslaugų teikimo kontrolė yra vykdoma ne visuomet ir ne visose socialines paslaugas teikiančiose įstaigose. Tik 20,8 proc. tyrime dalyvavusių ekspertų teigė, jog kontrolė vykdoma nuolat, o 25 proc. – jos nevykdo visiškai

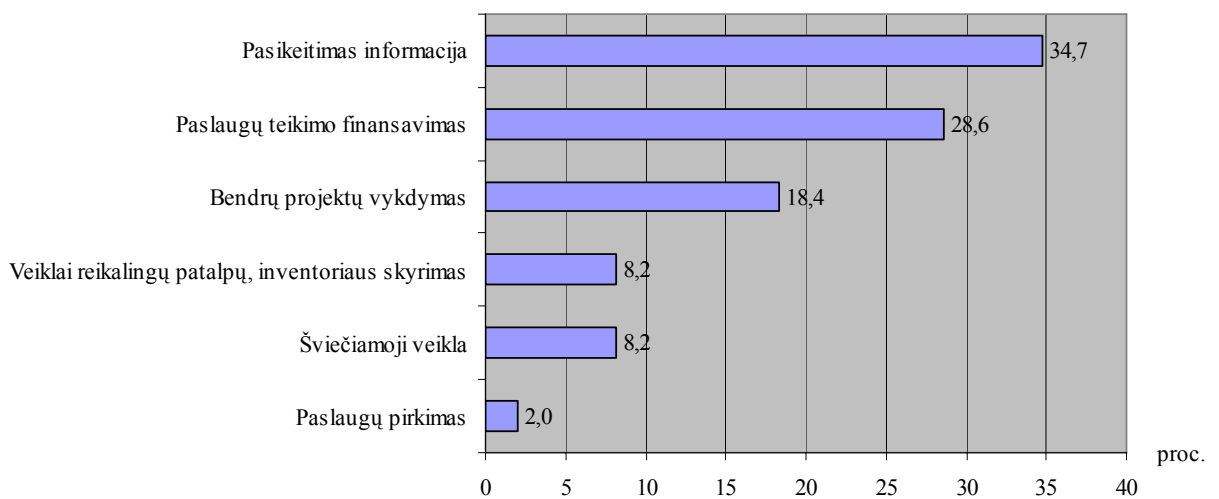


Socialinių paslaugų valdymas, skyrimas ir teikimas remiasi asmens šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba.

Glaudus atskirų socialines paslaugas teikiančių organizacijų bendradarbiavimas užtikrina efektyvesnių bei kokybiškesnių socialinių paslaugų teikimą gyventojams.

41,7 proc. ekspertų nurodė, jog socialinių paslaugų įstaigos organizuodamos socialinių paslaugų teikimą tarpusavyje dažnai bendradarbiauja. Bendradarbiavimas gali vykti tarp skirtingo lygio socialinių institucijų. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme, nurodoma, jog savivaldybės, organizuodamos socialinių paslaugų teikimą, bendradarbiauja su kitomis savivaldybėmis, nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis bei fiziniais ir juridiniais asmenimis, teikiančiais socialines paslaugas [22]. Tyrime dalyvavę respondentai nurodė jog dažniausiai bendradarbiauja su savivaldybe bei nevyriausybinėmis organizacijomis. O jų bendradarbiavimo priežastys pateikiamos 11 paveiksle.

Minėtų organizacijų bendradarbiavimas dažniausiai pasireiškia per: informacijos keitimąsi – 34,7 proc., paslaugų teikimo finansavimą – 28,6 proc. bei bendrų projektų vykdymą – 18,4 proc.



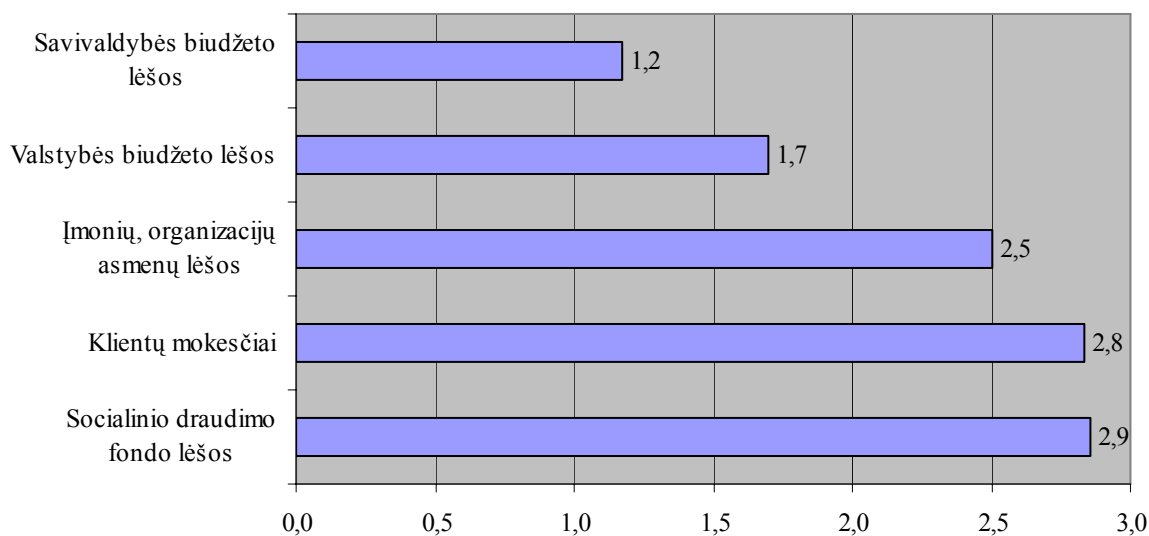
**11 pav. Socialines paslaugas teikiančių institucijų bendradarbiavimo priežastys (proc.)**

Yra galimi du socialinių paslaugų finansavimo būdai[42]:

1. Finansuojant socialinių paslaugų teikėjus. Tokiu atveju, paslaugoms skirtos lėšos skiriamos paslaugų teikėjams, kurie pagal numatytus reikalavimus teikia paslaugas klientam.
2. Finansuojant socialinių paslaugų gavėjus. Lėšos skiriamos paslaugų gavėjams, kurie perka paslaugas.

Kadangi tyrime dalyvavę ekspertai nurodė, jog Alytaus rajono savivaldybėje gyventojams teikiamos socialinės paslaugos yra nemokamos, vadinasi socialinių paslaugų finansavimas yra vykdomas remiantis pirmuoju (pasiūlos finansavimo) būdu.

Tyrime dalyvavusių ekspertų teigimu, pagrindinis socialinių paslaugų finansavimo šaltinis yra Alytaus rajono savivaldybės biudžeto lėšos. Tiesiogiai iš valstybės biudžeto socialinės paslaugos finansuojamos pagal specialias programas, pavyzdžiui siekiant sukurti naujas paslaugų rūšis. Kadangi Alytaus rajono savivaldybės socialinių paslaugų įstaigos labai retai rengia socialinių paslaugų projektus ir programas, todėl ir finansavimas iš valstybės biudžeto mažas.



**12 pav. Ekspertų, socialinių paslaugų teikimo finansavimo vertinimas ( 1 finansuojamos visos paslaugos- 3 visai nefinansuojama)**

Išanalizavus ir apibendrinus atlikto tyrimo duomenis galima teigti, jog efektyvus socialinių paslaugų teikimo organizavimas priklauso nuo socialines paslaugas teikiančių socialinių darbuotojų profesionalumo ir kvalifikacijos lygio. Siekiant kokybiško socialinių paslaugų teikimo organizavimo būtina plėsti socialinių paslaugų infrastruktūrą, į bendrą socialinių paslaugų teikimo sistemą įtraukti nevyriausybinės organizacijos bei atskirti socialinių paslaugų teikimą ir organizavimą. Organizuojant socialinių paslaugų teikimą Alytaus rajono savivaldybėje reikėtų tarpusavyje suderinti visus socialinių paslaugų sistemos elementus.

### 3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMO GERINIMAS ALYTAUS RAJONO SAVIVALDYBĖJE

#### 3.1 Socialinių paslaugų teikimo organizavimo SSGG analizė

Siekiant identifikuoti Alytaus rajono savivaldybėje teikiamų socialinių paslaugų organizavimo problemas buvo analizuojama įvairūs dokumentai bei atlikta socialinių paslaugų įstaigų ekspertų apklausa. Iš gautų duomenų atlikta socialinių paslaugų sektoriaus SSGG analizė. Remiantis kuria, vėliau bus pateikti pasiūlymai gerinant socialinių paslaugų teikimo organizavimą Alytaus rajono savivaldybėje.

8 lentele

#### Alytaus rajono savivaldybės socialinių paslaugų sektoriaus SSGG analizė

<b>Stiprybės</b>
1. Sukurta rajono socialinių paslaugų sistema, būtiniausių poreikių tenkinimui;
2. Pakankamas stacionarių socialinių paslaugų tinklas;
3. Išplėtotas nevyriausybinių organizacijų dirbančių socialinėje srityje tinklas. Ypač nevyriausybinių organizacijų, teikiančių socialines paslaugas neįgaliesiems;
4. Socialinei apsaugai, globai ir rūpybai savivaldybės biudžete skirtų lėšų dalis yra antra pagal dydį.
<b>Silpnybės</b>
1. Maža socialinių paslaugų įvairovė, kaimiškose vietovėse;
2. Socialinės paramos skyrius ir organizuoja, ir teikia socialines paslaugas;
3. Trūksta veiksmų koordinavimo tarp NVO ir savivaldybės teikiant socialines paslaugas;
4. Nepakankamas socialinių darbuotojų skaičius;
5. Žema esančių socialinių darbuotojų kvalifikacija;
6. Neišplėtotas socialinių paslaugų į namus sistema;
7. Prasta socialines paslaugas teikiančių įstaigų materialinė bazė;
8. Nevykdoma reguliari socialinių paslaugų teikimo kontrolė;
9. Trūksta nestacionarių socialines paslaugas teikiančių įstaigų neįgaliesiems bei pagyvenusiems žmonėms, vaikų dienos centrų.
<b>Galimybės</b>
1. Stiprus nevyriausybinių organizacijų sektorius gali būti sėkmingai panaudotas socialinių paslaugų plėtrai;
2. Pagalbos namuose plėtojimas, tokiu būdu leidžiant asmenims ypač – neįgaliesiems kuo ilgiau gyventi savo namuose;
3. Socialinės paramos specialistų ir socialinių darbuotojų etatų steigimas ir plėtojimas seniūnijose;
4. Savanorių socialinių darbuotojų rengimas ir skatinimas;
5. Socialinių paslaugų finansavimo tvarkos pakeitimas, pradedant finansuoti socialines paslaugas, o ne jas teikiančias įstaigas;
6. Konkurencija tarp socialinių paslaugų teikėjų, nevyriausybinių ir privataus sektoriaus įtraukimas į socialinių paslaugų teikimą, sudarytų galimybes geriau patenkinti socialinių paslaugų poreikius;

<b>Grėsmės</b>
1. Kvalifikuotų specialistų išvykimas į didžiuosius miestus ar į užsienį;
2. Lėšų skirtų socialinėms paslaugoms finansuoti trūkumas, gali pabloginti galimybes tenkinti būtinus socialinių paslaugų poreikius;
3. Nestabili įstatyminė bazė;
4. Kaimo ir miesto raidos netolygumas gali įtakoti tolesnius užimtumo ir socialinės plėtros lygio diferencijavimus, marginalinių grupių susidarymą;
5. Augantis vyresnio amžiaus žmonių skaičius didins socialinių paslaugų poreikius.

Atlikus socialinių paslaugų sektoriaus analizę galima daryti išvadą, jog egzistuoja daug veiksnių, ribojančių efektyvų socialinių paslaugų teikimo organizavimą Alytaus rajono savivaldybėje.

Alytaus rajono savivaldybėje yra sukurta socialinių paslaugų sistema, tačiau ji skirta patenkinti tik būtiniausius socialinių paslaugų gavėjų poreikius. Beveik 90 proc. savivaldybės biudžeto lėšų skiriama pašalpoms, kompensacijoms mokėti ir tik apie 10 proc. socialinių paslaugų finansavimui. Savivaldybių finansinės galimybės neleidžia sukurti įvairių socialinės globos įstaigų tinklo, patenkinančio visų socialinių grupių poreikius. Todėl gerinant socialinių paslaugų tinklą būtina skirti didesnę dėmesį socialinių paslaugų planavimui bei prioritetų nustatymui. Nėra nestacionarių socialinių paslaugų, labai trūksta darbinio bei dienos užimtumo paslaugų.

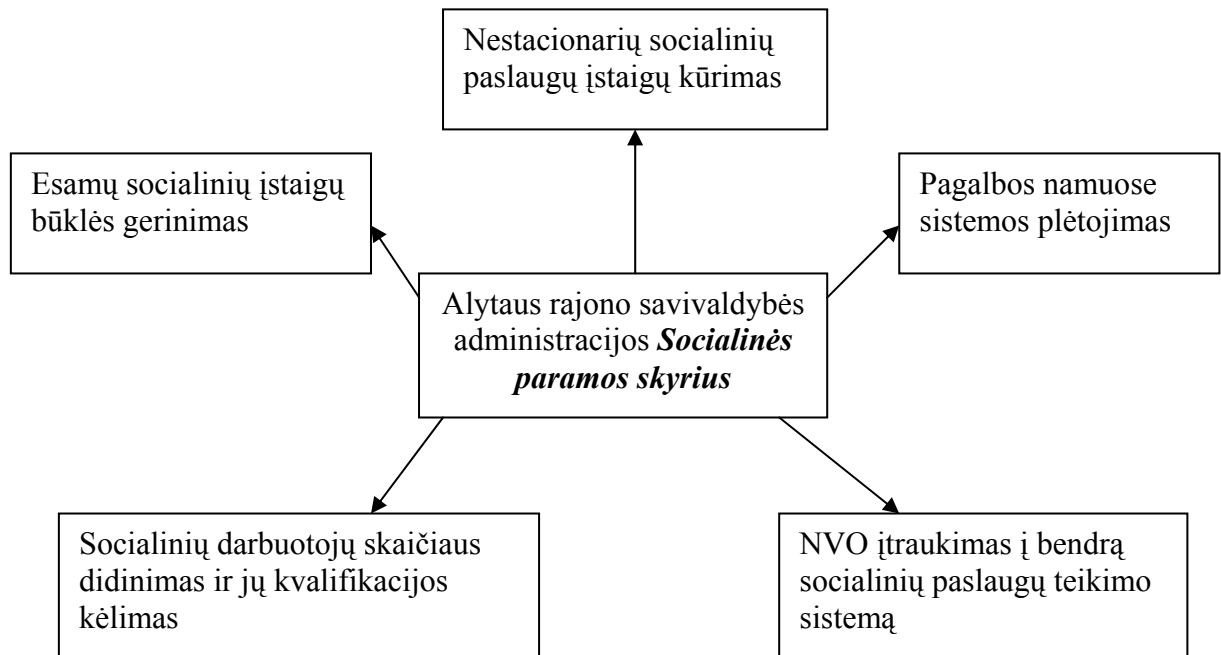
Nėra atskirtas socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas, kadangi nėra vykdomas socialinių paslaugų pirkimas, nėra sudaryta galimybių atsirasti socialinių paslaugų rinkai bei jų teikėjų konkurencijai. Socialines paslaugas teikiančiose įstaigose dirba minimalus darbuotojų skaičius, trūksta etatų specialistams. Dirbantys socialiniai darbuotojai neturi reikiamos kvalifikacijos.

Prasta socialines paslaugas teikiančių įstaigų materialinė bazė atsiliepianti teikiamų socialinių paslaugų kokybei. Taigi siekiant efektyvaus socialinių paslaugų teikimo organizavimo, būtina imtis atitinkamų priemonių, kurios užtikrins geresnę bei kokybiškesnę socialinių paslaugų teikimo organizavimą Alytaus rajono savivaldybėje.

### **3.2 Socialinių paslaugų teikimo organizavimo gerinimo modelis**

Šalies ūkio pertvarkymas, rinkos santykių plėtra išryškino žmonių grupes, kurioms socialinės paslaugos pasidarė itin svarbios. Socialinės apsaugos priemonės rinkos ekonomikos sąlygomis tapo neefektyvios ir nepakankamos specialius poreikius turintiems asmenims: pagyvenusiems, neįgaliesiems, vaikams ir jų šeimoms, socialinės rizikos grupių asmenims. Bendruomenės poreikis socialinėms paslaugoms auga, o pasiūla didėja nepakankamai. Didelių

galimybių pasirinkti socialines paslaugas paslaugų gavėjai dar neturi, o tarp socialinių paslaugų teikėjų nėra konkurencijos. Socialinių paslaugų poreikis savivaldybėse yra labai didelis ir skirtingas, atsiranda vis naujų socialiai remtinų gyventojų grupių. Poreikis neretai viršija esamus savivaldybių išteklius. Iškyla būtinybė ieškoti efektyvesnių socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo būdų. Taigi remiantis atlikto empirinio tyrimo rezultatais ir Alytaus rajono savivaldybės socialinių paslaugų sektoriaus SSGG analize, galima pateikti tokį Alytaus rajono savivaldybės socialinių paslaugų teikimo organizavimo gerinimo modelį.



**13 pav. Alytaus rajono savivaldybės socialinių paslaugų teikimo organizavimo gerinimo modelis**

Socialinių paslaugų teikimo organizavimo gerinimui Alytaus rajono savivaldybėje, siūlomos 5 priemonės, kurių įgyvendinimas ir plėtojimas užtikrintų geresnį socialinių paslaugų teikimo organizavimą:

**Nestacionarių socialinių paslaugų įstaigų tinklo kūrimas:**

Socialinių paslaugų, kurias Alytaus rajono savivaldybė teikia gyventojams, spektras gana platus, tai informacijos teikimas, psichologinis konsultavimas, maitinimo organizavimas, aprūpinimas daiktais, pagalba ir slauga namuose, įvairių pavedimų, ūkio darbų atlikimas, namų tvarkymas, transporto paslaugų organizavimas, aprūpinimas kompensacine technika ir kita. Tačiau atlikus empirinį tyrimą paaiškėjo, jog Alytaus rajono savivaldybėje labai retai organizuojamas specialiujų socialinių paslaugų teikimas gyventojams. Tai yra todėl, kad Alytaus rajono savivaldybėje specialiosios socialinės paslaugos teikiamos kol kas tik stacionariose

globos įstaigose. Alytaus rajone stacionarios socialinės paslaugos pagyvenusiems žmonės teikiamos Miroslovo globos namuose, Pivašiūnų ir Rumbonių parapijiniuose globos namuose. Šios minėtos įstaigos neteikia slaugos paslaugų, todėl vienišiams neįgaliesiems asmenims, kuriems reikalinga globa ir nuolatinė slauga, socialinės paslaugos teikiamos Miroslovo globos namų Simno skyriuje ir Daugų palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninėje.

Remiantis atlikto empirinio tyrimo „Socialinių paslaugų teikimo organizavimas“ duomenimis, galima teigti jog, Alytaus rajono savivaldybėje itin reikėtų nestacionarių globos įstaigų.

Nestacionarių socialinių paslaugų tinklas Alytaus rajono savivaldybėje dar tik pradėtas kurti. Šiuo metu Alytaus rajono savivaldybė vykdo socialinį projektą „Butrimonių bendruomenės dienos globos centro kūrimas“. Remiantis šiuo projektu Butrimonių miestelyje yra steigiamas bendruomenės dienos globos centras, kuriame bus teikiama įvairi socialinė pagalba. Tokia kaip, bendravimo, maitinimo organizavimo, asmens higienos ir priežiūros, buitinės, pagalbos namuose ir pan. Šio centro veikla padės vienišiams ir neįgaliesiems asmenims išspręsti jiems iškilusias problemas. Projektas naujoviškas tuo, kad tai yra pirmoji tokio tipo įstaiga ne tik Butrimonių seniūnijoje, bet ir visame Alytaus rajone.

Socialinių paslaugų labai trūksta kaimiškose vietovėse, kur daug pagyvenusių ir vienišų žmonių. Siekiant patenkinti žmonių poreikį socialinėms paslaugoms, tikslinga plėsti socialines paslaugas bendruomenėje, kaip alternatyvą institucinei globai. Nestacionarios socialinės paslaugos daug pigesnės ir patrauklesnės žmonėms, kadangi jis neatskiriamas nuo jam įprastos aplinkos. Alytaus rajono miesteliuose būtų tikslinga įsteigti nedidelius socialinių paslaugų centrus tokius kaip:

1. Šeimos paramos centrai įvairių socialinių problemų turintiems asmenims ir jų šeimoms kuriose būtų teikiamos šios paslaugos: informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, socialinio darbo, socialinių įgūdžių ugdymo ir kitos socialinės paslaugos.

2. Dienos socialinės globos centrai žmonėms čia būtų teikiamos šios paslaugos: socialinio darbo, darbo terapijos ar užimtumo, socialinių įgūdžių ugdymo, socialinės globos, elementarios buitinės bei higienos, maitinimo ir kt. paslaugos.

3. Nakvynės namai kuriose būtų teikiamos šios paslaugos: nakvynės suteikimo, informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, socialinio darbo, buitinės - higienos paslaugos.

4. Krizių centrai kur būtų teikiamos šios paslaugos: nakvynės ar laikino prieglobsčio suteikimo, informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, socialinio darbo, elementarios buitinės – higienos, psichologinės bei intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos.

Plėtojant socialinių paslaugų sistemą rajone, socialinių paslaugų centrų veikla būtų kaip tarpinė grandis tarp pagalbos namuose teikimo ir socialinių paslaugų teikimo stacionariose socialinės globos įstaigose.

Plečiant nestacionarių socialinių paslaugų įstaigų tinklą, pirmiausia yra būtina atlikti socialinių paslaugų tinklo plėtros galimybių analizę. Tai yra nustatyti paslaugų ir jų teikimo prioritetus ir tada numatyti paslaugų vystymo kryptis.

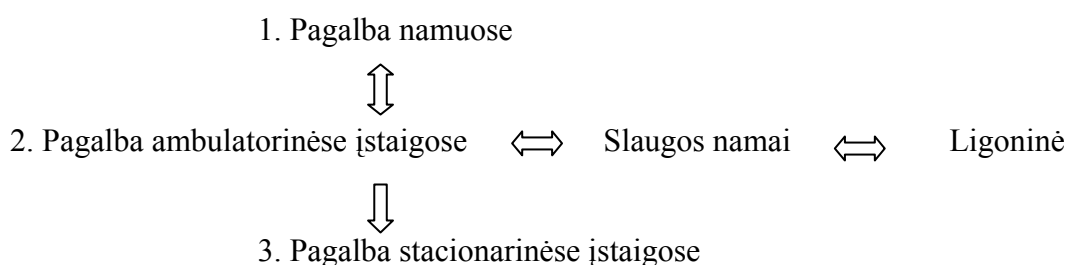
Išanalizavus Alytaus rajono socialinių paslaugų sektorių paaiškėjo, jog pagrindiniai socialinių paslaugų gavėjai minėtame rajone yra neįgalūs asmenys bei savarankiškumą praradę pagyvenę asmenys. Todėl kuriant nestacionarių socialinių globos įstaigų tinklą, pagyvenusių žmonių dienos centrai bei dienos centrai žmonėms su negalia turėtų būti kuriami pirmiausiai.

Esant ribotoms Alytaus rajono savivaldybės galimybėms, galėtų būti steigiami dienos centrai ne atskiroms neįgalių žmonių grupėms, bet mišrių paslaugų centras, kuriame “po vienu stogu” teikiamos paslaugos įvairioms žmonių grupėms.

#### **Pagalbos namuose sistemos plėtojimas:**

Išanalizavus atlikto tyrimo duomenis paaiškėjo jog pagrindiniai socialinių paslaugų gavėjai Alytaus rajono savivaldybėje yra neįgalūs asmenys bei savarankiškumą praradę pagyvenę žmonės. Alytaus rajono nėra išplėtotą socialinių paslaugų į namus sistema.

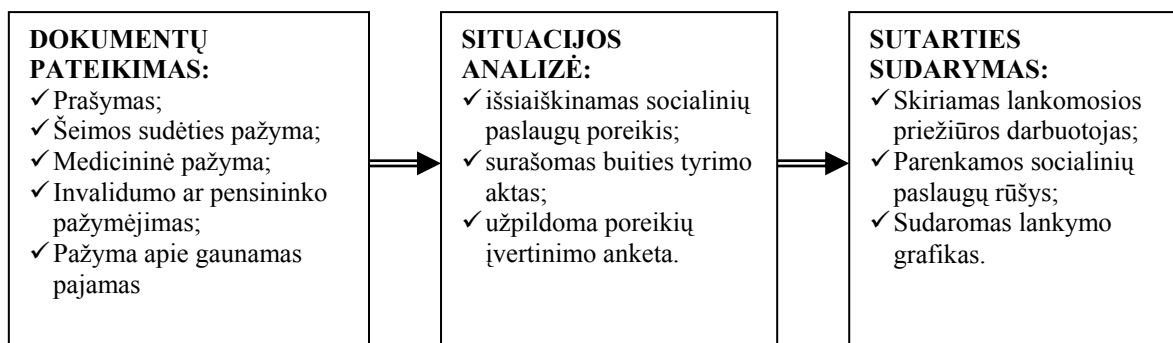
Gerindama socialinių paslaugų teikimo organizavimą, Alytaus rajono savivaldybė galėtų vadovautis Vakarų Europoje veikiančia sistema, pateikta 14 paveiksle, kur orientuojamasi į kuo ilgesnį žmogaus išlaikymą namuose ar žmogaus su negalia grąžinimą iš, pavyzdžiui, psichiatrinės ligoninės į bendruomenės globą. Socialinių paslaugų sistemos funkcionavimą tokiu atveju galime pavaizduoti taip:



#### **14 pav. Įvairių socialinių paslaugų tipų integracinė grandinė [44]**

Vadovaujantis aukščiau pateikta schema, Alytaus rajono savivaldybė organizuodama socialinių paslaugų teikimą asmenims, pirmenybę turėtų teikti pagalbai namuose, t.y. suteikti asmeniui galimybę kiek galima ilgiau pasilikti savo namuose ir tik neradus jokių realių galimybių palikti žmogų namuose ir ten jį aptarnauti, t.y. esant neveiksmingoms jokioms ambulatorinio tipo paslaugoms, esant labai didelėms ekonominėms ir aptarnavimo sąnaudoms, reikėtų spręsti apie jo apgyvendinimą stacionarinėje globos įstaigoje.

Paslaugos namuose skirtos pagerinti gyvenimo kokybę asmenims, kurie dėl amžiaus, negalės, šeiminių padėties, silpnos sveikatos ar kitų gyvenimo sunkumų negali gyventi pilnaverčio gyvenimo.



### 15 pav. Socialinių paslaugų namuose gavimo tvarka

Asmenys, pageidaujantys gauti socialines paslaugas namuose, gyvenamosios vietos seniūnijos socialinio darbo organizatoriui privalo pateikti reikiamus dokumentus, tuomet socialinis darbuotojas įvertina žmogaus poreikius ir nusprendžia, kokios paslaugos klientui yra būtinos. Su klientu susitariama, kokios paslaugos ir kaip dažnai jos bus teikiamos. Numatytas paslaugas teikia lankomosios priežiūros darbuotojai bei nustatomas planuojamų teikti socialinių paslaugų namuose dažnumas.

Savivaldybės gali įvairiai organizuoti socialinių paslaugų namuose teikimą, derindamos jas su kitomis socialinės pagalbos formomis.

#### **Nevyriausybinių organizacijų, kaip lygiaverčių partnerių, įtraukimas į bendrą socialinių paslaugų teikimo sistemą.:**

Nevyriausybinių organizacijų ir vietos savivaldos glaudus bendradarbiavimas yra vienas svarbiausių veiksnių, darančių įtaką NVO kokybiškų, kvalifikuotų ir efektyvių socialinių paslaugų teikimui.

Išanalizavus atlikto tyrimo duomenis paaiškėjo, jog Alytaus rajone NVO ir savivaldybės bendradarbiavimas pasireiškia per:

1. Informacijos teikimą;
2. Finansavimo galimybes dalyvaujant įvairiose programose, rengiant projektus socialinių paslaugų teikimo klausimais;
3. Šviečiamąją veiklą: dalyvavimas įvairiuose vietos valdžios rengiamuose seminaruose suteikia daugiau galimybių teikti kokybiškas paslaugas, rengti kokybiškus projektus finansavimui iš biudžeto gauti.

Alytaus rajono savivaldybėje yra išplėtotas nevyriausybinių organizacijų dirbančių socialinėje srityje tinklas, ypač nevyriausybinių organizacijų, teikiančių socialines paslaugas



neįgaliesiems. Tačiau labai trūksta veiksmų koordinavimo tarp NVO ir savivaldybės teikiant socialines paslaugas.

Alytaus rajone savivaldybėje, nevyriausybinį sektorių laikant vienu iš svarbiausių socialinių paslaugų teikėjų, pagrindinė savivaldybių funkcija taptų socialinių paslaugų organizavimas, o ne jų teikimas.

Siekiant pagerinti socialinių paslaugų teikimo organizavimą, savivaldybė turi sukurti „reikiamą žaidimų lauką“, kuriame trečiasis sektorius lygiomis teisėmis galėtų konkuruoti su valstybinėmis paslaugų institucijomis dėl socialinių paslaugų teikimo sutarčių. Taip atsirastų konkurencija tarp paslaugų teikėjų ir pasirinkimo galimybė klientams.

Pasiekti, kad NVO įsitrauktų į socialinių paslaugų teikimą, galima tokiais būdais:

1. Susitarti dėl laiko, per kurį paslaugų teikimas pereis iš valstybinio ir savivaldybių lygio į trečiąjį sektorių;

2. Numatyti nuolatinę savivaldybių biudžeto dalį, kuri turi būti išleista pirkti socialines paslaugas trečiajame sektoriuje;

3. Savivaldybės ir valstybė turėtų užtikrinti, kad trečiasis sektorius turėtų reikalingų paslaugų teikimo įgūdžių, galėtų konkuruoti dėl socialinių paslaugų plėtimo. Būtinai veiklos standartai, į kuriuos NVO galėtų orientuoti savo veiklą; sąlygos apmokyti trečiojo sektoriaus personalą, kad jis turėtų reikiamų įgūdžių ir žinių teikti kokybiškas socialines paslaugas;

4. Savivaldybė bendradarbiauja su trečiojo sektoriaus organizacijomis, nustatydama poreikius savo regione ir planuodama, kaip juos reikėtų patenkinti (pvz., NVO dalyvauja atliekant asmens savarankiškumo, paslaugų poreikio vertinimą);

5. Sukurti NVO socialinių paslaugų teikėjų registravimo ir kontrolės sistemą. NVO, teikiančios paslaugas, įstatymais turėtų būti įpareigojamos registruoti paslaugų teikimo instituciją;

6. Viešai skelbti socialinių paslaugų plėtojimo programas, paslaugų plėtojimo planus savivaldybėse bent trejus metus į priekį, kaip prielaidą NVO pasirengti dalyvauti paslaugų teikimo veikloje;

7. Įvertinti NVO pasirengimą teikti socialines paslaugas ir įtraukti jas į šių paslaugų teikimą, pvz., teikti paslaugas, kurioms nereikia aukštos kvalifikacijos (pvz., transporto paslaugos).

Vienas iš būdų, siekiant įtraukti NVO į bendrą socialinių paslaugų teikimo sistemą Alytaus rajono savivaldybėje būtų socialinių paslaugų pirkimas iš NVO. Galima įvardinti tokius socialinių paslaugų pirkimo iš nevyriausybinų organizacijų motyvus:

1. **Mažesnė paslaugos kaina.** NVO, dar kitaip vadinamos ne pelno organizacijomis, nėra orientuotos į pelno siekimą, todėl jų teikiamų paslaugų kaina dažniausia yra mažesnė už

atitinkamų paslaugų, kurias teikia pelno įmonės ar netgi biudžetinės įstaigos ar institucijos, kainas. Be to, socialinių paslaugų pirkimas iš NVO nereikalauja pilno tokias paslaugas teikiančios organizacijos administracinės struktūros išlaikymo, kaip yra tuo atveju, kai paslaugas teikia biudžetinės, ar kitos savivaldos institucijų valdomos įstaigos. Nors perkant socialines paslaugas iš NVO dalis kaštų turi būti skirta finansuoti personalo išlaikymui bei paslaugų teikimo administravimui, šie kaštai yra kur kas mažesni už tuos, kurių reikia visos įstaigos išlaikymui.

2. **Paslaugų įvairovė ir kokybė.** Sąlygų NVO dalyvauti teikiant socialines paslaugas buvimas liberalizuoja paslaugų teikimo rinką, kurioje atsiradusi konkurencija ne tik mažina paslaugų kainas, bet ir užtikrina teikiamų paslaugų įvairovę bei kokybę.

3. **NVO – priimtinesnis paslaugos teikėjas gyventojams.** NVO yra kiekvienos valstybės demokratiškumo rodiklis ir itin svarbus vystant pilietinę visuomenę. Dėl savo veiklos ir tikslų specifikos, nevyriausybinės organizacijos daugelyje Europos valstybių pasirodė beesančios paslaugas gaunantiems gyventojams priimtinesniu teikėju nei atitinkamos pelno ar socialinių paslaugų sektoriaus įmonės.

Apibendrinant NVO praktinę patirtį galima daryti išvadą, kad jos greičiausiai užmezga ryšį su pažeidžiamiausiomis socialinėmis grupėmis ir teikia joms efektyvesnę pagalbą nei valstybinės institucijos, nes lanksčiau reaguoja į pokyčius visuomeniniame gyvenime: į pasikeitusius įstatymus, besikeičiantį socialinėje atskirtyje esančių asmenų socialinį statusą, kylančias naujas problemas. Todėl yra būtina nevyriausybinė sektorių įtraukti į bendrą socialinių paslaugų teikimo sistemą, kaip lygiavertį partnerį.

#### **Socialinių darbuotojų skaičiaus didinimas bei jų kvalifikacijos kėlimas:**

Pagrindinį vaidmenį teikiant socialines paslaugas ir aktyvinant bendruomenę vaidina socialinis darbuotojas. Jis tarpininkauja „tarp žmonių ir jų problemų; tarp žmonių ir instancijų; tarp grupių ir instancijų“. Tarpininkaujant socialinis darbuotojas kas kartą turi išsiaiškinti, kokia galima interesų priešprieša. Socialinio darbuotojo darbo tikslas yra stiprinti pačių gyventojų atsakomybę už konkrečias gyvenimo situacijas, o tai gali nepavykti, jei specialistas už juos imsis iniciatyvos, spręs jų problemas, organizuos veiklą ir priiminės sprendimus. Socialinis darbuotojas privalo sugebėti tinkamu momentu pajusti, kada jam reikia aktyviai įsikišti, o kada jis turi suteikti klientams erdvę ir galimybę veikti patiems [33] Taigi galima pažymėti, kad socialinio darbuotojo darbo pagrindas yra mokėjimas spręsti struktūrines dilemas. Siekiant efektyvaus ir kokybiško socialinio darbo atlikimo yra būtinas atitinkamas profesinis pasirengimas.

Plečiantis socialinei infrastruktūrai, daugėjant klientų ir didėjant jų poreikiams, pastaraisiais metais labai išsiplėtė socialinio darbo sritys. Savivaldybės susiduria su problemomis

teikdamos socialines paslaugas. Trūksta kvalifikuotų socialinių darbuotojų ir socialinės paramos teikėjų, dideli jų darbo krūviai.

Išanalizavus atlikto tyrimo duomenis paaiškėjo, jog Alytaus rajono savivaldybėje labai trūksta socialinių darbuotojų. Dažniausiai socialines paslaugas teikiančiose institucijose dirba po 1 arba 2 socialinius darbuotojus. Esant tokiam nedideliame darbuotojų skaičiui yra neįmanoma užtikrinti efektyvių socialinių paslaugų teikimo. Dažnai socialiniai darbuotojai yra nepajėgūs aptarnauti visų socialinių paslaugų gavėjų.

Siekiant išspręsti susidariusią problemą pirmiausiai reikėtų atlikti socialinių paslaugų poreikių analizę ir tuomet remiantis gautais duomenimis apskaičiuoti optimaliausią socialinių darbuotojų skaičių

Dirbti socialiniu darbuotoju turi teisę asmuo, įgijęs aukštąjį socialinio darbo ar jam prilygintą išsilavinimą [26]. Alytaus rajono savivaldybėje organizuojant socialinių paslaugų teikimą, yra susiduriama su socialinių darbuotojų išsilavinimo problema. Kaip parodė atlikto tyrimo duomenys net 48,7 proc. Alytaus rajono savivaldybėje dirbančių socialinių darbuotojų yra baigę tik specialiuosius socialinio darbo kursus. Ir tik 5,1 proc. turi universitetinį socialinio darbo išsilavinimą. Todėl, remiantis naujuoju Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymu, kuris įsigalios nuo liepos 1 dienos, visi reikiamo išsilavinimo neturintys socialiniai darbuotojai turės per 5 metus nuo šio įstatymo įsigaliojimo, įgyti profesinį išsilavinimą. Jei per nustatytą laiką asmuo neįgys reikiamo išsilavinimo, jis neteks teisės eiti socialinio darbuotojo pareigų.

Svarbi socialinių paslaugų kokybės gerinimo prielaida yra socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimas. Sudėtingėjant profesiniai veiklai, didėjantis socialinių darbuotojų profesionalumo lygis yra svarbus – jis didele dalimi sąlygoja visos socialinės paramos sistemos plėtojimąsi, taip pat socialinio darbuotojo profesijos prestižo augimą. Ši sritis svarbi dar ir tuo, kad pagerina paties socialinio darbuotojo situaciją visuomenėje, įtvirtina jo statusą, suteikia psichologinį komfortą.

Sistemingo socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo tikslas – sudaryti socialiniams darbuotojams galimybes gilinti teorines žinias. Lavinti praktinius įgūdžius, padėti jiems neatsilikti nuo naujovių ir motyvuoti pastoviam tobulėjimui, kad būtų galima sėkmingai prisitaikyti prie naujų sąlygų ir profesinių reikalavimų [31]

**Esamų socialinių paslaugų įstaigų būklės gerinimas, materialinės ir techninės bazės atnaujinimas:**

Galimybes gauti socialines paslaugas kaimiškose vietovėse sumažina dideli atstumai, bei prasta techninė ir materialinė bazė. Socialinių paslaugų teikimo organizavimo Alytaus rajono savivaldybėje tyrime dalyvavę ekspertai, nurodė jog viena iš socialinių paslaugų teikimo problemų yra tai jog trūksta transporto priemonių. Daugelis ekspertų nurodė, kad transporto

priemonių suteikimas socialiniams darbuotojams bei kitų techninių priemonių didinimas leistų užtikrinti efektyvesnę socialinių paslaugų teikimo organizavimą. Suteikus transporto priemones socialiniams darbuotojams, jie galėtų lengviau ir greičiau pasiekti atokesnėse vietovėse gyvenančius socialinių paslaugų gavėjus.

Dalies socialines paslaugas teikiančių įstaigų aplinka, nepilnai pritaikytos kokybiškam paslaugų teikimui bei specialių poreikių turintiems asmenims. Pavyzdžiui, dauguma Alytaus rajono seniūnijų, kurios yra pirmoji institucija į kurią pagalbos kreipiasi rajono gyventojai, yra įsikūrusios antrame ar trečiame aukštuose. Priemonių tokių kaip, liftas ar neįgaliesiems skirti įvažiavimo takeliai, nėra įrengti.

Kadangi tyrime dalyvavę ekspertai, kaip pagrindinius socialinių paslaugų gavėjus Alytaus rajono savivaldybėje nurodė neįgaliuosius bei senus asmenis, todėl yra svarbu atsižvelgiant į jų poreikius pirmiausiai pasirūpinti aplinko pritaikymu jiems.

Apibendrintai galima pasakyti kad šiuo metu Lietuvoje yra nemažai daroma ir jau nemažai padaryta, siekiant pagerinti socialinių paslaugų sistemą. Dabar Lietuva, atsižvelgdama į kitų šalių patirtį, siekia pakeisti iš sovietinių laikų paveldėtą sistemą, kurioje dominavo valstybinės globos įstaigos ir kuria naują socialinių paslaugų sistemą. Pirmiausia, kuriamos paslaugos namuose seniems ir neįgaliems žmonėms. Tada dienos globos paslaugos, kad žmonės, gyvendami namuose ar bendruomenėje, turėtų kur išeiti, praleisti dieną. Pertvarkoma poreikių vertinimo sistema, kuriami standartai, kuriais remiantis reglamentuojamas poreikių vertinimas. Didelis dėmesys skiriamas socialinių paslaugų kokybei. Kadangi iki šiol į ją nebuvo kreipiamas dėmesys, vyravo nuomonė, kad žmogus turi būti dėkingas už tai, ką gauna, ir nereikalauti nieko daugiau. Dabar jau pripažįstama ir pas mus, kad žmogus turi teisę reikalauti paslaugų kokybės. Taip pat socialinių paslaugų teikimo sistemoje atsirado nauja sritis – trečiojo sektoriaus įtraukimas į socialinių paslaugų sferą.

## IŠVADOS

1. Socialinės paslaugas yra socialinės apsaugos sistemos dalis, apimanti stacionarių ir nestacionarių socialinių paslaugų įstaigų teikiamas paslaugas asmenims ar asmenų grupėms bei bendrąsias socialines paslaugas, teikiamas bendruomenėje ar kliento namuose. Tai paslaugas, kuriomis siekiama panaikinti socialinę atskirtį, remti asmenų lygiateisiškumą, įsitraukimą į bendruomenę.
2. Svarbiausias socialinių paslaugų teikimo organizavimo sistemos principas – decentralizavimas. Mat, niekas kitas geriau už pačią bendruomenę negali žinoti visų jos narių socialinių problemų ir suteikti reikalingą savalaikę pagalbą. Todėl pagrindinė atsakomybė organizuojant bei teikiant socialines paslaugas tenka savivaldybėms.
3. Pagrindinis savivaldybių uždavinys socialinių paslaugų srityje yra – pagerinti socialinių paslaugų planavimą ir palaipsniui sukurti būtinų minimalių socialinių paslaugų tinklą, skirtą atskiroms socialinėms žmonių grupėms bei užtikrinti efektyvų socialinių paslaugų teikimo organizavimą.
4. Alytaus rajone yra sukurta socialinių paslaugų sistema, tačiau ji dar nepakankamai išplėta. Rajono gyventojams dažniausiai teikiamos bendrosios socialinės paslaugos. Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos retai, kadangi rajone labai trūksta globos įstaigų, ypač dienos ar laikino apgyvendinimo įstaigų.
5. Atlikto tyrimo rezultatai parodė, jog pagrindinės socialinių paslaugų gavėjų grupės Alytaus rajono savivaldybėje yra: neįgalūs asmenys, tai - suaugę žmonės su negalia, vaikai su negalia bei šeimos, kuriose auginami vaikai su negalia. Ir iš dalies ar visiškai savarankiškumą praradę seni bei vieniši asmenys.
6. Pagal socialinių paslaugų kokybės, ypač kliento teisių užtikrinimo standartus reikia, kad socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas būtų atskirti, t.y. jų negali vykdyti tos pačios institucijos. Alytaus rajono savivaldybėje tai dar nėra įgyvendinta. Rajono gyventojams savivaldybės Socialinės paramos skyrius ir organizuoja ir pats teikia socialines paslaugas.
7. Alytaus rajono savivaldybės Socialinės paramos skyriuje, seniūnijose, globos įstaigose mažai kvalifikuotų bei patyrusių socialinių darbuotojų, kurie galėtų planuoti, teikti ir įvertinti socialinio darbo paslaugas. Dažniausiai įstaigose dirba po 1 arba 2 socialinius darbuotojus.
8. Socialinių paslaugų teikimo organizavimo efektyvumas priklauso nuo paslaugas organizuojančio socialinių įstaigų personalo profesionalumo lygio bei kvalifikacijos. Socialinį darbą dirbantys darbuotojai dažniausiai neturi aukštojo socialinio darbo išsilavinimo, o yra baigę tik specialiuosius socialinio darbo kursus. Kadangi socialinių

darbuotojų profesionalumas lemia socialinės paramos sistemos plėtotę bei socialinio darbuotojo vaidmens augimą, todėl yra būtinas šių darbuotojų kvalifikacijos kėlimas.

9. Socialinių paslaugų poreikių įvertinimas yra pirmasis žingsnis organizuojant ir teikiant socialines paslaugas. Kadangi poreikių vertinimas užtikrina, kad paslaugos bus suteiktos tiems, kuriems labiausiai jų reikia, garantuoja klientui tinkamus paslaugų teikėjus ir adekvačias jo būklei paslaugas, užtikrina racionalų išteklių paskirstymą. Išsamus ir daugiapusis vertinimas svarbus sėkmingai socialiniai reabilitacijai ar integracijai.
10. Alytaus rajono savivaldybėje yra nemažai nevyriausybių organizacijų dirbančių socialinėje srityje, tačiau savivaldybė neinicijuoja socialinių paslaugų pirkimo iš šių organizacijų. Ji dažniausia finansuoja nevyriausybių organizacijų pateikiamus projektus.
11. Glaudus atskirų socialines paslaugas teikiančių organizacijų bendradarbiavimas užtikrina efektyvesnių bei kokybiškesnių socialinių paslaugų teikimą gyventojams. Sprendžiant socialines problemas, reikėtų stiprinti Alytaus rajono savivaldybės bendradarbiavimą su NVO, privačiu sektoriumi bei kitais socialiniais partneriais. Nevyriausybių organizacijų įtaka socialinių paslaugų sektoriuje yra gana stipri, kadangi šios organizacijos nėra pelno siekiančios. Šių organizacijų pagalba galima padėti socialinių grupių asmenims integruotis į visuomenę.

## LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Alytaus rajono ekonominė ir socialinė raida 2000, 2001, 2002, 2003, 2004/Alytaus rajono savivaldybės metinė ataskaita. – Alytus, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005.
2. Alytaus rajono teritorijos bendrasis planas. <[http://www.arsa.lt/index.php?exp=2&s\\_id=2&n\\_id=224&lang=lt](http://www.arsa.lt/index.php?exp=2&s_id=2&n_id=224&lang=lt)> (2005 12 03).
3. Alytaus regiono plėtros planas <[http://www.alytus.aps.lt/rp/RPP\\_/Turinys.htm](http://www.alytus.aps.lt/rp/RPP_/Turinys.htm)> (2006 04 10)
4. Alytaus verslo konsultacinio centro PHARE ACCESS programos projekto „Alytaus regiono socialinių paslaugų sektoriaus plėtra per verslumo skatinimą integruojantis į ES“ tyrimas ir išvados, 2003 m.
5. Bagdonienė L., Hopenienė R. Paslaugų marketingas ir vadyba. – Kaunas: Technologija, 2004.
6. Bikmanienė R. Socialinio darbo poreikis Lietuvoje// Aktualūs socialinės politikos klausimai 1999/1. Vilnius: Agora, 1999.
7. Bill Jordan with Charlie Jordan Social work and the third way/tough love as social policy. – London: SAGE Publications, 2000.
8. Blažienė I. Sisteminiis požiūris į socialinę paramą bendruomenėje// Aktualūs socialinės politikos klausimai 1999/1. Vilnius: Agora, 1999.
9. Blinkevičiūtė V. Socialinis darbas ir bendruomenės socialinių paslaugų plėtra// Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. – Vilnius: VU, Specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
10. Dromantienė L. Nevyriausybių organizacijų vaidmuo stiprinant socialinę sanglaudą// Socialinis darbas. – 2003, Nr.2(4).
11. Giddens A. Social theory and modern sociology. – Polity Press. 1993.
12. Gortner H. F., Makler J., Nicholson J. B. Organization theory: a public perspective/ second edition. – Wadsworth, Thomson Learning, 1997.
13. Guogis A. Dėl Lietuvos socialinės politikos modelio// Politologija. - 2002, Nr. 2(28).
14. Healy K. Social work practices: contemporary perspectives on change. – London: SAGE Publications, 2000.
15. Informacija apie Alytaus rajoną. <[http://www.arsa.lt/index.php?s\\_id=1&lang=lt](http://www.arsa.lt/index.php?s_id=1&lang=lt)> (2005 12 07).
16. James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert Jr. Vadyba. – Kaunas: Poligrafija ir informatika, 1999.
17. Kučinskis R. Socialinių projektų rengimas ir valdymas. – Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2005.

18. Lazutka R. Socialinė apsauga//Žmogaus socialinė raida. – Vilnius: Homo Liber, 2001.
19. Leliūgienė I. Žmogus ir socialinė aplinka. – Kaunas: Kauno technologijos universitetas, 1997.
20. Leliūgienė. I. Socialinio pedagogo (darbuotojo) žinynas. – Kaunas: Technologija. 2003.
21. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsakymas „Dėl socialinių paslaugų namuose plėtojimo krypčių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo“, 1998m. rugsėjo 4d. Nr. 137 // Valstybės Žinios . – 1998. Nr. 94-2621.
22. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministrės įsakymas “Dėl reikalavimų nestacionarioms socialinių paslaugų įstaigoms patvirtinimo”, 2003 m. balandžio 28 d., Nr. A1-72//Valstybės Žinios. – 2003. Nr. 39-1802.
23. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas “Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo”, 2006m. balandžio 5d. Nr. A1-93 // Valstybės Žinios. – 2006. Nr. 43-1570.
24. Lietuvos respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“, 2006m. balandžio 5d. Nr. A1-94 // Valstybės Žinios. – 2006, Nr. 43-1571.
25. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 1996 m. spalio 9 d., Nr. I-1579//Valstybės Žinios. – 1996. Nr. 104-2367.
26. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006 m. sausio 19 d., Nr. X-493//Valstybės Žinios. – 2006. Nr. 17-589.
27. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, 1994 m. liepos 7 d. Nr. I-533. // Valstybės Žinios. - 1994 m., Nr. 55-1049; 2003 m., Nr. 42-1918.
28. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas “Socialinės paramos koncepcija”, 1994m. gegužės 9d. Nr. 360. // Valstybės žinios.- 1994 , Nr.36-653.
29. Socialinė apsauga/Alytaus rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius. <[http://www.arsa.lt/index.php?s\\_id=24](http://www.arsa.lt/index.php?s_id=24) > (2005 12 20).
30. Socialinė parama /socialinės paslaugos. <<http://www.socmin.lt/index.php?-1167409207>> (2005 12 13).
31. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Socialinis pranešimas. – Vilnius. 2003, 2004 <<http://www.socmin.lt/?1584702220> >(2005 03 21).
32. Socialinės apsaugos terminų žodynas. Socialinės paslaugos.<[http://sec.lt/pages/zodynas/index\\_.html](http://sec.lt/pages/zodynas/index_.html)> ( 2006 04 06).



33. Spierts M., Balansavimas ir aktyvinimas: metodiškai organizuotas sociokultūrinis darbas. – Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija. 2003.
34. Stoškus S., Beržinskienė D. Vadyba. – Kaunas: Technologija, 2005.
35. Tidikis R. Socialinių mokslų tyrimų metodologija. – Vilnius: Lietuvos teisės universitetas. 2003.
36. Valenta A. Socialinės paslaugos –dabartis ir rytdiena.// Mūsų žodis. - 2000, Nr.3.
37. Vareikytė A. Socialinių paslaugų programos: šiandiena ir ateities perspektyva// Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. – Vilnius: VU, Specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
38. Vitkienė E. Paslaugų marketingas. – Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2004.
39. Zabieta A. Švedijos tarptautinės plėtros ir bendradarbiavimo agentūros (SIDA) indėlis į projekto bendruomenės socialinių paslaugų plėtra įgyvendinimą// Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. – Vilnius: VU, Specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
40. Zakarevičius P. Vadyba: genezė, dabartis, tendencijos. – Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla. 1998.
41. Zaleskienė I., Rutkauskienė L. Nevyriausybinų organizacijų vaidmuo teikiant socialines paslaugas//Socialinis darbas. – 2003, Nr.1(3).
42. Žalimienė L. Socialinės paslaugos. – Vilnius: Vilniaus universitetas. 2003.
43. Žalimienė L. Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai// Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. – Vilnius: VU, Specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
44. Žalimienė L. Socialinių paslaugų tinklo plėtojimas Lietuvoje // Aktualūs socialinės politikos klausimai 1999/1. Vilnius: Agora, 1999.
45. Основы социальной работы/ учебник/ Московский государственный университет сервиса Социально – технологический институт. Москва ИНФРА – М. 2004.

# **PRIEDAI**

## ANKETA

Lietuvos Žemės Ūkio Universiteto magistrantė atlieka tyrimą, kurio *tikslas* – išanalizuoti socialinių paslaugų teikimo organizavimą Alytaus rajono savivaldybėje esančiose socialines paslaugas teikiančiose įstaigose.

Prašau pažymėkite arba įrašykite Jūsų nuomonę atitinkantį atsakymą (atsakymus).

Tyrimų rezultatai bus pateikiami tik apibendrinti, todėl Jūsų atsakymų **ANONIMIŠKUMAS** garantuojamas.

Nuoširdžiai dėkojame už atsakymus.

**1. Jūsų organizacijos (įstaigos, skyriaus) pavadinimas. (įrašykite)**

**2. Jūsų pareigos. (įrašykite)**

**3. Koks yra Jūsų organizacijos veiklos tikslas socialinių paslaugų srityje?(įrašykite)**

**4. Kokias funkcijas dažniausiai atliekate organizuodami socialinių paslaugų teikimą?(prie kiekvieno atsakymo varianto pažymėkite X )**

		Visada	Dažnai	Kartais	Niekada
1.	Analizuojate būtinų socialinių paslaugų poreikį gyventojams;				
2.	Planuojate socialinių paslaugų teikimą;				
3.	Teikiate informaciją aukštesnėms institucijoms apie anizuojamas socialines paslaugas;				
4.	Informuojate gyventojus apie jūsų organizacijos teikiamas socialines paslaugas;				
5.	Inicijuojate socialinių paslaugų pirkimą;				
6.	Inicijuojate socialinių paslaugų pardavimą;				
7.	Inicijuojate socialinių paslaugų įstaigų steigimą;				
8.	Paskirstote lėšas socialinėms paslaugoms;				
9.	Rengiate socialinių paslaugų projektus ir programas ir vykdate jų įgyvendinimo priežiūrą;				
10.	Kontroliuojate organizuojamų socialinių paslaugų teikimą;				
11.	Organizujete socialinių paslaugų poreikio asmeniui nustatymą;				
12.	Bendradarbiaujate su kitomis socialines paslaugas organizuojančiomis bei teikiančiomis organizacijomis;				
13.	Teikiate siūlymus aukštesnėms institucijoms dėl socialinių paslaugų skyrimo asmeniui priėmimo;				
14.	Kita( rašykite) _____				

**5. Kokie asmenys dažniau kreipiasi į Jūsų organizaciją?** ( pasirinkti *vieną* atsakymo variantą)

Vyrai	
-------	--

Moterys	
---------	--

**6. Jūsų organizacijos veiklos kryptis?** ( X pažymėkite 3 pagrindines)

1.	Neįgaliųjų socialinės integracija	
2.	Užimtumas dienos centruose	
3.	Neįgaliųjų asmenų slauga	
4.	Pagalbos pagyvenusiems asmenims suteikimas	
5.	Asmenų įdarbinimas	
6.	Parama šeimoms: jų konsultavimas krizės atveju	
7.	Pagalba vaikams ir jaunimui krizės atveju	
8.	Buvusių kalinių socialinės adaptacija ir integracija	
9.	Socialinė parama asmenims, neturintiems nuolatinės gyvenamosios vietos	
10.	Besikuriančių bendruomenės centrų rėmimas	
11.	Kita (įrašykite)	

**7. Kokias tikslines grupes apima Jūsų organizacijos vykdoma veikla?** (X pažymėkite 3 pagrindines grupes )

1.	Iš dalies ar visiškai savarankiškumą praradę seni žmonės;	
2.	Suaugę žmonės su negalia;	
3.	Suaugę žmonės, atsidūrę įvairiose krizinėse situacijose;	
4.	Vaikai su negalia;	
5.	Vaikai, netekę tėvų globos;	
6.	Vaikai patekę į įvairaus išnaudojimo (fizinio, seksualinio) situacijas;	
7.	Našlaičiai;	
8.	Šeimos, kurios augina vaikus su negalia;	
9.	Gausios šeimos;	
10.	Rizikos grupės asmenys (grįžę iš laisvės atėmimo vietų, piktnaudžiaujantys narkotikais ar alkoholiu, infekuoti ŽIV, benamiai, socialiai pažeisti asmenys, grįžę ar deportuoti iš užsienio šalių, įvairaus pobūdžio išnaudojimo aukos) <b>PABRAUKITE TINKAMĄ VARIANTĄ;</b>	
11.	Šeimos kuriose yra probleminių situacijų (pvz., Jose smurtaujama, vartojamas alkoholis ir pan.);	
12.	Kiti asmenys (kuriems pagal socialinių darbuotojų įvertinimą reikalingos socialinės paslaugos) Nurodykite	

**8. Ar dažnai Jūsų organizacija gyventojams teikia šias socialines paslaugas?** (įvertinkite kiekvieną paslaugą: 1 – visai neteikiate.....10 – teikiate nuolatos)

Bendrosios socialinės paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Specialiosios (stacionarios) socialinės paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## 1 priedo tęsinys

**9. Dėl kokių priežasčių dažniausiai teikiamos Jūsų minėtos paslaugos?** (įvertinkite kiekvieną priežastį: 1 - visiškai nesutinku, 2 - nesutinku, 3 - nei taip, nei ne, 4 - sutinku, 5 – visiškai sutinku)

	Bendrosios socialinės paslaugos					Specialiosios socialinės paslaugos				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Jos yra pigesnės										
Jų teikimas yra paprastesnis										
Jų dažniau pageidauja asmenys besikreipiantys dėl socialinių paslaugų teikimo										
Jų teikimas užtikrina efektyvesnę gavėjų problemų sprendimą										
Laikas per kurį siekiama išspręsti iškilusias asmenų problemas yra trumpesnis										
Jos yra kokybiškesnės										

**10. Kokias iš šių bendrųjų socialinių paslaugų Jūsų organizacija dažniausiai teikia savo klientams?** (prie kiekvieno atsakymo varianto pažymėkite X)

	Teikiamos nuolat	Dažnai teikiamos	Kartais teikiamos	Neteikiamos
1 Informacijos teikimas, konsultavimas				
2 Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos				
3 Asmens sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas				
4 Maitinimo organizavimas ir maisto paruošimas				
5 Namų sutvarkymas				
6 Įvairių pavedimų atlikimas				
7 Ūkio darbų atlikimas				
8 Aprūpinimas būtiniaisiais daiktais (drabužiais, avalyne ir pan.)				
9 Transporto paslaugų organizavimas				
10 Būsto ir aplinkos pritaikymas				
11 Aprūpinimas kompensacine technika				
12 Kita(irašykite)				

**11. Kurių iš šių specialiųjų socialinių paslaugų teikimą dažniausiai organizuoja Jūsų organizacija?** (prie kiekvieno atsakymo varianto pažymėkite X)

	Organizuoja nuolat	Dažnai organizuoja	Kartais organizuoja	Neorganizuoja
1 <b>Dienos globos įstaigos paslaugos:</b>				
2 Vaikų dienos centrai				
3 Pagyvenusių žmonių dienos centrai				
4 Dienos centrai žmonėms su negalia				
5 Dienos prieglauda rizikos grupės asmenims				
6 <b>Reabilitacijos įstaigos paslaugos:</b>				
7 Reabilitacijos įstaigos žmonėms su negalia				
8 Reabilitacijos įstaigos rizikos grupių asmenims				

9	<b>Laikino gyvenimo įstaigos paslaugas:</b>				
10	Nakvynės namai				
11	Krizių centras (laikino apgyvendinimo įstaiga motinoms ir vaikams)				
12	Laikino apgyvendinimo namai nepilnametėms motinoms su kūdikiais				
13	Pabėgėlių priėmimo centras				
14	<b>Stacionarios globos įstaigos paslaugos:</b>				
15	Globos įstaigos seniems žmonėms				
16	Globos įstaigos vaikams				
17	Globos įstaigos žmonėms su negalia				
18	<b>Mišrių socialinių paslaugų įstaigos</b>				
19	Kita (įrašykite) _____				

**12. Kaip Jūs manote, kurios ir minėtų socialinių paslaugų yra efektyvesnės sprendžiant socialinių paslaugų gavėjų problemas? (X pažymėkite *vieną* atsakymo variantą)**

Bendrosios socialinės paslaugos	<input type="checkbox"/>	Specialiosios socialinės paslaugos	<input type="checkbox"/>
---------------------------------	--------------------------	------------------------------------	--------------------------

**13. Ar yra būtinas raštiškas asmens prašymas, norint gauti Jūsų organizacijos teikiamas socialines paslaugas? (X pažymėkite *vieną* atsakymo variantą)**

Taip	<input type="checkbox"/>	Ne	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	----	--------------------------

**14. Gavus asmens prašymą dėl socialinių paslaugų suteikimo, yra atliekamas asmens socialinių paslaugų poreikio įvertinimas? (X pažymėkite *vieną* atsakymo variantą)**

Taip	<input type="checkbox"/>	Ne (pereikite prie 17 kl)	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	---------------------------	--------------------------

**15. Kuris jūsų įstaigos darbuotojas atlieka besikreipiančio asmens poreikių socialinėms paslaugoms, vertinimą? (įrašykite asmens pareigas)**

--

**16. Per kiek laiko, nuo asmens kreipimosi dėl socialinių paslaugų teikimo, yra atliekamas socialinių paslaugų poreikio įvertinimas Jūsų organizacijoje? (įvertinkite dienomis)**

Bendrosioms socialinėms paslaugoms gauti:	
Specialiosioms socialinėms paslaugoms gauti:	

**17. Kas priima sprendimą dėl socialinių paslaugų skyrimo asmeniui? (įrašykite)**

--

18. Atliekant socialinių paslaugų poreikio asmeniui vertinimą dažniausiai atsižvelgiama į šiuos kriterijus. (X pažymėkite 3 pagrindinius).

1.	Asmens socialinį savarankiškumą	<input type="checkbox"/>
2.	Asmens fizinį savarankiškumą	<input type="checkbox"/>
3.	Asmens poreikius	<input type="checkbox"/>
4.	Asmens norus	<input type="checkbox"/>
5.	Asmens priklausymą tam tikrai socialinių paslaugų gavėjų grupei	<input type="checkbox"/>
6.	Kita _____	<input type="checkbox"/>

19. Kiek jūsų organizacijoje yra darbuotojų, kurie atsakingi už socialinių paslaugų teikimą

 ?

20. Vidutiniškai per mėnesį 1 socialiniam darbuotojui tenka aptarnauti  socialinių paslaugų gavėjų.

21. Kokį išsilavinimą yra įgiję jūsų organizacijoje dirbantys socialiniai darbuotojai? (kiekvienoje eilutėje nurodykite darbuotojų skaičių)

Neturi jokio socialiniam darbuotojui reikalingo išsilavinimo	<input type="text"/>
Baigę specialiuosius socialinio darbo kursus	<input type="text"/>
Turi kolegijos socialinio darbo išsilavinimą	<input type="text"/>
Įgyja universitetinį socialinio darbo išsilavinimą (bakaluro laipsnis)	<input type="text"/>
Įgyja universitetinį socialinio darbo išsilavinimą (magistro laipsnis)	<input type="text"/>
Įgyja universitetinį, tačiau ne socialinio darbo išsilavinimą	<input type="text"/>

22. Kaip dažnai jūsų organizacijoje dirbantys socialiniai darbuotojai kelia savo kvalifikaciją? ( X pažymėkite vieną atsakymo variantą)

1.	Kelis kartus per metus	<input type="checkbox"/>
2.	Kartą per metus	<input type="checkbox"/>
3.	Kartą per 2 metus	<input type="checkbox"/>
4.	Kartą per 5 metus	<input type="checkbox"/>
5.	Nekelia visiškai	<input type="checkbox"/>
6.	Kita _____	<input type="checkbox"/>

23. Ar į Jūsų organizuojamą socialinių paslaugų teikimo sistemą yra įtrauktas savanorių darbas? ( X pažymėkite vieną atsakymo variantą)

<input type="checkbox"/> <b>Taip</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <b>Ne</b>	<input type="checkbox"/>
--------------------------------------	--------------------------	------------------------------------	--------------------------

24. Ar Jūsų organizuojamoje socialinių paslaugų teikimo sistemoje egzistuoja „Natūrali pagalbos sistema“? ( X pažymėkite vieną atsakymo variantą)

<input type="checkbox"/> <b>Taip</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <b>Ne (pereikite prie 26kl.)</b>	<input type="checkbox"/>
--------------------------------------	--------------------------	---	--------------------------

25. Jei taip, tai kokių būdų ji pasireiškia? (X pažymėkite Jums tinkančius variantus)

1.	Pagalbą asmenims suteikia šeimos nariai	<input type="checkbox"/>
2.	Pagalbą asmenims suteikia draugai ar bendradarbiai	<input type="checkbox"/>
3.	Pagalbą suteikia "Natūralūs padėjėjai" t.y. asmenys, kurie yra turėję tokių pačių problemų	<input type="checkbox"/>
4.	Kiti	<input type="checkbox"/>

26. Ar Jūsų organizacija organizuodama socialinių paslaugų teikimą savo klientams bendradarbiauja kitomis institucijomis?

Taip	<input type="checkbox"/>	Ne (pereikite prie 29kl.)	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	---------------------------	--------------------------

27. Su kokiomis organizacijomis dažniausiai bendradarbiaujate? (X pažymėkite 3 pagrindines)

1.	Apskritis virštininko administracija;	<input type="checkbox"/>
2.	Savivaldybe;	<input type="checkbox"/>
3.	Seniūnija;	<input type="checkbox"/>
4.	Nevyriausybinės organizacijos;	<input type="checkbox"/>
5.	Privačios institucijos;	<input type="checkbox"/>
6.	Kitos _____?	<input type="checkbox"/>

28. Dėl kokių priežasčių dažniausiai vyksta bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis?

1.	Bendrų projektų vykdymas;	<input type="checkbox"/>
2.	Paslaugų pirkimas;	<input type="checkbox"/>
3.	Paslaugų pardavimas;	<input type="checkbox"/>
4.	Keitimasis informacija;	<input type="checkbox"/>
5.	Veiklai reikalingų patalpų, inventoriaus skyrimo;	<input type="checkbox"/>
6.	Paslaugų teikimo finansavimas;	<input type="checkbox"/>
7.	Kita _____?	<input type="checkbox"/>

29. Ar socialinių paslaugų gavėjams reikia mokėti už jūsų teikiamas paslaugas? (X pažymėkite vieną atsakymo variantą)

1.	Taip reikia mokėti už visas socialines paslaugas;	<input type="checkbox"/>
2.	Taip, bet tik už kai kurias socialines paslaugas;	<input type="checkbox"/>
3.	Ne; (pereikite prie 31 klausimo)	<input type="checkbox"/>

30. Kokios socialinės paslaugos dažniausiai apmokestinamos? (įrašykite paslaugų pavadinimus) Ir kokią kainą už jų teikimą moka gavėjai?

	Bendrosios socialinės paslaugos	Kaina
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		



	Specialiosios socialinės paslaugos	Kaina
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

**31. Kokiomis lėšomis yra finansuojamas socialinių paslaugų teikimas? (prie kiekvieno atsakymo varianto pažymėkite X )**

		Visos paslaugos	Tik kai kurios paslaugos	Visai nefinansuojama
1.	Valstybės biudžeto lėšos			
2.	Socialinio draudimo fondų lėšos			
3.	Savivaldybių biudžetų lėšos			
4.	Įmonių, organizacijų, asmenų lėšos			
5.	Klientų mokesčiai už socialines paslaugas			
6.	Kitos lėšos (įrašykite) _____			

**32. Į kokius kriterijus atsižvelgiate planuodami socialinių paslaugų teikimą gyventojams(įrašykite).**

1	
2	
3	

**33. Su kokiomis problemomis susiduriate organizuodami socialinių paslaugų teikimą? (įrašykite)**

1	
2	
3	
4	

**34. Jūsų nuomone, kas pagerintų socialinių paslaugų teikimo organizavimą? (įrašykite)**

1	
2	
3	
4	

Nuoširdžiai dėkojame už atsakymams skirtą Jūsų brangų laiką !

Tyrimą atliko: Kristina Sliauzytė  
2005.11.29

## Vidurkių skaičiavimas naudojantis SPSS 12.0 versija programa

	N	Minimumas	Maksimumas	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Organizacija	24	1,00	3,00	2,3750	,64690
Funkcija - gyventoju poreikiu analizė	24	1,00	4,00	1,5000	,72232
Funkcija-paslaugų teikimo planavimas	24	1,00	4,00	1,7500	,84699
Funkcija-informacijos aukštesnėms institucijoms teikimas	24	1,00	3,00	1,7917	,83297
Funkcija-gyventojų informavimas	24	1,00	3,00	1,4583	,72106
Funkcija-paslaugų pirkimas	24	2,00	4,00	3,8333	,48154
Funkcija-paslaugų pardavimas	24	3,00	4,00	3,9167	,28233
Funkcija-įstaigų steigimas	24	1,00	4,00	3,6667	,70196
Funkcija-lėšų paskirstymas	24	1,00	4,00	2,3333	1,30773
Funkcija-projektų rengimas	24	1,00	4,00	3,0000	1,06322
Funkcija-paslaugų teikimo kontrolė	24	1,00	4,00	2,6667	1,09014
Funkcija-paslaugų poreikio asmeniui nustatymas	24	1,00	4,00	1,8750	,99181
Funkcija-bendradarbiavimas	24	1,00	3,00	1,9167	,77553
Funkcija-pasiūlymų aukštesnėms institucijoms teikimas	24	2,00	4,00	2,7500	,60792
Lytis	24	1,00	2,00	1,8333	,38069
Veiklos kryptis-neigaliųjų socialinė integracija	24	1,00	2,00	1,5000	,51075
Veiklos kryptis-užimtumas dienos centruose	24	1,00	2,00	1,7917	,41485
Veiklos kryptis-neigaliųjų slauga	24	1,00	2,00	1,4167	,50361
Veiklos kryptis-pagalba pagyvenusiems asmenims	24	1,00	2,00	1,3333	,48154
Veiklos kryptis-asmenų įdarbinimas	24	1,00	2,00	1,9167	,28233
Veiklos kryptis-šeimų konsultavimas krizių atveju	24	1,00	2,00	1,6250	,49454
Veiklos kryptis-pagalba vaikams ir jaunimui krizių atveju	24	1,00	2,00	1,8750	,33783
Veiklos kryptis-kalinių socialinė adaptacija	24	1,00	2,00	1,9583	,20412

## 2 priedo tęsinys

	N	Minimumas	Maksimumas	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Tikslinė grupė-savarankiškumą praradę seni žmonės	24	1,00	2,00	1,5417	,50898
Tikslinė grupė-suaugę žmonės su negalia	24	1,00	2,00	1,2917	,46431
Tikslinė grupė-asmenys atsidūrę krizinėse situacijose	24	1,00	2,00	1,6667	,48154
Tikslinė grupė- vaikai su negalia	24	1,00	2,00	1,5417	,50898
Tikslinė grupė-vaikai, netekę tėvų globos	24	1,00	2,00	1,9167	,28233
Tikslinė grupė-našlaičiai	24	1,00	2,00	1,9167	,28233
Tikslinė grupė-šeimos auginančios vaikus su negalia	24	1,00	2,00	1,6667	,48154
Tikslinė grupė-gausios šeimos	24	1,00	2,00	1,7083	,46431
Tikslinė grupė-šeimos kuriose yra probleminių situacijų	24	1,00	2,00	1,6667	,48154
Bendrosios socialinės paslaugos	24	1,00	1,00	1,0000	,00000
Specialiosios socialinės paslaugos	24	1,00	2,00	1,6667	,48154
BP teikimo priežastis-pigesnės	24	1,00	5,00	3,5833	1,76725
BP teikimo priežastis-teikimas paprastesnis	24	1,00	5,00	3,2917	1,75646
BP teikimo priežastis-pageidauja žmonės	24	1,00	5,00	3,5000	1,44463
BP teikimo priežastis-efektyvesnės	24	1,00	5,00	3,2917	1,73153
BP teikimo priežastis-problemos sprendimo laikas trumpesnis	24	1,00	5,00	3,0000	1,58800
BP teikimo priežastis-kokybiškesnės	24	1,00	5,00	3,1250	1,54110
Informacijos teikimas, konsultavimas	24	1,00	3,00	1,0833	,40825
Asmens higienos	24	1,00	4,00	3,1667	,96309
Sveikatos priežiūros	24	1,00	4,00	2,8333	,86811
Maitinimo organizavimas	24	1,00	4,00	3,1250	,99181
Namų tvarkymas	24	1,00	4,00	2,8333	,96309
Pavedimų atlikimas	24	1,00	4,00	2,7083	,99909
Ūkio darbų atlikimas	24	3,00	4,00	3,6250	,49454
Aprūpinimas daiktais	24	1,00	4,00	2,7500	,89685
Transporto organizavimas	24	1,00	4,00	2,6667	1,00722

**2 priedo tęsinys**

	N	Minimumas	Maksimumas	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Būsto ir aplinkos pritaikymas	24	1,00	4,00	3,5417	,88363
Kompensacinė technika	24	1,00	4,00	2,7917	1,21509
Dienos globos įstaigos	24	1,00	4,00	3,4583	1,02062
Reabilitacijos įstaigos	24	3,00	4,00	3,8750	,33783
Laikino gyvenimo įstaigos	24	1,00	4,00	3,7500	,73721
Stacionarios globos įstaigos	24	1,00	4,00	3,3750	1,05552
Mišrių paslaugų įstaigos	24	4,00	4,00	4,0000	,00000
Efektyvesnes paslaugas	24	1,00	2,00	1,1667	,38069
Raštiškas prašymas	24	1,00	2,00	1,3333	,48154
Poreikio įvertinimas	24	1,00	2,00	1,2083	,41485
Darbuotojų skaičius	24	1,00	3,00	1,5000	,78019
Socialinių darbuotojų išsilavinimas	24	1,00	5,00	2,5000	1,10335
Kvalifikacijos kėlimas	24	1,00	4,00	2,2083	,93153
Savanorių darbas	24	1,00	2,00	1,3750	,49454
Šeimos nariai	24	1,00	2,00	1,4583	,50898
Draugai, bendradarbiai, kaimynai	24	1,00	2,00	1,6667	,48154
"Natūralūs padėjėjai"	24	1,00	2,00	1,8750	,33783
Bendradarbiavimas	24	1,00	2,00	1,0833	,28233
Apskritis viršininko administracija	24	1,00	2,00	1,7917	,41485
Savivaldybė	24	1,00	2,00	1,2500	,44233
Seniūnija	24	1,00	2,00	1,6250	,49454
NVO	24	1,00	2,00	1,2500	,44233
Bendrų projektų vykdymas	24	1,00	2,00	1,6250	,49454
Paslaugų pirkimas	24	1,00	2,00	1,9583	,20412
Keitimasis informacija	24	1,00	2,00	1,2917	,46431
Veiklai reikalingų patalpų, inventoriaus skyrimas	24	1,00	2,00	1,8333	,38069
Paslaugų teikimo finansavimas	24	1,00	2,00	1,3750	,49454
Šviečiamoji veikla	24	1,00	2,00	1,8333	,38069
Mokėjimas už paslaugas	24	2,00	3,00	2,9167	,28233
Valstybės biudžeto lėšos	10	1,00	3,00	1,7000	,67495
Socialinio draudimo fondo lėšos	7	2,00	3,00	2,8571	,37796
Savivaldybės biudžeto lėšos	23	1,00	2,00	1,1739	,38755
Įmonių, organizacijų asmenų lėšos	8	1,00	3,00	2,5000	,75593
Klientų mokesčiai	6	2,00	3,00	2,8333	,40825
Valid N (listwise)	5				

## Socialinių paslaugų teikimo organizavimas Alytaus rajono savivaldybėje

**Kristina Sliaužytė**

*Lietuvos žemės ūkio universitetas*

### Įvadas

Poreikiai socialinėms paslaugoms turi tendenciją didėti. Tai sąlygoja socialinės - demografinės tendencijos: socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų, neįgaliųjų skaičiaus didėjimas, visuomenės senėjimas. Šiuo metu jau yra sukurtas socialinių paslaugų tinklas, tačiau jis dar nėra pakankamas, jis plėtojamas daugiau kiekybiškai, neatsižvelgiant į teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Todėl šiuo metu yra labai svarbu didesnę dėmesį skirti socialinių paslaugų teikimo organizavimui, kad teikiant socialines paslaugas gyventojų problemos būtų sprendžiamos efektyviau bei kokybiškiau.

Dabartiniu metu svarbiausias socialinės paramos sistemos principas – decentralizavimas. Šį principą ypač tikslinga taikyti organizuojant socialines paslaugas. Mat, niekas kitas geriau už pačią bendruomenę negali žinoti visų jos narių socialinių problemų ir suteikti reikalingą savalaikę pagalbą. Todėl pagrindinė atsakomybė organizuojant bei teikiant socialines paslaugas tenka savivaldybėms.

Šiuo metu socialinių paslaugų teikimo sistemoje dar nėra nustatytų kriterijų, kuriais remiantis būtų organizuojamas socialinių paslaugų teikimas savivaldybėse. Socialinių paslaugų teikimo organizavimas yra reglamentuojamas nacionalinio lygio teisės aktais, kurie dažnai neatitinka šių dienų poreikių bei tendencijų. Socialinių paslaugų gavėjų poreikiai, situacija ir problemos kiekvienoje savivaldybėje yra labai skirtingi bei individualūs ir todėl socialinių paslaugų teikimo organizavimas sunkiai gali būti vienareikšmiškai ar iki galo apibrėžiamas įstatymais. Todėl savivaldybėms ir institucijoms yra suteikta laisvė savarankiškai parengti savo veiklos reglamentavimą laikantis valstybės numatytų principų ir reikalavimų.

**Tyrimo tikslas** - išanalizuoti socialinių paslaugų teikimo organizavimą Alytaus rajono savivaldybėje.

#### Uždaviniai:

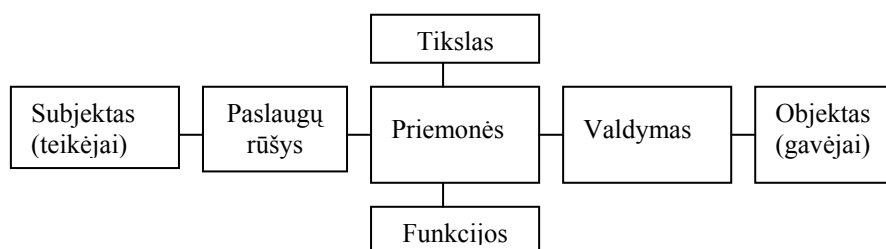
- Išanalizuoti socialinių paslaugų teikimo organizavimo teorinius aspektus;
- Išanalizuoti dabartinę Alytaus rajono socialinių paslaugų sektoriaus būklę;
- Atlikti socialinių paslaugų teikimo organizavimo tyrimą Alytaus rajono savivaldybėje;
- Identifikuoti socialinių paslaugų teikimo organizavimo problemas;

**Objektas** - socialinių paslaugų teikimo organizavimas Alytaus rajono savivaldybėje.

**Tyrimo metodai:** monografinis, analizės ir sintezės, palyginimo, grafinio vaizdavimo, apibendrinimo metodai bei anketinė apklausa.

### Rezultatai

Socialinių paslaugų teikimo sistema susideda iš keleto savarankiškų, bet tuo pačiu metu ir vienas nuo kito priklausančių elementų, arba kitaip sakant tam tikrų komponentų. Tai yra - subjektas, turinys, valdymas, objektas ir juos sujungiantys į vieną visumą priemonės, funkcijos ir tikslai.[5] L. Žalimienė teigia, jog socialinės paslaugos teikimas – tai socialinio darbo metodų naudojimas ir kita reikalinga kliento poreikiams tenkinti veikla tam tikroje organizacinėje aplinkoje, siekiant išspręsti kilusias kliento problemas.[4] Kuo šis procesas efektyviau yra organizuojamas, tuo socialinės paslaugos yra kokybiškesnės ir efektyvesnės.



1 pav. Socialinių paslaugų sistemos elementai [4]

Už socialinių paslaugų teikimo organizavimą Alytaus rajono gyventojams yra atsakingas Alytaus rajono savivaldybės Socialinės paramos skyrius, kurio misija yra saugoti ir skatinti socialinę gerovę, ypač palaikant silpniausius visuomenės narius, teikiant jiems atvirą, teisingą ir rūpestingą paramą, kuri jiems padėtų ir įgalintų būti lygiaverčiais visuomenės nariais [3]. O taip pat socialines paslaugas rajono gyventojams teikia ir nevyriausybinės organizacijos. Taigi siekiant išanalizuoti minėtų organizacijų teikiamų socialinių paslaugų sistemą buvo atlikta ekspertų apklausa. Tyrime dalyvavo: 2 – Alytaus rajono savivaldybės administracijos Socialinio paramos skyriaus darbuotojai, 11 – rajono seniūnijose dirbančių socialinio darbo organizatorių bei 11 nevyriausybinių organizacijų darbuotojų. Ekspertai pateikė tikslią ir išsamią informaciją apie teikiamų paslaugų rūšis, gavėjų grupes, atliekamas funkcijas, bendradarbiavimą su kitomis socialines paslaugas teikiančiomis institucijomis bei nurodė aktualiausias problemas su kuriomis susiduria organizuojant socialinių paslaugų teikimą.

Daugėjant socialinių problemų vis didesnis dėmesys yra skiriamas socialinėms paslaugoms ir jų teikimui. Kasmet vis didėja socialinių paslaugų poreikis, todėl Alytaus rajono savivaldybėje kiekvienais metais suteikiama vis daugiau socialinių paslaugų rajono gyventojams. Palyginus 2000m. su 2004 m. suteiktų paslaugų kiekis išaugo beveik 2 kartus.

1 lentelė

2000-2004 metais Alytaus rajono gyventojams suteiktos socialinės paslaugos [1]

Socialinių paslaugų rūšys	Gavėjų skaičius (vnt.)				
	2000	2001	2002	2003	2004
Bendrosios socialinės paslaugos	1437	1561	1996	1213	2726
Socialinės paslaugos stacionariose globos įstaigose	60	63	63	68	71
Suteiktos socialinės paslaugos iš viso	1497	1624	2059	1281	2797

Vykdydamos savo veiklą socialines paslaugas teikiančios institucijos gyventojams gali teikti dviejų rūšių socialines paslaugas, tai – bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas [2]. Tačiau apibendrinus atlikto tyrimo duomenis galima teigti, jog Alytaus rajono savivaldybėje socialines paslaugas teikiančios institucijos dažniausiai organizuoja bendrųjų socialinių paslaugų teikimą, taip teigia - 68,6 proc. ekspertų, kadangi šios rūšies paslaugų gyventojai pageidauja dažniau, o taip pat ir dėl to jog rajone yra tik 3 specialiąsias socialines paslaugas teikiančios globos įstaigos.

Alytaus rajono gyventojų amžiaus struktūros pokyčiai vyksta demografinio *senėjimo* kryptimi – kasmet bendrame gyventojų skaičiuje didėja 60 – ties metų ir vyresnių gyventojų procentas. 2004m. ši gyventojų grupė sudarė 28,5% visų rajono gyventojų, todėl viena iš pagrindinių socialinių paslaugų gavėjų grupių ir yra savarankiškumą praradę seni žmonės – 14,9 proc. Kitos socialinių paslaugų gavėjų grupės Alytaus rajone kaip nurodė tyrime dalyvavę ekspertai, yra: neįgalūs asmenys 37,9 proc., iš kurių 23 proc. yra suaugę žmonės su negalia ir 14,9 proc. - vaikai turintys negalia, bei suaugę žmonės, atsidūrę įvairiose krizinėse situacijose – 10,8proc.

Atskirų socialines paslaugas teikiančių organizacijų glaudus bendradarbiavimas užtikrina efektyvesnę ir kokybiškesnę socialinių paslaugų teikimą. Sprendžiant socialinių paslaugų teikimo klausimus labai svarbu į bendrą socialinių paslaugų sistemą, kaip lygiaverčius partnerius įtraukti nevyriausybinės organizacijos, kadangi tiek savivaldybes, tiek nevyriausybinės organizacijos vienija bendras uždavinys - patenkinti piliečių poreikius ir padėti spręsti opias problemas. Alytaus rajone aktyviausiai veikia neįgaliųjų klausimus sprendžiančios nevyriausybines organizacijos. Tyrime dalyvavę ekspertai teigia, jog dažniausiai bendradarbiavimas pasireiškia per: informacijos teikimą – 35 proc., paslaugų teikimo finansavimą – 29 proc., bendrų projektų vykdymą – 18 proc., šviečiamąją veiklą – 8 proc., bei paslaugų teikimui reikalingų patalpų, inventoriaus skyrimą – 8 proc..

Vienas iš svarbiausių rodiklių, padedančių užtikrinti kokybišką socialinių paslaugų teikimą yra įstaigos darbuotojų etatų ir gyventojų skaičiaus santykis. Socialines paslaugas teikiančiose institucijose dirbantys socialiniai darbuotojai yra pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai, kurie ne tik teikia paslaugas, bet patys yra šių paslaugų organizatoriai bei koordinatoriai. Alytaus rajono savivaldybės administracijai yra pavaldžios 11 rajono seniūnijų, kuriose už socialinių paslaugų teikimo organizavimą yra atsakingi socialinio darbo organizatoriai, kurių darbo tikslas yra rinkti ir analizuoti informaciją apie seniūnijos gyventojų socialinius poreikius ir užtikrinti teisingą pašalpų bei kompensacijų skyrimą. Didelė problema teikiant socialines paslaugas Alytaus rajono savivaldybėje yra

tai jog labai trūksta socialinių darbuotojų, dažniausiai socialines paslaugas teikiančios institucijose dirba po viena, taip nurodė 36 proc. tyrime dalyvavusių respondentų arba du socialinius darbuotojus – 32 proc.. Kasmet didėjant teikiamų paslaugų skaičiui, socialinių darbuotojų skaičius lieka pastovus. Dažnai šie darbuotojai, dėl didelių atstumų rajone, yra nepajėgūs tinkamai aptarnauti visų socialinių paslaugų gavėjų.

Alytaus rajono savivaldybėje esančiose socialines paslaugas teikiančiose institucijose, dirbantys socialiniai darbuotojai dažniausiai neturi aukštojo ar bent aukštesniojo socialinio darbo išsilavinimo. Apibendrinus atlikto tyrimo duomenis, galima teigti jog 64 proc. šių darbuotojų yra baigę socialinio darbo kursus. Minėti darbuotojai savo kvalifikaciją kelią dažniausiai kartą per metus. Socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas yra svarbus dėl vykstančių pasikeitimų: naujos įstatyminės bazės, naujų socialinių programų bei iniciatyvų, pažangios patirties analizavimo ir sklaidimo, naujai apibrėžtos socialinės paramos politikos, atliktų mokslinių tyrimų rekomendacijų ir pan. Įvairių socialinių klausimų sprendimas iš socialinių darbuotojų reikalauja naujų papildomų žinių, įgūdžių, diskusijų, šiuolaikinių darbo metodų taikymo, geros patirties žinojimo.

Apibendrinus atlikto tyrimo duomenis galima pateikti keletą problemų su kuriomis susiduriama organizuojant socialinių paslaugų teikimą Alytaus rajono savivaldybėje. Pati aktualiausia problema, kurią ir nurodė tyrime dalyvavę ekspertai yra socialinių darbuotojų trūkumas. Kadangi jie yra pagrindiniai paslaugų teikėjai, tai nuo jų darbo labai priklauso teikiamų paslaugų kokybę. Esant nepakankamam socialinių darbuotojų skaičiui dažnai ne visi asmenys, kuriems yra reikalingos socialinės paslaugos gali jas gauti. Antroji problema yra lėšų teikiamoms paslaugoms stygius. Esant nepakankamam paslaugų finansavimui yra atsisakoma tam tikrų socialinių paslaugų rūšių teikimo. Socialinės paslaugos teikiamos naudojant daugybę priemonių, kurios padeda pasiekti užsibrėžtus socialinių paslaugų teikimo tikslus. Viena iš tokių priemonių yra transporto priemonės. Ir jų trūkumas, kaip nurodė ekspertai yra viena iš problemų teikiant socialines paslaugas. Dar viena problema yra dienos centrų bei panašių įstaigų trūkumas rajone. Taigi siekiant efektyvaus socialinių paslaugų teikimo organizavimo visų pirma reikėtų išspręsti minėtas problemas.

## Išvados

1. Pagrindinis visuotinai pripažintas ir įgyvendinamas socialinių paslaugų teikimo organizavimo principas yra socialinių paslaugų decentralizavimas, todėl pagrindinė atsakomybė už socialinių paslaugų teikimą tenka savivaldybėms, kadangi niekas kitas geriau už pačią bendruomenę negali žinoti visų jos narių socialinių problemų ir suteikti jiems reikalingą pagalbą.

2. Socialinių paslaugų sistemą sudaro atitinkami elementai, tokie kaip paslaugų teikėjai, paslaugų gavėjai, paslaugų rūšys, valdymas bei juos į vieningą visumą jungiantys tikslai, priemonės ir funkcijos. Siekiant efektyvaus ir kokybiško socialinių paslaugų teikimo būtina užtikrinti visų minėtų elementų suderinamumą.

3. Viena iš socialinių paslaugų teikimo problemų Alytaus rajono savivaldybėje yra nepakankamas socialinių darbuotojų skaičius bei jų kvalifikacija. Socialinių darbuotojų profesionalumas lemia socialinių paslaugų sistemos plėtotę, todėl būtina rūpintis socialinių darbuotojų etatų didinimu bei jau esančių darbuotojų kvalifikacijos kėlimu.

4. Nevyriausybinų organizacijų ir vietos savivaldos glaudus bendradarbiavimas yra vienas svarbiausių veiksmų darančių įtaką kokybišką, kvalifikuotą ir efektyvų socialinių paslaugų teikimui. Ir šis bendradarbiavimas pasireiškia per informacijos teikimą, finansavimo galimybes dalyvaujant įvairiose programose, rengiant projektus socialinių paslaugų teikimo klausimais, šviečiamąją veiklą.

## Literatūra

1. Alytaus rajono ekonominė ir socialinė raida 2000, 2001, 2002, 2003, 2004/Alytaus rajono savivaldybės metinė ataskaita. – Alytus, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005.
2. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 1996 m. spalio 9 d., Nr. I-1579//Valstybės Žinios. – 1996. Nr. 104-2367.
3. Socialinė apsauga/Alytaus rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius. <[http://www.arsa.lt/index.php?s\\_id=24](http://www.arsa.lt/index.php?s_id=24)> (2005 12 20).
4. Žalimienė L. Socialinės paslaugos. – Vilnius: Vilniaus universitetas. 2003.
5. Основы социальной работы/ учебник/ Московский государственный университет сервиса Социально – технологический институт. Москва ИНФРА – М. 2004.

## Summary

Social services are the help for individual person or community groups, when they are confronted with difficulties, can't take care of themselves and can't live a full-fledged life. In this article analyzed the organization of social services lending in Alytaus district municipality. To introduced research and its results: kinds of lending services; objective groups, which mostly used a social services; detectable institutions cooperation forms; definable a social worker and theirs problems. Also presentation principal problems of social services lending: shortage of social worker, funds and motor vehicle. Social services should be organized, accessed, provided and financed in a fair, open and consistent way. And it is must to do a local municipality institution, which first task in social range, there are to care and stimulate social welfare, specifically to keep a runt community people, rendering for them a open, fair and mindful support, which help to them be a public members of equal values.

Mokslinio darbo vadovė: lekt. dr. Rūta Brazienė (Lietuvos žemės ūkio universitetas)