

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
VIEŠOJO VALDYMO IR VERSLO FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

JUSTINA RULEVIČIENĖ

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ŠEIMAI ŠALČININKŲ
SAVIVALDYBĖJE ANALIZĖ

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas

Prof. dr. *Jolanta Urbanovič*

VILNIUS

2022

TURINYS

LENTELIŲ SĄRAŠAS	4
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS	5
PRIEDŲ SĄRAŠAS	6
ĮVADAS	7
1.SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ŠEIMAI PAGRINDAI.....	11
1.1 Viešųjų paslaugų samprata.....	11
1.2. Socialinių paslaugų samprata.....	17
1.2.1. Socialinių paslaugų kokybė	20
1.2.2. Socialinių paslaugų tipologija.....	24
1.3. Socialinių paslaugų šeimoms teisinis reglamentavimas	28
1.4. Socialinių paslaugų šeimai organizavimas ir įgyvendinimas.....	33
2. TYRIMO METODOLOGIJA.....	40
2.1. Tyrimo metodas	40
2.2. Tyrimo instrumentas	42
2.3. Tyrimo atranka ir tiriamieji.....	46
3. TYRIMO REZULTATAI IR JŲ ANALIZĖ	48
3.1. Šalčininkų savivaldybės socialinių paslaugų konteksto specifika	48
3.2. Tiriamųjų demografiniai duomenys.....	50
3.3. Socialinės problemos vyraujančios socialinių paslaugų gavėjų šeimose.....	51
3.4. Socialinių paslaugų šeimoms Šalčininkų savivaldybėje prieinamumas	57
3.5. Savivaldybės infrastruktūros įtaka socialinių paslaugų, skirtų socialinės rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms, kokybei ir prieinamumui	59
3.6. Kliūtys, kylančios organizuojant/teikiant paslaugas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje	60
3.7. Socialinių paslaugų teikimas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid-19 pandemijos metu	64
3.8. Socialinių paslaugų teikiamų šeimoms Šalčininkų savivaldybėje kokybės užtikrinimas.....	69
3.9. Problemų/kliūčių išsylančių organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms bei jų sprendimo alternatyvos.	72
IŠVADOS	78
PASIŪLYMAI.....	81
ANOTACIJA	82
ANNOTATION	82

SANTRAUKA.....	83
SUMMARY	84
BIBLIOGRAFINIŲ ŠALTINIŲ SĄRAŠAS.....	85
PRIEDAI.....	93

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Skirtingų autorių „paslaugos“ sąvokos apibrėžimai.....	13
2 lentelė. Viešųjų paslaugų samprata.....	14
3 lentelė. Socialinių paslaugų samprata.	18
4 lentelė. Paslaugų kokybės vertinimo kriterijai.....	23
5 lentelė. Socialinių paslaugų klasifikacija pagal klientų grupes.	26
6 lentelė. Tyrimo metodo teorinis pagrindimas	43
7 lentelė. Pagrindinės socialinės problemos vyraujančios šeimose, kurioms organizuojamos/teikiamos socialinės paslaugos.....	52
8 lentelė. Pagrindinės socialinės problemos vyraujančios šeimose, kurioms organizuojamos/teikiamos socialinės paslaugos.....	53
9 lentelė. Pagrindinės socialinės problemos vyraujančios šeimose, kurioms organizuojamos/teikiamos socialinės paslaugos.....	55
10 lentelė. Pagrindinės socialinės problemos vyraujančios šeimose, kurioms organizuojamos/teikiamos socialinės paslaugos.....	56
11 lentelė. Pagrindinės socialinės problemos vyraujančios šeimose, kurioms organizuojamos/teikiamos socialinės paslaugos.....	56
12 lentelė. Kliūtys ar iššūkiai, su kuriais susiduriama organizuojant paslaugas šeimoms.	61
13 lentelė. Kliūtys ar iššūkiai, su kuriais susiduriama organizuojant paslaugas šeimoms.	62
14 lentelė. Sunkumai kilę organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu.	65
15 lentelė. Sunkumai kilę organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu.	66
16 lentelė. Sunkumai kilę organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu.	68
17 lentelė. Veiksniai, padedantys užtikrinti socialinių paslaugų teikiamų šeimai, kokybę.....	70
18 lentelė. Problemos/kliūtys išskylančios organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms.	73
19 lentelė. Problemos/kliūtys išskylančios organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms.	74

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Paslaugų savybės.....	11
2 pav. Socialinių paslaugų rūšys.....	25
3 pav. Konceptinis socialinių paslaugų modelis	34
4 pav. Atvejo vadybos procesas.....	36

PRIEDŲ SĄRAŠAS

PRIEDAS Nr. 1 Informanto Nr.1 [A] interviu klausimyno atsakymai.....	93
PRIEDAS Nr. 2 Informanto Nr.2 [B] interviu klausimyno atsakymai.....	95
PRIEDAS Nr. 3 Informanto Nr.3 [C] interviu klausimyno atsakymai.....	97
PRIEDAS Nr. 4 Informanto Nr.4 [D] interviu klausimyno atsakymai.....	99
PRIEDAS Nr. 5 Informanto Nr.5 [E] interviu klausimyno atsakymai	101
PRIEDAS Nr. 6 Informanto Nr.6 [F] interviu klausimyno atsakymai	103
PRIEDAS Nr. 7 Informanto Nr.7 [G] interviu klausimyno atsakymai.....	105
PRIEDAS Nr. 8 Informanto Nr.8 [H] interviu klausimyno atsakymai.....	107
PRIEDAS Nr. 9 Informanto Nr.9 [I] interviu klausimyno atsakymai	109

IVADAS

Šeima – tai pagrindinis visuomenės institutas. Šeimoje yra tenkinami svarbiausi žmogaus poreikiai: reprodukcija, saugumas, socializacija, socialinė padėtis ir kiti poreikiai. Šeimos išskirtinė vertė yra pabrėžiama ir Lietuvos įstatymuose. Šeima yra pirminis socialinis institutas, kuris kiekvienoje visuomenėje užtikrina socialų gyvenimo būdą grindžiamą vertybėmis, elgesio normomis, formalių ir neformalių taisyklių visuma. Gyvenimas visuomenėje sutrinka, jei šeimoje stinga palaikymo ir apsaugos („LR seimo nutarimas „Dėl valstybinės šeimos politikos koncepcijos patvirtinimo 2008 m. birželio 3 d. Nr. X-1569.““). Deja, dažnai šeimose būtent taip ir atsitinka, dėl vienokių ar kitokių priežasčių sutrinka pilnavertis šeimos funkcionavimas. Vienas iš labiausiai paplitusių nusikaltimų mūsų visuomenėje – smurtas artimoje aplinkoje. 2020 m. dėl smurto artimoje aplinkoje buvo užregistruoti 7 132 nusikaltimai (Smurtas artimoje aplinkoje 2021). Ne mažiau šeimos gyvenimą paveikia ir priklausomybių ligos, nepritekliai, kuris ypatingai palietė šeimas Covid-19 pandemijos metu (Karantino metu labiau nukentėjo dirbančios moterys 2020). Problemų, kurios gali paveikti pilnavertį šeimos gyvenimą yra tikrai daug ir įvairių. Siekiant ugdyti ir stiprinti šeimos (asmens) galimybes savarankiškai spręsti savo problemas, pilnavertiškai dalyvauti visuomenės gyvenime, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, bei įveikti socialinę atskirtį šeimoms būtina teikti socialines paslaugas (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493).

Temos aktualumas. Per pastarąjį penkmetį Lietuvos socialinių paslaugų srityje įvyko nemažai pokyčių. 2021 metais buvo patvirtintas naujas socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugų teikimo, bendro darbo su šeimomis organizavimo ir atvejo vadybos taikymo tvarkos aprašas (Sprendimas „Dėl Šalčininkų rajono savivaldybės socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugų teikimo, bendro darbo su šeimomis organizavimo ir atvejo vadybos taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo 2021 m. balandžio 8 d. Nr. T-596). Įvertinti teikiamų socialinių paslaugų veiksmingumą sunku, nes pagrindinis viešojo sektoriaus įstaigų tikslas yra ne pelno siekimas. Po pokyčių socialinių paslaugų teikimo įstaigose, Šalčininkų savivaldybėje nebuvo atlikta jokių tyrimų, siekiant įvertinti tų paslaugų teikimo pobūdį, nėra aišku ar susiduriama su problemomis pasikeitus tvarkai bei esant tokiai sudėtingai situacijai ryšium su pandemija.

Temos iširtumas. Socialinių paslaugų teikimą Lietuvoje analizavo tokie autoriai kaip Bartkutė ir Čižikienė (2012), Šakalienė (2008), Žalimienė (2015), Purvaneckienė ir kt. (2019), Adomaitytė (2020), Andziulevičiūtė (2016), Brūkšnytė-Marmienė ir kt. (2015).

Socialinių paslaugų sritį, socialinių paslaugų organizacijas, paslaugų gerinimo galimybes tyrinėjo ir užsienio autoriai Cuesta ir kt. (2020), Cano (2020), Kotas (2015), Placzek ir kt. (2021).

Šakalienė išsakė mintį, kad valstybė, teikdama socialines paslaugas siekia užtikrinti žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas bei patenkinti savo piliečių gyvybinius poreikius, kai jie patys nepajėgia to padaryti (cit. iš: Kalesnykas (2000, 27).

Žalimienės (2015, 101) teigimu, socialinių paslaugų kokybę vertinti galima pagal nustatytas ir patvirtintas paslaugų charakteristikas, jų standartus, pagal tai, ko tikisi ir ką gauna paslaugų gavėjas, taip pat lyginti konkrečias paslaugas su užsienio patirtimi. Norint visapusiškai įvertinti teikiamų paslaugų kokybę, reikia derinti visų šių metodų naudojimą (Žalimienė 2015, 101).

2020 metais Kaune buvo atliktas socialinių paslaugų šeimai veiksmingumo vertinimas (Adomaitytė 2020). Tyrimo rezultatai parodė, kad pagrindinė problema, dėl kurios nukenčia socialinių paslaugų veiksmingumas – tai netinkamai nustatyta savivaldybių teikiamų paslaugų infrastruktūra. Autorė (Adomaitytė 2020, 80) pažymi, kad dėl didelių atstumų tarp savivaldybių, bei viešojo transporto trūkumo, daugelis gyventojų negauna reikiamų socialinių paslaugų.

Sistemines ir asmenines socialinių paslaugų prieinamumo kliūtis Kalifornijoje tyrė Placzek ir kt. (2021). Kokybinis tyrimas atskleidė dvi skirtingas socialinių paslaugų prieinamumo kliūčių sritis: 1) sistemos lygio kliūtis, kurios susijusios su netolygiu išteklių paskirstymu ir jų prieinamumu, 2) asmeninio lygio kliūtis, susijusias su asmeniniais apribojimais, kurie apsunkina galimybę gauti paslaugas (Placzek ir kt. 2021, 2).

Socialinių paslaugų organizavimą Utenos rajone analizavo Šakalienė (2008). Atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad „Utenos rajone socialines paslaugas įvairioms klientų grupėms teikia 19 socialinių paslaugų įstaigų“ (Šakalienė 2008, 42). Tyrimas atskleidė, kad svarbiausios socialinės problemos vyraujančios Utenos rajone yra blogos gyvenimo sąlygos, skurdas ir priklausomybė nuo alkoholio. Remiantis Šakalienės (2008) atlikto tyrimo rezultatais dažniausiai Utenos rajone „socialinėmis paslaugomis naudojasi našlaičiai, tėvai auginantys neįgalius vaikus, rečiausiai gausios šeimos“ (Šakalienė (2008, 71).

Kaip jau minėta, per paskutinį penkmetį socialinių paslaugų teikime įvyko nemažai pokyčių teisinėje srityje, kitų autorių atlikti tyrimai susiję su socialinių paslaugų teikimu skirtingose

savivaldybėse išryškino problemas, kurios iškilo pandemijos metu, paslaugų prieinamumo kliūtis bei kitus sunkumus teikiant šias paslaugas. Analizuojant mokslinę literatūrą, pastebėta, kad po teisinių pokyčių bei pandemijos, Šalčininkų savivaldybėje nebuvo atliktas tyrimas susijęs su socialinių paslaugų teikimu šeimai, todėl šiame darbe bus nagrinėjamos Šalčininkų savivaldybėje socialines problemas patiriančioms šeimoms teikiamos paslaugos.

Tyrimo objektas. Socialinių paslaugų teikimas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje.

Problema. Kokios problemos kyla organizuojant socialinių paslaugų teikimą šeimoms Šalčininkų savivaldybėje?

Darbo tikslas. Išanalizavus socialinių paslaugų teikimo šeimoms teorines prielaidas ištirti problemines sritis šių paslaugų teikime Šalčininkų savivaldybėje.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti socialinių paslaugų teikimo vertinimo teorines prielaidas.
2. Atskleisti socialinių paslaugų teikiamų šeimoms teorinę sampratą, jų turinį ir tikslus.
3. Išnagrinėti socialinių paslaugų šeimai teisinį reglamentavimą.
4. Atlikus empirinį tyrimą nustatyti socialinių paslaugų teikimo ypatumus Šalčininkų savivaldybėje.
5. Pateikti Šalčininkų savivaldybei ir Šalčininkų socialinių paslaugų centrui rekomendacijas.

Darbo metodika. Pirmas uždavinys bus realizuojamas taikant mokslinės literatūros analizės, sintezės ir apibendrinimo metodus. Taikant analizės metodą, bus analizuojama mokslinė literatūra ir ieškoma duomenų apie socialinių paslaugų organizavimą viešųjų paslaugų kontekste, bei socialinių paslaugų teikimo vertinimo prielaidos. Sintezės metodas leis analizuoti ir palyginti tarpusavyje įvairių mokslininkų mintis apie socialinių paslaugų organizavimą ir teikimo vertinimą. Apibendrinimo metodas, leis pabrėžti pagrindinius teiginius, apibendrinant skyrius ir poskyrius.

Antras uždavinys taip pat bus įgyvendinamas taikant mokslinės literatūros analizės metodą, sintezės ir apibendrinimo metodus. Mokslinės literatūros analizės metodas leis išnagrinėti socialinių paslaugų teikiamų šeimoms sampratą, turinį ir tikslus. Sintezės metodo pagalba palyginsime skirtingų autorių teikiamas sampratas bei apibendrinimo metodo pagalba išskirsime pagrindinius socialinių paslaugų teikiamų šeimoms bruožus, tikslus ir esminį turinį.

Trečiasis uždavinys bus įgyvendinamas pasitelkiant teisės aktų analizės metodą. Analizuojant teisės aktus bus pateiktas socialinių paslaugų teikiamų šeimai teisinis reglamentavimas.

Ketvirtas uždavinys bus įgyvendinamas remiantis kokybiniu tyrimu, taikant struktūruoto interviu metodą. Kokybiniu tyrimu bus siekiama išsiaiškinti, kokios problemos kyla organizuojant socialinių paslaugų teikimą šeimoms Šalčininkų savivaldybėje. Šis tyrimo metodas leis leis įsigilinti į kiekvieno tiriamojo nuomonę, apie esamą situaciją/problemas, kadangi remiantis Tidikiu (2003) kiekvienas individas savaip suvokia tikrovę, ir suteikia jai tam tikrą prasmę (Tidikis 2003, 358). Gauti duomenys bus analizuojami naudojant kokybinę turinio analizę. Šis metodas leis pasidaryti išvadas objektyviai ir sistemingai identifikuojant atsakymų charakteristikas. Remiantis Žydžiūnaite ir kt. (2017) šio metodo dėka, didelės apimties informacija bus sutraukta, susisteminta pagal kategorijas ir subkategorijas, kas leis suformuluoti empiriniais duomenimis pagrįstas išvadas (cit. iš: Cavanagh (1997), Cohen ir kt. (2007)). Taip pat, analizuojant duomenis bus taikoma content (turinio) analizė. Tai metodas, kuris leis ištirti interviu metu gautų duomenų tam tikrus prasminius vienetų, jų vartojimo dažnį, nustatyti ryšį su kitais teksto elementais bei su visa informacijos apimtimi (Prakapas, ir Butvilas 2011, 54).

Penktasis uždavinys bus įgyvendinamas remiantis kokybinio tyrimo rezultatais.

Darbo struktūra. Magistro baigiamąjį darbą sudaro trys dalys:

1. Teorinė dalis. Analizuojama mokslinė literatūra bei atlikti moksliniai tyrimai nagrinėjama tema. Pateikiamas socialinių paslaugų šeimai teisinis reglamentavimas.
2. Tyrimo metodologija. Pateikiama kokybinio tyrimo metodologija bei teorinis tyrimo metodo pagrindimas.
3. Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas.

Magistro baigiamąjį darbą sudaro: turinys, įvadas, 3 skyriai, 15 poskyrių, 2 skyreliai, išvados, pasiūlymai, bibliografiniai šaltiniai, anotacijos (lietuvių ir anglų kalbomis), 9 priedai, 19 lentelių, 4 paveikslai. Darbo apimtis 84 lapai.

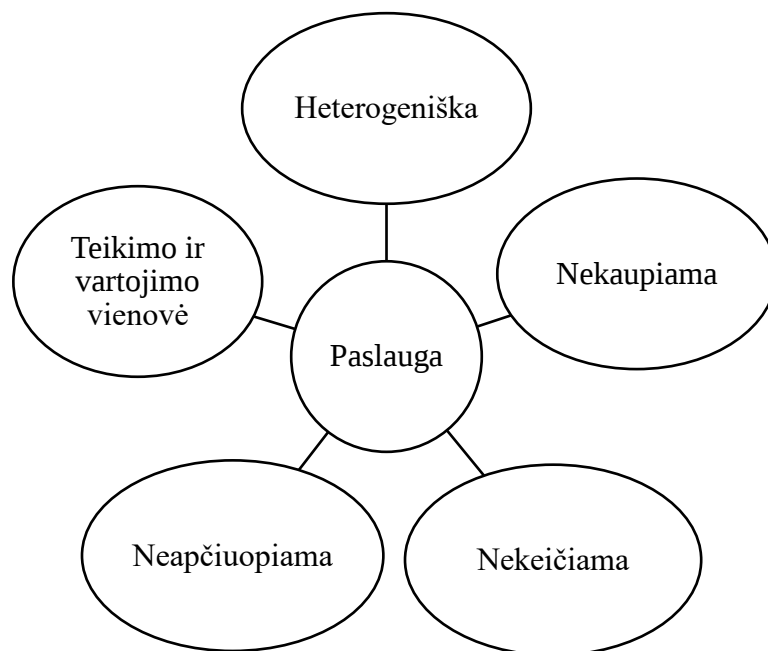
1.SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ŠEIMAI PAGRINDAI

1.1 Viešųjų paslaugų samprata

Kiekvienoje šalyje, nepriklausomai nuo dominuojančių politinių nuostatų bei skirtingų viešojo valdymo tradicijų, dalis paslaugų dėl savo svarbos gyventojų gerovei yra teikiamos visuotinai. Teikiant šias paslaugas piliečių mokumas nėra laikomas esmine naudojimosi šiomis paslaugomis sąlyga. Tokios paslaugos yra vadinamos viešosiomis paslaugomis. Analizuojant viešųjų paslaugų sampratą pirmiausia tikslinga apžvelgti „paslaugos“ plačiąją prasme ypatybes.

Vykstant paslaugų plėtrai, kito ir paslaugų samprata. Aktualu atskleisti, kokie bruožai būdingi paslaugoms. Vidaus reikalų ministerija Savivaldybių organizuojamų paslaugų teikimo analizėje išskyrė paslaugoms būdingas savybes, su kuriomis yra siejami dabartiniai paslaugos apibrėžimai (VRM Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010).

1 pav. Paslaugų savybės



Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Vidaus Reikalų ministerijos Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizę (2010).

Trumpai apibendrinant šias paslaugų savybes, pažymėtina, kad paslaugos neapčiuopiamumas svarbi savybė, reiškianti, kad jos negalima paragauti, paliesti, užuosti ar

išgirsti, tol, kol jos neįsigyji. Kalbant apie teikimo ir vartojimo vienovę arba paslaugos neatskiriamumą, turima omenyje, kad paslauga vartojama ir teikiama vienu metu, kas sąlygoja neišvengiamą paslaugos vartotojo dalyvavimą paslaugos teikimo procese. Vartotojo ir tiekėjo santykis turi didelę reikšmę paslaugos turiniui, kokybei ir jos suvokimui. Paslaugos neatskiriamumas susijęs su heterogeniškumu. Ši paslaugos savybė reiškia, kad jos kokybė labai priklauso nuo to, kas, kada ir kaip teikia paslaugą. Trumpai tariant dėl skirtingų paslaugos vartotojo ir tiekėjo sąveikų, įprastai neįmanoma sukurti dviejų visiškai identiškų paslaugų. Kaskart joms įtakos turi ir tiekėjo kompetencija, bei tokios aplinkybės, kaip vieta, laikas ir pan. Paslaugoms būdinga ir tai, kad jų negalima kaupti vėlesniam laikui, tai nusako dar vienas paslaugos bruožas – nekaupiamumas. Paslauga turi būti suvartojama iš karto, nes padidėjus paslaugos paklausai, gali kilti sunkumų siekiant ją patenkinti. Visas šias paslaugų savybes pagrindinėmis laiko ir dauguma kitų paslaugas nagrinėjančių mokslininkų (Bivainienė 2015, 15).

Bagdonienė ir Hopenienė (2015, 50–56) taip pat mini šias paslaugoms būdingas savybes, tačiau jas papildo dar ir paslaugoms būdingu nepatvarumu ir vienalaikiškumu. Pažymėtina, kad šios savybės yra būdingos tiek viešosioms, tiek privačioms paslaugoms. Pagrindinius skirtumus tarp viešųjų ir privačiųjų paslaugų lemia skirtingi teikimo tikslai. Privačių organizacijų atstovai siekia patenkinti savitus individualius ar mažų asmenų grupių poreikius, tuo tarpu viešosios paslaugos yra teikiamos siekiant užtikrinti svarbiausius asmenų, kaip bendruomenės ir visuomenės narių, interesus (Urvikis 2016, 16).

Remiantis šiomis paslaugoms būdingomis savybėmis mokslininkai paslaugas apibrėžia vis tiksliau, tačiau universalus ir visuotinai pripažinto tiksliausio paslaugos sąvokos apibrėžimo nėra. Verta paminėti, kad pirmą kartą paslaugos, kaip mokslinės kategorijos apibrėžimas pradėtas nagrinėti XVIII a. antroje pusėje (Vestertė 2022, 10). Dalį įvairių mokslininkų „paslaugos“ apibrėžimų susistemintai pateikė Patapas ir Vilutytė-Žilienė (2013, 314), Vestertė (2022, 11), Bulašaitė ir Jesevičiūtė-Ufartienė (2019, 35), Pranckevičienė ir Miškinienė (2021, 83) (1 lentelė).

1 lentelė. Skirtingų autorių „paslaugos“ sąvokos apibrėžimai.

Laikotarpis (metai)	Autorius	Paslaugos apibrėžimas
1776	Smith	Išskyrė produktyvų ir neproduktyvų darbą. Produktyvus darbas, leidžia pagaminti prekes, kurios gali būti iškeistos į pinigus ar kitas vertybes. Neproduktyvus, sukuria paslaugas, kurios gamybos procese prapuola ir neprisideda prie išliekamosios vertės, kurią būtų galima vėliau iškeisti į tokį patį paslaugų kiekį. Tokiu būdu, išskirtos pirmosios paslaugų savybės - nematerialumas, trumpalaikiškumas, nuosavybės nebuvimas.
2003	Žalimienė	Paslauga – nematerialinė gėrybė arba nematerialinė veikla, kuri prisideda prie žmonių poreikių tenkinimo. Paslaugą galima įvertinti kaip funkciją ir veiklą, kuri turi paklausą ar poreikį.
2004	Vitkienė	Apibrėžta veikla, kurią siūloma vartotojui pirkti, kadangi kiekviena veikla yra vertinama, atsižvelgiant į jos naudingumą, apibrėžtumą ir jos galimybę ją perduoti.
2005	Vainienė	Paslauga – ekonominė gėrybė, tenkinanti vartotojo poreikius, tačiau neturinti materialios formos, jos negalima išsaugoti, todėl dažniausiai suvartojama jos gyvavimo metu.
2007	Kotler, Keller	Paslauga – tai bet koks nematerialus veiksmas ar darbas, kurį viena šalis gali pasiūlyti kitai, tačiau jis nesuteikia jokios apčiuopiamos savybės.
2008	Pranulis ir kt.	Paslauga – tai daiktinės formos neturinti prekė, kurios gamyba ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu.
2019	Bulašaitė ir Jesevičiūtė-Ufartienė	Paslauga – veiksmas ar serija veiksmų, santykiai tarp vartotojo ir tiekėjo, teikiant ekonominę naudą tiekėjui bei tenkinant vartotojo poreikius.
2021	Pranckevičienė ir Miškinienė	Paslauga – bet kokia nauda ar veikla, kurią viena pusė gali pasiūlyti kitai, pasižyminti neapčiuopiamumu ir tuo, kad nėra nuosavybės rezultatas. Jos išraiška gali būti susieta ar nesusieta su fiziniu produktu.
2022	Vestertė	Paslauga – vertę sukuriantis procesas.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Bulašaitė ir Jesevičiūtė-Ufartienė (2019, 35), Patapas ir Vilutytė-Žilienė (2013, 314), Pranckevičienė ir Miškinienė (2021, 83), Skačkauskienė ir Vestertė (2018, 8), Vestertė (2022, 11)

Skačkauskienė ir Vestertė (2018, 8) paslaugą apibrėžia, kaip „interaktyvų procesą, per teikimo sistemą realizuojamą taip, kad sukuriamą šiame procese dalyvaujančias šalis tenkinanti

vertė“. Lukoševičiūtė (2018) teigia, kad kalbėdami apie paslaugas, sakydami, kad A tarnauja B, „turime omenyje kad A atitinka tam tikrus B poreikius (Lukoševičiūtė 2018, 14). Iš čia peršasi išvada, kad paslauga gali būti suvokiama, kaip žmonių poreikių tenkinimas. Kai kurių mūsų poreikių tenkinimas priklauso, nuo mūsų pačių veiksmų, o kai kurių, priklauso nuo kitų asmenų veiksmų. Antruoju atveju, kai kiti asmenys patenkina mūsų poreikius, šis vyksmas gali būti suvokiamas kaip paslauga (Lukoševičiūtė 2018, 14). Skirtingi autoriai pateikia vis kitus paslaugų apibrėžimus. Apibendrintai, galime teigti, kad paslauga tai procesas, kuriame vienu metu dalyvauja vartotojas ir tiekėjas. Vykstant šiam procesui yra patenkinami poreikiai ir sukuriami abi šalis tenkinanti vertė. „Visuomenės gaunama viešoji vertė yra kuriama viešąsias paslaugas teikiančių ir planuojančių organizacijų“ (Urvikis 2016,19). Siekiant patenkinti pagrindinius ir privalomus žmonių poreikius egzistuoja viešosios paslaugos.

Bendriausias viešosios paslaugos apibrėžimas yra pateikiamas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme. Remiantis juo viešoji paslauga tai – „pagal įstatymų ir (ar) viešojo administravimo subjektų nustatytus reikalavimus vykdoma šių subjektų prižiūrima veikla, kuria sukurama valstybės ar savivaldybių garantuojama ir visuomenės nariams vienodai prieinama nauda“ (LR viešojo administravimo įstatymas 1999 m. birželio 17 d. Nr. VIII-1234). Kokybiškų viešųjų paslaugų teikimas yra bet kurios šiuolaikinės valstybės tikslas ir vienas esminių tvarios raidos veiksnių. Laikui bėgant viešosios paslaugos samprata kinta, skirtingi autoriai viešąsias paslaugas apibrėžia savaip. Trumpai apžvelgsime autorių pateikiamus viešosios paslaugos apibrėžimus.

2 lentelė. Viešųjų paslaugų samprata

Autorius (metai)	Viešųjų paslaugų apibrėžimas
Lazdynas (2005, 53)	Viešosios paslaugos įsigijamos bendrai, o kaina už naudojimąsi paslaugomis yra kiekvieno gyventojo mokamų tiesioginių mokesčių dalis. Savivaldybės gyventojas už jam asmeniškai suteikiamas paslaugas, taip pat ir už šių paslaugų administravimo paslaugas, savivaldybei susimoka mokėdamas asmeninių arba gyventojų pajamų mokestį. Įmonės už joms savivaldybės teikiamas paslaugas paprastai moka verslo mokesčius.

2 lentelės tęsinys

Puškorius (2006, 165)	Valstybė siekia suteikti vienodas viešąsias paslaugas (sveikatos apsaugos, švietimo, būsto ir t.t.) visoje teritorijoje. Bendrai gyvenimo kokybės užtikrinimas – tai gyventojų skurdo, aprūpinimo gyvenamuoju plotu, viešųjų paslaugų kokybės ir galimybės jas gauti bei darbo pasiūlos problemų sprendimas
Stasiukynas (2010, 295)	Viešojoji paslauga pirmiausia pasižymi neribotu skaičiumi vartotojų, ją gali teikti arba valstybinis, arba savivaldos institucijos, arba kiti subjektai – tokia paslauga gali būti kuriama tiek viešosios, tiek privačios nuosavybės pagrindu.
Kudaba (2013, 38)	Viešųjų paslaugų teikėjų sąryšis su vartotoju yra kitoks nei privačiame sektoriuje. Viešąsias paslaugas teikianti organizacija aptarnauja visus gyventojus, gyvenančius tam tikroje teritorijoje, ir negali pasirinkti „pelningesnių“ klientų. Vieni žmonės yra tiesioginiai tam tikrų paslaugų vartotojai, kiti turi žymiai platesnį santykį su viešosiomis paslaugomis, o tam tikrų „universalių“ paslaugų vartotojais esame visi.
Urvikis (2016)	Viešąsias paslaugas apibrėžia kaip viešosios valdžios subjektų organizuojamas, visuomenės funkcionavimo palaikymui ir viešojo intereso užtikrinimui būtinas paslaugas (veiklas), kuriomis nauda teikiama visiems piliečiams arba tikslinėms gyventojų grupėms.
Viešųjų paslaugų kokybės tyrimo ataskaita (2017)	Viešosios paslaugos, tai paslaugos, kurios yra svarbios visuomenės ar teritorinės bendruomenės narių ar jų grupių gyvenimo kokybei.
Deviatnikovaitė (2019, 411)	Paslaugos, kurių teikimo organizavimas yra reglamentuojamas administracinės teisės normomis, o jų teikimas – civilinės teisės normomis.
Søndergaard (2020, 6)	Viešosios paslaugos gali būti suprantamos kaip veikla, kuri tarnauja esminiems visuomenės poreikiams, bendram bendruomenės, visuomenės gėriui ir kurios tiesiogiai imasi valstybė.

2 lentelės tęsinys

McDonald (2023, 2)	Visiems prieinamos, demokratiškos, skaidrios, teisingos ir aplinką tausojančios paslaugos.
--------------------	--

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Deviatnikovaitė (2019), Kudaba (2013, 38), Lazdynas (2005, 53), McDonald (2023, 2), Puškorius (2006, 165), Stasiukynas (2010, 295) Søndergaard (2020, 6) ir Urvikis (2016)

Apibendrinant lentelėje pateiktų autorių apibrėžimus, galime teigti, kad viešosios paslaugos – tai valstybės, savivaldybės institucijų ar kitų subjektų teikiamos paslaugos, visiems gyventojams, neribojant jų skaičiaus, nepriklausomai nuo jų mokumo. Viešosiomis paslaugomis siekiama užtikrinti bendrą gyvenimo kokybę, palaikyti visuomenės funkcionavimą ir patenkinti viešąjį interesą.

Anot Kuliešiaus ir Pareigienės (2015) paslaugos yra vadinamos viešosiomis, nes ilgą laiką tokias paslaugas kaip švietimas, keliai ir susisiekimas, ryšiai, sveikatos, pašto paslaugas teikė beveik vien valstybinės institucijos. Dapkus (2008) pažymi, kad „viešosios paslaugos esmę sudaro valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų ar organizacijų teikiamas patarnavimas gyventojams, siekiant jiems suteikti viešuosius ir vertinguosius gėrius (vertybes)“. Gyventojams yra teikiamos kultūrinės, socialinės, švietimo ir kitos paslaugos. Šių paslaugų tikslas – tenkinti asmens poreikį, kažką jam suteikiant, pavyzdžiui, pašalpą, konsultaciją ar pan. (Dapkus, 2008). Trumpai tariant, paslaugos pripažinimą „viešąja“ lemia tikslas, kurio įgyvendinimui ši paslauga yra nukreipta. Svarbus ne pats veiklos turinys, o tai, kiek šios paslaugos pobūdis konkrečioje valstybėje laikomas vertybe svarbių visuomenės interesų patenkinimui (Urvikis 2016,17).

Kuliešis ir Pareigienė (2015) taip pat teigia, kad viešųjų paslaugų teikimas yra tiesiogiai susijęs su valstybe. Jos pagrindinis vaidmuo viešųjų paslaugų teikime, siekis užtikrinti svarbiausių gyventojų poreikių tenkinimą. Langvinienės ir Vengrienės (2008) teigimu, viešosios paslaugos – tai tokios paslaugos, kurios yra teikiamos ne siekiant pelno, o norint patenkinti visuomenės poreikius, taigi tokias paslaugas galima vadinti nekomercinėmis paslaugomis. Šis viešųjų paslaugų siekis, atspindi vieną iš viešųjų paslaugų aspektų – prieinamumą. Prieinamumo aspektas ypač svarbus visuomenės nariams turintiems mažas pajamas (Stumbraitė-Vilkišienė 2009, 113).

Mokslinėje literatūroje, analizuojant paslaugų teikimo aspektus viešajame ir privačiajame sektoriuose, nurodomas dar vienas pagrindinių skiriamųjų šių paslaugų požymių - paslaugos viešumas arba privatumas. Stumbraitė-Vilkišienė (2009, 113) teigia, kad „paslaugos viešumas yra siejamas su visuomenės interesų atstovavimu“. Paslaugų viešumas orientuotas į įvairių

visuomenės grupių poreikių paslaugoms tenkinimą, bei pačių paslaugų prieinamumą ir orientaciją į bendros gerovės kūrimą (Stumbraitė-Vilkišienė 2009, 113). Vienas iš požymių išreiškiančių paslaugų viešumą yra paslaugų gavėjų charakteristikų įvairovė. Trumpai tariant, viešosios paslaugos yra teikiamos ne vartotojams, o visiems piliečiams, plačiąja prasme – gyventojams (Stumbraitė- Vilkišienė 2013, 70).

Apibendrinant, galima teigti, kad paslauga, tai procesas tarp vartotojo ir tiekėjo, kur vienu metu sąveikaujant abiem pusėm yra sukuriamą vertė, arba patenkinamas asmens poreikis. Paslaugos pripažinimą viešąja sąlygoja jos teikimo tikslas. Viešosios paslaugos yra teikiamos ne siekiant pelno, o norint patenkinti visuomenės poreikius. Trumpai tariant viešosios paslaugos – tai valstybės ar savivaldybių garantuojama ir visuomenės nariams vienodai prieinama nauda, kuria siekiama užtikrinti visuomenės funkcionavimą ir patenkinti viešąjį interesą.

1.2. Socialinių paslaugų samprata

Viešųjų paslaugų sąrašas yra didžiulis, o viešųjų paslaugų svarba yra neabejotina. Viešosios paslaugos užima svarbią vietą visuomenės gerovės kūrime, gyvenimo kokybės užtikrinime, bei pagrindinių teisių ir laisvių įgyvendinime. Kaip pažymi Lukoševičiūtė (2018, 13) bene svarbiausiais viešųjų paslaugų tikslų yra socialinių poreikių tenkinimas. Nepatenkinti individo socialiniai poreikiai gali sąlygoti psichologines, socialines problemas, socialinę atskirtį ir priklausymą pažeidžiamoms visuomenės grupėms. Siekdama to išvengti, valstybė dalį savo išteklių paskirsto taip, kad kiekvienas pilietis, nepriklausomai nuo savo padėties darbo rinkoje, galėtų užsitikrinti socialiai priimtina gyvenimo standartą (Kurkienė 2019, 10). Šiam tikslui valstybėje egzistuoja socialinės apsaugos sistema, susidedanti iš socialinio draudimo ir socialinės paramos. Viena iš socialinės paramos dedamųjų yra socialinės paslaugos. Terminas socialinės paslaugos vartojamas, kai yra kalbama apie šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui ir jos teikiamas socialines garantijas (Jurgilaitė 2020, 29). Valstybė, siekdama užtikrinti socialinių paslaugų asmenims teikimą, reglamentuoja jų organizavimą, formavimą, planavimą, rūšis bei finansavimą (Merfeldaitė ir kt. 2021, 114). Socialinių paslaugų įstatyme (2006) pažymima, kad „socialinių paslaugų valdymas apima socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą, socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą ir kontrolę valstybės bei vietos

savivaldos lygmenimis. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, socialinės paslaugos yra teikiamos visų savivaldybių teritorijose.

Socialinių paslaugų sektorius – vienas iš sparčiausiai augančių šių dienų ekonomikos sektorių Europoje (Adomaitytė- Subačienė, 2015, 54). Socialinės paslaugos visais laikais buvo viena iš svarbiausių socialinės politikos sričių. Jos yra integrali valstybės gerovės dalis, padedanti visuomenei spręsti išskylančias socialines problemas (Bitinas ir kt 2010, 1). Nuo kitų viešųjų paslaugų socialinės paslaugos skiriasi tuo, kad dažniausiai jos yra susijusios su individualiais klientų atvejais, o ne su kategorinėmis žmonių grupėmis (Adomaitienė ir Balčiūnienė 2017, 74). Remiantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija socialines paslaugas gali gauti įvairios žmonių grupės: asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, socialinę riziką patiriantys vaikai ir jų šeimos, vaikus globojančios šeimos bei kiti asmenys ir šeimos („Socialinių paslaugų teikimas“, 2020). Teikiant šias paslaugas tiesiogiai sąveikauja paslaugų teikėjas ir gavėjas. Socialinės paslaugos apima daug skirtingų rūšių ir tipų paslaugų, kurios gali būti teikiamos įvairioje aplinkoje: dienos centruose, socialinių paslaugų įstaigose, stacionariose globos ir sveikatos priežiūros įstaigose, klientų namuose bei kitose institucijose (Adomaitienė ir Balčiūnienė 2017, 74). Šios paslaugos gali būti teikiamos tiek individualiai, tiek grupėmis, tiek bendruomenėse („Socialinių paslaugų teikimas“, 2020). Egzistuoja daug skirtingų įvairių autorių pateikiamų socialinių paslaugų apibrėžimų.

3 lentelė. Socialinių paslaugų samprata.

Autorius/šaltinis	Socialinių paslaugų samprata
Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2006)	Socialinės paslaugos yra 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.
Motiečienė (2012, 194).	Plačiąja prasme socialinės paslaugos traktuojamos kaip visuomeninės paslaugos, apimančios įvairias žmogaus gyvenimo sferas, tokias kaip švietimas, kultūra, asmens ir turto apsauga, sveikatos apsauga, transportas, buitis bei kitos paslaugos. Remiantis siaurąja socialinių paslaugų samprata, jos yra traktuojamos kaip pagalba silpniesiems visuomenės atstovams.

3 lentelės tęsinys

Gardziulevičienė ir Raišienė (2021,38)	Socialinės paslaugos - tai pagalbos priemonė asmenims, kurie negali pasirūpinti savimi.
Marcinkevičiūtė ir Petrauskienė (2007, 29)	Terminas „socialinės paslaugos” vartotinas, kai kalbama apie šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui, apie vadinamos gerovės valstybės teikiamas socialines garantijas. Socialinės paslaugos plačiąja prasme – sąvoka, apimanti visuomenei teikiamas paslaugas, tokias kaip sveikatos priežiūros, švietimo, kultūros, sporto, laisvalaikio, socialinės apsaugos paslaugas.
Adomaitienė ir Balčiūnienė 2017, 71)	Socialinių paslaugų paskirtis – tenkinti asmenų gyvybinius poreikius, kai jie patys nepajėgūs savarankiškai to atlikti, teikti pagalbą, atkuriant žmogaus gebėjimą savarankiškai funkcionuoti visuomenėje.
(Merfeldaitė ir kt. 2021, 113).	Socialinės paslaugos yra viena iš socialinės apsaugos sistemos dalių. Jų teikimo tikslas – grąžinti žmogui gebėjimą pasirūpinti savimi, skatinti jo dalyvavimą visuomenėje, kai jis pats nepajėgia to padaryti.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2006), Motiečienė (2012, 194), Gardziulevičienė ir Raišienė (2021,38), Marcinkevičiūtė ir Petrauskienė (2007, 29), (Merfeldaitė ir kt. 2021, 113), Adomaitienė ir Balčiūnienė (2017, 71) .

Apžvelgus lentelėje pateiktas socialinių paslaugų sampratą, galima pastebėti, kaip skirtingai autoriai apibrėžia socialines paslaugas, tačiau taip pat matome, kad beveik kiekvienas jų savo sampratoje paminėjo vieną iš pagrindinių socialinių paslaugų tikslų - pagalbą žmogui.

Žalimienė (2003) patikslina socialinių paslaugų sampratą išskirdama tris pagrindinius šių paslaugų tikslus. Svarbiausiu laikomas siekis patenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumo nežeminančias sąlygas, kai jie patys nepajėgūs to padaryti savarankiškai. Galutinis socialinių paslaugų tikslas, anot autorės, – atkurti asmens gebėjimą funkcionuoti visuomenėje, kad toliau savimi savarankiškai galėtų rūpintis pats. Autorė taip pat pažymi, kad socialinės paslaugos gali būti teikiamos ir prevenciniais tikslais, siekiant užkirsti kelią problemų atsiradimui (Žalimienė, 2003). Bitinas ir kt. (2010,19) taip pat kaip svarbiausią socialinių paslaugų tikslą išskiria siekį grąžinti žmogaus gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje, kai pats žmogus nepajėgia to padaryti.

Socialinių paslaugų kataloge (2006) pateikiamas išsamesnis socialinių paslaugų tikslas. Remiantis įstatymu, teikiant socialines paslaugas siekiama „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. Socialinės paslaugos teikiamos siekiant užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms

problemoms kilti, taip pat visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti“ (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Pastebimas skirtumas ir tarp socialinių paslaugų sąvokos prasmės plačiuoju ir siauruoju požiūriu. Vieni autoriai (Motiečienė (2012), Marcinkevičiūtė ir Petrauskienė (2007), Žalimienė (2003) ir kt.) socialines paslaugas vartoja plačiąja prasme, kaip visuomenines paslaugas, apimančias įvairias žmogaus gyvenimo sritis, tokias kaip švietimas, sveikatos apsauga, asmens ir turto apsauga bei kitas. Kiti autoriai (Gardziulevičienė ir Raišienė (2021), Adomaitienė ir Balčiūnienė (2017), Merfeldaitė ir kt. (2021), Bitinas (2010) ir kt.) į socialines paslaugas žvelgia siauresniu aspektu ir socialines paslaugas traktuoja kaip pagalbą silpniesiems. Pagrindinis skirtumas tarp šių dviejų socialinių paslaugų sampratos traktavimo tas, kad vienu atveju socialinės paslaugos yra teikiamos visiems visuomenės nariams, o antruoju – atskiroms gyventojų grupėms.

Apibendrinant, plačiąja prasme socialinės paslaugos tai viena iš svarbiausių socialinės politikos sričių. Pabrėžtina ir tai, kad Lietuvos socialinių paslaugų įstatyme vartojama siauresnė socialinių paslaugų samprata. Pagrindinis socialinių paslaugų tikslas – spręsti socialines problemas ir užtikrinti pilnavertišką gyvenimą asmenims, dėl įvairių veiksnių (amžiaus, socialinių ar kitų) patiriantiems sunkumus. Vieni autoriai socialinių paslaugų sampratoje pabrėžia finansinę paslaugų esmę, teikiant pagalbą pažeidžiamiausiems visuomenės nariams, kiti akcentuoja asmenų įgalinimą, kiek įmanoma labiau prisiimti atsakomybę už savo gyvenimą. Taigi, siaurąja prasme, socialinės paslaugos, tai viena iš pagalbos priemonių, kuriomis yra ne tik sprendžiamos atskirų asmenų, šeimų ar bendruomenių socialinės problemos, bet ir užkertamas kelias šioms problemoms atsirasti. Šiame darbe toliau bus vadovaujamasi siaurąja socialinių paslaugų samprata.

1.2.1. Socialinių paslaugų kokybė

Socialinės paslaugos užima svarbią vietą šalies socialinėje politikoje. Akivaizdu, kad tai yra vienos iš komplikuočiausių viešųjų paslaugų. Jų organizavimo ir teikimo baigtį sunku nuspėti, nes kas kartą priklausomai nuo paslaugų gavėjo, jo situacijos, paslauga nėra identiška, bet kuriai kitai iki šiol suteiktai. Tai paslaugos, kuriomis yra siekiama pagerinti gyventojų gyvenimo kokybę (Jurilaitė 2020, 29). Kalbant apie kokybės sąvoką, svarbu paminėti, kad egzistuoja begalė įvairių požiūrių, kaip autoriai apibrėžia kokybę. Ši sąvoka yra plati ir įvairiapusė. Kaip pažymi Bagdonienė ir Hopenienė (2015) tiksliai apibūdinti paslaugų kokybę nelengva, nes kokybė gali

būti įvertinta ir suvokta tiek objektyviai, tiek subjektyviai. Mokslinės literatūros analizė leido suprasti, kad vieno bendro socialinių paslaugos kokybės apibrėžimo nėra. Anot Bagdonienės ir Hopenienės (2015) teikiant socialines paslaugas kokybė nėra suvokiama, kaip galutinis rezultatas, ji kaip tik atsiskleidžia teikiant pačias socialines paslaugas. Svarbiausia užduotis patenkinti socialinių paslaugų gavėjų poreikius, todėl svarbu nuolat tobulinti įstaigų veiklą, ir jų teikiamų paslaugų kokybę. Šių autorių požiūri patvirtina ir Žalimienė (2001, 100) pažymėdama, kad kalbant apie socialinių paslaugų kokybę, pirmiausia reikia galvoti apie socialinių paslaugų gavėjus (klientus). Socialinių paslaugų kokybė be pačių gavėjų kokybės pojūčio nieko nereiškia. (Gečienė, ir Gudžinskienė 2018, 43). Anot Febrianti ir kt. (2021, 664) paslaugos kokybė, tai kliento įvertinimas kiek paslauga atitinka jo lūkesčius ir teikia jam pasitenkinimą.

Kalbant apie socialinių paslaugų teikimą, verta paminėti, kad čia kokybė, yra pamatinė tema. Socialinės paslaugos kokybės sąvoką galima apibūdinti kaip visuomeninių gėrybių teikimo pažeidžiamiesiems ar silpniesiems visuomenės atstovams (siekiant užtikrinti minimalių poreikių patenkinimą ar gyvenimo sąlygų pagerinimą) savybių ir požymių visumą, kuri atitinka tam tikrus nustatytus reikalavimus ir socialinių paslaugų gavėjų poreikius (Kriauzaitė 2007, 4). Adomaitytė-Subačienė (2015, 55) primena, kad socialinių paslaugų vartotojai, tai pažeidžiamų grupių nariai, kurių galimybės pasirūpinti savimi ir priimti sprendimus dažnai yra ribotos. Atsižvelgiant į Lietuvoje galiojančias įvairias tarptautines konvencijas ir Europos Sąjungos pamatines vertybes, siekiant užtikrinti pažeidžiamiausių grupių teises, svarbu yra stebėti paslaugų teikimo kokybę ir nuolat ją tobulinti. Taip pat, socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas yra svarbus, nes socialinės paslaugos yra finansuojamos valstybės ar savivaldybių lėšomis, todėl, esant didesniai paslaugų poreikiui, mažėja valstybės galimybės finansuoti paslaugas, todėl ypač svarbu, kad gaunamos lėšos būtų panaudojamos efektyviai (Adomaitytė-Subačienė 2015, 55). Autorė pažymi ir socialinių paslaugų sektoriaus patrauklumo didinimo svarbą, siekiant pritraukti kūrybingų, verslių, gebančių kritiškai mąstyti ir spręsti problemas, darbuotojų.

Socialinių paslaugų administravimo efektyvumas priklauso nuo atitinkamos valstybės administravimo tradicijų ir galiojančios teisinės sistemos (Bitinas ir kt. 2010, 21). Vertinant socialinių paslaugų kokybę, reikalingi atitinkami kriterijai, kuriais vadovaujantis ji būtų matuojama. Skirtingai nei versle, socialinių paslaugų srityje vertinti reikia ne tik rezultatą, bet ir patį procesą, o būtent darbuotojų požiūrį, empatiją ir kontakto užmezgimo pobūdį (Adomaitytė – Subačienė 2015, 54).

Socialinių paslaugų administravimo efektyvumui vertinti, kai kurie autoriai siūlo tokius kriterijus:

a) Darbuotojų profesionalizacija. Tam, kad profesinė veikla tobulėtų, reikia nuolat plėsti teorines specialistų žinias, lavinti jų praktinius įgūdžius ir tobulinti kompetenciją, kadangi teikiamų socialinių paslaugų kokybė labai priklauso nuo paslaugas teikiančių darbuotojų profesinio pasirengimo ir kompetencijos.

b) Vietos bendruomenės aktyvinimas. Teikiant socialines paslaugas aktyvinti vietos bendruomenes, stengtis jas įtraukti į socialinių paslaugų teikimą. Savivaldybių gyventojai turėtų ne tik naudotis paslaugomis, bet ir dalyvauti jas kuriant.

c) Tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Būtiną bendradarbiavimą tarp atskirų institucijų (policijos, sveikatos priežiūros įstaigų, mokyklų, seniūnijų, Vaiko teisių apsaugos tarnybos ir kitų įstaigų). Galėtų būti rengiami susirinkimai, pasitarimai, siekiant išsiaiškinti, kokią paslaugą teikia viena ar kita institucija.

d) Konkurencingumo skatinimas. Į socialinių paslaugų teikimą, turėtų būti įtrauktas nevyriausybiniis ir privatus sektorius. Savivaldybės turėtų numatyti lėšas nevyriausybinių ir privataus sektoriaus teikiamoms paslaugoms pirkti ir kuo daugiau socialinių paslaugų teikimo funkcijų perduoti nevyriausybiniams organizacijoms.

e) Gerosios patirties siekimas. Svarbu analizuoti bei taikyti praktikoje kitų institucijų gerąją patirtį. Institucinis vaidmuo turėtų būti papildytas naujomis funkcijomis skleidžiant informaciją apie pažangią kitų valstybių, savivaldybių praktiką. Taip pat svarbu skatinti institucijos specialistus dalytis su kolegomis geriausiais darbo rezultatais ir patirtimi.

f) Racionalus išteklių paskirstymas. Reikia efektyviai skirstyti ir naudoti savivaldybių turimais materialiaisiais ir žmogiškaisiais ištekliais – peržiūrėti darbuotojų darbo krūvius, atliekamas funkcijas, naujų pareigybių įvedimą. Savivaldybių ištekliai turi būti paskirstomi atsižvelgiant į konkrečios savivaldybės stipriausias ir silpniausias puses, tobulėjimo perspektyvas (Bitinas ir kt. 2010, 21).

Kriauzaitė (2007, 4) išskiria tris lygmenis, vertinant socialinių paslaugų kokybę: organizacinį, institucinį ir gavėjų lygmenį. Nemažai ir kitų atliktų tyrimų rodo, kad socialinių paslaugų kokybė priklauso tiek nuo aukščiausio lygio institucijų, tiek nuo socialines paslaugas tiesiogiai teikiančių asmenų. Kaip pažymi Nordesjő (2020) siekiant užtikrinti socialinių paslaugų kokybę svarbi yra komunikacija ir tarpsektorinis bei tarpinstitucinis bendradarbiavimas.

Skirtingi autoriai siūlo įvairius kriterijus, kuriais remiantis derėtų vertinti paslaugos kokybę. Vieni autoriai pateikia labiau apibendrintus kokybės vertinimo kriterijus, kiti smulkesnius. Langvinienė ir Vengrienė (2005), Bagdonienė ir Hopenienė (2015) ir Vanagas (2004) kokybę vertinti siūlo pagal šiuos kriterijus: patikimumas, kompetentingumas, prieinamumas, požiūris ir elgsena, klaidų taisymas, vartotojo pažinimas, apčiuopiamumas, paslaugumas, bendravimas, saugumas. Plačiau apie juos pateikiama 4 lentelėje.

4 lentelė. Paslaugų kokybės vertinimo kriterijai.

Paslaugų kokybės vertinimo kriterijus	Kriterijaus esmė
Patikimumas	Gebėjimas suteikti paslaugą laiku, be išsisukinėjimu ir tokią, kokia buvo pažadėta.
Profesionalumas ir įgūdžiai (kompetentingumas)	Paslaugos teikėjo žinios ir įgūdžiai, reikalingi kliento problemoms spręsti ir paslaugai suteikti.
Prieinamumas ir lankstumas	Galimybė lengvai pasiekti paslaugos teikėją: fizikai ar per ryšio priemones. Taip pat šis kriterijus apima paslaugos teikimą klientui priimtiniu laiku.
Požiūris ir elgsena	Tai paslaugos teikėjo komunikabilumas, bei elgesys su klientu paslaugos teikimo metu, gebėjimas spręsti klientams iškilusiems bėdams.
Klaidų taisymas	Paslaugas teikiančios įstaigos pasirengimas imtis reikiamų priemonių ištikus nenumatytiems atvejams.
Vartotojo pažinimas	Paslaugos teikėjo pasiruošimas įvertinti kiekvieno kliento individualius poreikius ir norus.
Apčiuopiamumas, akivaizdumas	Apima visus apčiuopiamus elementus, kuriuos klientas gali pamatyti prieš pasinaudojant paslauga.
Paslaugumas	Paslaugos teikėjo mandagumas, draugiškumas, atidumas ir pagarba klientui.
Bendravimas	Klientų išklausymas ir išsamus jų informavimas.
Saugumas	Rizikos ar abejonių nebuvimas, konfidencialumas.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Bagdonienė, Liudmila, ir Rimantė Hopenienė (2015), Langvinienė, Neringa, ir Birutė Vengrienė (2005), Vanagas, Povilas (2004).

Kaip pažymi Andrijauskaitė (2015) socialinių paslaugų kokybė ypač tai, kaip socialinės paslaugos kokybę supranta ir vertina gavėjas (subjektyvioji dalis) priklauso nuo socialinio darbuotojo kvalifikacijos (asmeninių savybių, vertybinių nuostatų, bei kompetencijos, kuri priklauso nuo turimo išsilavinimo, profesinių žinių ir įgūdžių. Socialinių darbuotojų klientai – skirtingų asmenų socialinės grupės, todėl ir reikiami įgūdžiai skiriasi priklausomai nuo darbuotojų veiklos srities (Andrijauskaitė 2015, 138).

Autorės Andrijauskaitės (2015) atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad vienos iš svarbiausių pokyčių krypčių siekiant socialinių paslaugų teikimo modernizavimo ir kokybės gerinimo yra socialinių darbuotojų teikiančių socialines paslaugas kompetencijos tobulinimas ir vystymas bei socialinių paslaugų įstaigų aplinkos (infrastruktūros) vystymas.

Atliekant empirinį tyrimą, bus remiamasi Kriauzaitės (2007) išskirtais trimis lygmenimis: organizaciniu, instituciniu ir gavėjų lygmeniu. Analizuojama, kokiuose lygmenyse kyla sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas šeimoms. Taip pat bus kreipiamas dėmesys į darbuotojų kompetencijų tobulinimą, kadangi autoriai Andrijauskaitė (2015), Langvinienė ir Vengrienė (2005), Bagdonienė ir Hopenienė (2015) ir Vanagas (2004) paslaugų kokybę siūlo vertinti pagal darbuotojų kompetentingumą. Tyrime taip pat bus nagrinėjamas paslaugų prieinamumas, priklausantis nuo savivaldybės infrastruktūros, kadangi Andrijauskaitė (2015) pastebėjo, kad šis veiksnys taip pat turi įtakos teikiamų paslaugų kokybei.

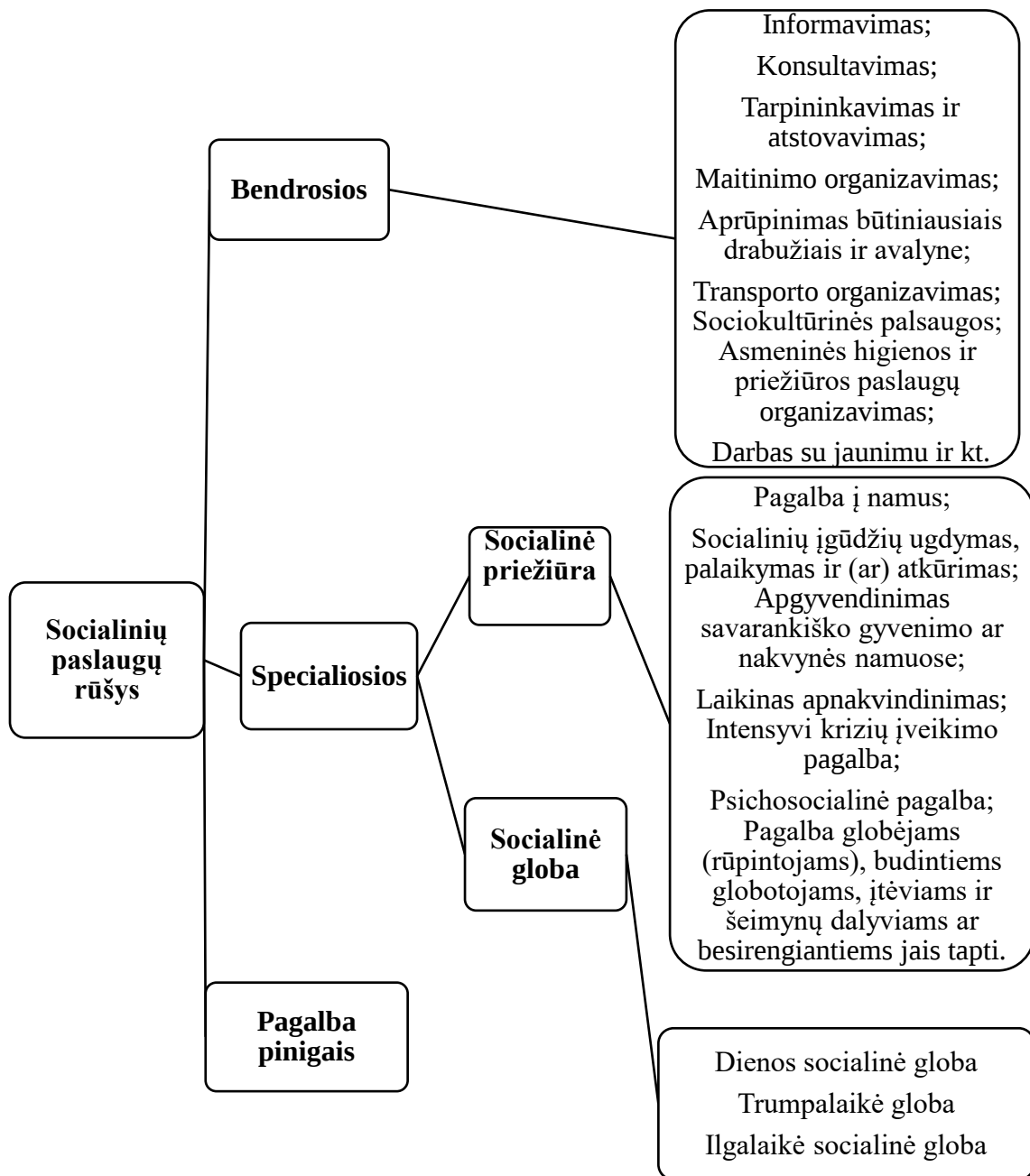
Apibendrinant, galima teigti, kad apjungus begalę skirtingų kokybės apibrėžimų, paslaugos kokybę galėtume suvokti, kaip atitinkamų paslaugos charakteristikų ir savybių visumą, kuri suteikia paslaugos teikėjui galimybę patenkinti atitinkamus vartotojų ar klientų poreikius. Pažymėtina, kad paslaugos kokybė priklauso ne tik nuo paslaugos teikėjo, bet ir nuo paslaugos vartotojo suvokimo. Socialinių paslaugų teikėjams, tenka ypatingai svarbus vaidmuo siekiant atitikti paslaugos kokybę, kadangi jų klientai yra pažeidžiamiausių grupių nariai.

1.2.2. Socialinių paslaugų tipologija

Išskiriama nemažai socialinių paslaugų rūšių. Remiantis LR Socialinių paslaugų įstatymu (2006), socialinės paslaugos Lietuvoje yra skirstomos į bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas bei pagalbą pinigais. Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui (arba šeimai), kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu ar šeimos gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar kompensuojami atskiromis teikiamomis paslaugomis. Specialiosios

socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip paslaugos, kurios teikiamos asmenims tuomet, kai bendrosios socialinės paslaugos neveiksmingos (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Pagalba pinigais - tai piniginės išmokos, skiriamos atskirais savivaldybės nustatytais atvejais, kuomet bendrąsias socialines paslaugas ir socialinę priežiūrą asmeniui (šeimai) yra veiksmingiau organizuoti pinigais. Išsamiau socialinių paslaugų rūšys pristatomos 2 paveiksle.

2 pav. Socialinių paslaugų rūšys.



Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų katalogą (2006)

Pažymėtina, kad bendrosios socialinės paslaugos, gali būti teikiamos be nuolatinės specialistų priežiūros. Šios paslaugos gali būti teikiamos socialinių paslaugų įstaigose, asmens namuose ir kitose vietose, kuriuose organizuojamas socialinių paslaugų teikimas. Bendrųjų paslaugų teikimo trukmė priklauso nuo šeimos ar asmens poreikio. Tuo tarpu specialiosios paslaugos yra teikiamos asmeniui ar šeimai, kuomet bendrųjų paslaugų neužtenka, siekiant kompensuoti asmens ar šeimos gebėjimą savarankiškai rūpintis asmeniniu gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministras „Įsakymas dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-93“). Adomaitienė ir Balčiūnienė (2017, 74) detalizuoja, kad socialinių paslaugų teikėjai analizuoja konkrečią situaciją ir ieško atitinkamų sprendimų, konkrečių pagalbos šaltinių, bei prižiūri ar teikiama pagalba klientui yra veiksminga.

Socialinės paslaugos taip pat gali būti klasifikuojamos pagal klientų grupes. Remiantis Lietuvos Respublikos socialinės ir darbo ministerijos duomenimis socialines paslaugas gali gauti įvairios žmonių grupės: senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, asmenys su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, vaikus globojančios šeimos, kiti asmenys ir šeimos. Žalimienė (2003, 22) skirstydama socialines paslaugas pagal klientus išskyrė 6 grupes, kurios yra pateikiamos 4 lentelėje.

5 lentelė. Socialinių paslaugų klasifikacija pagal klientų grupes.

Klientų grupė	Klientų grupei priskiriami asmenys
Suaugę neįgalūs žmonės	- Turintys fizinę negalią - Turintys proto negalią
Neįgalūs vaikai	- Turintys fizinę negalią - Turintys proto negalią
Probleminės šeimos ir vaikai iš probleminių šeimų	- Šeimos, kuriose tėvai neprižiūri vaikų, gyvena asocialiai - Šeimos, kuriose tėvai turi problemų su vaikų elgesiu - Patyrusios smurtą moterys ir vaikai
Rizikos grupės asmenys	- Piktnaudžiaujantys alkoholiu ar narkotinėmis medžiagomis - Grįžusieji iš įkalinimo įstaigų - Benamiai - Bedarbiai - Prostitutės

5 lentelės tęsinys

Pagyvenę, seni žmonės	- 65-75 metų - 76-85 metų - 86 ir vyresni
Kitos klientų grupės	- Etninės mažumos - Pabėgėliai - Emigrantai

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Žalimienė (2003,22)

Verta paminėti, kad norintys gauti paslaugas turi atitikti tam tikrus kriterijus. Remiantis Žalimienė (2003, 38) kiekvienoje šalyje yra reglamentuojama, kas gali pretenduoti gauti socialines paslaugas. Dažniausiai paslaugų gavimo kriterijai susiję su atitinkamos šalies pilietybės turėjimu, buvimo šalyje laiku ir pan. Lietuvoje asmenys turintys teisę gauti socialines paslaugas yra apibrėžiami Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme (2006). Šią teisę turi:

1. Lietuvos Respublikos piliečiai;
2. Užsieniečiai, tarp jų ir asmenys be pilietybės, turintys leidimą laikinai ar nuolat gyventi Lietuvos Respublikoje;
3. Kiti asmenys Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse numatytais atvejais.

Dėl konkrečios socialinės paslaugos gavimo yra vertinamas klientų poreikis šioms paslaugoms (Žalimienė 2003, 38).

Socialinės paslaugos gali būti klasifikuojamos ir pagal tai kas jas teikia. Lietuvos Respublikos socialinės ir darbo ministerijos duomenimis pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo organizatoriai yra savivaldybės. Savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijose gyventojams užtikrinimą planuodamos ir organizuodamos socialines paslaugas. Į šių paslaugų teikimą, be viešojo sektoriaus biudžetinių įstaigų, pastaruoju metu yra įtraukiami ir kiti paslaugų teikėjai – nevyriausybinių organizacijos (NVO), religinės bendruomenės, privatūs paslaugų teikėjai, savanoriai ir kt. (Matelionienė, 2021).

Taigi, apibendrinant, galima pažymėti, kad socialinėmis paslaugomis yra užtikrinami svarbiausi žmonių poreikiai klientų namuose arba šias paslaugas teikiančiose įstaigose. Socialinės paslaugos yra teikiamos asmenims tais jų gyvenimo laikotarpiais, kai susiduriama su sunkumais ir kai jie nepajėgūs dalyvauti visuomenės gyvenime. Bendrosios socialinės paslaugos apima bendro pobūdžio, be nuolatinės specialisto priežiūros teikiamas paslaugas, o specialiosios apima su žmogaus emocine būseną, sveikatą, amžiumi bei socialine padėtimi teikiamas paslaugas, kurias

reikalauja nuolatinės darbuotojo intervencijos. Paslaugos gali būti teikiamos įvairioms socialinėms žmonių grupėms, skirstant tiek pagal amžių, tiek pagal patiriamus sunkumus ar rizikas. Teisę gauti paslaugas paprastai turi visi Lietuvos piliečiai ar leidimus gyventi turintys užsienio piliečiai, tačiau gavėjais tampa tik specifinius kriterijus atitinkantys asmenys, pagal kuriuos jie priskiriami prie pažeidžiamų grupių. Išanalizavus socialinių paslaugų tipologiją, paslaugų ir jų teikėjų įvairovė parodo, jog Lietuvoje socialinės paslaugos yra ganėtinai išplėtos ir pritaikytos įvairiems gyvenimo atvejams, skirtingiems sunkumams ir probleminėms situacijoms bei skirtingoms klientų grupėms.

1.3. Socialinių paslaugų šeimoms teisinis reglamentavimas

Siekiant analizuoti socialinių paslaugų šeimai teikimą, svarbu panagrinėti teisės aktus, reglamentuojančius šeimos apsaugą ir joms teikiamas paslaugas. Aukščiausios galios nacionalinis teisės aktas ginantis piliečių ir šeimos teises yra Lietuvos Respublikos Konstitucija (toliau Konstitucija). Konstitucijos 38-asis straipsnis skelbia, kad „šeima yra visuomenės ir valstybės pagrindas“. 39-ajame Konstitucijos straipsnyje teigiama, kad būtent „valstybė globoja šeimas, auginančias ir auklėjančias vaikus namuose, įstatymo nustatyta tvarka teikia joms paramą“ (LR Konstitucija, 1992). Lietuvos Respublikos Konstitucinis teismas konstatavo, kad minėtuose straipsniuose yra įtvirtinta valstybės pareiga nustatyti teisinį reguliavimą, kuris užtikrintų konstituciniu šeimos vertybių puoselėjimą ir apsaugą. „Konstitucijos 38 straipsnio 2 dalyje garantuojama valstybės apsauga ir globa įgyvendinama įvairiais būdais kuriant šeimai, motinystei, tėvystei ir vaikystei, kaip konstitucinėms vertybėms, palankią aplinką“. Tačiau kartu šiame kontekste yra pažymima, kad valstybės įsipareigojimas globoti ir saugoti šeimą, negali būti aiškinamas atsietai nuo Konstitucijos 38 straipsnio 6 dalyje „įtvirtintos tėvų teisės ir pareigos auklėti savo vaikus dorais žmonėmis [...] iki pilnametystės juos išlaikyti“, kas suponuoja, kad pirmiausia būtent tėvai yra atsakingi už vaikų auklėjimą, auginimą ir jų išlaikymą iki pilnametystės (LR Konstitucinio Teismo 2012 m. vasario 27 d. nutarimas).

Visuotinės žmogaus teisių deklaracijos 16 straipsnio 3 dalyje teigiama, kad „šeima yra natūrali ir pagrindinė visuomenės grupė, ir ji turi teisę būti visuomenės ir valstybės saugoma. 25-asis šios deklaracijos straipsnis papildo, kad „motinoms ir vaikams suteikiama ypatinga globa ir

parama. Visi vaikai, santuokiniai ir nesantuokiniai, naudojami vienoda socialine apsauga“ (Visuotinė žmogaus teisių deklaracija, 2015).

Lietuvos Respublikos Seimas, kaip Lietuvos Respublikos įstatymų leidėjas, įgyvendinant šeimos politiką yra ratifikavęs ne vieną tarptautinę sutartį. Viena iš tokių sutarčių Europos socialinė chartija. 16-as Chartijos punktas skelbia, kad „šeima, kaip pagrindinė visuomenės ląstelė, siekiant užtikrinti jos visapusišką vystymąsi, turi teisę į atitinkamą socialinę, teisinę ir ekonominę apsaugą (Europos socialinė Chartija, 2001). Kaip dar vieną svarbią sutartį, galima paminėti 1995 m. liepos 3 d. Lietuvos Respublikos Seimo ratifikuotą Jungtinių Tautų vaiko teisių konvenciją. Konvencijos 1-ame straipsnyje pažymima, kad „vaiku laikomas kiekvienas žmogus, neturintis 18-os metų, jei pagal taikomą įstatymą jo pilnametystė nepripažinta anksčiau“ (Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencija, 1992). Konvencijos 3-io straipsnio 2-oje dalyje teigiama, kad „valstybės dalyvės įsipareigoja teikti vaikui tokią apsaugą ir globą, kokios reikia jo gerovei, atsižvelgdamas į jo tėvų, globėjų ar kitų asmenų, atsakančių už jį pagal įstatymą, teises ir pareigas, ir tam tikslui imasi atitinkamų teisinių ir administracinių priemonių“. Remiantis Konvencijos nuostatomis, didžiausia atsakomybė už gyvenimo sąlygų, būtinų vaiko vystymuisi sudarymą, atsakingi tėvai ar kiti vaiką auklėjantys asmenys. Tuo tarpu valstybė, atsižvelgia į šių teisių įgyvendinimo galimybes ir prireikus, teikia materialinę paramą bei remia įvairias programas, skirtas šios teisės įgyvendinimo gerinimui.

Lietuvoje socialinių paslaugų šeimai teikimas yra reglamentuojamas Lietuvos Respublikos įstatymų, Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymais bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais. Lietuvos Respublikos Šeimos stiprinimo įstatyme yra numatomos teisinės ir organizacinės prielaidos siekiant „stiprinti šeimos institutą, įtvirtinti šeimos politikos įgyvendinimą užtikrinančias institucijas, apibrėžti jų pagrindines funkcijas ir numatyti šeimos stiprinimo organizavimą taikant šeimos politikos formavimo ir įgyvendinimo sistemą“. Remiantis įstatymu bazinį paslaugų šeimai paketą sudaro „šeimai teikiamų psichosocialinių, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo, vaikų priežiūros ir ugdymo, sveikatos, švietimo, sociokultūrinių paslaugų, užtikrinančių būtinąją pagalbą, skirtą šeimos gebėjimams savarankiškai spręsti iškilančias problemas stiprinti ir sudaryti galimybes kurti saugią, sveiką ir darnią aplinką savo šeimoje, rinkinys“ (Lietuvos Respublikos Šeimos stiprinimo įstatymas 2017 m. spalio 19 d. Nr. XIII-700). Įstatyme tai pat pabrėžiama, kad „visaverčiu šeimos funkcionavimu pirmiausia rūpinasi pati šeima. Jeigu šeima pati negali užtikrinti visaverčio šeimos funkcionavimo, valstybė

jai teikia pagalbą ir paramą tokiu būdu, kuris yra veiksmingiausias“ (Lietuvos Respublikos šeimos stiprinimo įstatymas 2017 m. spalio 19 d. Nr. XIII-700).

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, pagrindinis dokumentas, kuriame yra reglamentuojami socialinių paslaugų tikslai, rūšys, valdymas, skyrimas, teikimas ir viskas kas susiję su socialinėmis paslaugomis. Įstatymas detalizuoja šeimos, patiriančios riziką apibrėžimą. Remiantis įstatymu, tai „šeima, kurioje auga vaikų iki 18 metų ir kurioje bent vienas iš tėvų piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, dėl socialinių įgūdžių stokos nemoka ar negali tinkamai prižiūrėti vaikų, naudoja prieš juos psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, gaunamą valstybės paramą panaudoja ne šeimos interesams ir todėl iškyla pavojus vaikų fiziniam, protiniam, dvasiniam, doroviniam vystymuisi bei saugumui. Socialinės rizikos šeimai priskiriama ir šeima, kurios vaikui įstatymų nustatyta tvarka yra nustatyta laikinoji globa (rūpyba) (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Socialinių paslaugų turinį pagal socialinių paslaugų įstaigų tipus ir paslaugų rūšis apibrėžia Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu patvirtintas Socialinių paslaugų katalogas. Socialinėse paslaugas smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims reglamentuoja Lietuvos Respublikos apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymas. Vaikų teisinės apsaugos, vaikų teisių ir laisvių gynimo pagrindai yra reglamentuojami Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme. Pažymėtina, kad tiek Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme, tiek Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme yra akcentuojami vaiko interesai ir tėvų atsakomybė juos atstovauti ir ginti. „Teisėti vaiko atstovai yra tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai ir kiti asmenys, kurie pagal įstatymą ar kitą teisės aktą privalo rūpintis vaiku, jį auklėti, globoti, jam atstovauti, ginti jo teises ir teisėtus interesus (Lietuvos Respublikos Vaiko teisių pagrindų įstatymas 1996 m. kovo 14 d. Nr. I-1234). Vaiko atstovų pagal įstatymą atsakomybė yra pabrėžiama ir Kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plane. Dokumente nurodoma, kad „už saugios, vaiko visapusiškam ir harmoningam vystymuisi tinkamos socialinės aplinkos kūrimą, rūpinimąsi vaiko sveikata, jo dvasiniu ir moraliniu vystymusi, pažintinių ir socialinių gebėjimų ugdymu“ yra atsakingi teisėti vaiko atstovai (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo“ 2016 m. kovo 10d. Nr. A1-133“).

Savivaldybių bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijos pateikiamos 2018 m. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro, Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro bei Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro įsakyme. Įstatymu siekiama „užtikrinti efektyvų socialinės rizikos prevencijos priemonių [...] taip pat kompleksinės pagalbos ir koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų bei psichologinės, teisėsaugos pagalbos [...] teikimą šeimoms savivaldybėse, siekiant stiprinti šeimų gebėjimus, galimybes rūpintis vaikais ir taip užtikrinti kokybišką šeimų funkcionavimą, būtiną jų gerovę“ („Įsakymas „Dėl savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijų patvirtinimo“ 2018 m. rugpjūčio 8 d. Nr. A1-428/V-894/V-691/1V-579“).

Visos anksčiau minėtos nuostatos suponuoja išvadą, kad Lietuvos teisės aktuose akcentuojama ir pirmenybė teikiama vaikų interesų ir teisių užtikrinimui bei apsaugai. Peršasi išvada, kad įstatymų leidžiamoji ir vykdomosios valdžios, bei kiti atstovai, priimant sprendimus, privalo atsižvelgti į jų priimamų sprendimų įtaką vaikų teisėms ir interesams, bei šių interesų užtikrinimui bei apsaugai.

Lietuvos Respublikos šeimos stiprinimo įstatymo 4 straipsnyje aprašomos bendrosios šeimos stiprinimo nuostatos. Teigiama, kad „valstybės ir savivaldybių institucijos pagal kompetenciją privalo: 1) užtikrinti visaverčio šeimų funkcionavimo sąlygas įgyvendinant prokreacines, ugdymo ir socializacijos, socialines, dvasines, kartų kaitos, ekonomines šeimos funkcijas;“ 2) „stiprinti valstybės pagalbą ir paramą šeimai;“ 3) „stiprinti destruktivaus šeimos narių elgesio – girtavimo, narkotikų vartojimo, smurto, prievartos – užkardymą ir prevenciją;“ 4) „užtikrinti paramą ir pagalbą šeimai, patekusiai į kritinę situaciją dėl negalią turinčių šeimoms narių, patiriančiai socialinę atskirtį ar stokojančiai socialinių įgūdžių.“ („Lietuvos Respublikos šeimos stiprinimo įstatymas 2017 m. spalio 19 d. Nr. XIII-700“).

Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimas „Dėl socialinės paramos koncepcijos“ taip pat vienas iš įstatymų reglamentuojančių socialines paslaugas, o būtent socialinę paramą šeimoms. 4 koncepcijos punkte teigiama, kad dabartinė teikiama socialinė parama yra tobulintina. Nutarimo 17 punkte teigiama, kad „siekiant užtikrinti šeimoms socialinį saugumą ir garantuoti būtinas gyvenimui pajamas, reikia pertvarkyti socialinės paramos teikimą:“ tokiu būdu, kad socialinę paramą gautų tos šeimos ar asmenys, kuriems jos labiausiai reikia (Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimas „Dėl socialinės paramos koncepcijos“ 1994 m. gegužės 9 d. Nr. 360).

Vienas iš svarbiausių Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos dokumentų susijusių su socialinių paslaugų šeimai skyrimu yra Kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų planas. Veiksmų plane kompleksiskai teikiamos paslaugos šeimai apibrėžiamos, kaip „vienos ar kelių rūšių paslaugos, skirtos šeimai įgalinti, t. y. šeimą palaikančioms ir pozityvią jos raidą užtikrinančioms socialinėms, psichologinėms, saugumo galimybėms stiprinti“ (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo“ 2016 m. kovo 10d. Nr. A1-133“). Veiksmų plano tikslas – sudaryti šeimoms sąlygas gauti kompleksiskai teikiamas paslaugas, užtikrinti šių paslaugų prieinamumą kuo arčiau šeimos gyvenamosios vietos, „siekiant įgalinti šeimą įveikti iškilusias krizes bei derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus“ (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo“ 2016 m. kovo 10d. Nr. A1-133“). Veiksmų plane įvardijamos tokios kompleksinės pagalbos šeimai paslaugos, kaip pozityvios tėvystės mokymai, psichosocialinė pagalba, šeimos įgūdžių ugdymo ir sociokultūrinės paslaugos, mediacijos, vaikų priežiūros ir pavėžėjimo paslaugos ir kt. Paslaugos yra teikiamos siekiant išugdyti geriausius vaikų ir tėvų santykius, įveikti esamas priklausomybes ir išspręsti konfliktus, užtikrinti turiningą laisvalaikį bei kaip pagalba tėvams siekiant derinti darbą ir vaiku auginimą. Remiantis 19 Veiksmų plano punktu yra „svarbu pasiūlyti ir suteikti šeimai kompleksines paslaugas, siekiant įgalinti šeimas, kol dar nėra iškilusios problemos arba kol iškilusios šeimos ir darbo įsipareigojimų derinimo, vaikų psichosocialinės raidos, tarpusavio santykių šeimoje ir kitos problemos dar nėra įsisenėjusios, kad būtų galima išvengti su minėtomis problemomis susijusios bedarbystės, skurdo, vaikų nepriežiūros, nevaldomų įtampų šeimos narių tarpusavio santykiuose ir kt.“ (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo“ 2016 m. kovo 10d. Nr. A1-133“).

Apibendrinant socialinių paslaugų šeimai teisinį reglamentavimą Lietuvoje pažymėtina, kad šeimos, kaip visuomenės instituto svarba, yra pateikiama tiek nacionaliniuose, tiek Lietuvos Respublikos dokumentuose, bei ratifikuotose sutartyse. Skirtinguose įstatymuose yra pažymima pareiga teikti paramą šeimai. Pagrindiniai įstatymai reglamentuojantys socialinių paslaugų teikimą ir pagalbos šeimai organizavimo pagrindus Lietuvoje yra Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas ir Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas. Paslaugų

šeimai teikimo principai, būdai dažniausiai yra pateikiami įvairiuose kataloguose, koncepcijose, strategijose bei aprašuose, kuriuos tvirtina Socialinės apsaugos ir darbo ministras arba Lietuvos Respublikos Vyriausybė.

1.4. Socialinių paslaugų šeimai organizavimas ir įgyvendinimas

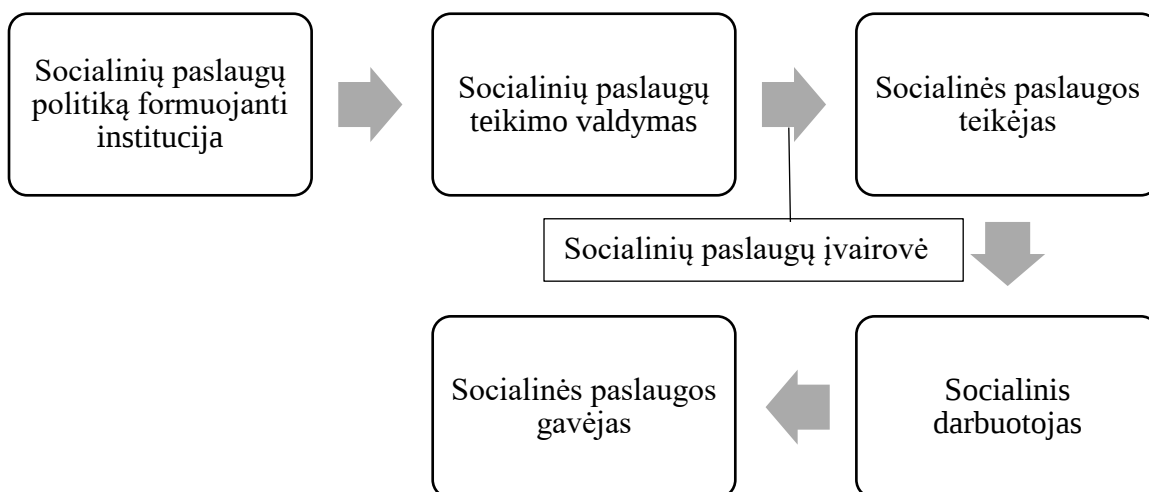
Kiekvienoje šalyje, kiekvienoje visuomenėje egzistuoja begalė socialinės rizikos veiksnių. Socialinės apsaugos teisėje socialinės rizikos veiksniais pripažįstami tik tie, kurie sukelia tokias aplinkybes, kurioms esant valstybė turi imtis socialinės apsaugos funkcijų. Siekiant išvengti socialinės rizikos veiksnių padarinių, iškyla poreikis užkirsti kelią tokioms aplinkybėms atsirasti. Užkertant kelią socialinės rizikos veiksniams šeimose ir bendruomenėse atsirasti, savivaldybėje ir seniūnijose vykdomos socialinės rizikos prevencijos priemonės („Šalčininkų rajono savivaldybės tarybos sprendimas „Dėl Šalčininkų rajono savivaldybės bendro darbo su šeimomis tvarkos aprašo patvirtinimo“ 2014 m. kovo 30 d. Nr. T-706“). Šioms aplinkybėms ar rizikos veiksniams atsiradus, bandoma juos panaikinti arba sumažinti jų neigiamą poveikį. „Pasireiškus socialinei rizikai, iškyla būtinybė imtis tam tikrų priemonių padėti žmogui“ (Bitinas ir kt. 2011, 43). Vienas iš pagalbos žmogui būdų – socialinės paslaugos, kuriomis tiek siekiama užkirsti kelią rizikos veiksnių atsiradimui, tiek švelninamas jų poveikis.

Remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo organizatoriai yra miestų ir rajonų savivaldybės (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493). Savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimą savo teritorijoje gyvenančioms socialinėms grupėms, tarp jų ir šeimoms. Pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymą tampa akivaizdu, kad viešųjų paslaugų teikimas nėra Lietuvos viešojo administravimo veikla. Viena iš viešojo administravimo sričių yra viešųjų paslaugų teikimo administravimas. Todėl savivaldybė, kaip viešojo administravimo įstaiga negali teikti viešųjų paslaugų. Savivaldybių kompetencijoms yra priskirta formuoti socialinių paslaugų teikimo strategijas, rengti ir įgyvendinti socialinių paslaugų teikimo planus bei programas (Bitinas ir kt. 2010, 19). „Savivaldybės, organizuodamos ir koordinuodamos bendrą darbą su šeimomis, telkia socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigas, teisėsaugos institucijas, seniūnijas, bendruomenines organizacijas, nevyriausybinės organizacijas ir kitas su šeimomis dirbančias įstaigas bei organizacijas, šeimų organizacijas, skatina vietos bendruomenių tarybų,

savivaldybių šeimų tarybų veiklą, neformalius šeimų judėjimus, planuodamos ir teikdamos pagalbą šeimoms“ („Isakymas „Dėl savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijų patvirtinimo“ 2018 m. rugpjūčio 8 d. Nr. A1-428/V-894/V-691/1V-579“).

Remiantis Andrijauskaite (2015) socialinių paslaugų sistema, tai ryšis tarp atskirų sistemos elementų, kuriais siekiama suteikti socialines paslaugas gavėjams. Autorė pateikia tokį koncepcinį paslaugų teikimo sistemos modelį.

3 pav. Koncepcinis socialinių paslaugų modelis



Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Andrijauskaitę (2015, 80)

Pagal autore, socialinių paslaugų politiką formuojančios institucijos vaidmuo tenka institucijai, turinčiai įstatymų leidybos teisę bei, tam tikra apimtimi, vykdomosios valdžios subjektams (pvz.: už šią sritį atsakingos ministerijos, departamentai ar pan.) (Andrijauskaitė 2015, 80). Socialinių paslaugų teikimo valdymas apima subjektus, kurie yra atsakingi už norminiuose dokumentuose įtvirtintų socialinių paslaugų sistemos valdymą. Kitaip tariant administratoriai, užtikrinantys finansinių išteklių valdymą, sistemos ir socialines paslaugas teikiančių subjektų priežiūrą ir kontrolę (Andrijauskaitė 2015, 80). Socialinių paslaugų teikėjai – „socialines paslaugas teikiantys subjektai: valstybės ar vietos savivaldos įsteigtos įstaigos, NVO/savanoriai, privatus sektorius, šeima“ (Andrijauskaitė 2015, 80). Socialinis darbuotojas – įsmenintas socialinės paslaugo teikėjas, realizuojantis socialinių paslaugų tikslą (Andrijauskaitė 2015, 80). Paslaugos

gavėjai – socialinių paslaugų gavėjai, kategorizuojami pagal amžiaus grupes, pagal priklausymą socialinės rizikos asmenų grupei ar šeimai ir t.t. (Andrijauskaitė 2015, 80). Taigi socialinių paslaugų procesas apima skirtingus veiksnius ir elementus, kurie tarpusavyje susijungdami sudaro visumą.

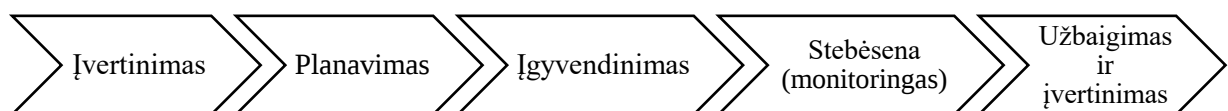
Kalbant apie socialinių paslaugų teikimą šeimoms „bendrą darbą su šeimomis organizuoja savivaldybės administracija, skatindama seniūnijų, savivaldybės institucijų, bendruomeninių organizacijų, nevyriausybinių ir kitokių organizacijų įsitraukimą, kartu planuojant, koordinuojant bei kompleksiskai teikiant pagalbą šeimai“ („Šalčininkų rajono savivaldybės tarybos sprendimas „Dėl Šalčininkų rajono savivaldybės bendro darbo su šeimomis tvarkos aprašo patvirtinimo“ 2014m. kovo 30 d. Nr. T-706“). „Organizuojant pagalbos šeimoms teikimą savivaldybėse, sudaromos sąlygos šeimoms gauti konsultacijas ir informaciją dėl joms reikalingos pagalbos gavimo vadovaujantis vieno langelio principu: savivaldybės teritorijoje veikia bent vieni bendruomeniniai šeimos namai (savivaldybės biudžetinė įstaiga arba viešoji įstaiga, kurios steigėja yra savivaldybė, nevyriausybinių organizacija), kurie teikia informaciją apie visas savivaldybės teritorijoje teikiamas paslaugas šeimoms“ („Įsakymas „Dėl savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijų patvirtinimo“ 2018 m. rugpjūčio 8 d. Nr. A1-428/V-894/V-691/1V-579“). Taip pat savivaldybėse veikia tarpinstitucinio bendradarbiavimo grupės, sudarytos iš įvairių sričių atstovų (savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių, atsakingų už socialinių paslaugų organizavimą ir (ar) vaiko ir šeimos gerovę, taip pat švietimo, sveikatos priežiūros, atstovų, seniūnų, VVTAIT teritorinio skyriaus atstovų, policijos pareigūnų, socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros, švietimo įstaigų atstovų) („Įsakymas „Dėl savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijų patvirtinimo“ 2018 m. rugpjūčio 8 d. Nr. A1-428/V-894/V-691/1V-579“). Socialines paslaugas teikia socialinių paslaugų įstaigos, nevyriausybinių organizacijos, bendruomeniniai namai ir kt. Socialinių paslaugų teikimas neatsiejamas nuo socialinių darbuotojų.

Nuo 2018 m. liepos 1 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo pakeitimai, numatantys pagalbos šeimoms organizavimą vykdant atvejo vadybą. Remiantis įstatymu atvejo vadybininkas, tai „socialinis darbuotojas, koordinuojantis atvejo vadybos procesą, paskirtas savivaldybės socialinių paslaugų įstaigos ar kitos įstaigos, kuriai savivaldybė suteikė įgaliojimus teikti socialines paslaugas šeimoms savivaldybėje“ („Lietuvos Respublikos Vaiko teisių pagrindų įstatymo Nr. I-1234 pakeitimo įstatymas 2017 m. rugsėjo 28 d.

Nr. XIII-643“). Atvejo vadyba, tai „atvejo vadybininko koordinuojamos kompleksinės pagalbos vaikui ir jo atstovams pagal įstatymą organizavimas bei teikimas, siekiant jiems padėti įveikti iškilusius socialinius sunkumus“ („Lietuvos Respublikos Vaiko teisių pagrindų įstatymo Nr. I-1234 pakeitimo įstatymas 2017 m. rugsėjo 28 d. Nr. XIII-643“). Atvejo vadybininko darbo pobūdis, nuo įprasto socialinio darbo skiriasi tuo, kad atvejo vadyboje, vadybininkas daugiau veikia kaip pagalbos planuotojas ar koordinatorius, telkiantis skirtingas institucijas į pagalbos teikimą bei koordinuojantis socialinių darbuotojų su šeimomis veiklą (Bajoraitė ir Norvaišaitė 2019, 85). Pagal atvejo vadybos tvarkos aprašą (2018), atvejo vadyba gali būti taikoma nenustačius grėsmės vaikui lygio, bet esant poreikiui vaikui ir šeimai gauti kompleksinę pagalbą. Atvejo vadybą gali inicijuoti savivaldybės administracija, seniūnija, socialinių paslaugų įstaiga, kitos pagalbą vaikams ir šeimoms teikiančios įstaigos ar kita įstaiga, organizacija, šeima, elektroninėmis ryšio priemonėmis ir (ar) raštu kreipdamasi į socialinių paslaugų įstaigą su prašymu paskirti atvejo vadybininką („Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo 2018 m. kovo 29 d. Nr. A1-141“). Atvejo vadybos procesas užbaigiamas, kai atvejo vadybos posėdžio metu nustatoma, kad: 1. šeima pajėgi savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus; 2. pagalbos plane numatyta ir teikta pagalba nepadėjo tėvams pakeisti elgesio su vaiku, jie neužtikrina vaiko teisių arba jas pažeidžia; 3. šeima išsikėlė (nebegyvena) iš savivaldybės, kurioje pradėtas šeimos atvejo vadybos procesas („Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo 2018 m. kovo 29 d. Nr. A1-141“).

Remiantis Atvejo vadybos tvarkos aprašu (2018) galima išskirti tokius atvejo vadybos proceso etapus pateiktus 4 paveiksle.

4 pav. Atvejo vadybos procesas



Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Atvejo vadybos tvarkos aprašą (2018)

Taigi, atvejo vadyba – vienas iš būdų, kuriuo šeimai yra organizuojama ir teikiama kompleksinė pagalba, siekiant padėti šeimai įveikti iškilusius sunkumus. Sėkmingas problemų sprendimas gali padėti išvengti vaiko teisių pažeidimų ir įgalinti šeimą savarankiškai užtikrinti vaiko teises bei teisėtus jo interesus (Bajoraitė ir Norvaišaitė 2019, 88).

Teisiškai socialinių paslaugų organizavimą ir planavimą Lietuvos Respublikos savivaldybėse numato Socialinių paslaugų planavimo metodika. Metodikoje pateikiami socialinių paslaugų planavimo principai, subjektai, socialinių paslaugų plano struktūra ir turinys („Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl socialinių paslaugų metodikos patvirtinimo“ 2006 m. lapkričio 15 d. Nr. 1132“).

Verta paminėti, kad koronaviruso ir COVID-19 protrūkis tapo iššūkiu sveikatos ir socialinės apsaugos bei kitoms viešojo valdymo paslaugų sistemoms. Tiek vyriausybė, tiek regioninės bei vietos valdžios bandė reaguoti į sparčią pandemijos plėtrą. Taipogi ir socialinių paslaugų reglamentavime bei teikime vyko pokyčiai. Kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 veiksmų plano 25.4 straipsnyje buvo numatytos „paslaugos šeimoms (asmenims) karantino, riboto karantino ar ekstremaliosios situacijos metu, kai dėl COVID-19 ligos (koronaviruso infekcijos) protrūkio ar epidemijos visoje šalyje, tam tikrose jos teritorijose ir (ar) objektuose taikomos visuomenės sveikatos saugos priemonės riboja įprastą Lietuvos Respublikos įstatymuose numatytų viešųjų paslaugų teikimą ir socialiai pažeidžiamiems asmenims sukelia nenumatytus kasdienio gyvenimo sunkumus, siekiant užtikrinti būtinuosius šeimų (asmenų) poreikius“ („Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo“ 2016 m. kovo 10d. Nr. A1-133“). Ministerija taip pat remdamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu „Dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo“, savivaldybių administracijoms pateikė raštą su rekomendacijomis, kuriomis vadovaujantis turėjo būti organizuojamos ir teikiamos paslaugos karantino metu (Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo“ 2020 m. kovo 14 d. Nr. 207). Remiantis rekomendacijomis socialinių poreikių vertinimas, atvejo vadybos posėdžiai bei kitos socialinės paslaugos bei konsultacijos turėjo būti organizuojami nuotoliniu būdu. Taip pat, pažymima, kad socialinės priežiūros paslaugos socialinę riziką patiriančioms šeimoms turėtų būti teikiamos intensyviau nei įprastai, tačiau taip pat nuotoliniu būdu (Lietuvos Respublikos Vyriausybės

nutarimas „Dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo“ 2020 m. kovo 14 d Nr. 207).

Nemažai problemų kilo personalui dirbančiam tiesiogiai su klientais. Nebuvo aiškių veikimo modelių, kurie nurodytų, kaip tinkamai reaguoti į krizę paslaugų organizavimo ir teikimo lygmenimis. Darbo sąlygų apribojimai, įvairūs darbuotojų suvaržymai kėlė nuolatinę įtampą, kas reikšmingai veikė ir darbuotojų elgseną teikiant paslaugas klientams (Civinskas ir kt. 2010). Pandemijos metu darbuotojams teko didelis krūvis: padidėjęs paslaugų poreikis, papildomos dokumentacijos tvarkymas ir kita su informacinėmis sistemomis susijusi veikla. Kaip pažymi Civinskas ir kt. (2010) siekis atliepti individualius kliento poreikius ir lūkesčius bei riboti laiko, materialiniai ir finansiniai išteklių reikalingi paslaugų užtikrinimui, tai dar keli įtampą keliantys veiksniai.

Adomaitytė- Subačienė ir kt. (2020) atliko tyrimą, dėl socialinių darbuotojų darbo Covid-19 karantino metu. Tyrimo ataskaitoje teigiama, kad karantino metu padaugėjo darbo ir naujų iššūkių, kurie susiję su nežinomybe (Adomaitytė- Subačienė ir kt. 2020, 5). Pažymima, kad darbuotojai jautė nerimą dėl savo artimųjų, klientų ir kolegų sveikatos, taip pat sunkumų darbuotojams kylo dėl psichologinės klientų adaptacijos, agresijos ir pykčio protrūkių, sumažėjusio teikiamų paslaugų skaičiaus ir veiksmingumo, vadovybės negebėjimo valdyti krizinę situaciją įstaigoje bei komandinio darbo stokos (Adomaitytė- Subačienė ir kt. 2020, 6).

Apibendrinant, galima teigti, kad pagalbos teikimas socialinę riziką patiriančioms šeimoms yra svarbi socialinės apsaugos sistemos dalis. Pagrindiniai socialinių paslaugų organizatoriai yra miestų ir rajonų savivaldybės, jos administruoja socialinių paslaugų teikimą. Poreikį gauti socialines paslaugas nustato viešojo administravimo subjektai. Remiantis įstatymais ir atvejo vadybos tvarkos aprašu, socialinis darbas su šeimomis inicijuojamas ir vykdomas taikant atvejo vadybą. Atvejo vadybos proceso metu yra įvertinami šeimos poreikiai, problemos, sudaromas pagalbos planas, kurį įgyvendina socialinis darbuotojas. Pagalbos plane numatomi tikslai, siekiantys išspręsti kliento problemas, sunkumus, užtikrinti jo pagrindinius poreikius. Empirinio tyrimo metu bus tiriama su kokiomis klientų grupėmis dažniausiai yra dirbama, t.y. su kokiomis problemomis dažniausiai susiduria šeimos gaunančios socialines paslaugas. Pažymėtina, kad socialines paslaugas gaunančios šeimos jas gauna nemokamai. Teikiant paslaugas šeimoms tarpusavyje sąveikauja socialinis darbuotojas ir paslaugos gavėjas, todėl tyrimo metu bus tiriama su kokiomis problemomis susiduriama teikiant paslaugas šeimoms. Taip pat, analizuota medžiaga

patvirtina, kad pandemijos protrūkis tapo iššūkiu įgyvendinant socialinių paslaugų teikimą. Dėl reglamentavimo ir rekomendacijų trūkumo ir juose esančių spragų, darbuotojai dirbantys tiesiogiai su klientais patyrė nemažai sunkumų. Tyrimo metu, bus bandoma analizuoti, ar Šalčininkų rajone dirbantys socialiniai darbuotojai taip pat patyrė sunkumų ir iššūkių dėl pandemijos.

2. TYRIMO METODOLOGIJA

2.1. Tyrimo metodas

Mokslinės literatūros analizė leido susipažinti su socialinių paslaugų svarba visuomenėje bei sunkumais siekiant užtikrinti šių paslaugų kokybę. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimo sudėtingumą lemia daugelis priežasčių. Stumbraitė-Vilkišienė (2013,71) išskyrė 7 pagrindines priežastis, kurios sąlygoja kokybės vertinimo ir gerinimo sunkumus: 1) matomumo stoka- paslaugų kokybės problemos ne visada yra aiškiai matomos tiekėjui; 2) sudėtinga užtikrinti atskaitomybę - paslaugos gavėjų nuomonės apie teikiamas paslaugas gali keistis skirtinguose paslaugos teikimo žingsniuose, be to sunku yra identifikuoti, kuris teikimo etapas svarbiausias; 3) kokybei pagerinti reikia laiko - tai ilgalaikis procesas, nes tai priklauso ne nuo procedūrų ir sistemos, o nuo žmonių; 4) paslaugų teikimo neapibrėžtumas - paslaugų gavėjai sunkiai nuspėjami, negalime žinoti, kokių paslaugų jiems gali prireikti; 5) paslaugų neapčiuopiamumas, sąlygojantis būtinybę analizuoti subjektyvius paslaugų gavėjų kokybės vertinimus; 6) paslaugos kūrimas, vartojimas ir tiekimas dažnai vyksta tuo pačiu metu, kas irgi apsunkina kokybės vertinimą bei gerinimą; 7) paslaugų gavėjai įsitraukia į bendrą paslaugos kūrimo procesą, žodinės ir rašytinės informacijos pavidalu, veikla ir prioritetų vizijomis jie suteikia išteklius teikėjams (Stumbraitė-Vilkišienė (2013,71).

Autorių Šakalienė (2008), Bitinas ir kt. (2010), Placzek ir kt. (2020), Adomaitytė (2021) atlikti tyrimai ir mokslinės literatūros analizė leidžia suprasti, kad siekiant suteikti kokybiškas socialines paslaugas kyla skirtingų kliūčių ir sunkumų.

Lietuvoje, siekiant užtikrinti šių paslaugų prieinamumą, ypatingai šeimoms, sukurtas platus teisinis pagrindas. Ypatingai pabrėžiama socialinių paslaugų svarba šeimoms, patiriančioms socialinės rizikos veiksnius. Kaip pažymi autorės Andrijauskaitė (2015), Bajoraitė ir Norvaišaitė (2019) bei daugelis įstatymų ir teisės aktų, teikiant socialines paslaugas šeimoms, ypatingas dėmesys skiriamas vaiko interesų užtikrinimui. Kadangi vaikai – mūsų ateitis, ypatingai svarbu išsiaiškinti su kokiomis problemomis susiduriama teikiant šias paslaugas šeimoms bei siekiant užtikrinti jų kokybę.

Tyrimo objektas:

Socialinių paslaugų teikimas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje.

Darbo tikslas:

Išanalizavus socialinių paslaugų teikimo šeimoms teorines prielaidas ištirti problemines sritis šių paslaugų teikime Šalčininkų savivaldybėje.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti socialinių paslaugų teikimo vertinimo teorines prielaidas.
2. Atskleisti socialinių paslaugų teikiamų šeimoms teorinę sampratą, jų turinį ir tikslus.
3. Išnagrinėti socialinių paslaugų šeimai teisinį reglamentavimą.
4. Atlikus empirinį tyrimą nustatyti socialinių paslaugų teikimo ypatumus Šalčininkų savivaldybėje.
5. Pateikti Šalčininkų savivaldybei ir Šalčininkų socialinių paslaugų centrui rekomendacijas.

Tyrimo tipas:

Kokybinis tyrimas

Tyrimo metodas:

Struktūruotas interviu.

Tyrimo buvo taikoma kokybinio tyrimo strategija. Kokybinio tyrimu siekiama išsiaiškinti, kokios problemos kyla organizuojant socialinių paslaugų teikimą šeimoms Šalčininkų savivaldybėje. Toks tyrimas pasirinktas, kadangi norima nagrinėti problemą jos natūraliame kontekste, kaip pažymi Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas (2017, 21) kokybiniai tyrimai yra atliekami natūralioje aplinkoje ir kontekstuose, kuriuose stebimi konkretūs tiriami reiškiniai. Surinkta informacija, kokybiniai duomenys atskleis ne statistiką ir faktus, o patirtis, prasmes, procesus (Žydžiūnaitė, ir Sabaliauskas 2017, 21). Ši strategija pasirinkta, nes suteiks galimybę suprasti tiriamą reiškinį, jo įprastame kontekste (Gaižauskaitė, ir Valavičienė 2016, 14).

Interviu metodas – pokalbis tarp interviuotojo ir respondento (Gaižauskaitė, ir Mikėnė 2014, 49). Anot Gaižauskaitės ir Valavičienės (2016, 15) interviu yra atliekamas tuomet, kai iš žmonių norime sužinoti tai, ko negalime matyti tiesiogiai. Taikant kokybinio tyrimo strategiją buvo pasirinktas struktūruoto interviu metodas (Prakapas, ir Butvilas 2011, 55). Socialinių paslaugų visuma bus tirama kasdienėje įprastoje aplinkoje. Siekiant išsiaiškinti galimus iškylančius sunkumus teikiant ir organizuojant paslaugas, bus analizuojamos informantų subjektyvios patirtys ir sampratos, su kuriomis susiduriama kasdienėje darbinėje veikloje. Kaip pažymi Tidikis (2003, 358) kiekvieno žmogaus subjektyvi patirtis, yra visos socialinės patirties „fragmentas“. Taigi, apklaustų respondentų skirtingos nuomonės leis susidaryti bendrą

nagrinėjamos problemos vaizdą. Atvirų struktūruoto interviu klausimų pagalba, tikimasi „gauti kiek įmanoma platesnius, išsamesnius, atviresnius atsakymus, suformuluotus ir pateiktus paties tyrimo dalyvio, atspindinčius jo perspektyvą“ (Gaižauskaitė, ir Valavičienė 2016, 15). Pasitelkus kokybinį interviu bus atskleistos subjektyvios patirtys, kaip vyksta procesas, šiuo atveju socialinių paslaugų šeimoms teikimas (Gaižauskaitė, ir Valavičienė 2016, 16).

Struktūruoto interviu metu gauti atsakymai bus analizuojami pagal klausimą, tai yra ką kiekvienas iš respondentų atsakė į tą patį klausimą (Prakapas, ir Butvilas 2011, 58). Pirmiausia gauti duomenys bus įrašomi ir transkribuojami. Sisteminant gautus atsakymus bus atliekama kokybinė turinio analizė. Sistemingai nagrinėjant tekstinių dokumentų turinius, bus siekiama nustatyti tekstų, prasmių, ar bendrinių temų ryšius ir juos analizuoti pasirinktame tyrimo lauke (Žydzžiūnaitė ir Sabaliauskas 2017, 57). Tyrimo metu gauta didelės apimties tekstinė informacija bus sutraukiama, pagal turinį ir prasmes jungiant į subkategorijas ir kategorijas (Žydzžiūnaitė ir Sabaliauskas 2017, 58). Analizuojant kokybinio tyrimo duomenis, bus tiriama, kaip tyrimo dalyviai suvokia tiriamąją problemą. Šis metodas leis, objektyviai ir sistemingai identifikuojant atsakymų charakteristikas, pasidaryti empiriniais duomenimis pagrįstas išvadas.

2.2. Tyrimo instrumentas

Siekiant išanalizuoti socialines paslaugas teikiamas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje buvo paruošti struktūruoto interviu klausimai. Struktūruoto interviu klausimai buvo paruošti remiantis mokslinės literatūros analize ir sinteze. Viso interviu sudarė 12 atvirų klausimų. Pirmieji 5 klausimai buvo skirti surinkti demografinius duomenis apie informantus, likusieji 6 klausimai buvo skirti tyrimo tikslui pasiekti. 6 klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kokios problemos dažniausiai vyrauja socialines paslaugas gaunančiose šeimose. 7 klausimas skirtas išnagrinėti socialinių paslaugų prieinamumą, 8 išsiaiškinti, kokios dažniausios kliūtys ir sunkumai kyla organizuojant bei teikiant paslaugas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje. 9 klausimas skirtas infrastruktūros įtakos paslaugų teikimui nagrinėjimui ir dėl to kylančių problemų identifikavimui. 10 klausimas susijęs su teikiamų paslaugų kokybiniais aspektais, 11 su sunkumais, iškilusiais Covid-19 pandemijos laikotarpiu. 12 klausimu bus analizuojama informantų nuomonė, kas padėtų išvengti kylančių sunkumų teikiant bei organizuojant socialines paslaugas šeimoms. Šio darbo autorė pateikia kokybinio struktūruoto interviu klausimų pagrindimą (6 lentelė).

6 lentelė. Tyrimo metodo teorinis pagrindimas

Klausimai	Pagrindimas
1-5 Demografiniai klausimai	Kadangi pasirinkta kriterinė atranka, demografiniai klausimai užduodami siekiant identifikuoti ar respondentai atitinka nustatytus kriterijus. Remiantis Žydžiūnaite, ir Sabaliausku (2017, 62) tokia atranka padeda užtikrinti tyrimo duomenų kokybę.
1 Lytis	
2 Amžius	
3 Išsilavinimas	
4 Darbo stažas	
5 Užimamos pareigos	
6 Kokios pagrindinės socialinės problemos vyrauja šeimose, kurioms organizuojate/teikiate socialines paslaugas?	Žalimienė (2003) analizavo socialinių paslaugų gavėjų grupes, bei teigė, kad paslaugas gali gauti tik tam tikrus kriterijus atitinkantys asmenys, patiriantys tam tikrus sunkumus/rizikas. Socialinių paslaugų organizavimą Utenos rajone analizavo Šakalienė (2008). Tyrimas atskleidė, kad svarbiausios socialinės problemos vyraujančios Utenos rajone yra blogos gyvenimo sąlygos, skurdas ir priklausomybė nuo alkoholio. Remiantis tuo, pateikiamas 6 klausimas skirtas sužinoti, su kokiomis problemomis susiduria šeimos, gaunančios socialines paslaugas, Šalčininkų savivaldybėje.
7 Ką galėtumėte pasakyti apie socialinių paslaugų šeimoms patiriančioms socialinę riziką prieinamumą? 8 Su kokiomis kliūtimis ar iššūkiais susiduriate organizuodami paslaugas šeimoms? Kokią įtaką jos daro?	Sisteminės ir asmeninės socialinių paslaugų prieinamumo kliūtis Kalifornijoje tyrė Placzek ir kt. (2021). Kokybinis tyrimas atskleidė dvi skirtingas socialinių paslaugų prieinamumo kliūčių sritis: 1) sistemos lygio kliūtis, kurios susijusios su netolygiu išteklių paskirstymu ir jų prieinamumu, 2) asmeninio lygio kliūtis, susijusias su asmeniniais apribojimais, kurie apsunkina galimybę gauti paslaugas (Placzek ir kt. 2021, 2). Remiantis tuo, yra pateikiami 7-8 klausimai skirti išsiaiškinti, kokios kliūtys kyla organizuojant socialines paslaugas Šalčininkų savivaldybėje?
9 Kaip socialinės rizikos veiksnius patiriančiai šeimai teikiamų paslaugų prieinamumas ir kokybė priklauso nuo savivaldybės teikiančios socialines paslaugas infrastruktūros? Ar tai sukelia papildomų problemų organizuojant ir teikiant paslaugas?	2020 metais Kaune buvo atliktas socialinių paslaugų šeimai veiksmingumo vertinimas (Adomaitytė 2020). Tyrimo rezultatai parodė, kad pagrindinė problema, dėl kurios nukenčia socialinių paslaugų veiksmingumas – tai netinkamai nustatyta savivaldybių teikiamų paslaugų infrastruktūra. Autorė (Adomaitytė 2020, 80) pažymi, kad dėl didelių atstumų tarp savivaldybių, bei viešojo transporto trūkumo, daugelis gyventojų negauna reikiamų socialinių paslaugų.

6 lentelės tęsinys

	Remiantis tuo, yra pateikiamas 9 klausimas, kuriuo siekiama išsiaiškinti ar Šalčininkų savivaldybėje, kyla sunkumų organizuojant bei teikiant paslaugas šeimoms dėl netinkamos infrastruktūros?
10 Kaip stebite socialinių paslaugų teikiamų riziką patiriančioms šeimoms kokybę? Kokiais būdais paslaugų kokybė yra užtikrinama?	Adomaitytė-Subačienė (2015, 55) teigė, kad socialinių paslaugų vartotojai, tai pažeidžiamų grupių nariai, kurių galimybės pasirūpinti savimi ir priimti sprendimus dažnai yra ribotos. Atsižvelgiant į Lietuvoje galiojančias įvairias tarptautines konvencijas ir Europos Sąjungos pamatines vertybes, siekiant užtikrinti pažeidžiamiausių grupių teises, svarbu yra stebėti paslaugų teikimo kokybę ir nuolat ją tobulinti. Vertinant socialinių paslaugų kokybę, reikalingi atitinkami kriterijai, kuriais vadovaujantis ji būtų matuojama. Skirtingai nei versle, socialinių paslaugų srityje vertinti reikia ne tik rezultatą, bet ir patį procesą, o būtent darbuotojų požiūrį, empatiją ir kontakto užmezgimo pobūdį (Adomaitytė – Subačienė 2015, 54). Todėl šis 10 klausimas pateikiamas su tikslu išsiaiškinti, kokiais būdais siekiama užtikrinti šeimoms teikiamų paslaugų kokybę bei kaip ji yra vertinama, stebima?
11 Ar kilo sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu? Jei kilo, kokių?	Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu „Dėl kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo“ 2016 m. kovo 10d. Nr A1-133, Kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 veiksmų plano 25.4 straipsnyje buvo numatyti pakeitimai teikiant paslaugas šeimoms COVID-19 ligos (koronaviruso infekcijos) protrūkio metu. Tokie autoriai, kaip Civinskas ir kt. (2010), Adomaitytė-Subačienė ir kt. (2020) tyrė socialinį darbą karantino metu, pastebėjo, kad tiek organizuojant socialines paslaugas, tiek jas teikiant kilo sunkumų. Šiuo 12 klausimu bandoma išsiaiškinti, ar teikiant paslaugas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje, karantino metu iškilo sunkumų?
12 Kas Jūsų nuomone, turi didžiausią įtaką siekiant išvengti problemų/kliūčių organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksniai patiriančioms šeimoms?	Andrijauskaitė (2015) nagrinėjo socialinių paslaugų procesą. Pažymėtina, kad socialinių paslaugų procesas apima skirtingus veiksniai ir elementus, kurie tarpusavyje susijungdami sudaro visumą. Paslaugų teikime dalyvauja skirtingi subjektai. Kaip pažymi Nordesjō (2020) siekiant užtikrinti socialinių paslaugų kokybę svarbi yra komunikacija ir tarpsektorinis bei tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Kriauzaitė (2007, 4) išskyrė tris lygmenis, vertinant socialinių paslaugų kokybę: organizacinį, institucinį ir gavėjų lygmenį. Nemažai ir kitų atliktų tyrimų rodo, kad socialinių paslaugų

6 lentelės tęsinys

	kokybė priklauso tiek nuo aukščiausio lygio institucijų, tiek nuo socialines paslaugas tiesiogiai teikiančių asmenų. Todėl 12 klausimu bandoma išsiaiškinti, kokiame lygmenyje esantys veiksniai yra reikšmingiausi siekiant išvengti problemų organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksniais patiriančioms šeimoms.
13 Kaip siūlytumėte tobulinti darbą su šeimomis patiriančiomis rizikos veiksniais?	

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis moksliniais šaltiniais: (Žalimienė, 2003), Šakalienė (2008), Placzek ir kt. (2021), Adomaitytė (2020), Adomaitytė-Subačienė (2020), Andrijauskienė (2015), Nordesjō (2020), Kriauzaitė (2007) .

Tyrimo atlikimo vieta ir laikas. Tyrimas atliktas 2022 m. balandžio - rugsėjo mėn. Tyrimo pradžia 2022 m. balandžio 1 d. – tyrimo pabaiga 2022 m. rugsėjo 18 20:03. Tyrimas atliktas Šalčininkų rajono savivaldybėje. Su informantais bendrauta tiek telefonu, tiek elektroninėje erdvėje. Prieš atliekant tyrimą darbo autorė susisiekė su informantais telefonu bei internetu, siekiant suderinti su kiekvienu informantu tyrimo laiką ir būdą. tiriamieji buvo informuoti apie tyrimo tikslą bei uždavinius. Apklausus 6 informantus atsakymai į klausimus pradėjo kartotis, todėl nuspręsta pridėti dar vieną klausimą apie rekomendacijas, kaip galima tobulinti socialinį darbą su rizikos veiksniais patiriančiomis šeimomis. Papildžius interviu šiuo klausimu buvo apklaustos dar dvi atvejo vadybininkės bei viena socialinė darbuotoja. Viso interviu dalyvavo 9 informantai.

Tyrimo etika. Atliekant tyrimą buvo laikomasi visų tyrimo etikos principų. Remiantis Prakapo ir Butvilo (2011, 18) suformuluotais neetiškais tyrimo aspektais, buvo siekiama jų išvengti bei užtikrinti informantų privatumą bei anonimiškumą. Struktūruotas interviu atliekamas su kiekvienu tiriamuoju atskirai bei konfidencialiai. Prieš kiekvieną interviu, buvo atsiklausama, ar informantai sutinka, kad pokalbiai būtų įrašomi (Gaižauskaitė, ir Mikėnė 2014, 47). Taip pat informantai buvo informuoti, kad dalyvavimas tyrime yra laisvanoriškas ir bet kuriuo momentu jie gali pasitraukti iš tyrimo (Gaižauskaitė, ir Mikėnė 2014, 45). Informantai nebuvo verčiami atlikti veiksmų ar atsakyti į klausimus, kurie žemintų jų orumą. Klausimai suformuluoti taip, kad nesukeltų informantams streso. Interviu metu su informantais buvo elgiamasi pagarbiai ir sąžiningai. Kiekvienas iš tiriamųjų buvo informuotas apie galimybę susipažinti su tyrimo rezultatais, po baigiamojo darbo įvertinimo.

2.3. Tyrimo atranka ir tiriamieji

Remiantis Žydžiūnaite ir Sabaliausku (2017, 36) atliekant kokybinį tyrimą nesiekama pateikti tikslių statistinio tyrimo duomenų, todėl imtis sudaroma, atsižvelgiant į tam tikrus iš anksto numatytus parametrus. Tyrimui buvo atrinkti atvejai, kurie turi savybių, padėsiančių giliau suprasti tyrimo objektą. Darbo autorė tyrimo dalyvius rinkosi vadovaudamasi kriterijais, taigi imtis buvo sudaroma remiantis kriterine atranka. Atrenkami buvo tokie informantai, kurie gali suteikti turiningos, tyrimui aktualios informacijos. Tokia atranka padeda užtikrinti tyrimo duomenų kokybę, kadangi atrenkami tik informatyvūs atvejai (Žydžiūnaitė, ir Sabaliauskas 2017, 62). Pagrindiniai atrankos kriterijai: darbo patirtis su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis Šalčininkų mieste ir Šalčininkų rajone. Atsirenkant informantus, buvo atsižvelgta į Kriauzaitės (2007, 4) išskirtus tris lygmenis, vertinant socialinių paslaugų kokybę: organizacinę, institucinę ir gavėjų lygmenį. Sekantys iš atrankos kriterijų, buvo kiekvieno lygmens atstovų paieška. Siekiant gauti kuo įvairiapusiškesnius duomenis, buvo pasirinkti informantai iš kiekvieno lygmens: organizacinio lygmens atstovė – Šalčininkų rajono savivaldybės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatore, institucinio lygmens atstovės – atvejo vadybininkės, nes jos yra pagrindinės socialinio darbo su šeima organizatorės ir koordinadoras, bei gavėjų lygmenį reprezentuoti buvo pasirinktos socialinės darbuotojos, kadangi socialinių paslaugų teikimas yra neįmanomas be socialinių darbuotojų. Remiantis Bajoraite ir Norvaišaite (2019) socialiniai darbuotojai yra arčiausiai klientų.

Kokybiniam tyrimui nėra būdingos didelės imtis (Žydžiūnaitė, ir Sabaliauskas 2017). Remiantis Gaižauskaite ir Valavičiene (2016, 41) kokybinio tyrimo imtis galutinai bus baigiama formuoti duomenų rinkimo ir analizės procesų metu. Tokį tyrimo imties dydžio apskaičiavimą sąlygoja kelios priežastys. Pirmoji, tai duomenų sukaupimas. Renkant duomenis yra pasiekiamas toks momentas, kai iš tyrimo dalyvių nėra gaunama nauja informacija apie tyrimo objektą (Žydžiūnaitė, ir Sabaliauskas 2017, 61). Todėl tokiu atveju, dalyvių skaičiaus didinimas nesuteiktų naujų žinių apie nagrinėjamą reiškinį. Antroji priežastis – kokybiniais tyrimais nesiekama pateikti statistinių duomenų, todėl ir nekeliamas uždavinys pasiekti didelę tyrimo imtį (Žydžiūnaitė, ir Sabaliauskas 2017, 61). Trečioji priežastis kodėl nebus siekiama sudaryti didelę imtį, o dėl duomenų užtektinumo bus sprendžiama tyrimo proceso metu, yra tai, kad kokybinio tyrimo metu yra gaunama didelės apimties informacija, ir jos analizei reikia didelių laiko išteklių, todėl yra

netikslinga formuoti didelę imtį, jeigu iš informantų yra gaunama pasikartojanti informacija (Žydžiūnaitė, ir Sabaliauskas 2017, 61). Kadangi, anot Gaižauskaitės ir Valavičienės (2016, 41), dėl formalių reikalavimų gana dažnai jau tyrimo projekto pradžioje reikalaujama įvardyti imties dydį, todėl buvo išskirti trys lygmenys, iš kurių pagal atitinkamus kriterijus bus atrinkta imtis – vieną informantą iš institucinio lygmens, ir po keturis iš organizacinio ir gavėjų lygmens. Gavus informantų atsakymus bus sprendžiama, ar surinkti duomenys tikrai pakankami atsakyti į tyrimo klausimą (Gaižauskaitė, ir Valavičienės 2016, 41).

3. TYRIMO REZULTATAI IR JŲ ANALIZĖ

3.1. Šalčininkų savivaldybės socialinių paslaugų konteksto specifika

Prieš pradedant tyrimo rezultatų aptarimą, derėtų paanalizuoti Šalčininkų rajono savivaldybės socialinį ir socialinių paslaugų aspektus. Pažymėtina, kad Šalčininkų rajoną sudaro 13 savivaldybių, kuriose įsikūrę 3 miestai, 3 miesteliai ir 450 kaimų. Savivaldybėse gyvena skirtingų tautybių žmonės, lenkai (sudaro daugumą), lietuviai, rusai, ukrainiečiai, baltarusiai, romų tautybės bei kiti piliečiai. Remiantis Lietuvos Respublikos statistikos departamento duomenimis 2021m. pabaigoje Šalčininkų savivaldybės gyventojų skaičius sudarė 29407, iš kurių beveik 19 tūkst. gyvena kaimiškose vietovėse. Šalčininkų savivaldybės 2022 m. socialinių paslaugų plane nurodyta, kad 19 proc. Šalčininkų rajono gyventojų yra socialiai pažeidžiami, neretai jiems reikalinga įvairi socialinė pagalba („Šalčininkų rajono savivaldybės sprendimas „Dėl Šalčininkų rajono savivaldybės 2022 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo“ 2022 m. gegužės 31 d. Nr. T-887“). Tiek objektyvūs, tiek subjektyvūs veiksniai lemia gyventojų socialinių paslaugų poreikį. Remiantis savivaldybės duomenimis stebima migracija į didžiuosius Lietuvos miestus ir užsienį, šeimos struktūros kitimas (daugėja šeimų, kuriose yra tik vienas iš tėvų, dažniausiai motina), alkoholio, narkotinių ir kitų psichotropinių medžiagų vartojimas, psichologinė, fizinė ar seksualinė prievarta, nedarbas, motyvacijos keisti situaciją stoka ir kitos priežastys („Šalčininkų rajono savivaldybės sprendimas „Dėl Šalčininkų rajono savivaldybės 2022 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo“ 2022 m. gegužės 31 d. Nr. T-887“). Šalčininkų skyriaus Užimtumo tarnybos duomenimis, 2022 m. balandžio 1 d. Šalčininkų skyriuje buvo registruoti 2387 bedarbiai. Bedarbių procentas nuo darbingo amžiaus gyventojų Šalčininkų rajone yra didesnis negu šalyje. Tai lemia įvairios priežastys, tokios kaip motyvacijos įsilieti į darbo rinką stoka, neįgyta ar įgyta nepakankama profesinė kvalifikacija, darbo paieškos įgūdžių stoka, netinkamai įgyvendinamos bedarbių persikvalifikavimo priemonės ir kitos.

Vienas iš Šalčininkų rajono savivaldybės socialinių paslaugų teikimo ir plėtros tikslų yra pagalbos šeimai ir vaikams organizavimo užtikrinimas bei darbo su socialinių problemų turinčiomis šeimomis stiprinimas. Socialiai pažeidžiamoms, bei socialinėje atskirtyje esančioms šeimoms turi būti teikiama nuosekli ir koordinuota visų institucijų pagalba, siekiant pašalinti priežastis kurios skatina socialinės atskirties atsiradimą. Remiantis Šalčininkų rajono savivaldybės duomenimis socialines paslaugas šeimoms teikia Šalčininkų rajono šeimos ir vaiko gerovės

centras, Šalčininkų rajono sutrikusio intelekto žmonių dienos užimtumo centras, Bendruomeniniai šeimos namai bei Šalčininkų rajono socialinių paslaugų centras. Šalčininkų socialinių paslaugų centro duomenimis 2021 metais socialinės paslaugos buvo teikiamos 232 šeimoms ir 464 vaikams. 2022 metų sausio 1 d. socialinės paslaugos teikiamos 103 šeimoms ir 235 vaikams, patiriančiomis socialinę riziką („Šalčininkų socialinių paslaugų centro 2021 m. veiklos ataskaita“ Šalčininkų rajono savivaldybės tarybos sprendimo priedas Nr. T-779 2022-01-27“). Bendruomenines socialines paslaugas šeimai ir vaikams teikia keturi dienos centrai esantys Eišiškėse, Baltojoje Vokėje ir Šalčininkuose. Dienos centruose vaikams iš nepasiturinčių ar rizikos veiksmius patiriančių šeimų suteikiama pagalba ruošiant namų darbus, lavinami socialiniai įgūdžiai, teikiamos sociokultūrinės, laisvalaikio bei maitinimo paslaugos.

Siekiant teikti šeimoms kompleksines paslaugas nuo 2017 m. Šalčininkų savivaldybėje įgyvendinamas projektas „Kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai plėtra Šalčininkų rajone“. Projekto tikslas įgalinti šeimas įveikti iškilusius sunkumus ir krizines situacijas, atsiradusias dėl sutrikusių santykių šeimoje, sunkumų auklėjant vaikus, psichologinių sunkumų netekus darbo, skyrybų ir kitų probleminių situacijų (Suchocka, 2017). Panašūs projektai įgyvendinami ir kituose Lietuvos miestuose: Vilniaus, Klaipėdos, Kauno, Ukmergės ir kt. Kompleksiškai teikiamos paslaugos šeimai: pozityvios tėvystės mokymai, psichosocialinė pagalba, mediacijos paslaugos, vaikų priežiūros paslaugos, pavėžėjimo paslauga („Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsakymas „Dėl kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo“ 2016 m. kovo 10d. Nr. A1-133“). Šalčininkų savivaldybėje veiklos buvo organizuojamos Šalčininkų savivaldybės, seniūnijų, mokyklų, darželių bei kt. patalpose. Vyko individualios bei grupinės psichologo konsultacijos, buvo teikiamos mediacijos, gestų kalbos vertėjos ir vaikų priežiūros paslaugos („Šalčininkų rajono savivaldybės sprendimas „Dėl Šalčininkų rajono savivaldybės 2022 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo“ 2022 m. gegužės 31 d. Nr. T-887“).

Šalčininkų socialinių paslaugų centras šeimoms teikia bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas. Pagrindiniai socialinių paslaugų gavėjai šeimos patiriančios socialinę riziką, vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos ir kiti asmenys ir jų šeimos, dėl įvairių priežasčių netekę savarankiškumo („Šalčininkų socialinių paslaugų centro 2021 m. veiklos ataskaita“ Šalčininkų rajono savivaldybės tarybos sprendimo priedas Nr. T-779 2022-01-27“).

Taigi, apibendrinant, galima teigti, kad socialinių paslaugų gavėjai Šalčininkų rajono savivaldybėje, susiduria su panašiomis problemomis, kaip ir kituose Lietuvos miestuose. Socialines paslaugas teikiančios įstaigos teikia paslaugas pagal gavėjų poreikius. Siekiant šeimoms teikti kompleksines paslaugas, pasitelkiama į projektus, kurių dėka šeimos gali gauti paslaugas vieno langelio principu. Projektu dėka, į savivaldybes atvyksta trūkstanti specialistai: psichologai, mediatoriai, vertėjai ir kt.

3.2. Tiriamųjų demografiniai duomenys

Šiame poskyryje yra aptariami tyrime dalyvavusių informantų demografiniai duomenys. Siekiant ištirti kokios problemos kyla organizuojant socialinių paslaugų teikimą šeimoms Šalčininkų savivaldybėje pirmiausia tiriamiesiems buvo užduoti demografiniai klausimai, identifikuojantys atitinkamus kriterijus: lytį, amžių, išsilavinimą, darbo stažą ir užimamas pareigas.

Tyrime dalyvavo devyni informantai. Užbaigus kokybinį tyrimą paaiškėjo, kad su sunkumus patiriančiomis šeimomis Šalčininkų rajone dirba vien moterys, kadangi visos informantės priklauso moteriškajai giminei.

Pagal amžių informantai buvo suskirstyti į 4 grupes: 24-28, 29-33, 34-39, 40-45. Tiriamosios pagal amžių pasiskirstė taip: trys informantės priklauso 34-39 metų amžiaus grupei, dvi informantės 24-28 metų amžiaus grupei, dvi – 29-33 metų grupei ir viena vyriausia iš visų tyrime dalyvavusių informančių priklausė 40-45 metų amžiaus grupei.

Kaip parodė tyrimo rezultatai informantai pagal įgytą išsilavinimą pasiskirstė į dvi grupes. Visi tyrimo dalyviai yra įgiję aukštąjį universitetinį išsilavinimą. Didžioji dalis dalyvavusių tyrime (5 informantai) turi bakalauro laipsnį, mažesnė dalis (4 informantai) - magistro laipsnį.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad didžioji dalis informantų su sunkumus patiriančiomis šeimomis dirba nuo 5 iki 10 metų (4 informantai). Dviejų informantų darbo stažas šioje srityje sudaro nuo 10 iki 15 metų. Dar du informantai dirba šios srities specialistais iki 5 metų, o ilgiausiai dirbantis vienas informantas, jo darbo patirtis yra virš 15 metų.

Kadangi dauguma informantų turi didesnę nei penkių metų darbo stažą, vadinasi, apklausti informantai atitinka pagrindinį atrankos kriterijų: yra įgiję darbo patirties su socialinę riziką arba problemas patiriančiomis šeimomis.

Informantų pasiskirstymas pagal užimamas pareigas parodė, kad didžioji dalis dirba tiesioginį darbą su klientais, t.y. šeimomis patiriančiomis sunkumus. Keturios atvejo vadybininkės, ir keturios socialinės darbuotojos. Tyrime dalyvavo viena tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatore. Pažymėtina, kad buvo apklaustos visos Šalčininkų rajone su šeimomis dirbančios atvejo vadybininkės, pusė iš visų su šeimomis dirbančių socialinių darbuotojų ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatore (viena, kuri dirba Šalčininkų rajono savivaldybėje).

Reziumuojant tyrimo metu gautus duomenis, galima teigti, kad Šalčininkų rajone su socialinės rizikos veiksniais ir sunkumus patiriančiomis šeimomis dirba aukštąjį universitetinį išsilavinimą įgijusios moterys, 24-45 metų amžiaus, šioje srityje turinčios ne mažesnę nei 5 metų darbo stažą.

3.3. Socialinės problemos vyraujančios socialinių paslaugų gavėjų šeimose

Teorinėje dalyje analizuojant socialinių paslaugų gavėjų grupes autorė Žalimienė (2003) pažymėjo, kad socialinės paslaugos yra teikiamos asmenims, kurie atitinka tam tikrus kriterijus, bei patiria tam tikrus sunkumus ar rizikas. Kitų autorių tyrimai (Šakalienė 2008, Adomaitytė, 2020) atlikti kituose rajonuose atskleidė, kad asmenys, gaunantys socialines paslaugas dažniausiai gyvena skurde ir yra priklausomi nuo alkoholio. Siekiant išsiaiškinti, su kokiomis problemomis susiduria šeimos, gaunančios socialines paslaugas Šalčininkų rajone, pateiktas 6 klausimas: Kokios pagrindinės socialinės problemos vyrauja šeimose, kurioms organizuojate/teikiate socialines paslaugas? Iš viso tyrime dalyvavusių 9 tiriamųjų, į klausimą atsakė ir pasiūlymus pateikė visi informantai.

Autorė atsakymuose išskyrė 5 kategorijas, bei 10 subkategorijų ir pateikė įrodančius teiginius. Buvo išskirtos tokios kategorijos: priklausomybės, socialinių įgūdžių stoka, pagrindinių gebėjimų trūkumas, neužimtumas, sveikatos sutrikimai – tai, pagrindinės problemos, vyraujančios socialines paslaugas gaunančiose šeimose Šalčininkų rajone.

6 lentelėje aptariama pirma kategorija, 2 subkategorijos ir visi jas įrodantys teiginiai (7 lentelė).

7 lentelė. Pagrindinės socialinės problemos vyraujančios šeimose, kurioms organizuojamos/teikiamos socialinės paslaugos.

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Priklausomybės	Alkoholio vartojimas	„<...> tai piktnaudžiavimas alkoholiniais gėrimais;“ [A1] „Pagrindinės yra alkoholio vartojimo problemos šeimoje, ko pasekoje gali būti kviečiami policijos pareigūnai.“ [B1] „Pagrindinės socialinės problemos: alkoholio vartojimas <...>.“ [C1] „Priklausomybė nuo alkoholio <...> (ko pasekoje atsiranda ir kiti rizikos veiksniai – smurtas artimoje aplinkoje, vaikų nepriežiūra, saugių sąlygų vaikams neužtikrinimas šeimoje, socialinių įgūdžių stoka ir pan.).“ [D1] Pagrindinės problemos tai žalingas alkoholio vartojimas <...>.“ [E1] „Alkoholizmas <...>“. [F1] „Pagrindinės problemos vyraujančios šeimose, tai alkoholio vartojimas <...>“. [G1] „Manau, svarbiausios problemos tai priklausomybės nuo alkoholio. Dažniausiai vieno šeimos nario, kartais ir abiejų tėvų. Ko pasekoje netinkamai rūpinamasi vaikais.“ [H1] „Greičiausiai pasikartosiu, bet manau, kad problemos yra visur tos pačios, alkoholis, socialinių įgūdžių trūkumas, tėvystės įgūdžių trūkumas, smurtas šeimose, bedarbystė...“ [I1]
	Psichiką veikiančių medžiagų vartojimas	„Taip pat esu susidūrusi, kad vienas klientas buvo priklausomas nuo psichiką veikiančių preparatų.“ [G2]

7 lentelėje matoma, kad viena iš problemų vyraujančių socialines paslaugas gaunančiose šeimose yra priklausomybės. Kaip vieną iš pagrindinių priklausomybių visos informantės įvardijo alkoholį. Tiriamosios pažymėjo, kad priklausomybė nuo alkoholio yra pagrindas kitų problemų šeimoje atsiradimui. Piktnaudžiauja alkoholiu dažniausiai vienas iš suaugusių šeimos narių, bet kartais priklausomybes turi ir abu suaugusieji. Viena iš informančių yra susidūrusi ir su kita

priklausomybe – psichiką veikiančiomis medžiagomis. 8 lentelėje yra aptariama sekanti kategorija, 4 subkategorijos ir visi jas įrodantys teiginiai (8 lentelė).

8 lentelė. Pagrindinės socialinės problemos vyraujančios šeimose, kurioms organizuojamos/teikiamos socialinės paslaugos.

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Socialinių įgūdžių stoka	Buities tvarkymo įgūdžių stoka	„<...> soc. įgūdžių stoka <...> namų ruošoje <...> , planuojant ir atliekant namų ruošos darbus <...>“. [A2]
	Vaiko auklėjimo ir priežiūros įgūdžių stoka	„<...> problemos dėl paauglių elgesio, mokyklos lankomumo, taip pat dėl tėvų nesusikalbėjimo su savo vaikais.“ [A3] „<...> soc. įgūdžių stoka <...> prižiūrint vaikus <...>“. [A4] „Pagrindinės problemos tai <...> vaikų nepriežiūra, socialinių įgūdžių stoka.“ [E2] „<...> vaikų nepriežiūra, socialinių įgūdžių stoka <...>“. [D2] „Pagrindinės problemos vyraujančios šeimose, tai <...> vaikų nepriežiūra, socialinių įgūdžių stoka.“ [G3] „Dažnai visoms šeimoms su kuriomis dirbama trūksta socialinių bei tėvystės įgūdžių.“ [H2] „Kartais su šeima dirbama dėl nesirūpinimo vaikais dėl nepritekliaus <...>“. [H3] „Greičiausiai pasikartosiu, bet manau, kad problemos yra visur tos pačios, alkoholis, socialinių įgūdžių trūkumas, tėvystės įgūdžių trūkumas, smurtas šeimose, bedarbystė... “ [I2]

8 lentelės tęsinys

	Smurtas	„<...> smurtas artimoje aplinkoje.“[A5] „Alkoholio vartojimas gali sukelti muštynes. Tada mes skaitome, kad alkoholis yra problema, bet antrinė, kaip gretutinė problema, vis tik smurtas tokiose šeimose. Tai yra alkoholis ir smurtas.“[B2] „Pagrindinės socialinės problemos <...> fizinis ir/ar psichologinis smurtas šeimoje“.[C2] „<...> smurtas artimoje aplinkoje (tiek fizinis, tiek psichologinis).“[F2] „Greičiausiai pasikartosiu, bet manau, kad problemos yra visur tos pačios, alkoholis, socialinių įgūdžių trūkumas, tėvystės įgūdžių trūkumas, smurtas šeimose, bedarbystė...“ [I3]
	Konstruktyvus bendravimo stoka	„Galim pasakyti ir tai, kad susiduriame su tokia tendencija, kad vyksta skyrybos ir žinokit mes teikiame paslaugas tokioms šeimoms, kurios tiesiog skiriasi gan sunkiai ir nesusitaria tiesiog dėl buitinių dalykų, dėl vaikų auklėjimo.“[B3] „Paskutiniu metu padaugėjo atvejų dėl <...> skyrybų.“[E2]

8 lentelėje pateiktuose duomenyse atsiskleidžia sekančios problemos susijusios su socialinių įgūdžių trūkumu. Informantės pažymėjo, kad daugiausiai sunkumų šeimose kyla dėl vaikų auklėjimo ir jų priežiūros įgūdžių trūkumo. Dažnai šeimose vaikai yra neprižiūrimi ar prižiūrimi netinkamai, kyla sunkumų dėl jų elgesio, mokyklos nelankymo. Šeimoms su kuriomis dirbama trūksta tėvystės įgūdžių. Taip pat beveik visos informantės įvardijo smurto šeimoje problemą. Dažniausiai smurtas šeimoje yra priklausomybės nuo alkoholio pasekmė, tačiau kartais šeimoms tiesiog trūksta konstruktyvus bendravimo įgūdžių, dėl kurių taip pat yra teikiamos paslaugos. Atsitinka atvejų, kai dėl konstruktyvus bendravimo stokos šeimos skiriasi, tuomet irgi atsiranda socialiniu paslaugų poreikis. Socialinės paslaugos taip pat yra teikiamos šeimoms,

kurioms trūksta buitės priežiūros įgūdžių. 9 lentelėje yra aptariama sekanti kategorija, 2 subkategorijos ir visi jas įrodantys teiginiai (9 lentelė).

9 lentelė. Pagrindinės socialinės problemos vyraujančios šeimose, kurioms organizuojamos/teikiamos socialinės paslaugos.

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Pagrindinių gebėjimų trūkumas	Matematinio raštingumo trūkumas	„<...> soc. įgūdžių stoka <...> tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant mokesčius <...>“. [A6]
	Komunikacinio raštingumo trūkumas	„soc. įgūdžių stoka <...> bendraujant ir pan. <...>“. [A7] „<...> dauguma paslaugų gavėjų nemoka valstybinės kalbos, dominuoja lenkų ir rusų kalba, dėl šios priežasties yra kliūčių dėl paslaugų suteikimo, taip pat dėl įsidarbinimo“. [A8]

Kaip matome 9 lentelėje, tiriamosios atsakė, kad sunkumų šeimose kyla ir dėl pagrindinių asmenų gebėjimų trūkumo. Yra šeimų, kurios negeba tvarkyti šeimos finansų, joms trūksta matematinių gebėjimų tiek apsiperkant, tiek mokant mokesčius. Kaip pažymėjo informantės, dauguma socialinių paslaugų gavėjų nemoka valstybinės, lietuvių kalbos. Remiantis Dudaite, ir Lukošūniene (2016, 7) gebėjimas komunikuoti, leidžia integruotis į socialinį gyvenimą. Pagrindiniai gebėjimai yra būtini asmeniui, norinčiam kurti asmeninę gerovę, dalyvauti visuomeniniame gyvenime, jaustis visaverčiu žmogumi ir sėkmingai plėtoti karjerą (Dudaitė, ir Lukošūnienė 2016, 9). 10 lentelėje yra aptariama sekanti kategorija, 2 subkategorijos ir visi jas įrodantys teiginiai (10 lentelė).

10 lentelė. Pagrindinės socialinės problemos vyraujančios šeimose, kurioms organizuojamos/teikiamos socialinės paslaugos.

Kategorija	Subkategorija	Irodantis teiginys
Neužimtumas	Nedarbas	„<...> nedarbas <...>.“[A9] „ <...> nedarbas (ko pasėkoje atsiranda ir kiti rizikos veiksniai – smurtas artimoje aplinkoje, vaikų nepriežiūra, saugių sąlygų vaikams neužtikrinimas šeimoje, socialinių įgūdžių stoka ir pan.).“[D3] „ <...> nedarbas“. [F3] „Kartais su šeima dirbama dėl <...> bedarbystės, nenoro darbintis.“[H3] „Greičiausiai pasikartosiu, bet manau, kad problemos yra visur tos pačios, alkoholis, socialinių įgūdžių trūkumas, tėvystės įgūdžių trūkumas, smurtas šeimose, bedarbystė... “ [I4]

Kaip matoma 10 lentelėje informantės atkreipia dėmesį, kad ne mažiau svarbi problema vyraujanti socialines paslaugas gaunančiose šeimose yra nedarbas. Tiriamosios paaiškina, kad kartais klientai tiesiog nenori darbintis. Ši problema sukelia sekančias, tokias kaip saugių sąlygų neužtikrinimas šeimoje, vaikų nepriežiūra, smurtas artimoje aplinkoje bei alkoholizmas. Paskutinioji šio skyrelio kategorija yra aptariama 11 lentelėje. Išskirta 1 kategorija ir ją pagrindžiantis teiginys (11 lentelė).

11 lentelė. Pagrindinės socialinės problemos vyraujančios šeimose, kurioms organizuojamos/teikiamos socialinės paslaugos.

Kategorija	Subkategorija	Irodantis teiginys
Sveikatos sutrikimai	Psichinės/emocinės sveikatos sutrikimai	„Paskutiniu metu padaugėjo atvejų dėl žmonių psichinės ir emocinės sveikatos sutrikimų <...>“. [E3]

Viena iš informančių išskyrė dar vieną problemą, teigdama, kad atsiranda klientų, kurie turi psichinės ir emocinės sveikatos sutrikimų. Tokiems paslaugų gavėjams taip pat yra organizuojamos ir teikiamos socialinės paslaugos.

Apibendrinant šį skyrelį, galima teigti, kad dažniausiai socialinių paslaugų gavėjų šeimoms kyla problemos dėl priklausomybių ir socialinių įgūdžių trūkumo. Šeimose yra smurtauojama,

konfliktuojama, netinkamai rūpinamasi vaikais ir buitimi. Visos tyrime dalyvavusios informantės paminėjo šias problemas savo atsakymuose. Taip pat socialinės darbuotojos, teikiančios paslaugas šeimoms Šalčininkų rajone pastebėjo, kad šeimoms trūksta pagrindinių pilnavertiškam funkcionavimui visuomenėje būtinų gebėjimų – finansinio raštingumo, bei valstybinės kalbos mokėjimo. Šios problemos sukelia trukdžius darbinantis. Kaip atsakė informantės, nedarbas yra sekanti egzistuojanti problema. Nedarbo priežastis, kaip minėta anksčiau – pagrindinių gebėjimų trūkumas bei pačių klientų nenoras darbintis. Viena iš informančių išskyrė ir klientų psichinės/emocinės sveikatos sutrikimus.

Reziumuojant pagrindines socialines problemas, galima daryti išvadą, kad Šalčininkų rajono savivaldybėje šeimoms kylančios problemos egzistuoja ir kitose savivaldybėse. Šalčininkų rajone atliktas tyrimas atskleidė platesnį problemų, kylančių socialines paslaugas gaunančiose šeimose, spektrą.

3.4. Socialinių paslaugų šeimoms Šalčininkų savivaldybėje prieinamumas

Adomaitytės (2020) atliktas socialinių paslaugų šeimai veiksmingumo vertinimas Kauno mieste ir Kauno rajono savivaldybėse atskleidė, kad savivaldybių infrastruktūra galimai yra pagrindinis veiksnys, darantis įtaką paslaugų veiksmingumui. Autorės tyrimas parodė, kad dėl didelių atstumų, daugeliui gyventojų yra sunku gauti paslaugas, susiduriama su pavėžėjimo problemomis (Adomaitytė 2020, 74). Siekiant išsiaiškinti paslaugų prieinamumą Šalčininkų rajono savivaldybės gavėjams, buvo užduoti klausimai apie infrastruktūros įtaką paslaugų prieinamumui, bei apie darbuotojų nuomonę, ar paslaugos yra lengvai prieinamos klientams.

Informančių atsakymai į klausimą dėl socialinių paslaugų šeimoms patiriančioms socialinę riziką prieinamumą pasiskirstė įvairiai. Didžioji dalis informančių, teigia, kad paslaugos teikiamos Šalčininkų rajone gyvenančioms šeimoms yra prieinamos. Kaip pasisakė viena iš tiriamųjų „<...> *Šalčininkų rajone, mes turim pakankamai išplėtotą paslaugų teikimą* <...>“ [B1], todėl <...> *paslaugos yra prieinamos toms šeimoms, kurios patiria riziką*“ [B2]. Kitos informantės teigė, kad „<...> *visos socialinės paslaugos, kurios yra teikiamos - yra prieinamos kiekvienam paslaugų gavėjui.*“ [C1] ir yra „<...> *teikiamos laiku*“ [F1]. <...> *paslaugos buvo suteikiamos visoms šeimoms, kurioms to reikėjo. Arba kreipėsi pačios, <...> arba nuspręsta teikti per atvejo vadybą.*“ [I1]. Tyrimo metu, vertinant socialinių paslaugų šeimoms prieinamumą, 8 iš 9

informančių pasisakė, kad paslaugos yra prieinamos, tačiau pastebėdavo įvairius trūkumus šių paslaugų teikime. „Šalčininkų rajone trūksta kompleksinių paslaugų, kalbu būtent apie pozityvios tėvystės įgūdžių mokymus, kurie iš tiesų turi didelę paklausą mūsų rajone, paslaugų gavėjai negauna šios paslaugos, todėl jiems tenka šių mokymų ieškoti kitur, kitame mieste, rajone...“ [C2]. Viena iš informančių pastebėjo, kad paslaugų prieinamumas sumažėja organizuojant jas kaimo vietovėse gyvenantiems klientams, nes kyla sunkumų dėl susisiekimo: „Socialinių paslaugų gavėjai gyvena kaimo vietovėse, toliau nuo rajono centro, susisiekimo atžvilgiu yra problemų, organizuojant paslaugas iš anksto užsakomas transportas Šalčininkų SPC“ [A]. Tais atvejais, kai bandoma organizuoti konsultacijas ar užsiėmimus nuotoliu, siekiant pagerinti prieinamumą, susiduriama su paslaugų neefektyvumu. „Nuotolinės konsultacijos ir užsiėmimai nėra veiksmingi.“ [F2]. Taip pat organizuojant konsultacijas nuotoliu „mažesnėse ir nuošaliau esančiose seniūnijose, <...> kas liečia grupinius užsiėmimus, <...> jas teikti yra sunkiau, nes nesusirenka reikiamas skaičius žmonių“ [G1]. Kaip pastebėjo, 2 informantės, paslaugų prieinamumą lemia ir „<...> pačių šeimų noras tas paslaugas priimti, ko dažnai pritrūksta“ [F3]. „Svarbu būtų noro kažką daryti ir keisti“ [H1]. „Inicijuojant bendrus susitikimus su paslaugas organizuojančiais specialistais nuolatos aptariamas paslaugų poreikis, jų prieinamumas į atokesnes rajono seniūnijas. Inicijuojamos ir specialistų konsultacijos, programų vykdymas atitinkamose teritorijose (atsižvelgiama į poreikį bei specialistų galimybes)“ [D1]. „Tam kad šeimoms paslaugos būtų dar prieinamesnės jos dažnai organizuojamos jiems patogiose vietose bei jiems patogiu laiku. Specialistai bando prisitaikyti prie šeimos poreikių“ [F4]. Suteikiama galimybė, kad specialistai „atvyktų į šeimą“ [B3]. „Socialiniai darbuotojai stengiasi sudaryti sąlygas teikti socialinės paslaugas šeimoms patiriančioms socialinę riziką“ [E1].

Apibendrinus informančių atsakymus, galima daryti išvadą, kad socialinės paslaugos teikiamos šeimoms patiriančioms sunkumus Šalčininkų rajone yra prieinamos. Socialines paslaugas teikiančios įstaigos siekia, kad konsultacijas ir užsiėmimus galėtų gauti ir nuošaliau, bei atokesnėse gyvenvietėse gyvenantys klientai. Pastebima, kad savivaldybės infrastruktūra turi įtakos paslaugų prieinamumui. Siekiant padidinti prieinamumą konsultacijos rengiamos nuotoliniu būdu, tačiau tokiu būdu vykdomi užsiėmimai ne visada atneša laukiamus rezultatus, dažnai būna neefektyvios. Klientams taip pat sudaromos galimybės gauti socialines paslaugas bei konsultacijas namuose, tačiau respondentės pažymėjo, kad paslaugų prieinamumui didelės įtakos turi ir pačių klientų motyvacija, noras gauti paslaugas ir noras keistis.

3.5. Savivaldybės infrastruktūros įtaka socialinių paslaugų, skirtų socialinės rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms, kokybei ir prieinamumui

Prieš atliekant interviu, iš ankstesnių tyrimų (Adomaitytė, 2020) buvo žinoma, kad savivaldybių infrastruktūra turi įtakos paslaugų efektyvumui, informantėms buvo užduotas klausimas, kokią įtaką paslaugų, skirtų socialinės rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms, prieinamumui ir kokybei turi Šalčininkų rajono infrastruktūra. Ankstesniuose informančių atsakymuose dėl paslaugų prieinamumo, taip pat buvo minima apie infrastruktūros įtaką. Atsakant į šį klausimą visos informantės turėjo vieningą nuomonę, kad paslaugų prieinamumas ir kokybė priklauso nuo savivaldybės infrastruktūros. „Paslaugų gavėjai, gyvenantys Šalčininkuose ir kituose didesniuose miesteliuose, turi didesnę galimybę naudotis paslaugomis, kadangi dauguma paslaugų yra rajono centre, o šeimoms gyvenančioms atokiose kaimo vietose iškyla problemų dėl susisiekimo (neturi automobilio bei vairuotojo teisių, nevažinėja autobusai)“ [A1]. „<...> Kuo arčiau šeima, tuo lengviau ir greičiau jai suteikti paslaugas“ [I1]. „<...> Šalčininkuose vykdomi anoniminių alkoholikų užsiėmimai. Dirba pirmadieniais ir ketvirtadieniais, pradeda 18:30 val. ir žmonės iš kaimų negali atvažiuoti, nes jie neturi kaip. Nėra viešojo transporto, ir nėra socialinės tarnybos transporto. Tai lyg ir prieinamos, nes mes turim šią paslaugą, bet žmonės dėl infrastruktūros negali ja pasinaudoti“ [B1]. „<...> rajono geografinė padėtis, seniūnijų išsidėstymas, turi įtakos paslaugų prieinamumui – reikia papildomų laiko sąnaudų siekiant priartinti paslaugą į atitinkamą vietovę“ [D1]. „Kuo nuošalesnėje atokesnėje vietovėje randasi, tuo sunkiau lankytis šeimoje, bei suteikti reikiamų specialistų paslaugas“ [G1]. „<...> jei šeima gyvena toli vienkiemyje, kuriame retai važinėja autobusai, ypač jei neturi nuosavo transporto, tai tikrai ir paslaugų teikimas nukenčia“ [H1]. „Žiemą iki toliau esančių gyvenviečių ir patiems darbuotojams sunku patekti, nes užpustyti keliai“ [F1]. „Tokių paslaugų kaip psichologo, priklausomybių ligų specialisto, AA savipagalbos grupių prieinamumas ir tęstinumas yra komplikuoti. Todėl yra praktikuojamos šių paslaugų konsultacijos nuotoliniu būdu, bet jos nėra tokios efektyvios kaip konsultacijos, kurios vykdomos kontaktiniu būdu“ [E1]. „<...> nuošalesnėse gyvenvietėse blogesni internetas, kas apsunkina konsultacijų teikimą online“ [F2]. Informantės pažymi, kad nuo vietovės, kurioje gyvena klientai, nuo teritorinių ypatumų ir apgyvendinimo

tankumo „<...> priklauso teikiamų paslaugų kokybė. <...> tai sukelia papildomų problemų organizuojant ir teikiant paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką“ [C1].

Apibendrinant galima teigti, kad interviu patvirtino ankstesnių tyrimų rezultatus, kuriuose įrodyta, kad savivaldybės infrastruktūra turi įtakos paslaugų prieinamumui ir kokybei. Visos informantės vieningai sutarė, kad nuošalesnių ir atokesnių kaimų gyventojai susiduria su blogesniu paslaugų prieinamumu. Pagrindinė problema, su kuria susiduria šeimos gyvenančios atokiau – susisiektis su socialines paslaugas teikiančiomis įstaigomis. Dažniausiai šeimos neturi nuosavų automobilių, o viešasis transportas važinėja retai. Galimybė užsisakyti socialinių paslaugų įstaigos transportą, taip pat ne visada yra, kadangi dirbama tik darbo valandomis. Sunkumų kyla ir patiems socialiniams darbuotojams, bandant patekti į šeimas, ypač žiemos sąlygomis. Nors bandoma paslaugų prieinamumą pagerinti organizuojant jas nuotoliniu būdu, atsiranda kitų kliūčių. Teikiant paslaugas nuotoliu dėl blogo interneto ryšio, ar išvis interneto nebuvimo, blogėja jų efektyvumas bei kokybė. Šalčininkų savivaldybės plane taip pat pažymima, kad dėl netolygaus socialinių paslaugų įstaigų išsidėstymo socialinės paslaugos nepakankamai prieinamos kaimo gyventojams, ypač tiems, kurie gyvena toli nuo seniūnijų centrų („Šalčininkų rajono savivaldybės sprendimas „Dėl Šalčininkų rajono savivaldybės 2022 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo“ 2022 m. gegužės 31 d. Nr. T-887“). Taigi, iš atlikto tyrimo, galima daryti išvadą, kad kuo mažesnis atstumas, nuo socialines paslaugas teikiančios įstaigos iki šeimos gyvenvietės, tuo didesnė tikimybė, kad šeimai bus suteiktos paslaugos. Darytina išvada, kad tinkamai išdėstyta savivaldybės infrastruktūra gerina teikiamų paslaugų prieinamumą ir kokybę.

3.6. Kliūtys, kylančios organizuojant/teikiant paslaugas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje

Teorinėje dalyje minėti autoriai Placzek ir kt. (2021) Kalifornijoje atliko tyrimą, kurio metu analizavo kokios kliūtis kyla teikiant ir organizuojant socialines paslaugas. Autorių tyrimas atskleidė dvi skirtingas socialinių paslaugų prieinamumo kliūčių sritis: 1) sistemos lygio kliūtis, kurios susijusios su netolygiu išteklių paskirstymu ir jų prieinamumu, 2) asmeninio lygio kliūtis, susijusias su asmeniniais apribojimais, kurie apsunkina galimybę gauti paslaugas (Placzek ir kt. 2021, 2). Remiantis šiuo tyrimu, informantėms pateikiamas klausimas skirtas išsiaiškinti, su

kokiomis kliūtėmis susiduriama organizuojant socialines paslaugas Šalčininkų savivaldybėje ir kokią įtaką šios kliūtis turi paslaugų teikimui?

Informančių atsakymai į pateiktą klausimą buvo išskirti į 2 kategorijas ir 11 subkategorijų bei pateikti visi jas įrodantys teiginiai. Buvo išskirtos šios kategorijos: asmeninio lygio kliūtys ir sisteminio lygio kliūtys. 12 lentelėje aptariama pirmą kategoriją, 7 subkategorijos ir visi jas pagrindžiantys teiginiai (12 lentelė).

12 lentelė. Kliūtys ar iššūkiai, su kuriais susiduriama organizuojant paslaugas šeimoms.

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Asmeninio lygio kliūtys	Silpna klientų motyvacija	„Veiksniai apsunkinantys darbą su šeimomis: šeimų motyvacijos ir aktyvumo stoka bei nenoras keistis, taip pat savarankiškumo sprendžiant susiklosčiusias problemas stoka <...>“. „<...> kaip priežastį, kodėl negali atvykti nurodo, kad neturi, kam palikti vaikų, kol bus kursuose <...>“. „<...> jeigu žmogus dirbantis, specialistai teikia jiems paslaugas ir ne darbo valandomis, jau 18-19 h jis irgi gali paskambinti mūsų klientams. Derinasi. Bet aišku...<...>“. “<...> nenoras priimti rekomenduojamų paslaugų.” „<...> silpna klientų motyvacija.” „ Pagrindinė problema šeimų nenoras keistis <...>”. „ Susiduriama su įvairiomis kliūtimis, nemotyvuoti <...> klientai.”
	Klientų neatsakingumas	„<...> atsakomybės permetimas specialistams, reikia įdėti daug pastangų tam, kad tėvai lankytų priklausomybės ligų specialisto konsultacijas, priimtų siūlomą pagalbą <...>“
	Problemų nepripažinimas	„<...>reikia įdėti daug pastangų tam, kad tėvai <...> pripažintų savo problemas ir priklausomybes, kad tai būtų atspirties taškas siekiant keisti soc. Situaciją dėl vaikų bei šeimos gerovės“. „Paslaugų gavėjų atsisakymas priimti socialines paslaugas <...>”. „Šeimų nenorą priimti teikiamų paslaugų, savo šeimos problemų nepripažinimą.“ „<...>nepripažinimas egzistuojančios problemos.”

12 lentelės tęsinys

Nepasitikėjimas socialiniais darbuotojais		„<...>Klientai nepasitiki specialistais <...>“
Klaidingi stereotipai socialinius darbuotojus	apie	„Prie kliūčių, organizuojant darbą, įvardinčiau socialinio darbo stereotipus. Žmonėms trūksta informacijos, kas tai yra socialinis darbuotojas ir kokios jo yra funkcijos <...> galvoja, kad socialinis darbuotojas kaip policininkas jį gali nubausti už netinkamą elgesį.“ „Socialinį darbuotoją suvokia kaip priešą.“
Klientų agresija		„ Susiduriama su įvairiomis kliūtimis<...> agresyvūs klientai.“
Finansinės problemos		<...> norėjome organizuoti pozityvios tėvystės kursus. <...> ne visis gali atvykti ir ne visi turi pinigų kelionei į tokius mokymus <...>.” „ Pandemijos metu susidūrėme su nuotoliniu darbu. Tai manau viena iš kliūčių klientams, ne visi turi kompiuterį, internetą.“

Analizuojant lentelėje pateiktus duomenis, galima pastebėti, kad kaip vieną iš svarbiausių asmeninio lygio kliūčių informantai įvardija silpną klientų motyvaciją. Taip pat nemaža dalis informančių teigia, kad ne mažiau svarbi kliūtis yra problemų nepripažinimas, ko pasekoje atsisakoma gauti paslaugas. Viena informantė įvardijo klientų neatsakingumą, kita - nepasitikėjimą specialistais. Dvi informantės pažymėjo, kad dažnai klientai yra susidarę neigiamus socialinių darbuotojų įvaizdžius ir juos suvokia kaip priešus ar baudėjus. Taip pat kaip viena iš kliūčių teikiant socialines paslaugas asmeniui buvo įvardinta kliento agresija bei finansinės klientų problemos, dėl kurių nukenčia paslaugų teikimas bei prieinamumas. 13 lentelėje yra aptariama antroji kategorija, 4 subkategorijos ir visi jas pagrindžiantys teiginiai (13 lentelė).

13 lentelė. Kliūtys ar iššūkiai, su kuriais susiduriama organizuojant paslaugas šeimoms.

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Sistemos lygio kliūtys	Socialines paslaugas teikiančių specialistų trūkumas	„Specialistų trūkumas <...>“. „Kartais dar viena iš problemų <...> specialistų trūkumas. „Taip pat dažnai susiduriama su specialistų trūkumu <...>“ „Kartais laukiama vieno ar kito specialisto, kol galėsime klientui suteikti galimybes lankyti konsultacijas.“

13 lentelės tęsinys

	Užsiėmimų trūkumas	„Kartais dar viena iš problemų užsiėmimų trūkumas.“ “<...> vienokių ar kitokių konsultacijų trūkumas.”
	Transporto trūkumas	„Taip pat dažnai susiduriama su <...> transporto nebuvimu.“
	Specialistų bendradarbiavimo trūkumas	„Specialistų silpnas bendradarbiavimas <...>”.

13 lentelėje matoma, kad esminį dėmesį informantės skiria tokiai sistemos lygio kliūčiai, kaip socialines paslaugas teikiančių specialistų trūkumas. Tiriamosios teigia, kad kartais laukiama vieno ar kito specialisto, kol klientams bus suteikta galimybė lankyti konsultacijas. To pasėkoje atsiranda kita problema - užsiėmimų trūkumas. Sekančios, ne mažiau svarbios, informančių įvardintos sisteminio lygio kliūtys – tarnybinio transporto trūkumas ir silpnas specialistų bendradarbiavimas.

Taip pat, tyrimo metu, informančių buvo teirautasi kokią įtaką aukščiau išvardintos kliūtis turi teikiant, bei organizuojant paslaugas šeimoms patiriančioms sunkumus. Visos informantės pripažino, kad asmeninio lygio kliūtys „<...> apsunkina paslaugų teikimą, nėra įgyvendinami pagalbos planai“ [B1]. „Nepripažindamos savo problemų šeimos nenoriai dalyvauja arba atsisako dalyvauti jų sprendime“ [F1]. „<...> atsisakę tam tikrų paslaugų, neišsprendžia tam tikrų socialinių problemų, todėl tos pagrindinės problemos šeimoje neišnyksta, o dar dažniau kartojasi“ [C1]. „<...> pokyčiai yra laikini, labai trumpalaikiai iki kol užbaigiamas darbas su šeima. O po kurio laiko, dažnai dirbama vėl su tomis pačiomis šeimomis“ [G1]. Esant kliento nepasitikėjimui „<...> socialiniam darbuotojui tenka įdėti daug pastangų, kad įveikti tą nepasitikėjimo barjerą tarp savęs ir kliento bei pradėti kokybiškai teikti socialinės paslaugas“ [E1]. Sistemos lygio kliūtys, t.y. specialistų, transporto, užsiėmimų ir bendradarbiavimo trūkumas „<...> apriboja savalaikį paslaugų teikimą“.

Reziumuojant informančių atsakymus, darytina išvada, kad teikiant bei organizuojant paslaugas šeimoms Šalčininkų rajone yra susiduriama tiek su asmeninio, tiek su sistemos lygio kliūtimis. Asmeninio lygio kliūtys apsunkina darbą su šeimomis, dėl to problemos šeimose nėra išsprendžiamos, kartojasi ir darbas su tomis pačiomis šeimomis tampa ilgalaikiu. Sisteminio lygio

kliūtys taip pat neigiamai veikia paslaugų organizavimą bei teikimą, dėl specialistų, konsultacijų, transporto ir bendradarbiavimo trūkumo pasaugos nėra suteikiamos laiku. Pažymėtina, kad siekiant sumažinti asmeninių kliūčių įtaką paslaugų teikimui trūksta klientų motyvacijos, pripažinti bei norėti keistis ir spręsti asmenines problemas. Taip pat svarbu yra kurti teigiamą socialinio darbuotojo įvaizdį, kad klientai juo pasitikėtų. Sistemos lygio kliūtys atskleidė, kad vis dar pasigendama tinkamo darbo organizavimo, darbuotojų aprūpinimo transportu bei specialistų tarpusavio bendradarbiavimo.

3.7. Socialinių paslaugų teikimas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid-19 pandemijos metu

Civinskas ir kt. (2010), Adomaitytė-Subačienė ir kt. (2020) autoriai, minėti teorinėje dalyje, tyrė socialinį darbą karantino metu. Atliktų tyrimų rezultatai parodė, kad tiek organizuojant socialines paslaugas, tiek jas teikiant kilo sunkumų (Civinskas ir kt. 2010, Adomaitytė-Subačienė ir kt. 2020). Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu „Dėl kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo“ 2016 m. kovo 10d. Nr A1-133, Kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 veiksmų plano 25.4 straipsnyje taip pat buvo numatyti pakeitimai teikiant paslaugas šeimoms COVID-19 ligos (koronaviruso infekcijos) protrūkio metu. Remiantis tuo, informantėms buvo užduotas klausimas, kuriuo bandoma išsiaiškinti, ar teikiant paslaugas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje, karantino metu iškilo sunkumų?

Informančių atsakymuose išskirtos 3 kategorijos, 11 subkategorijų ir jas pagrindžiantys teiginiai. Buvo išskirtos šios kategorijos: psichologiniai sunkumai, neigiamas poveikis darbui ir jo organizavimui, sunkumai dėl nuotolinio darbo. 14 lentelėje aptariama pirmoji kategorija, 2 subkategorijos ir visi jas pagrindžiantys teiginiai (14 lentelė).

14 lentelė. Sunkumai kilę organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu.

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Psichologiniai sunkumai	Išaugęs nerimo jausmas	„Covid-19 pandemija apsunkino darbą bei paskatino emocinį išsekimą, nuovargį, nerimą, tiek soc. darbuotojams priklausantiems padidintos rizikos grupei, kadangi kasdienis darbas susijęs su komplikuotais šeimų atvejais, tiek paslaugų gavėjams“ [A1]. „Jeigu prisiminti pirmą bangą <...> visi buvo išgąsdinti žinokite“ [B1]. „Pastebima ir tai, kad socialiniai darbuotojai teikiant socialines paslaugas pandemijos metu rizikavo savo pačiu sveikata“ [E6]. „Buvo baisu lankytis šeimose, kadangi kilo rizika užsikrėsti“ [G2]. „Darbuotojoms buvo rizikinga lankytis šeimose“ [H3].
	Sunki klientų psichologinė adaptacija	„Teigė, kad nori bendrauti gyvai, tačiau dėl pandemijos tokių galimybių nebuvo“ [C3]. „Taip pat, šeimos nesuprato dėl Covid-19 įvestų ir nuolat besikeičiančių įstatymų, privalomų saugumo priemonių nešiojimo taisyklės, izoliacijos terminų, sankcijų ir pan..“ [E4].

14 lentelėje pateiktuose duomenyse matoma, kad pagrindinį dėmesį informantės teikia psichologiniams sunkumams, su kuriais susidūrė pandemijos metu. Pastebima, kad psichologinių sunkumų kilo tiek patiems darbuotojams, tiek jų klientams. Darbuotojos jautė didžiulį nerimą ir baimą, dėl rizikos užsikrėsti, tuo tarpu klientams buvo sunku psichologiškai adaptuotis prie naujo darbo su jais pobūdžio ir pandemijos metu įvestų apribojimų. 15 lentelėje yra aptariama sekanti kategorija, 6 subkategorijos bei visi jas pagrindžiantys teiginiai (15 lentelė).

15 lentelė. Sunkumai kilę organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu.

Kategorija	Subkategorija	Irodantis teiginys
Neigiamas poveikis darbui ir jo organizavimui	Padidėjo darbo krūvis	„Jaučiant ligos simptomus klientai nemokėjo užsiregistruoti tyrimams, buvo reikalinga pagalba organizuojant transporto paslaugas vykstant į tyrimus. Taip pat, dauguma asmenų neturėjo bankinių prisijungimų, negalėjo pažiūrėti savo tyrimų rezultatų, prisiskambinti gydytojui jiems buvo sudėtinga. Iš tikrųjų pandemijos metu socialinio darbuotojo vaidmuo tapo labai svarbiu socialinę riziką patiriančioms šeimoms“ [E5].
	Informacijos trūkumas	„<...> kitos informacijos neturėjimas, nežinojimas, kaip mums veikti pritrūko organizacinių nurodymų, pavedimų, kaip elgtis tokioje situacijoje“ [B5]. „<...> buvo sunku organizuoti paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką, kadangi iš pradžių neturėjome <...> instrukcijų ir informacijos kaip jas tinkamai organizuoti“ [C2]. „Organizuojant ir teikiant paslaugas pandemijos metu kilo nemažai sunkumų dėl nežinomybės. Jokių konkrečių darbo aprašų pandemijos metu neturėjome. Nežinojome kaip elgtis“ [G1]. „Be abejo kilo. Ypatingai, kai su tokiu reiškiniu susiduriama pirmą kartą [H1]. „Taip, kilo. Nežinomybė. Neturėjome jokių nurodymų, aprašų, kaip elgtis tokiose situacijose“ [I1].
	Organizaciniai sunkumai	„Taip pat Covid-19 pandemijos metu iškilo sunkumų dėl gydymo nuo alkoholio priklausomybės, važiuojant į gydymo įstaigą reikėjo su savimi turėti atlikto testo rezultatus“ [A4]. „Visų antra, teikiant paslaugas, pavyzdžiui, psichologo konsultacijas nuotoliniu būdu, paslaugų gavėjai nenoriai arba visiškai atsisakydavo konsultuotis su specialistu nuotoliniu būdu, kadangi manė, kad tokios konsultacijos nėra efektyvios“ [C2]. „Covid-19 pandemijos metu buvo sudėtinga organizuoti paslaugas ypač nuotoliniu būdu“ [E1]. „Sunku buvo rengti nuotolinius posėdžius“ [H2].

15 lentelės tęsinys

Apsaugos priemonių trūkumas	„Pagrindinė problema apsaugos priemonių neturėjimas <...>“ [B4]. „<...> praktiškai dėl priemonių neturėjimo, pirmas mėnuo buvo labai sunkus“ [B2]. „Taip pat trūko apsaugos priemonių“ [G4]. „Neturėjome jokių apsaugos priemonių“ [I2].
Paslaugų skaičiaus sumažėjimas	„Pagrindinis dalykas buvo telefonas, kuriuo mes galėjome savo klientams skambinti, klausti ar viskas gerai, juos nuraminti bei suteikti palaikymą ir kitas paslaugas. Bet faktiškai nebuvo nuvykta. Mažiau kontaktinio darbo“ [B3]. „Buvo šeimų kurios vengė pandemijos metu socialinių darbuotojų aplankymų, dalyvavimų organizuotose konsultacijose“ [F1].
Valdžios institucijų pertekliniai reikalavimai	„Vėliau buvo pateiktos rekomendacijos, kaip dirbti pandemijos metu, bet, galėčiau pasakyti, kad kartais tos rekomendacijos prasilenkia su realybe. Ne viską įmanoma įgyvendinti“ [G5].

Analizuojant informančių pateiktus duomenis, matoma, kad buvo jaučiamas itin didelis neigiamas poveikis darbu. Pirmiausia tiriamosios pastebėjo, kad pandemijos metu padidėjo darbo krūvis dėl klientų atitinkamų kompetencijų trūkumo, darbuotojoms teko organizuoti jiems papildomas paslaugas ir teikti papildomą pagalbą ryšium su pandemija. 5 informantės savo atsakymuose paminėjo, kad prasidėjus pandemijai trūko informacijos ir rekomendacijų, kaip organizuoti darbą su klientais tokiomis sąlygomis. Vėliau buvo pateiktos rekomendacijos, tačiau informantės pastebi, kad jos prasilenkė su realybe. Ne viską buvo įmanoma įgyvendinti. Socialinėms darbuotojoms kilo papildomų sunkumų dėl darbo organizavimo ir tam tikrų paslaugų teikimo. Papildomi reikalavimai dėl testų gydymo įstaigose sukėlė nepatogumų, tiek klientams, tiek darbuotojoms. Taip pat tiriamosios teigia, kad trūko apsaugos priemonių. Sunkiau buvo organizuoti konsultacijas nuotoliniu būdu, klientai nenorėjo jose dalyvauti. Kai kurie klientai pandemijos metu vengė ne tik nuotolinių, bet ir gyvų susitikimų. To pasekoje sumažėjo skaičius paslaugų ir konsultacijų. Daugumoje atvejų socialinių darbuotojų pagrindiniu darbo įrankiu tapo telefonas, kurio dėka bendravo su klientais. 16 lentelėje pateikiama 3 kategorija, 3 subkategorijos ir visi jas pagrindžiantys teiginiai (16 lentelė).

16 lentelė. Sunkumai kilę organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu.

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Sunkumai dėl nuotolinio darbo	Reikiamos įrangos trūkumas	„Daugiausia sunkumų iškilo organizuojant atvejo vadybos posėdžius nuotoliniu būdu, didžiausia dalis paslaugų gavėjų neturėjo reikiamos kompiuterinės įrangos ir programos <...>“ [A2]. „Taip, kilo. Visų pirma, buvo sunku organizuoti paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką, kadangi iš pradžių neturėjome tam tikrų priemonių <...>“ [C1]. „Turime šeimų, kurie neturi elektroninių prietaisų, interneto <...>“ [E2].
	Paslaugų neefektyvumas	„Daugumoje pagrindinė problema buvo nuotolinės konsultacijos, grupiniai užsiėmimai dėl ribojimų irgi nevyko. Ne visi klientai pradedant „darbą“ noriai kreipiasi į specialistus, o kai konsultuojama telefonu užtrunka ryšio užmezgimas, problemos identifikavimas, sprendimų ieškojimas“ [D1]. „Nuotolinis šeimos stebėjimas kartais neatnešdavo reikiamų vaisių, nebuvo toks efektyvus kaip gyvas bendravimas“ [G3]. „Ir darbas toks, kad perkėlus į nuotolį, nebėra toks rezultatyvus, todėl nukenčia paslaugų kokybė“ [I3].
	Klientų žinių trūkumas naudotis technologijomis	„<...> didžiausia dalis paslaugų gavėjų neturėjo reikiamos kompiuterinės įrangos ir programos, o kai kurie paslaugų gavėjai netgi turėdami nemokėjo naudotis“ [A3]. „Turime šeimų, kurie tiesiog nemoka naudotis programomis“ [E3].

16 lentelėje pateiktuose duomenyse matoma, kad atskirai informantės minėjo sunkumus, iškilusius organizuojant ir teikiant paslaugas nuotoliniu būdu. Lietuvos Respublikos vyriausybė pandemijos metu, įstatymais reglamentavo būtent tokį darbo su socialinių paslaugų klientais pobūdį (Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo“ 2020 m. kovo 14 d Nr. 207). Taip pat Sveikatos apsaugos ir darbo ministerija savivaldybėms buvo pateikusi rekomendacijas, kuriuose numatomas nuotolinis darbas.

Iš informančių atsakymų, darytinės išvados, kad nuotolinis darbas vyko komplikotai, dėl reikiamos įrangos trūkumo, klientų įgūdžių ir kompetencijų neturėjimo naudotis technologijomis. Taip pat, dėl nuotolio nevyko grupinės konsultacijos, sunkiau buvo užmezgamas ryšys su klientu, nukentėjo ir pačių paslaugų kokybė.

Reziumuojant, galima teigti, kad tyrimas patvirtino ankstesnių autorių (Civinskas ir kt. 2010, Adomaitytė-Subačienė ir kt. 2020) atliktų tyrimų rezultatus. Šalčininkų rajono savivaldybėje, pandemijos metu, kilo sunkumų tiek organizuojant, tiek teikiant socialines paslaugas. Socialiniai darbuotojai ir klientai patyrė psichologinius sunkumus, taip pat susidūrė su nuotolinio darbo neefektyvumu. Buvo juntamas neigiamas poveikis darbui, susijęs tiek su pačiu darbo organizavimu, tiek su atsiradusiais fiziniais barjeriais, tiek su darbo reglamentavimo ir reikalavimų socialiniams darbuotojams spragomis.

3.8. Socialinių paslaugų teikiamų šeimoms Šalčininkų savivaldybėje kokybės užtikrinimas

Socialinių paslaugų gavėjai, dėl patiriamų rizikų, įvairiose Lietuvoje galiojančiose tarptautinėse konvencijose yra traktuojami, kaip pažeidžiamų grupių nariai, todėl pabrėžiama, kad turi būti užtikrintos jų teisės. Kadangi anot Adomaitytė-Subačienės (2015, 55) šių pažeidžiamiausių grupių narių galimybės pasirūpinti savimi ir priimti savarankiškus sprendimus yra ribotos, todėl svarbu teikti jiems kokybiškas socialines paslaugas. Kaip minėjo autoriai Bagdonienė ir Hopenienė (2015), Kriauzaitė (2007), Nordesjö (2020), Langvinienė ir Vengrienė (2005) ir kt. paslaugų kokybę įvertinti nėra lengva. Vertinant socialinių paslaugų kokybę, reikalingi atitinkami kriterijai, kuriais vadovaujantis ji būtų matuojama. Kaip pažymi, (Adomaitytė – Subačienė 2015, 54) skirtingai nei versle, socialinių paslaugų srityje vertinti reikia ne tik rezultata, bet ir patį procesą. Aukščiau minėti autoriai, taip pat teigė, kad vertinant paslaugų kokybę yra svarbus ne tik paslaugas teikiantis darbuotojas, bet ir pats paslaugos gavėjas. Svarbus kliento įvertinimas kiek paslauga atitiko jo lūkesčius ir suteikė jam pasitenkinimo (Febrianti ir kt. 2021, 664). Todėl šis klausimas pateikiamas su tikslu išsiaiškinti, kokiais būdais siekiama užtikrinti šeimoms teikiamų paslaugų kokybę bei kaip ji yra vertinama, stebima?

Informančių atsakymuose išskirta viena kategorija – paslaugų kokybę užtikrinantys veiksniai, 6 subkategorijos ir pateikiami visi jas pagrindžiantys teiginiai (17 lentelė).

17 lentelė. Veiksniai, padedantys užtikrinti socialinių paslaugų teikiamų šeimai, kokybę.

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Paslaugų kokybę užtikrinantys veiksniai	Paslaugų teikimo proceso analizė ir vertinimas	„ <...> koordinuojamas pagalbos plano įgyvendinimas. Pagalbos proceso metu, ➤ yra iškeliamas tikslas: ko siekiama šia veikla? ➤ formuluojami uždaviniai: kaip bus pasiektas rezultatas? ➤ numatomi laukiami rezultatai: apibrėžiama, kas bus sukurta šia veikla “ [A2]. „<...>stebiu ir analizuoju teikiamas paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką, kartu su specialistais, bendradarbiais vertinu teikiamų paslaugų kokybę ir esant poreikiui ieškome bendrų tikslų ir uždavinių siekiant pašalinti trukdžius, kurie trukdo užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę“ [C2]. „Periodinių pasitarimų metu su atsakingais specialistais aptariame šeimų pokyčius, ar buvo veiksminga, gal tikslinga tęsti darbą bet su kitu specialistu“ [D1]. Teikiamų paslaugų kokybę stebiu <...> vertindama realius šeimų pokyčius. Stebimi kokie yra mėnesinių ir metinių ataskaitų rodikliai“ [F3]. „Paslaugų kokybė vertinama atvejo posėdžiu metu, kai analizuojama ar teikiamos paslaugos buvo veiksmingos. Atvejo vadybos posėdžių metu dalyvauja visos atvejuje dalyvavusios šalys ir klientas. Visi pasisako iš savo pusės, kas buvo veiksminga kas ne, kokios kliūtys kilo. Negalintys dalyvauti posėdyje, palieka atsiliepimus apie konkretų atvejį raštu“ [G1]. „Paslaugų kokybė aptariama ir atvejo posėdžių, bei lankymosi pas klientus metu“ [H3].
	Ryšio tarp darbuotojo ir kliento palaikymas	„Teikiant paslaugas yra stebimas soc. darbuotojo bei paslaugų gavėjo ryšys <...> “ [A1]. „ <...> paslaugų kokybė manau atsispindi tame, kad klientai yra vos ne globojami, kad tik gautų visas reikiamas paslaugas ir pagerėtų jų buitis, gyvenimas, įgūdžiai ir kt. “ [I2].

17 lentelės tęsinys

	Kliento pažinimas	„ <...> neįgyvendinus suplanuotų užduočių, pagalbos planas koreguojamas pagal paslaugų gavėjo poreikius“ [A3]. „Socialinis darbuotojas turi įvertinti kiekvieno kliento poreikius, kartu su juo užsibrėžti darbo tikslą, aptarti darbo rezultatus ir terminus. Savo teikiamas socialines paslaugas socialinis darbuotojas turėtų pritaikyti prie individualaus kliento poreikio <...>“ [E1]. „Pasisako ir pats klientas“ [G2]. „Jų [a.p. klientų] nuolat teiraujamasi kaip sekėsi vieno ar kito susitikimo metu ir panašiai“ [H4].
	Kompetencijų tobulinimas	„Žinokit vienas iš būdų, mes nuolat keliam savo kvalifikaciją, darbovietė mums nuolat organizuoja seminarus, kursus. Mes keliam savo kvalifikaciją ir nuo tų gaunamų žinių, naujų metodų, darbo patobulinimų, mes taip ir keliam mūsų paslaugų kokybę. Sužinom kažką naujo“ [B1]. „Taip pat svarbu pabrėžti, kad nuolatinis specialistų kvalifikacijos kėlimas yra labai svarbus uždavinys siekiant užtikrinti kokybiškų paslaugų teikimą“ [C1]. „Teikiamų paslaugų kokybę stebiu dalyvaudama kvalifikacijos kėlimo mokymuose, gavus naujų žinių <...>. Vienas svarbiausių būdų, kuriais yra užtikrinama paslaugų kokybė, manau – darbuotojų kvalifikacijos kėlimas.“ [F1]. „Siekiant užtikrinti paslaugų kokybę vyksta nuolatiniai socialinių darbuotojų bei atvejo vadybininkų mokymai, kurių metu keliama profesinė kompetencija“ [G3]. „Nuolat vykdomi mokymai, kurių metu keliama tiek atvejo vadybininkų, tiek socialinių darbuotojų kompetencijos darbui su pažeidžiamais klientais“ [H1]. „Užtikriname tobulindami savo kompetencijas mokymuose“ [I1].

17 lentelės tęsinys

	Kliento motyvavimas	<i>„<...> motyvuoti klientą bendradarbiauti, siekiant bendro darbo rezultato. Tuo atveju kai pavyksta pasiekti užsibrėžtą tikslą, gauti laukiamų darbo rezultatų yra laikoma, kad paslauga buvo teikiama kokybiškai“ [E2].</i>
	Supervizijos	<i>„Nuolat vyksta supervizijos“ [G4]. Nuolat vykdomi <...> supervizijos, kurių metu keliama tiek atvejo vadybininkų, tiek socialinių darbuotojų kompetencijos darbui su pažeidžiamais klientais“ [H2]. „Nuo perdegimo ir nusivylimo lankome supervizijas“ [I2].</i>

Apibendrinant 17 lentelėje pateiktus informančių atsakymus dėl socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo, galima teigti, kad pagrindinis kokybės užtikrinimo kriterijus - kompetencijų tobulinimas. Siekdami geriau organizuoti paslaugas, jų teikimo procesą yra nuolat vertinamas ir analizuojamas paslaugų teikimas. Vyksta nuolatiniai atvejo vadybos posėdžiai, kurių metu, pasisako ir pats klientas, kas sąlygoja apie tai, kad ne mažiau svarbus kokybės užtikrinimo kriterijus yra kliento pažinimas bei jo poreikių vertinimas. Viena iš informančių pažymėjo, kad siekiant kokybiškų paslaugų, svarbi yra ir pačio kliento vidinė motyvacija. Tik tuomet yra įmanoma pasiekti užsibrėžtų tikslų. Dar dvi informantės teigė, kad svarbus ryšio su klientų užmezgimas ir palaikymas. Kas patvirtina anksčiau minėtų autorių pastabas, apie tai, kad paslaugų kokybė yra paslaugos teikėjo ir gavėjo sąveikos rezultatas, todėl teikiant paslaugas svarbi kliento nuomonė, jo poreikiai ir lūkesčiai. Taip pat, pažymėtina, kad socialinės darbuotojos, dirbančios su šeimomis dalyvauja supervizijose, kurių metu taip pat keliama kompetencija, skatinama dirbti efektyviau bei savarankiškai susidoroti su išylančiais sunkumais ir problemomis.

3.9. Problemos/kliūtys išylančios organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms bei jų sprendimo alternatyvos.

Andrijauskaitė (2015), Nordesjő (2020), Kriauzaitė (2007) nagrinėjo socialinių paslaugų teikimo procesą. Paslaugų teikimo procese dalyvauja ne vienas subjektas, pats procesas apima skirtingus veiksniai, kurie tarpusavyje susijungdami sudaro visumą. Kaip teigė Nordesjő (2020) užtikrinant socialinių paslaugų kokybę svarbus yra tarpsektorinis bei tarpinstitucinis

bendradarbiavimas ir komunikacija. Autorė Kriauzaitė (2007) išskyrė lygmenis, kuriuos analizuojant gali būti vertinama paslaugų kokybė: organizacinis, institucinis ir gavėjų lygmuo. 13 klausimu bandoma išsiaiškinti, su kokiomis kliūtimis ir problemomis susiduria socialiniai darbuotojai teikdami paslaugas rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms Šalčininkų rajone. Taip pat siekiama įvertinti, kuriame lygmenyje kyla daugiausiai sunkumų.

Analizuojant informančių atsakymus buvo išskirtos 2 kategorijos, 9 subkategorijos ir pateikti visi jas pagrindžiantys teiginiai. Buvo išskirtos šios kategorijos: kliūtys gavėjų lygmenyje ir kliūtys instituciniame ir organizaciniame lygmenyje.

18 lentelėje pateikiama pirma kategorija, 2 subkategorijos, ir jas pagrindžiantys teiginiai (18 lentelė).

18 lentelė. Problemos/kliūtys iškylančios organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms.

Kategorija	Subkategorija	Irodantis teiginys
Kliūtys gavėjų lygmenyje	Motyvacijos trūkumas	„Klientų motyvacija - priimti pagalbą“ [D1]. „Šeimų noras ir motyvacija keistis“ [F1]. „Taip pat vienas iš svarbiausių veiksnių, pačių klientų vidinė motyvacija. Dažnai jos labai trūksta<...>“ [G1]. „Kaip ir minėjau anksčiau, svarbi klientų vidinė motyvacija“ [H1]. „<...> bei pačių klientų motyvacija ir noras keistis ir keisti savo gyvenamąją aplinką“ [I1].
	Problemų nepripažinimas	„<...> pripažinti problemą“ [D2]. „<...> nepripažįsta savo problemų, nenori keistis, ieško įvairiausių būdų, kad tik mes, taip sakant, nuo jų [a.p. klientų] atsikabintume“ [G2].

Analizuojant informančių atsakymus, matoma, kad beveik pusė tiriamųjų pastebėjo, kad pagrindinės kliūtys, kylančios gavėjų lygmenyje yra klientų motyvacijos trūkumas ir egzistuojančių problemų nepripažinimas. Šios kliūtys apsunkina darbą ir teikiamų paslaugų kokybę. Viena iš informančių teigė, kad „pagrindiniai sunkumai kyla gavėjų lygmenyje“ [B1]. 19 lentelėje yra pateikiama antroji kategorija, 7 subkategorijos, ir pagrindžiantys teiginiai (19 lentelė).

19 lentelė. Problemos/kliūtys išskylančios organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksniai patiriančioms šeimoms.

Kategorija	Subkategorija	Įrodantis teiginys
Kliūtys instituciniame ir organizaciniame lygmenyje	Tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas	„<...> svarbus konstruktyvus dialogas tarp paslaugų gavėjo bei paslaugas teikiančių įstaigų, organizacijų, kadangi efektyvus komandinis darbas skatina teigiamus šeimos pokyčius ir spartesnę pagalbos plano įgyvendinimo procesą“ [A1]. „Mano nuomone, didžiausią įtaką turi glaudus tarpinstitucinis bendradarbiavimas ir sisteminis požiūris, kadangi bendradarbiavimas suteikia galimybę geriau įvertinti esamą šeimos situaciją. Skirtingų sričių specialistų ir institucijų, organizacijų bendradarbiavimas svarbus tuomet, kai situacija tampa kompleksinė arba sprendžiama problema yra labai sudėtinga ir neužtenka vieno specialisto ar institucijos, organizacijos pastangų“ [C1]. „Grįžtamasis ryšis organizuojant paslaugas, stebint paslaugų poveikį (glaudus bendradarbiavimas visų įstaigų)“ [D2]. „Didžiausią įtaką siekiant išvengti kliūčių organizuojant bei teikiant paslaugas turi tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Daugiausia problemų kyla būtent dėl bendradarbiavimo stokos“ [E1]. „Pirmiausia dažnai specialistai nesusikalba tarpusavyje.. Trūksta bendradarbiavimo“ [G1]. „<...> specialistų tarpusavio nuolatinis bendravimas, konsultavimasis <...>“ [H2]. „<...> tarpusavio bendradarbiavimas“ [I2].
	Prevenicinio darbo stoka	„Aš žinokit asmeniškai manyčiau, kad daugiau vertėtų skirti prevenciniam darbui. Švietimui, visuomenės švietimui. Darželių, mokyklų švietimui. Apšviesti šeimas, visuomenę, neprivesti prie to,

19 lentelės tęsinys

		<i>kad būtų policija, kad atsirastų krizė šeimoje“ [B1].</i>
	Specialistų trūkumas	<i>„Na ir manau reikiamų specialistų pasiekiamumas esant poreikiui“ [H4]. „Specialistų buvimas <...> [I1].</i>
	Darbo pasiskirstymas pagal kompetenciją ir specialybę	<i>„Visi specialistai turėtų stengtis pagal savo kompetenciją ir galimybes padėti tiek, kiek paslaugų gavėjas gali priimti iš jų šią pagalbą. Specialistai bendradarbiaudami suteiktų kompleksinę pagalbą bei užtikrintų, jog paslaugų gavėjas gautų visapusiškas, kokybiškas ir tarpusavyje nesidubliuojančias socialines paslaugas“ [C2]. „Atsakomybė perkeliama nuo vieno ant kito“ [G2]</i>
	Specialistų motyvacijos stoka	<i>„Dirbančių specialistų motyvacija – kontroliuoti teikiamas paslaugas, esant poreikiui laiku keisti pagalbos teikėją ir pan.“ [D1].</i>
	Pertekliniai vadovybės reikalavimai	<i>„Vadovybė reikalauja greitų rezultatų ir pokyčių, kas mūsų darbe tikrai nėra įmanoma“ [G3].</i>
	Transporto trūkumas	<i>„<...> transportas laiku ir vietoj“ [H3].</i>

Analizuojant informančių atsakymus, darytina prielaida, kad svarbiausia kliūtis instituciniame lygmenyje yra tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas. Apie tai kalbėjo 7 iš 9 informančių. Remiantis gautais atsakymais, galima teigti, kad paslaugų kokybės užtikrinimas nukenčia dėl įvairių institucijų atstovų nesusikalbėjimo, glaudaus bendradarbiavimo ir konstruktyvaus dialogo stokos. Taip pat informantės minėjo, kad trūksta specialistų, socialinių darbuotojų, transporto, kas irgi apsunkina paslaugų kokybės užtikrinimą. Viena iš informančių minėjo, kad daugiau darbo vertėtų skirti prevenciniam darbui, siekiant užkirsti kelią krizės šeimoje atsiradimui. Dvi informantės atsakymuose nurodė, kad vienas iš išskylančių sunkumų darbo paskirstymas ne pagal kompetencijas ar specialybes. Anot tiriamųjų, dažnai atsakomybė teikiant

paslaugas perkeliama nuo vieno specialisto ant kito. Paslaugų kokybei įtakos turi ir pertekliniai vadovybės reikalavimai. Kaip pažymi viena iš informančių, reikalaujama yra greitų rezultatų ir pokyčių, ko dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis įgyvendinti nėra įmanoma.

Informančių buvo teirautasi, kaip galima būtų tobulinti darbą su šeimomis patiriančiomis rizikos veiksnius. Informantės mano, kad „<...> *derėtų pradėti nuo darbo krūvio, nes kartais iš tiesų yra daug šeimų, o jei ypatingai su kompleksinėmis problemomis, tikrai yra sunku viską spėti ir padaryti pokytį*“ [H1]. Tiriamosios teigė, kad „<...> *derėtų visiems dalyvaujantiems pagalbos šeimoje procese bendrauti tarpusavyje dažniau. Tuomet galbūt nereikėtų suversti visos atsakomybės už proceso eigą vien socialiniam darbuotojui*“ [G2]. Ypatingai svarbus bendradarbiavimas, pagalba kolegoms“ [H4]. Taip pat svarbu aprūpinti darbuotojus galimybe nuvažiuoti pas šeimas <...>“ [G3], „*kad galėtų pasiekti visas, ir nuošaliau esančias šeimas*“ [I2]. Siekiant tobulinti paslaugų teikimą, vertėtų „*pasirūpinti, kad nebūtų specialistų, konsultantų trūkumo*“ [I3], <...> *kad netrūktų reikiamų specialistų*. Taip pat, <...> *kažkaip stengtis motyvuoti pačius klientus keistis, nes tai labai svarbu dirbant su šeimomis patiriančiomis socialinės rizikos veiksnius*“ [H3]. <...> *Galbūt mažiau reiktų dokumentų pildymo, o daugiau akivaizdaus darbo. Dilema: arba daug dirbi su šeima, bet nespėji su dokumentais, arba dokumentai sutvarkyti, bet šeimoje nespėji apsilankyti ar susitarti dėl kažkokio susitikimo ar užsiėmimo*“ [H2]. Svarbus yra ir fizinio saugumo užtikrinimas. Respondentės teigia, kad reikia „*aprūpinti darbuotojas palyda besilankant šeimose, kur asmenys girtuokliauja ar yra agresyvus*“ [I1].

Apibendrinant, galima teigti, kad Šalčininkų rajone atlikto tyrimo rezultatai, leidžia pagrįsti, anksčiau atliktų tyrimų duomenis. Informančių atsakymai, patvirtino Kriauzaitės (2007) tyrimo rezultatus, kad sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas kyla tiek gavėjų lygmenyje, tiek instituciniame ir organizaciniame. Gečienė, ir Gudžinskienė (2018), Žalimienė (2001), Febrianti ir kt. (2021) savo darbuose, pažymėjo, kad kalbant apie paslaugų kokybę, ypatingai svarbus yra gavėjas, klientas, jo pasitenkinimas ir lūkesčių atitikimas. Tyrimas atskleidė, kad šeimoms, socialinių paslaugų gavėjoms, ypatingai trūksta vidinės motyvacijos, bei gebėjimo pripažinti problemas, todėl darytina išvada, kad tai sukelia papildomų sunkumų siekiant užtikrinti paslaugų kokybę. Adomaitytė – Subačienė (2015) teigė, kad paslaugų efektyvumui ypatingos įtakos turi tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Nordesjō (2020) taip pat tvirtino, kad socialinių paslaugų kokybės užtikrinimui yra svarbi komunikacija ir tarpsektorinis bei tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad socialines paslaugas Šalčininkų rajone

teikiantiems specialistams trūksta institucinio ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo. Atsakomybė už klientų problemų sprendimą ir paslaugų teikimą, dažnai tenka vien socialinėms darbuotojoms. Apart to, kyla ir techninių kliūčių bei sunkumų, trūksta transporto, specialistų. Kaip pastebėjo Bitinas (2010) paslaugų efektyvumas priklauso nuo galiojančios teisinės sistemos. Tyrimo rezultatai parodė, kad dėl perteklinių reikalavimų iš vadovybės, darbuotojai jaučia spaudimą, nes padidėja darbo krūvis. Merfeldaitė ir kt. (2021) teigia, kad siekiant užtikrinti socialinių paslaugų teikimą asmenims, valstybė reglamentuoja jų organizavimą ir formavimą. Tyrimo metu atskleista, kad Covid-19 pandemijos metu darbuotojams trūko informacijos, kaip organizuoti darbą. Vėlesni nurodymai organizuoti darbą nuotoliniu būdu, taip pat, vyko nelabai sklandžiai, kas suponuoja apie, tai, kad tai, kas reglamentuojama ne visada užtikrina tinkamą paslaugų teikimą. Darytina išvada, kad mažėja paslaugų efektyvumas, kas patvirtina mokslininkų teiginius. Tyrimo metu atskleista, kad pandemijos metu darbuotojos susidūrė su emocinėmis, psichologinėmis problemomis, padidėjusiu darbo krūviu bei klientų agresija, kas patvirtino Adomaitytės-Subačienės ir kt. (2020), Civinsko ir kt. (2010), Adomaitytės (2021) atliktų tyrimų rezultatus apie pablogėjusią emocinę savijautą ir sunkias darbo sąlygas pandemijos metu. Režiumuojant, darytina išvada, kad pagrindiniai sunkumai kyla instituciniame ir organizaciniame lygmenyje. Tačiau negalime nuvertinti ir gavėjų lygmenyje kylančių sunkumų, kadangi nuo to labai priklauso tinkamas ir savalaikis paslaugos suteikimas, kliento poreikių patenkinimas ir problemų išsprendimas.

IŠVADOS

Mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad įvairūs autoriai dėl paslaugos, kaip proceso, charakteristikų įvairovės skirtingai apibrėžia paslaugos sampratą. Kalbant apie socialines paslaugas, darytina išvada, kad nepaisant apibrėžimų įvairovės, skirtingi autoriai sutaria, kad socialinės paslaugos, tai pagalba pažeidžiamiausiems visuomenės nariams, įgalinant juos kiek įmanoma labiau priimti atsakomybę už savo gyvenimą. Siekiant užtikrinti pažeidžiamiausių grupių teises, svarbi teikiamų paslaugų kokybė. Socialinės paslaugos kokybės sąvoką galima apibūdinti kaip visuomeninių gėrybių teikimo pažeidžiamiesiems ar silpniesiems visuomenės atstovams savybių ir požymių visumą, kuri atitinka tam tikrus nustatytus reikalavimus ir socialinių paslaugų gavėjų poreikius. Paslaugos kokybė priklauso ne tik nuo paslaugos teikėjo, bet ir nuo paslaugos vartotojo suvokimo, todėl socialiniams darbuotojams tenka ypatingai svarbus vaidmuo, siekiant užtikrinti rizikas patiriantiems klientams teikiamų paslaugų kokybę.

Analizuojant teisinį socialinių paslaugų šeimoms reglamentavimą, darytina išvada, kad šeimų apsaugą ir joms teikiamas paslaugas reglamentuoja tiek nacionaliniai, tiek Lietuvos Respublikos teisės aktai bei ratifikuotos sutartys. Pagrindiniai įstatymai reglamentuojantys socialinių paslaugų teikimą ir pagalbos šeimai organizavimo pagrindus Lietuvoje yra Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas ir Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas.

Nagrinėjant mokslinę literatūrą, buvo išsiaiškinta, kad pagalbos teikimas socialinę riziką patiriančioms šeimoms yra svarbi socialinės apsaugos sistemos dalis. Socialinių paslaugų teikimą administruoja miestų ir rajonų savivaldybės, o poreikį gauti šias paslaugas nustato viešojo administravimo subjektai. Socialinių paslaugų įstaigose socialinis darbas su šeimomis inicijuojamas ir vykdomas taikant atvejo vadybą. Socialiniams darbuotojams tiesiogiai dirbant su šeimomis, pagrindinis dėmesys teikiamas jų poreikių tenkinimui ir problemų išsprendimui.

Išanalizavus socialinių paslaugų teikimą šeimoms koronaviruso pandemijos metu, paaiškėjo, kad pandemijos protrūkis tapo iššūkiu įgyvendinant socialinių paslaugų teikimą. Dėl reglamentavimo ir rekomendacijų trūkumo ir juose esančių spragų, darbuotojai dirbantys tiesiogiai su klientais patyrė nemažai sunkumų.

Išanalizavus informančių demografinius duomenis, paaiškėjo, kad Šalčininkų rajone su socialinės rizikos veiksnius ir sunkumus patiriančiomis šeimomis dirba aukštąjį universitetinį išsilavinimą įgijusios moterys, 24-45 metų amžiaus, šioje srityje turinčios ne mažesnę nei 5 metų darbo stažą.

Tyrimo duomenys parodė, kad Šalčininkų rajone, šeimose, kurioms teikiamos socialinės paslaugos, vyrauja šios problemos: priklausomybės, socialinių įgūdžių stoka, pagrindinių gebėjimų trūkumas, neužimtumas bei psichinės/emocinės sveikatos sutrikimai.

Išanalizavus informančių atsakymus dėl socialinių paslaugų šeimoms Šalčininkų savivaldybėje prieinamumo, paaiškėjo, kad socialinės paslaugos šeimoms yra prieinamos, tačiau prieinamumui įtakos turi savivaldybės infrastruktūra. Ko pasekmė - sunkesnis paslaugų teikimas nuošaliau ar atokiau gyvenančioms šeimoms. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad kuo mažesnis atstumas, nuo socialines paslaugas teikiančios įstaigos iki šeimos gyvenvietės, tuo didesnė tikimybė, kad šeimai bus suteiktos paslaugos. Taigi, tinkamai išdėstyta savivaldybės infrastruktūra gerina teikiamų paslaugų prieinamumą ir kokybę.

Išnagrinėjus informančių atsakymus, pastebėta, kad Šalčininkų rajono savivaldybėje, pandemijos metu, kilo sunkumų organizuojant ir teikiant socialines paslaugas. Socialiniai darbuotojai ir klientai patyrė psichologinius sunkumus, taip pat susidūrė su nuotolinio darbo neefektyvumu. Buvo juntamas neigiamas poveikis darbui, susijęs tiek su pačiu darbo organizavimu, tiek su atsiradusiais fiziniais barjeriais, tiek su darbo reglamentavimo ir reikalavimų socialiniams darbuotojams spragomis.

Informančių atsakymų analizė dėl socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo atskleidė, kad pagrindiniai kokybės užtikrinimo kriterijai yra kompetencijų tobulinimas, paslaugų teikimo proceso analizė ir vertinimas, koreguojant procesą atsižvelgiant į kliento poreikius, ryšis tarp kliento ir darbuotojo, kliento pažinimas ir motyvavimas bei supervizijos.

Informančių atsakymai, patvirtino, kad sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas kyla tiek gavėjų lygmenyje, tiek instituciniame ir organizaciniame. Paslaugų gavėjams trūksta vidinės motyvacijos, bei gebėjimo pripažinti problemas. Socialines paslaugas teikiantiems specialistams trūksta institucinio ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo. Susiduriama su specialistų trūkumu, darbo pasiskirstymu pagal specialybę ar kompetenciją. Socialinėms darbuotojoms ne visada

pasiekiamas darbinis transportas. Iš vadovybės gaunami pertekliniai reikalavimai, kuriuos įgyvendinti nėra įmanoma, todėl kartais pačioms darbuotojoms trūksta motyvacijos darbui.

Reziumuojant, darytina išvada, kad organizacija stengiasi užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę. Pakeitimai, dėl kiekvienai šeimai vykdomos atvejo vadybos turi teigiamos įtakos organizuojant ir teikiant paslaugas, kadangi kiekvienas atvejis yra analizuojamas, vertinamas individualiai, lanksčiai. Kalbant apie žmogiškuosius išteklius, trūksta motyvavimo sistemos, kadangi stebimas darbuotojų trūkumas. Pažymėtina, kad tyrimas atskleidė didelį vadovybės spaudimą darbuotojoms ir ne visada adekvačius reikalavimus. Tyrimo rezultatai leidžia daryti prielaidą, kad ypatingai trūksta bendradarbiavimo, tiek planuojant darbą, priimant sprendimus, tiek juos įgyvendinant.

PASIŪLYMAI

Atlikus teorinės medžiagos analizę ir įvertinus Šalčininkų rajono savivaldybės ir Šalčininkų socialinių paslaugų centro informančių atsakymus, pateikiami praktiniai pasiūlymai Šalčininkų savivaldybei ir Socialinių paslaugų centrui, siekiant pagerinti socialinių paslaugų šeimoms teikimą.

1. Pakoreguoti Šalčininkų socialinio paslaugų centro socialinių darbuotojų krūvį, racionaliai paskirstant šeimų, su kuriomis dirbama, skaičių ir darbus paskirstyti pagal darbuotojų kompetencijas.
2. Reglamentuoti ir skatinti tarpinstitucinį ir institucinį specialistų bendradarbiavimą, sprendžiant kompleksines šeimų problemas.
3. Siekiant išvengti specialistų trūkumo, sukurti ir įdiegti darbuotojų motyvavimo sistemą, kurioje būtų numatytos papildomos atostogos ir piniginiai priedai, už sudėtingas darbo sąlygas. Būsimų specialistų motyvavimui, suteikti galimybę gauti finansavimą už socialinio darbo studijas, pasirašius įsipareigojimą dirbti Šalčininkų rajone. Atvykusiems iš kito miesto darbuotojams, apmokėti kuro išlaidas kelionei į darbą ar būsto Šalčininkų rajone nuomą.
4. Koreguoti Šalčininkų socialinių paslaugų centro socialinių darbuotojų darbo organizavimą, pervertinant reikalavimus darbuotojoms, įvertinus pajėgumą įgyvendinti šiuos reikalavimus praktiškai.
5. Įvertinti socialinių darbuotojų teikiančių paslaugas šeimos fizinės aplinkos saugumą ir sukurti veikiantį saugos planą, kuriame būtų numatyta viešosios tvarkos pareigūnų ar policijos palyda, lankantis fizinę grėsmę keliančiose šeimose.
6. Užtikrinti socialinėms darbuotojoms transporto prieinamumą lankantis šeimose.

ANOTACIJA

Rulevičienė J. Socialinių paslaugų teikimo šeimai Šalčininkų savivaldybėje analizė./ viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas. Vadovė prof. dr. Jolanta Urbanovič – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Viešojo valdymo ir verslo fakultetas, 2022 - 84p.

Magistro darbe nagrinėjamas socialinių paslaugų teikimas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje. Pirmoje dalyje analizuojama teorinė viešųjų ir socialinių paslaugų samprata, pateikiami įvairių autorių apibrėžimai. Aptariama socialinių paslaugų tipologija, socialinių paslaugų šeimai teisinis reglamentavimas, organizavimas ir įgyvendinimas. Antrojoje darbo dalyje aptariama tyrime naudota metodika. Trečiojoje, analitinėje baigiamojo darbo dalyje, taikant struktūrizuoto interviu metodą ir kokybinės duomenų analizės metodus, nagrinėjami ir pateikiami atlikto tyrimo rezultatai, kurie atskleidė sunkumus ir problemas, su kuriais susiduriama organizuojant ir teikiant paslaugas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje. Darbo pabaigoje pateikiamos išvados ir pasiūlymai Šalčininkų savivaldybei ir Šalčininkų socialinių paslaugų centrui.

ANNOTATION

Rulevičienė J. Analysis of the provision of social services to the family in the municipality of Šalčininkai./ master's thesis in public administration. Head prof. Dr. Jolanta Urbanovič - Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Public Administration and Business, 2022 - 84 p.

The master's thesis examines the provision of social services to families in the municipality of Šalčininkai. The first part analyzes the theoretical concept of public and social services and presents the definitions of various authors. The typology of social services, legal regulation, organization and implementation of social services for the family are discussed. The second part of the job discusses the methodology used in the research. In the third, analytical part of the thesis, using the structured interview method and qualitative data analysis methods, are examined and presented the results of the conducted research, which revealed the difficulties and problems encountered in organizing and providing services to families in Šalčininkai municipality. At the end of the work, conclusions and proposals for the Šalčininkai municipality and the Šalčininkai social service center are presented.

SANTRAUKA

Rulevičienė J. Socialinių paslaugų teikimo šeimai Šalčininkų savivaldybėje analizė./ viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas. Vadovė prof. dr. Jolanta Urbanovič – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Viešojo valdymo ir verslo fakultetas, 2022 - 84p.

Problemų, kurios gali paveikti pilnavertį šeimos gyvenimą yra tikrai daug ir įvairių. Siekiant ugdyti ir stiprinti šeimos (asmens) galimybes savarankiškai spręsti savo problemas, pilnavertiškai dalyvauti visuomenės gyvenime, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, bei įveikti socialinę atskirtį šeimoms būtina teikti socialines paslaugas (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493).

Per pastarąjį penkmetį Lietuvos socialinių paslaugų srityje įvyko nemažai pokyčių. 2021 metais buvo patvirtintas naujas socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugų teikimo, bendro darbo su šeimomis organizavimo ir atvejo vadybos taikymo tvarkos aprašas (Sprendimas „Dėl Šalčininkų rajono savivaldybės socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugų teikimo, bendro darbo su šeimomis organizavimo ir atvejo vadybos taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo 2021 m. balandžio 8 d. Nr. T-596). Įvertinti teikiamų socialinių paslaugų veiksmingumą sunku, nes pagrindinis viešojo sektoriaus įstaigų tikslas yra ne pelno siekimas. Po pokyčių socialinių paslaugų teikimo įstaigose, Šalčininkų savivaldybėje nebuvo atlikta jokių tyrimų, siekiant įvertinti tų paslaugų teikimo pobūdį, nėra aišku ar susiduriama su problemomis pasikeitus tvarkai bei esant tokiai sudėtingai situacijai ryšium su pandemija.

Problema. Kokios problemos kyla organizuojant socialinių paslaugų teikimą šeimoms Šalčininkų savivaldybėje?

Darbo tikslas. Išanalizavus socialinių paslaugų teikimo šeimoms teorines prielaidas ištirti problemines sritis šių paslaugų teikime Šalčininkų savivaldybėje.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti socialinių paslaugų teikimo vertinimo teorines prielaidas.
2. Atskleisti socialinių paslaugų teikiamų šeimoms teorinę sampratą, jų turinį ir tikslus.
3. Išnagrinėti socialinių paslaugų šeimai teisinį reglamentavimą.
4. Atlikus empirinį tyrimą nustatyti socialinių paslaugų teikimo ypatumus Šalčininkų savivaldybėje.
5. Pateikti Šalčininkų savivaldybei ir Šalčininkų socialinių paslaugų centrui rekomendacijas.

Darbo metodika. Nagrinėjant viešųjų ir socialinių paslaugų sampratą, tipologiją, teisinį reglamentavimą bei paslaugų organizavimą ir įgyvendinimą naudoti Lietuvos ir užsienio mokslinės literatūros, teisės aktų analizės, sintezės ir apibendrinimo metodai. Atliekant tyrimą naudoti empiriniai metodai: struktūruotas interviu, kokybinė turinio analizė ir content (turinio) analizė.

Atlikus socialinių paslaugų teikiamų šeimoms Šalčininkų savivaldybėje tyrimą, paaiškėjo, kad Šalčininkų rajone, šeimose, kurioms teikiamos socialinės paslaugos, vyrauja šios problemos: priklausomybės, socialinių įgūdžių stoka, pagrindinių gebėjimų trūkumas, neužimtumas bei psichinės/emocinės sveikatos sutrikimai. Tyrimas atskleidė, kad pandemijos protrūkis tapo iššūkiu įgyvendinant socialinių paslaugų teikimą. Respondenčių atsakymų analizė dėl socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo atskleidė, kad pagrindiniai kokybės užtikrinimo kriterijai yra kompetencijų tobulinimas, paslaugų teikimo proceso analizė ir vertinimas, koreguojant procesą atsižvelgiant į kliento poreikius, ryšis tarp kliento ir darbuotojo, kliento pažinimas ir motyvavimas bei supervizijos. Tyrimo duomenys patvirtino, kad sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas kyla tiek gavėjų lygmenyje, tiek instituciniame ir organizaciniame.

Magistro baigiamąjį darbą sudaro: turinys, įvadas, 3 skyriai, 16 poskyrių, 2 skyreliai, išvados, pasiūlymai, bibliografiniai šaltiniai, anotacijos (lietuvių ir anglų kalbomis), 9 priedai, 19 lentelių, 4 paveikslai. Darbo apimtis 84 lapai.

Raktiniai žodžiai: socialinės paslaugos, socialinės paslaugos šeimai, socialinių paslaugų organizavimas, socialinių paslaugų koordinavimas, socialinių paslaugų prieinamumas.

SUMMARY

Rulevičienė J. Analysis of the provision of social services to the family in the municipality of Šalčininkai./ master's thesis in public administration. Head prof. Dr. Jolanta Urbanavič - Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Public Administration and Business, 2022 -84 p.

There are many and various problems that can affect a full family life. In order to develop and strengthen the family's (individual's) ability to independently solve their problems, fully participate in society, maintain social relations with society, and overcome social exclusion, it is necessary to provide social services to families (Law of the Republic of Lithuania on Social Services of January 19, 2006, No. X -493).

Over the past five years, a number of changes have taken place in the field of social services in Lithuania. In 2021, a new description of the procedure for the provision of social skills development, support and/or recovery services, the organization of joint work with families and the application of case management was approved (Decision "On the provision of social skills development, support and/or recovery services of Šalčininkai District Municipality, general approval of the description of the procedure for the organization of work with families and application of case management dated April 8, 2021 No. T-596). Evaluating the effectiveness of social services provided is difficult because the main goal of public sector institutions is non-profit making. After the changes in social service provision institutions, no research was conducted in the municipality of Šalčininkai in order to assess the nature of the provision of those services, it is not clear whether problems are encountered after the change of procedure and in such a complex situation due to the pandemic.

Problem. What problems arise when organizing the provision of social services to families in Šalčininkai Municipality?

Purpose of the research. After analyzing the theoretical assumptions of the provision of social services to families, to investigate the problem areas in the provision of these services in Šalčininkai municipality.

Tasks of the thesis:

1. To analyze the theoretical assumptions of the assessment of the provision of social services.
2. To reveal the theoretical concept of social services provided to families, their content and goals.
3. To examine the legal regulation of social services for the family.
4. After conducting an empirical study, determine the characteristics of the provision of social services in the municipality of Šalčininkai.
5. Submit recommendations to Šalčininkai Municipality and Šalčininkai Social Services Center.

Research methods. When examining the concept, typology, legal regulation and organization and implementation of public and social services, the methods of analysis, synthesis and generalization of Lithuanian and foreign scientific literature, legal acts are used. During the research empirical methods were used: structured interview, qualitative content analysis and content analysis.

After conducting a study of social services provided to families in Šalčininkai municipality, it became clear that in Šalčininkai district, the following problems prevail in families that are provided with social services: addictions, lack of social skills, lack of basic abilities, unemployment and mental/emotional health disorders. The study revealed that the outbreak of the pandemic has become a challenge in the implementation of social service delivery. The analysis of respondents' answers regarding the quality assurance of social services revealed that the main criteria for quality assurance are the improvement of competences, analysis and evaluation of the process of service provision, adjusting the process according to the needs of the client, the relationship between the client and the employee, knowing and motivating the client, and supervision. The research data confirmed, that difficulties in organizing and providing services arise both at the level of the recipients and at the institutional and organizational level.

The master's thesis consists of: content, introduction, 3 chapters, 16 subsections, 2 chapters, conclusions, proposals, bibliographic sources, annotations (in Lithuanian and English), 9 appendices, 19 tables, 4 figures. Scope of work 84 sheets.

Keywords: social services, social services for the family, organization of social services, coordination of social services, accessibility of social services.

BIBLIOGRAFINIŲ ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

1. Adomaitienė, Jūratė, ir Regina Balčiūnienė. 2017. „Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės“. *Andragogika* 1(8):71-93.
2. Adomaitytė, Karolina. 2020. „Socialinių paslaugų šeimai veiksmingumo vertinimas: Kauno miesto ir Kauno rajono savivaldybių atvejis“. Magistro baigiamasis darbas, Vytauto Didžiojo universitetas.
https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/105596/3/karolina_adomaityte_md.pdf
3. Adomaitytė-Subačienė, Ieva, ir Indrė Gajdosikienė. 2020. „Socialinių darbuotojų tyrimo dėl darbo Covid-19 karantino metu ataskaita“. Vilniaus universitetas.
https://www.lsd.lt/wp-content/uploads/2020/04/SOCIALINIU%CC%A8-DARBUOTOJU%CC%A8-TYRIMAS_final.pdf
4. Adomaitytė-Subačienė, Ieva. 2015. „Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. „Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika 11:54-65.
<https://www.zurnalai.vu.lt/STEPP/article/view/8375/6243>
5. Andrijauskaitė, Laura. 2015. „Socialinių paslaugų sistema Lietuvoje viešojo valdymo modernizavimo kontekste“. Daktaro disertacija, Mykolo Romerio universitetas.
https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/14401/Disertacija_Andrijauskait%C4%97.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Andziulevičiūtė, Justina. 2016. „Socialinių paslaugų teikimo valdymas: bendruomenių dalyvavimo Šakių rajono savivaldybėje atvejis“. Magistro darbas, Vytauto Didžiojo Universitetas. <https://www.lvb.lt/permalink/f/ofpt3n/ELABAETD15967073>
7. Bagdonienė, Liudmila, ir Rimantė Hopenienė. 2015. „Paslaugų marketingas ir vadyba“. Kaunas: KTU.
8. Bajoraitė, Rasa, ir Gintarė Norvaišaitė. 2018. „Socialinis darbas su šeima: atvejo vadybininkas Lietuvoje“. *Teorija ir praktika: studentiškos įžvalgos*. 83-88.
http://www.kolpingokolegija.lt/wp-content/uploads/2019/12/LEIDINYS_2018-11-15.pdf#page=83
9. Bartkutė, Ingrida, ir Janina Čižikienė. 2012. „Socialinės paramos rizikos šeimoms teikimo poreikio analizė“. *Societal Innovations for Global Growth* 1(1):989-1004.
<https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2012~1367189112002/J.04~2012~1367189112002.pdf>
10. Bitinas, Audrius, Arvydas Guogis, Liudmila Migun, ir Greta Važgytė. 2010. „Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai“. *Socialinis darbas* 9(1):18-26.
<https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/11745/943-1769-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Bitinas, Audrius, Juozapas Tartilas, ir Jovita Litvaitienė. 2011. „Socialinės apsaugos teisė“. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

- <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/16943/9789955192022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Bivainienė, Lina. 2015. „Viešųjų paslaugų raida viešojo administravimo paradigmų kontekste“. Magistro baigiamasis darbas. Kauno Technologijos universitetas. <https://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:8629389/datastreams/MAIN/content>
 13. Bukšnytė-Marmienė, Loreta, Aukšė Endriulaitienė, Loreta Gustainienė, Giedrė Genevičiūtė-Janonienė, Gabija Jarašiūnaitė, ir Aurelija Stelmokienė. 2015. „Psychosocialiniai veiksniai, prognozuojantys darbuotojų požiūrį į socialines paslaugas teikiančių organizacijų plėtrą“. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 74 (6) : 25–40. <https://search-ebsohost-com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=112808742&site=ehost-live>
 14. Bulašaitė, Ieva, ir Laima Jesevičiūtė- Ufartienė. 2019. „Paslaugų kokybės vertinimo modelių analizė“. *Verslo aktualijos būsimųjų specialistų požiūriu*. 2019 m. balandžio 17: 35-41. <https://dspace.kaunokolegija.lt/handle/123456789/1710>
 15. Cano, Manuel. 2020. „Diversity and inclusion in social service organizations: implications for community partnerships and social work education“. *Journal of social work education* 56 (1): 105–140. <https://search-ebsohost-com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1239025&site=ehost-live>
 16. Civinskas, Remigijus, Jaroslav Dvorak, ir Gintaras Šumskas. 2021. „Medikai ir socialinių paslaugų teikėjai COVID-19 sukeltos krizės politikų priešakinėse linijose: darbo sąlygos, jų poveikis, elgsena“. *Regional formation and development studies* 1 (33): 6-16. <https://web-s-ebsohost-com.skaitykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=3062ae12-2374-4583-8923-011941384024%40redis>
 17. Cuesta, Marta, Lena German Millberg, Staffan Karlsson, and Susann Arvidsson. 2020. „Welfare technology, ethics and well-being a qualitative study about the implementation of welfare technology within areas of social services in a Swedish Municipality“. *International journal of qualitative studies on health and well-being* 15 (1): 1835138. <https://search-ebsohost-com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=cmedm&AN=33103633&site=ehost-live>
 18. Dapkus, Rimantas. 2008. „Viešųjų paslaugų teikimo informacinių technologijų priemonėmis gerinimas kaimiškose seniūnijose“. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos* 2 (11): 86-98. <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2008~1367161846769/J.04~2008~1367161846769.pdf>
 19. Deviatnikovaitė, Ieva. 2019. „Viešasis interesas, viešosios paslaugos ir sutartys kaip viešojo administravimo turinys“. *Jurisprudencija* 2019, 26(2): 404-425. <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2019~1581057514637/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>
 20. Dudaitė, Jolita, ir Vilija Lukošienė. 2016. *Pagrindiniai suaugusiųjų gebėjimai. Gerosios praktikos vadovas*. Kvalifikacinio ir profesinio mokymo plėtros centras.

http://www.kpmc.lt/kpmc/wp-content/uploads/2016/11/Gerosios_praktikos_vadovas.pdf

21. Europos Socialinė Chartija, 2001. LRS. Žiūrėta: 2022 m. kovo 12 d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.42260>
22. Febrianti, Mariana, R. Adjeng, Gita Medinna, Saputra Ongki Ranga. 2021. „The role of service quality, social-media, and store atmosphere on perceived customer relationships. Case study on unkl. 347 Bandung city. *Review of International Geographical Education Online*. 11(6): 663-670. <https://web-s-ebsohost-com.skaitykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=18ebda49-2715-424e-9a14-80500b6daec8%40redis>
23. Gaižauskaitė, Inga, ir Natalija Valavičienė. 2016. *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. https://vma.mruni.eu/pluginfile.php/115704/mod_resource/content/0/Gai%C5%BEauskait%C4%97_Valavi%C4%8Dien%C4%97.pdf
24. Gaižauskaitė, Inga, ir Svajonė Mikėnė. 2014. *Socialinių tyrimų metodai: apklausa*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
25. Gardziulevičienė, Laura ir Agota Giedrė Raišienė. 2021. „Socialinių paslaugų prieinamumas vaikus su negalia auginančioms šeimoms gerovės valstybės kontekste“. *Socialiniai tyrimai* 44(2): 34-48. <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/17962/24317-49787-1-10-20210811.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Gečienė, Jolita, ir Vida Gudžinskienė. 2018. „Socialinės globos įstaigų, teikiančių paslaugas senyvo amžiaus asmenims, darbuotojų požiūris į teikiamų paslaugų kokybę.“ *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. (17): 37-56. <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2018~1569311066196/J.04~2018~1569311066196.pdf>
27. Jurgilaitė, Aistė. 2020. „Savanorių įtraukimo į socialinių paslaugų teikimą valdymas savivaldybėje“. Magistro baigiamasis darbas. Šiaulių universitetas.
28. „Karantino metu labiau nukentėjo dirbančios moterys“. 2020. Lietuvos statistika. Žiūrėta 2021 m. gruodžio 27 d. <https://osp.stat.gov.lt/covid-19-itaka-gyventojams-dirbancios-moterys>
29. Kotas, Maria. 2015. „Key success factors for social services organizations in Poland“. *Management* (1429-9321) 19 (2): 35–122. <https://search-ebsohost-com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=112836374&site=ehost-live>
30. Kriauzaitė, Elena. 2007. „Socialinių paslaugų kokybės vertinimas“. Iš *Studentų mokslinė konferencija: jaunas mokslininkas*. Lietuvos žemės ūkio universitetas 1-6. http://jaunasis-mokslininkas.asu.lt/smk_2007/kaimo_pletra/Kriauzaite_Elena.pdf
31. Kudaba, Egidijus. 2013. „Lietuvos hidrometeorologijos tarnybos prie Aplinkos ministerijos paslaugų kokybės vertinimas bei tobulinimo galimybės“. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
32. Kuliešis, Gediminas, ir Lina Pareigienė. 2015. „Investigation of the demand of public services of rural areas“. *Management theory and studies for rural business and*

infrastructure development 4: 521-531. <https://web-s-ebshost-com.skaitykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=c4818df6-41a5-4dbc-917d-111d93497523%40redis>

33. Kurkienė, Daiva. 2019. „Socialinės paslaugos į namus vienam gyvenančiam asmeniui“. Magistro baigiamasis darbas. Mykolo Romerio universitetas. <https://vb.mruni.eu/object/elaba:39931550/>
34. Langvinienė, Neringa, ir Birutė Vengreinė. 2005. *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
35. Lazdynas, Rimantas. 2005. *Savivalda: filosofija, teorija, praktika*. Šiauliai: Saulės delta.
36. Lietuvos Respublikos Konstitucija. 1992. 38, 39 straipsnis. Žiūrėta: 2022 m. kovo 12 d. <https://www.lrs.lt/home/Konstitucija/Konstitucija.htm>
37. „Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2012 m. vasario 27 d. nutarimas „Dėl motinystės, tėvystės, motinystės (tėvystės) pašalpų skyrimo ir mokėjimo ribojimo, taip pat dėl maitinės pareigūnų teisės dirbti kitą darbą ribojimo““. LRS. Žiūrėta: 2022 m. kovo 12 d. <https://lrkt.lt/lt/teismo-aktai/paieska/135/ta108/content>
38. „Lietuvos Respublikos seimo nutarimas „Dėl valstybinės šeimos politikos koncepcijos patvirtinimo 2008 m. birželio 3 d. Nr. X-1569““. LRS. Žiūrėta 2021 m. gruodžio 11 d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.322152>
39. „Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministras „Įsakymas dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-93““. Galiojanti suvestinė redakcija (nuo 2021-11-16). LRS. Žiūrėta 2022 m. vasario 19 d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274453/asr>
40. „Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo 2018 m. kovo 29 d. Nr. A1-141““. LRS. Žiūrėta: 2022 m. kovo 22 d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/11e612d5345711e884a38848fe3ec9e2>
41. „Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo“ 2016 m. kovo 10d. Nr. A1-133““. LRS. Žiūrėta: 2022 m. kovo 22 d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/00667490e70711e59b76f36d7fa634f8/asr>
42. „Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro, Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro bei Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro įsakymas „Dėl savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijų patvirtinimo“ 2018 m. rugpjūčio 8 d. Nr. A1-428/V-894/V-691/1V-579““. LRS. Žiūrėta: 2022 m. kovo 21 d.
43. „Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493““. Suvestinė redakcija nuo 2021-07-01. TAR. Žiūrėta 2021m. gruodžio 2d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342/asr>
44. „Lietuvos Respublikos šeimos stiprinimo įstatymas 2017 m. spalio 19 d. Nr. XIII-700““. LRS. Žiūrėta: 2022 m. kovo 12 d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActPrint/lt?jfwid=j4ag0fq2&documentId=71039aa2b98511e7967a9645b537eb05&category=TAD>

45. „Lietuvos Respublikos Vaiko teisių pagrindų įstatymas 1996 m. kovo 14 d. Nr. I-1234“. TAR. Žiūrėta: 2022 m. kovo 12 d. <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.C8205E261830/DPCxAtIHWU>
46. „Lietuvos Respublikos Vaiko teisių pagrindų įstatymo Nr. I-1234 pakeitimo įstatymas 2017 m. rugsėjo 28 d. Nr. XIII-643“. LRS. Žiūrėta: 2022 m. kovo 22 d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActPrint/lt?jfwid=i3h7x3n6z&documentId=e711b850aa6011e7a65c90dfe4655c64&category=TAD>
47. „Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas 1999 m. birželio 17 d. Nr. VIII-1234“. LRS. Žiūrėta: 2022 m. vasario 13 d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.83679/jSDCMILuCT>
48. „Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo“ 2020 m. kovo 14 d Nr. 207“. LRS. Žiūrėta: 2022 m. spalio 5 d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/deaf8694663011eaa02cacf2a861120c>
49. „Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl socialinės paramos koncepcijos“ 1994 m. gegužės 9 d. Nr. 360“. LRS. Žiūrėta: 2022 m. kovo 22 d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.12831?jfwid=mmceorf4p>
50. „Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl socialinių paslaugų metodikos patvirtinimo“ 2006 m. lapkričio 15 d. Nr. 1132“. LRS. Žiūrėta: 2022 m. kovo 22 d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.286889/asr>
51. Lukoševičiūtė, Asta. 2018. „Savivaldybių ir nevyriausybinių organizacijų bendradarbiavimas teikiant socialines paslaugas vilniaus miesto savivaldybės atvejis“. Magistro baigiamasis darbas. <https://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:33295550/datastreams/MAIN/content>
52. Marcinkevičiūtė, Lina, ir Rūta Petrauskienė. 2007. „Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose“. *Viešojo politika ir administravimas* 21:28-37. <https://ojs.mruni.eu/ojs/public-policy-and-administration/article/view/2275/2082>
53. Matelionienė, Ingrida. 2021. Nevyriausybinių organizacijų bendradarbiavimo su Utenos miesto savivaldybe, teikiant socialines paslaugas, analizė“. Magistro baigiamasis darbas. Utena: Mykolo Romerio universitetas. <https://vb.mruni.eu/object/elaba:96589621/96589621.pdf>
54. McDonald, David. 2023. „Meanings of public and the future of public services“. New York. <https://web-s-ebsohost-com.skaitykla.mruni.eu/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzMzMzY1NzBfX0FO0?sid=9ab2fef8-cfe8-46f4-a66a-065e42ef1afd@redis&vid=5&format=EB&rid=5>
55. Merfeldaitė, Odeta, Gintarė Sabaliauskienė ir Laura Gardziulevičienė. 2021. „Socialinių paslaugų prieinamumas psichosocialinę negalią turintiems asmenims: Anyksčių rajono atvejis“. *Tiltai* 2: 112-126. <https://web-s-ebsohost-com.skaitykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=b724971b-7f22-4092-a73d-471554da974c%40redis>
56. Motiečienė, Roberta. 2012. „Įgalinančių socialinių paslaugų konceptualizavimas socialinio darbo su šeima praktikoje“. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai* 10 (2): 193-245. <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2012~1368646700418/J.04~2012~1368646700418.pdf>

57. Nordesjö, Kettil. 2020. "Framing standardization: implementing a quality management system in relation to social work professionalism in the social services." *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 44 (3), 229-243. <https://web-s-ebscohost-com.skaitykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=17&sid=18ebda49-2715-424e-9a14-80500b6daec8%40redis>
58. Patapas, Aleksandras ir Vilma Vilutytė- Žilienė. 2013. „Anyksčių komunalinio ūkio teikiamų paslaugų kokybės vertinimas vartotojų požiūriu“. *Viešoji politika ir administravimas* 2:312-325. https://www.researchgate.net/publication/272630972_Anyksciu_komunalinio_ukio_teikiamu_paslaugu_kokybes_vertinimas_vartotoju_poziuriu
59. Placzek, Hilary, Stephanie Cruz, Michelle Chapdelaine, Mary Carl, Sara Levin, and Clarissa Hsu. 2021. „Intersecting systemic and personal barriers to accessing social services: Qualitative interviews in Northern California“. *BMC Public Health* 21 (1): 1933. <https://search-ebscohost-com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=cmedm&AN=34689735&site=ehost-live>
60. Prakapas, Romas, ir Tomas Butvilas. 2011. *Mokslinio tiriamojo darbo logografika studijoms*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. https://vma.mruni.eu/pluginfile.php/115703/mod_resource/content/0/Prakapas_Butvilas_Logografija%20studijoms.pdf
61. Pranckevičienė, Laura, ir Kristina Miškinienė. 2021. „Paslaugų kokybės vertinimo modeliai ir kokybės gerinimo priemonės“. *Studentų taikomieji tyrimai*. Marijampolė: Marijampolės kolegija. <https://marko.lt/wp-content/uploads/2021/10/Studentu-konferencijos-programa-2019m.pdf>
62. Purvaneckienė, Giedrė, Vita Venslovaitienė, Irena Stonkuvienė, ir Rūta Žiliukaitė. 2019. „Smurtas artimoje aplinkoje: prevencija, apsauga, pagalba, bendradarbiavimas“. Kokybinio tyrimo ataskaita. Vilnius. [https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/Ataskaita_Smurtas_artimoje_aplinkoje%20-%20kokybinio%20tyrimo%20ataskaita_docx%20\(5\).pdf](https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/Ataskaita_Smurtas_artimoje_aplinkoje%20-%20kokybinio%20tyrimo%20ataskaita_docx%20(5).pdf)
63. Puškorius, Stasys. 2006. *Savivaldos institucijų socialinis politinis veiksmingumas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas
64. „Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė“. 2010. Vidaus reikalų ministerija. Žiūrėta: 2022 m. vasario 16 d. <https://vrm.lrv.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/analizes>
65. Skačkauskienė, Ilona, ir Jurga Vestertė. 2018. „Paslaugos sampratos aktualizavimas šiuolaikinėje vadyboje“. *Ekonomika ir vadyba*. 1-9. DOI: <https://doi.org/10.3846/mla.2018.364>
66. „Smurtas artimoje aplinkoje: informaciniai pranešimai“. Oficialiosios statistikos portalas. 2021. Žiūrėta 2021 m. gruodžio 11 d. <https://osp.stat.gov.lt/informaciniai-pranesimai?articleId=8417124>
67. „Socialinių paslaugų teikimas“. 2020. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Žiūrėta: 2022 m. vasario 28 d. <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/socialiniu-paslaugu-teikimas>

68. Søndergaard, Rosa. 2020. „Public services: management, opportunities and challenges“. Hauppauge, NY. <https://search-ebscohost-com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=2348905&site=ehost-live>
69. „Sprendimas „Dėl Šalčininkų rajono savivaldybės 2020 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo 2020 m. birželio 26 d. Nr. T- 419““. TAR. Žiūrėta 2021 m. gruodžio 9 d. <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/d79bed80bac711eab9d9cd0c85e0b745>
70. „Sprendimas „Dėl Šalčininkų rajono savivaldybės socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugų teikimo, bendro darbo su šeimomis organizavimo ir atvejo vadybos taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo 2021 m. balandžio 8 d. Nr. T-596““. LRS. Žiūrėta 2021 m. gruodžio 9 d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/1fd429c29bc611eb998483d0ae31615c?jfwid=-fxdp85h0>
71. Stasiukynas, Andrius. 2010. *Viešųjų paslaugų teikimo administravimas // Viešasis valdymas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas
72. Stumbraitė-Vilkišienė, Edita. 2013. „Piliečių dalyvavimo aktyvumo ir pasitenkinimo sąveikos konceptualizacija kuriant viešąją paslaugą“. *Socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas*. Daktaro disertacija. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/15974/Disertacija_Vilki%20%a1ien%20%97.pdf?sequence=2&isAllowed=y
73. Suchocka, Inesa. 2017. „Šalčininkų rajone šeimoms teikiamos kompleksinės paslaugos“. Šalčininkų rajono savivaldybė. Žiūrėta: 2022 m. spalio 26 d. <https://www.salcininkai.lt/naujienos/394/salcininku-rajone-seimoms-teikiamos-kompleksines-paslaugos:4298>
74. Šakalienė, Inga. 2008. „Socialinių paslaugų organizavimo Utenos rajone analizė“. Magistro darbas, Vilniaus pedagoginis universitetas. https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/119128/1/inga_sakaliene_md.pdf
75. „Šalčininkų rajono savivaldybės sprendimas „Dėl Šalčininkų rajono savivaldybės 2022 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo“ 2022 m. gegužės 31 d. Nr. T-887“. Žiūrėta: 2022 m. spalio 26 d. <http://aktai.salcininkai.lt/document/54053>
76. „Šalčininkų socialinių paslaugų centro 2021 m. veiklos ataskaita“ Šalčininkų rajono savivaldybės tarybos sprendimo priedas Nr. T-779 2022-01-27“. Žiūrėta: 2022 m. spalio 26 d. <http://aktai.salcininkai.lt/document/51753>
77. „Šalčininkų rajono savivaldybės tarybos sprendimas „Dėl Šalčininkų rajono savivaldybės bendro darbo su šeimomis tvarkos aprašo patvirtinimo“ 2014m. kovo 30 d. Nr. T-706“. LRS. Žiūrėta: 2022 m. kovo 22 d. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActPrint/lt?jfwid=-fxdp85h0&documentId=c711a5521fba11e79f4996496b137f39&category=TAD>
78. Tidikis, Rimantas. 2003. *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas. <https://www.scribd.com/doc/36462514/Tidikis-Socialiniu-Moksliniu-Tyrimu-Metodologija>
79. Urvikis, Marius. 2016. „Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas“. Socialiniai mokslai, vadyba. Daktaro disertacija. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. <https://193.219.57.220/bitstream/handle/007/14420/VL31%20-->

[%20Disertacija%20Marius%20Urviklis%20%20for%20WEB.PDF?sequence=1&isAllo
wed=y](#)

80. Vanagas, Povilas. 2004. *Viuotinės kokybės vadyba*. Kaunas: Technologija.
81. Vestertė, Jurga. 2022. „Paslaugų modularizavimo sprendimų parama“. Socialiniai mokslai, vadyba. Daktaro disertacija. Vilnius: Vilniaus Gedimino technikos universitetas. http://dspace.vgtu.lt/bitstream/1/4317/1/J_Vestertes%20disertacija.pdf
82. „Viešųjų paslaugų kokybės tyrimas: Anykščių rajono savivaldybės gyventojų apklausos ataskaita“. 2017. <https://www.anyksciai.lt/data/public/uploads/2018/07/anyksciu-rajono-savivaldybes-gyventoju-apklauso-ataskaita.pdf>
83. Visuotinė žmogaus teisių deklaracija. 2015. Jungtinės tautos. Žiūrėta: 2022 m. kovo 12 d. <https://lrkt.lt/data/public/uploads/2018/12/zmogaus-teises.pdf>
84. Žalimienė, Laimutė. 2015. „Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai“. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika* (1): 99-102. https://www.researchgate.net/publication/330710177_Socialiniu_paslaugu_kokybe_lemia_ntys_veiksniai
85. Žalimienė, Laimutė. 2003. *Socialinės paslaugos*. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija.
86. Žydžiūnaitė, Vilma, Stanislav Sabaliauskas. 2017. *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai*. Vilnius. https://www.academia.edu/31606247/KOKYBINIAI_TYRIMAI_PRINCIPAI_IR_MET
[ODAI Qualitative Research Principles and Methods](#)

PRIEDAI

PRIEDAS Nr. 1

Klausimynas

Socialinių paslaugų teikimas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje

Informantas Nr.1 [A]: Šalčininkų r., atsakymai pateikti raštu į el.paštą 2022.04.01 11:35 val.

1. Lytis

[A] moteris

2. Amžius

[A] 36

3. Išsilavinimas

[A] aukštasis universitetinis, magistro laipsnis

4. Darbo stažas

[A] 15 metų

5. Užimamos pareigos

[A] atvejo vadybininkė

6. Kokios pagrindinės socialinės problemos vyrauja šeimose, kurioms organizuojate/teikiate socialines paslaugas?

[A] „Pagrindinės socialinės problemos vyraujančios šeimose –

- tai piktnaudžiavimas alkoholiniais gėrimais;
- soc. įgūdžių stoka (namų ruošoje, tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant mokesčius, planuojant ir atliekant namų ruošos darbus, prižiūrint vaikus, bendraujant ir pan.);
- dauguma paslaugų gavėjų nemoka valstybinės kalbos, dominuoja lenkų ir rusų kalba, dėl šios priežasties yra kliūčių dėl paslaugų suteikimo, taip pat dėl įsidarbinimo;
- nedarbas;
- smurtas artimoje aplinkoje;
- problemos dėl paauglių elgesio, mokyklos lankomumo, taip pat dėl tėvų nesusikalbėjimo su savo vaikais“.

7. Ką galėtumėte pasakyti apie socialinių paslaugų šeimoms patiriančioms socialinę riziką prieinamumą?

[A] „Socialinių paslaugų gavėjai gyvena kaimo vietovėse, toliau nuo rajono centro, susisiekimo atžvilgiu yra problemų, organizuojant paslaugas iš anksto užsakomas transportas Šalčininkų SPC“.

8. Su kokiomis kliūtimis ar iššūkiais susidūriate organizuodami paslaugas šeimoms? Kokią įtaką jos (šios kliūtys) daro?

[A] „Veiksniai apsunkinantys darbą su šeimomis: šeimų motyvacijos ir aktyvumo stoka bei nenoras keistis, taip pat savarankiškumo sprendžiant susiklosčiusias problemas stoka, atsakomybės permetimas specialistams, reikia įdėti daug pastangų tam, kad tėvai lankytų priklausomybės ligų specialisto konsultacijas, priimtų siūlomą pagalbą bei pripažintų savo problemas ir priklausomybes, kad tai būtų atspirties taškas siekiant keisti soc. situaciją dėl vaikų bei šeimos gerovės“.

9. Kaip socialinės rizikos veiksniai patiriančiai šeimai teikiamų paslaugų prieinamumas ir kokybė priklauso nuo savivaldybės teikiančios socialines paslaugas infrastruktūros? Ar tai sukelia papildomų problemų organizuojant ir teikiant paslaugas?

[A] „Paslaugų gavėjai, gyvenantys Šalčininkuose ir kituose didesniuose miesteliuose, turi didesnę galimybę naudotis paslaugomis, kadangi dauguma paslaugų yra rajono centre, o šeimoms gyvenančioms atokiose kaimo vietose iškyla problemų dėl susisiekimo (neturi automobilio bei vairuotojo teisių, nevažinėja autobusu)“.

10. Kaip stebite socialinių paslaugų teikiamų riziką patiriančioms šeimoms kokybę? Kokiais būdais paslaugų kokybė yra užtikrinama?

[A] „Teikiant paslaugas yra stebimas soc. darbuotojo bei paslaugų gavėjo ryšys, koordinuojamas pagalbos plano įgyvendinimas. Pagalbos proceso metu,

- yra iškeliamas tikslas: ko siekiama šia veikla?
- formuluojami uždaviniai: kaip bus pasiektas rezultatas?
- numatomi laukiami rezultatai: apibrėžiama, kas bus sukurta šia veikla.

neįgyvendinus suplanuotų užduočių, pagalbos planas koreguojamas pagal paslaugų gavėjo poreikius“.

11. Ar kilo sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu? Jei kilo, kokių?

[A] „Covid-19 pandemija apsunkino darbą bei paskatino emocinį išsekimą, nuovargį, nerimą, tiek soc. darbuotojams priklausantiems padidintos rizikos grupei, kadangi kasdienis darbas susijęs su komplikuotais šeimų atvejais, tiek paslaugų gavėjams. Daugiausia sunkumų iškilo organizuojant atvejo vadybos posėdžius nuotoliniu būdu, didžiausia dalis paslaugų gavėjų neturėjo reikiamos kompiuterinės įrangos ir programos, o kai kurie paslaugų gavėjai netgi turėdami nemokėjo naudotis. Taip pat Covid-19 pandemijos metu iškilo sunkumų dėl gydymo nuo alkoholio priklausomybės, važiuojant į gydymo įstaigą reikėjo su savimi turėti atlikto testo rezultatus“.

12. Kas Jūsų nuomone, turi didžiausią įtaką siekiant išvengti problemų/kliūčių organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksniai patiriančioms šeimoms?

[A] „Siekiant išvengti problemų bei kliūčių teikiant socialines paslaugas rizikos veiksniai patiriančioms šeimoms svarbus konstruktyvus dialogas tarp paslaugų gavėjo bei paslaugas teikiančių įstaigų, organizacijų, kadangi efektyvus komandinis darbas skatina teigiamus šeimos pokyčius ir spartesnę pagalbos plano įgyvendinimo procesą“.

PRIEDAS Nr. 2

Klausimynas

Socialinių paslaugų teikimas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje

Informantas Nr. 2 [B]: Šalčininkų r., pokalbis vyko telefonu 2022.04.01

Pradėta: 2022.04.01 20:00 val, baigta: 20:36 val.

1. Lytis

[B] moteris

2. Amžius

[B] 40

3. Išsilavinimas

[B] aukštasis universitetinis, bakalauro laipsnis

4. Darbo stažas

[B] 5 metai

5. Užimamos pareigos

[B] socialinė darbuotoja dirbanti su šeimomis

6. Kokios pagrindinės socialinės problemos vyrauja šeimose, kurioms organizuojate/teikiate socialines paslaugas?

[B] „Pagrindinės yra alkoholio vartojimo problemos šeimoje, ko pasekoje gali būti kviečiami policijos pareigūnai. Alkoholio vartojimas gali sukelti muštynes. Tada mes skaitome, kad alkoholis yra problema, bet antrinė, kaip gretutinė problema, vis tik smurtas tokiose šeimose. Tai yra alkoholis ir smurtas. Galima pasakyti ir tai, kad susidūriame su tokia tendencija, kad vyksta skyrybos ir žinokit mes teikiame paslaugas tokioms šeimoms, kurios tiesiog skiriasi gan sunkiai ir nesusitaria tiesiog dėl buitinių dalykų, dėl vaikų auklėjimo. Žinokit tai irgi yra problema, ir tokioms šeimoms mes irgi teikiame savo paslaugas“.

7. Ką galėtumėte pasakyti apie socialinių paslaugų šeimoms patiriančioms socialinę riziką prieinamumą?

[B] „Jeigu kalbėti apie Šalčininkų rajoną, manau kad mūsų Šalčininkų rajone, mes turim pakankamai išplėtotą paslaugų teikimą, ir prieinamumas sakyčiau yra prieinama. Šiuo metu mes turim ir psichologo paslaugas, kurios vyksta nuotoliniu būdu, ir mediacijos paslaugas, mes galime užtikrinti, kad atvyktų į šeimą ir susitikti nuotoliu, tai sakyčiau, kad tikrai yra prieinamos paslaugos šeimoms, kurioms reikalinga pagalba. Paslaugos yra prieinamos toms šeimoms, kurios patiria riziką“.

8. Su kokiomis kliūtimis ar iššūkiais susidūriate organizuodami paslaugas šeimoms? Kokią įtaką jos (šios kliūtys) daro?

[B] „Organizuojant tai irgi žinokit toks dalykas, kaip pavyzdį galėčiau pasakyt, kadangi mes norėjome organizuoti pozityvios tėvystės kursus, taip? Lyg tai labai tokia paslauga, tie mokymai būtų naudingi šeimoms patiriančioms socialinę riziką, bet tie mokymai, žinokit, ne visi gali atvykti ir ne visi turi pinigų kelionei į tokius mokymus. Paskui tos šeimos irgi, kaip priežastį, kodėl negali atvykti nurodo, kad neturi, kam palikti vaikų, kol bus kursuose. Yra va tokių, kaip aš sakyčiau, kliūčių. Aišku, žmogaus pasirinkimas ar norėtų dalyvauti. Šiaip mes stengiamės, kad tik atitiktų klientus. Pavyzdžiui, jeigu žmogus dirbantis, specialistai teikia jiems paslaugas ir ne darbo valandomis, jau 18-19 h jis irgi gali paskambinti mūsų klientams. Derinasi. Bet aišku... šios kliūtys apsunkina paslaugų teikimą, nėra įgyvendinami pagalbos planai. Mes pagalbos planuose rašom, lyg tai ir aptariam, kad jie lankys pozityvios tėvystės kursus, paskui sako, o j ne mes negalim atvažiuot. Na ir viskas, tai jau nėra įvykdoma. Gaunasi plano neįvykdymas, dėl asmeninių klientų priežasčių“.

9. Kaip socialinės rizikos veiksniai patiriančiai šeimai teikiamų paslaugų prieinamumas ir kokybė priklauso nuo savivaldybės teikiančios socialines paslaugas infrastruktūros? Ar tai sukelia papildomų problemų organizuojant ir teikiant paslaugas?

[B] „Dėl infrastruktūros, pavyzdžiui, net jeigu vienoj seniūnijoje trys šeimos galėtų tik dalyvauti, kitoj gali tik dvi, o mes negalim juos suburt vienoj vietoj, nes jie neturi transporto ir negali nuvažiuoti. Išeina, kaip ir kyla problemų dėl infrastruktūros teikiant paslaugas. Autobusai nevažiuoja. Jei yra Šalčininkuose vykdomi anoniminių alkoholikų užsiėmimai. Dirba pirmadieniais ir ketvirtadieniais, pradeda 18:30 val. ir žmonės iš kaimų negali atvažiuoti, nes jie neturi kaip. Nėra viešojo transporto, ir nėra socialinės tarnybos transporto. Tai lyg ir prienamos, nes mes turim šią paslaugą, bet žmonės dėl infrastruktūros negali ja pasinaudoti“.

10. Kaip stebite socialinių paslaugų teikiamų riziką patiriančioms šeimoms kokybę? Kokiais būdais paslaugų kokybė yra užtikrinama?

[B] „Žinokit vienas iš būdų, mes nuolat keliam savo kvalifikaciją, darbovietė mums nuolat organzuoja seminarus, kursus. Mes keliam savo kvalifikaciją ir nuo tų gaunamų žinių, naujų metodų, darbo patobulinimų, mes taip ir keliam mūsų paslaugų kokybę. Sužinom kažką naujo“.

11. Ar kilo sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu? Jei kilo, kokių?

[B] „Jeigu prisiminti pirmą bangą, aišku čia buvo nauja sutartis, nežinomybė, visi buvo išgąsdinti žnokit. Ir mes dėl to nežinojimo, praktiškai dėl priemonių neturėjimo, pirmas mėnuo buvo labai sunkus. Pagrindinis dalykas buvo telefonas, kuriuo mes galėjome savo klientams skambinti, klausti ar viskas gerai, juos nuraminti bei suteikti palaikymą ir kitas paslaugas. Bet faktiškai nebuvo nuvykta. Mažiau kontaktinio darbo. Bet paskui mes, jau bendravome lauke per atstumą. Pagrindinė problema apsaugos priemonių neturėjimas, ir kitos informacijos neturėjimas, nežinojimas, kaip mums veikti, pritrūko organizacinių nurodymų, pavedimų, kaip elgtis tokioje situacijoje. Paskui aišku susireguliovo viskas, atėjo geroji patirtis“.

12. Kas Jūsų nuomone, turi didžiausią įtaką siekiant išvengti problemų/kliūčių organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksniai patiriančioms šeimoms?

[B] „Aš žinokit asmeniškai manyčiau, kad daugiau vertėtų skirti prevenciniam darbui. Švietimui, visuomenės švietimui. Darželių, mokyklų švietimui. Apšviesti šeimas, visuomenę, neprivesti prie to, kad būtų policija, kad atsirastų krizė šeimoje. Nes tada ji jau sunkiai įveikiama. Vengti to, kad nereikėtų jau mūsų intervencijos į šeimą. Pagrindiniai sunkumai kyla gavėjų lygmenyje“.

PRIEDAS Nr. 3

Klausimynas

Socialinių paslaugų teikimas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje

Informantas Nr.3 [C]: Šalčininkų r., atsakymai pateikti raštu į el.paštą 2022.04.03 21:35 val.

1. Lytis

[C] Moteris

2. Amžius

[C] 25 metai

3. Išsilavinimas

[C] Socialinės pedagogikos bakalauro laipsnis ir pedagogo kvalifikacija.
Socialinių mokslų magistro laipsnis.

4. Darbo stažas

[C] 3 metai

5. Užimamos pareigos

[C] Socialinė darbuotoja dirbanti su šeimomis

6. Kokios pagrindinės socialinės problemos vyrauja šeimose, kurioms organizuojate/teikiate socialines paslaugas?

[C] „Pagrindinės socialinės problemos: alkoholio vartojimas bei fizinis ir/ar psichologinis smurtas šeimoje“.

7. Ką galėtumėte pasakyti apie socialinių paslaugų šeimoms patiriančioms socialinę riziką prieinamumą?

[C] „Iš esmės galėčiau teigti, kad visos socialinės paslaugos, kurios yra teikiamos - yra prieinamos kiekvienam paslaugų gavėjui. Tačiau atsižvelgiant į tai, kad Šalčininkų rajone trūksta kompleksinių paslaugų, kalbu būtent apie pozityvios tėvystės įgūdžių mokymus, kurie iš tiesų turi didelę paklausą mūsų rajone, paslaugų gavėjai negauna šios paslaugos, todėl jiems tenka šių mokymų ieškoti kitur, kitame mieste, rajone...“

8. Su kokiomis kliūtimis ar iššūkiais susidūriate organizuodami paslaugas šeimoms? Kokią įtaką jos (šios kliūtys) daro?

[C] „Paslaugų gavėjų atsisakymas priimti socialines paslaugas arba nenoras priimti rekomenduojamų paslaugų. Iš darbo patirties galėčiau teigti, kad asmenys atsisakę tam tikrų paslaugų, neišsprendžia tam tikrų socialinių problemų, todėl tos pagrindinės problemos šeimoje neišnyksta, o dar dažniau kartojasi“.

9. Kaip socialinės rizikos veiksnius patiriančiai šeimai teikiamų paslaugų prieinamumas ir kokybė priklauso nuo savivaldybės teikiančios socialines paslaugas infrastruktūros? Ar tai sukelia papildomų problemų organizuojant ir teikiant paslaugas?

[C] „Iš esmės socialinių paslaugų prieinamumo užtikrinimui turi įtakos teritoriniai ypatumai, kadangi didelė ir retai apgyvendinta teritorija apsunkina socialinių paslaugų organizavimą ir prieinamumą, todėl nuo to priklauso teikiamų paslaugų kokybė. Taigi galėčiau teigti, kad tai sukelia papildomų problemų organizuojant ir teikiant paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką“.

10. Kaip stebite socialinių paslaugų teikiamų riziką patiriančioms šeimoms kokybę? Kokiais būdais paslaugų kokybė yra užtikrinama?

[C] „Dalyvaudama kvalifikacijos kėlimo mokymuose stebiu ir analizuoju teikiamas paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką, kartu su specialistais, bendradarbiais vertinu teikiamų paslaugų kokybę ir esant poreikiui ieškomu bendrų tikslų ir uždavinių siekiant pašalinti trukdžius, kurie trukdo užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę. Iš esmės paslaugų kokybė siejasi su organizacijos veikla, o kokybiškų paslaugų teikimas yra užtikrinamas taikant įvairias kokybės vadybos priemones – sistemas ir metodus. Taip pat svarbu pabrėžti, kad nuolatinis specialistų kvalifikacijos kėlimas yra labai svarbus uždavinys siekiant užtikrinti kokybiškų paslaugų teikimą“.

11. Ar kilo sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu? Jei kilo, kokių?

[C] „Taip, kilo. Visų pirma, buvo sunku organizuoti paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką, kadangi iš pradžių neturėjome tam tikrų priemonių, instrukcijų ir informacijos kaip jas tinkamai organizuoti. Visų antra, teikiant paslaugas, pavyzdžiui, psichologo konsultacijas nuotoliniu būdu, paslaugų gavėjai nenoriai arba visiškai atsisakydavo konsultuotis su specialistu nuotoliniu būdu, kadangi manė, kad tokios konsultacijos nėra efektyvios. Teigė, kad nori bendrauti gyvai, tačiau dėl pandemijos tokių galimybių nebuvo“.

12. Kas Jūsų nuomone, turi didžiausią įtaką siekiant išvengti problemų/kliūčių organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms?

[C] „Mano nuomone, didžiausią įtaką turi glaudus tarpinstitucinis bendradarbiavimas ir sisteminis požiūris, kadangi bendradarbiavimas suteikia galimybę geriau įvertinti esamą šeimos situaciją. Skirtingų sričių specialistų ir institucijų, organizacijų bendradarbiavimas svarbus tuomet, kai situacija tampa kompleksinė arba sprendžiama problema yra labai sudėtinga ir neužtenka vieno specialisto ar institucijos, organizacijos pastangų. Visi specialistai turėtų stengtis pagal savo kompetenciją ir galimybes padėti tiek, kiek paslaugų gavėjas gali priimti iš jų šią pagalbą. Specialistai bendradarbiaudami suteiktų kompleksinę pagalbą bei užtikrintų, jog paslaugų gavėjas gautų visapusiškas, kokybiškas ir tarpusavyje nesidubliuojančias socialines paslaugas“.

PRIEDAS Nr. 4

Klausimynas

Socialinių paslaugų teikimas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje

Informantas Nr.4 [D]: Šalčininkų r., atsakymai pateikti raštu į el.paštą 2022.04.27 10:07 val.

1. Lytis

[D] Moteris

2. Amžius

[D] 34 metai

3. Išsilavinimas

[D] Aukštasis (magistro laipsnis)

4. Darbo stažas

[D] 7 metai

5. Užimamos pareigos

[D] Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatore

6. Kokios pagrindinės socialinės problemos vyrauja šeimose, kurioms organizuojate/teikiate socialines paslaugas?

[D] Priklausomybė nuo alkoholio, nedarbas (ko pasekoje atsiranda ir kiti rizikos veiksniai – smurtas artimoje aplinkoje, vaikų nepriežiūra, saugių sąlygų vaikams neužtikrinimas šeimoje, socialinių įgūdžių stoka ir pan.).

7. Ką galėtumėte pasakyti apie socialinių paslaugų šeimoms patiriančioms socialinę riziką prieinamumą?

[D] Inicijuojant bendrus susitikimus su paslaugas organizuojančiais specialistais nuolatos aptiriamas paslaugų poreikis, jų prieinamumas į atokesnes rajono seniūnijas. Inicijuojamos ir specialistų konsultacijos, programų vykdymas atitinkamose teritorijose (atsižvelgiama į poreikį bei specialistų galimybes). Sudėtingesnis laikotarpis, prieinamumo klausimu, buvo karantino metu, kai galiojo įvairūs ribojimai ir didžioji dalis paslaugų buvo teikiamos nuotoliu (nors ne visada tai pasiteisino).

8. Su kokiomis kliūtimis ar iššūkiais susiduriate organizuodami paslaugas šeimoms? Kokią įtaką jos (šios kliūtys) daro?

[D] Specialistų trūkumas, silpna klientų motyvacija.

9. Kaip socialinės rizikos veiksnius patiriančiai šeimai teikiamų paslaugų prieinamumas ir kokybė priklauso nuo savivaldybės teikiančios socialines paslaugas infrastruktūros? Ar tai sukelia papildomų problemų organizuojant ir teikiant paslaugas?

[D] Manychiau, kad rajono geografinė padėtis, seniūnijų išsidėstymas, turi įtakos paslaugų prieinamumui – reikia papildomų laiko sąnaudų siekiant priartinti paslaugą į atitinkamą vietovę.

10. Kaip stebite socialinių paslaugų teikiamų riziką patiriančioms šeimoms kokybę? Kokiais būdais paslaugų kokybė yra užtikrinama?

[D] Periodinių pasitarimų metu su atsakingais specialistais aptariame šeimų pokyčius, ar buvo veiksminga, gal tikslinga tęsti darbą bet su kitu specialistu.

11. Ar kilo sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu? Jei kilo, kokių?

[D] Daugumoje pagrindinė problema buvo nuotolinės konsultacijos, grupiniai užsiėmimai dėl ribojimų irgi nevyko. Ne visi klienti pradėdant „darbą“ noriai kreipiasi į specialistus, o kai konsultuojama telefonu užtrunka ryšio užmezgimas, problemos identifikavimas, sprendimų ieškojimas.

12. Kas Jūsų nuomone, turi didžiausią įtaką siekiant išvengti problemų/kliūčių organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms?

[D] Klientų motyvacija - priimti pagalbą, pripažinti problemą. Dirbančių specialistų motyvacija – kontroliuoti teikiamas paslaugas, esant poreikiui laiku keisti pagalbos teikėją ir pan. Grįžtamasis ryšis organizuojant paslaugas, stebint paslaugų poveikį (glaudus bendradarbiavimas visų įstaigų).

PRIEDAS Nr. 5

Klausimynas

Socialinių paslaugų teikimas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje

Informantas Nr.5 [E]: Šalčininkų r., atsakymai pateikti raštu į el.paštą 2022.04.27 14:04 val.

1. Lytis

[E] Moteris

2. Amžius

[E] 32 metai

3. Išsilavinimas

[E] Aukštasis universitetinis

4. Darbo stažas

[E] 10 metų

5. Užimamos pareigos

[E] Atvejo vadybininkė

6. Kokios pagrindinės socialinės problemos vyrauja šeimose, kurioms organizuojate/teikiate socialines paslaugas?

[E] Pagrindinės problemos tai žalingas alkoholio vartojimas, vaikų nepriežiūra, socialinių įgūdžių stoka. Paskutiniu metu padaugėjo atvejų dėl žmonių psichinės ir emocinės sveikatos sutrikimų, skyrybų.

7. Ką galėtumėte pasakyti apie socialinių paslaugų šeimoms patiriančioms socialinę riziką prieinamumą?

[E] Socialiniai darbuotojai stengiasi sudaryti sąlygas teikti socialinės paslaugas šeimoms patiriančioms socialinę riziką.

8. Su kokiomis kliūtimis ar iššūkiais susidūriate organizuodami paslaugas šeimoms? Kokią įtaką jos (šios kliūtys) daro?

[E] Prie kliūčių, organizuojant darbą, įvardinčiau socialinio darbo stereotipus. Žmonėms trūksta informacijos kas tai yra socialinis darbuotojas ir kokios jo yra funkcijos. Klientai nepasitiki specialistais, nes galvoja, kad socialinis darbuotojas kaip policininkas jį gali nubausti už netinkamą

elgesį. Tokiais atvejais socialiniam darbuotojui tenka įdėti daug pastangų, kad įveikti tą nepasitikėjimo barjerą tarp savęs ir kliento bei pradėti kokybiškai teikti socialinės paslaugas.

9. Kaip socialinės rizikos veiksniai patiriančiai šeimai teikiamų paslaugų prieinamumas ir kokybė priklauso nuo savivaldybės teikiančios socialines paslaugas infrastruktūros? Ar tai sukelia papildomų problemų organizuojant ir teikiant paslaugas?

[E] Dirbame visame Šalčininkų rajone, dėl prasto susisiekimo ir nutolusių vietovių sudėtinga užtikrinti kompleksinės paslaugas šeimoms patiriančioms socialinę riziką. Tokių paslaugų kaip psichologo, priklausomybių ligų specialisto, AA savipagalbos grupių prieinamumas ir tęstinumas yra komplikuoti. Todėl yra praktikuojamos šių paslaugų konsultacijos nuotoliniu būdu, bet jos nėra tokios efektyvios kaip konsultacijos, kurios vykdomos kontaktiniu būdu.

10. Kaip stebite socialinių paslaugų teikiamą riziką patiriančioms šeimoms kokybę? Kokiais būdais paslaugų kokybė yra užtikrinama?

[E] Socialinis darbuotojas turi įvertinti kiekvieno kliento poreikius, kartu su juo užsibrėžti darbo tikslą, aptarti darbo rezultatus ir terminus. Savo teikiamas socialines paslaugas socialinis darbuotojas turėtų pritaikyti prie individualaus kliento poreikio bei motyvuoti klientą bendradarbiauti, siekiant bendro darbo rezultato. Tuo atveju kai pavyksta pasiekti užsibrėžtą tikslą, gauti laukiamą darbo rezultatą yra laikoma, kad paslauga buvo teikiama kokybiškai.

11. Ar kilo sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu? Jei kilo, kokių?

[E] Covid-19 pandemijos metu buvo sudėtinga organizuoti paslaugas ypač nuotoliniu būdu. Turime šeimų, kurie neturi elektroninių prietaisų, interneto arba tiesiog nemoka naudotis programomis. Taip pat, šeimos nesuprato dėl Covid-19 įvestų ir nuolat besikeičiančių įstatymų, privalomų saugumo priemonių nešiojimo taisyklės, izoliacijos terminų, sankcijų ir pan.. Jaučiant ligos simptomus klientai nemokėjo užsiregistruoti tyrimams, buvo reikalinga pagalba organizuojant transporto paslaugas vykstant į tyrimus. Taip pat, dauguma asmenų neturėjo bankinių prisijungimų, negalėjo pažiūrėti savo tyrimų rezultatų, prisiskambinti gydytojui jiems buvo sudėtinga. Iš tikrųjų pandemijos metu socialinio darbuotojo vaidmuo tapo labai svarbiu socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Pastebima ir tai, kad socialiniai darbuotojai teikiant socialines paslaugas pandemijos metu rizikavo savo pačių sveikata.

12. Kas Jūsų nuomone, turi didžiausią įtaką siekiant išvengti problemų/kliūčių organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksniai patiriančioms šeimoms?

[E] Didžiausią įtaką siekiant išvengti kliūčių organizuojant bei teikiant paslaugas turi tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Daugiausia problemų kyla būtent dėl bendradarbiavimo stokos.

PRIEDAS Nr. 6

Klausimynas

Socialinių paslaugų teikimas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje

Informantas Nr.6 [F]: Šalčininkų r., atsakymai pateikti raštu į el.paštą 2022.04.26 22:42 val.

1. Lytis

[F] Moteris

2. Amžius

[F] 26 metai

3. Išsilavinimas

[F] Aukštasis universitetinis (bakalauras)

4. Darbo stažas

[F] 4 metai

5. Užimamos pareigos

[F] Socialinė darbuotoja dirbanti su šeimomis

6. Kokios pagrindinės socialinės problemos vyrauja šeimose, kurioms organizuojate/teikiate socialines paslaugas?

[F] Alkoholizmas, vaikų nepriežiūra, socialinių įgūdžių stoka, nedarbas, smurtas artimoje aplinkoje(tiek fizinis, tiek psichologinis).

7. Ką galėtumėte pasakyti apie socialinių paslaugų šeimoms patiriančioms socialinę riziką prieinamumą?

[F] Paslaugos tikrai yra prieinamos, teikiamos laiku. Svarbus tik pačių šeimų noras tas paslaugas priimti ,ko dažnai pritrūksta. Tam kad šeimoms paslaugos būtų dar prieinamesnės jos dažnai organizuojamos jiems patogiose vietose bei jiems patogiu laiku. Specialistai bando prisitaikyti prie šeimos poreikių.

8. Su kokiomis kliūtimis ar iššūkiais susidūriate organizuodami paslaugas šeimoms? Kokią įtaką jos (šios kliūtys) daro?

[F] Šeimų nenorą priimti teikiamų paslaugų, savo šeimos problemų nepripažinimą. Nepripažindamos savo problemų šeimos nenoriai dalyvauja arba atsisako dalyvauti jų sprendime. Socialinį darbuotoją suvokia kaip priešą.

9. Kaip socialinės rizikos veiksniai patiriančiai šeimai teikiamų paslaugų prieinamumas ir kokybė priklauso nuo savivaldybės teikiančios socialines paslaugas infrastruktūros? Ar tai sukelia papildomų problemų organizuojant ir teikiant paslaugas?

[F] Manau, kad kuo nuošaliau randasi gyvenvietė, kurioje randasi kientas, tuo sunkiau paslaugos yra prieinamos. Ypatingai jei klientai neturi automobilio ir retai važinėja autobusais, nėra galimybių patekti į konsultacijas. Taipogi, nuošalesnėse gyvenvietėse blogesni internetas, kas apsunkina konsultacijų teikimą online. Tad manyčiau, kad infrastruktūra tikrai įtakoja paslaugų prieinamumą. Žiemą iki toliau eančių gyvenviečių ir patiems darbuotojams sunku patekti, nes užpustyti keliai.

10. Kaip stebite socialinių paslaugų teikiamų riziką patiriančioms šeimoms kokybę? Kokiais būdais paslaugų kokybė yra užtikrinama?

[F] Teikiamų paslaugų kokybę stebiu dalyvaudama kvalifikacijos kelimo mokymuose, gavus naujų žinių, bei vertindama realius šeimų pokyčius. Stebimi kokie yra mėnesinių ir metinių ataskaitų rodikliai. Vienas svarbiausių būdų, kuriais yra užtikrinama paslaugų kokybė, manau - darbuotojų kvalifikacijos kelimas.

11. Ar kilo sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu? Jei kilo, kokių?

[F] Buvo šeimų kurios vengė pandemijos metu socialinių darbuotojų aplankymų, dalyvavimų organizuotose konsultacijose.

12. Kas Jūsų nuomone, turi didžiausią įtaką siekiant išvengti problemų/kliūčių organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksniai patiriančioms šeimoms?

[F] Šeimų noras ir motyvacija keistis.

Klausimynas

Socialinių paslaugų teikimas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje

Informantas Nr.7 [G]: Šalčininkų r., pokalbis vyko telefonu 2022.08.23

Pradėta: 2022.08.23 17:39 val, baigta: val. 18:15

1. Lytis

[G] Moteris

2. Amžius

[G] 32 metai

3. Išsilavinimas

[G] Aukštasis universitetinis (magistras)

4. Darbo stažas

[G] 7 metai

5. Užimamos pareigos

[G] Socialinė darbuotoja dirbanti su šeimomis

6. Kokios pagrindinės socialinės problemos vyrauja šeimose, kurioms organizuojate/teikiate socialines paslaugas?

[G] „Pagrindinės problemos vyraujančios šeimose, tai alkoholio vartojimas, vaikų nepriežiūra, socialinių įgūdžių stoka. Taip pat esu susidūrusi, kad vienas klientas buvo priklausomas nuo psichiką veikiančių preparatų.“

7. Ką galėtumėte pasakyti apie socialinių paslaugų šeimoms patiriančioms socialinę riziką prieinamumą?

[G] „Kai kurios paslaugos yra tikrai prieinamos, tačiau kas liečia grupinius užsiėmimus, kartais mažesnėse ir nuošaliau esančiose seniūnijose, jas teikti yra sunkiau, nes nesusirenka reikiamas skaičius žmonių. Nuotolinės konsultacijos ir užsiėmimai nėra veiksmingi.“

8. Su kokiomis kliūtimis ar iššūkiais susidūriate organizuodami paslaugas šeimoms? Kokią įtaką jos (šios kliūtys) daro?

[G] „Pagrindinė problema šeimų nenoras keistis, nepripažinimas egzistuojančios problemos. Taip pat dažnai šeimose pokyčiai yra laikini, labai trumpalaikiai iki kol užbaigiamas darbas su šeima.“

O po kurio laiko, dažnai dirbama vėl su tomis pačiomis šeimomis. Kartais dar viena iš problemų užsiėmimų ar specialistų trūkumas.“

9. Kaip socialinės rizikos veiksniai patiriančiai šeimai teikiamų paslaugų prieinamumas ir kokybė priklauso nuo savivaldybės teikiančios socialines paslaugas infrastruktūros? Ar tai sukelia papildomų problemų organizuojant ir teikiant paslaugas?

[G] „Paslaugų prieinamumas labai priklauso nuo seniūnijos geografinės padėties ir susisiekimo su ja. Kuo nuošalesnėje atokesnėje vietovėje randasi, tuo sunkiau lankytis šeimoje, bei suteikti reikiamų specialistų paslaugas.“

10. Kaip stebite socialinių paslaugų teikiamų riziką patiriančioms šeimoms kokybę? Kokiais būdais paslaugų kokybė yra užtikrinama?

[G] „Paslaugų kokybė vertinama atvejo posėdžiu metu, kai analizuojama ar teikiamos paslaugos buvo veiksmingos. Atvejo vadybos posėdžių metu dalyvauja visos atvejuje dalyvavusios šalys ir klientas. Visi pasisako iš savo pusės, kas buvo veiksminga kas ne, kokios kliūtys kilo. Negalintys dalyvauti posėdyje, palieka atsiliepimus apie konkretų atvejį raštu. Pasisako ir pats klientas. Siekiant užtikrinti paslaugų kokybę vyksta nuolatiniai socialinių darbuotojų bei atvejo vadybininkų mokymai, kurių metu keliama profesinė kompetencija. Nuolat vyksta supervizijos.“

11. Ar kilo sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu? Jei kilo, kokių?

[G] „Organizuojant ir teikiant paslaugas pandemijos metu kilo nemažai sunkumų dėl nežinomybės. Jokių konkrečių darbo aprašų pandemijos metu neturėjome. Nežinojome kaip elgtis. Buvo baisu lankytis šeimose, kadangi kilo rizika užsikrėsti. Nuotolinis šeimos tebėjimas kartais neatmešdavo reikiamų vaisių, nebuvo toks efektyvus kaip gyvas bendravimas. Taip pat trūko apsaugos priemonių. Vėliau buvo pateiktos rekomendacijos, kaip dirbti pandemijos metu, bet, galėčiau pasakyti, kad kartais tos rekomendacijos prasilenkia su realybe. Ne viską įmanoma įgyvendinti. Tad.. Sunkumų tikrai kilo.“

12. Kas Jūsų nuomone, turi didžiausią įtaką siekiant išvengti problemų/kliūčių organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksniais patiriančioms šeimoms?

[G] „Pirmiausia dažnai specialistai nesusikalba tarpusavyje.. Trūksta bendradarbiavimo. Atsakomybė perkaliama nuo vieno ant kito. Vadovybė reikalauja greitų rezultatų ir pokyčių, kas mūsų darbe tikrai nėra įmanoma. Taip pat vienas iš svarbiausių veiksnių, pačių klientų vidinė motyvacija. Dažnai jos labai trūksta: nepripažįst savo problemų, nenori keistis, ieško įvairiausių būdų, kad tik mes, taip sakant, nuo jų [a.p. klientų] atsikabintume.“

13. Kaip siūlytumėte tobulinti darbą su šeimomis patiriančiomis rizikos veiksniais?

[G] „Manau, kad visų pirma derėtų visiems dalyvaujantiems pagalbos šeimoje procese bendrauti tarpusavyje dažniau. Tuomet galbūt nereikėtų suversti visos atsakomybės už proceso eigą vien socialiniam darbuotojui. Taip pat svarbu aprūpinti darbuotojus galimybe nuvažiuoti pas šeimas, taip pat, kad netrūktų reikiamų specialistų. Na ir, nežinau, ar tai įmanoma, bet kažkaip stengtis

mtvyvuoti pačius klientus keistis, nes tai labai svarbu dirbant su šeimomis patiriančiomis socialinės rizikos veiksnius.“

PRIEDAS Nr. 8

Klausimynas

Socialinių paslaugų teikimas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje

Informantas Nr.8 [H]: Šalčininkų r., pokalbis vyko telefonu 2022.09.16

Pradėta: 2022.09.16 17:10 val, baigta: val. 17.35

1. Lytis

[H] Moteris

2. Amžius

[H] 38 metai

3. Išsilavinimas

[H] Aukštasis universitetinis (bakalauras)

4. Darbo stažas

[H] 12 metų

5. Užimamos pareigos

[H] Atvejo vadybininkė

6. Kokios pagrindinės socialinės problemos vyrauja šeimose, kurioms organizuojate/teikiate socialines paslaugas?

[H] „Manau, svarbiausias problemos tai priklausomybės nuo alkoholio. Dažniausiai vieno šeimos nario, kartais ir abiejų tėvų. Ko pasekoje netinkamai rūpinamasi vaikais. Kartais su šeima dirbama dėl nesirūpinimo vaikais dėl nepritekliaus, bedarbystės, nenoro dirbintis. Dažnai visoms šeimoms su kuriomis dirbama trūksta socialinių bei tėvystės įgūdžių.“

7. Ką galėtumėte pasakyti apie socialinių paslaugų šeimoms patiriančioms socialinę riziką prieinamumą?

[H] „Manau, kad socialinės paslaugos yra prieinamos šeimoms, kurios patiria socialinę riziką. Svarbu būtų noro kažką daryti ir keisti.“

8. Su kokiomis kliūtimis ar iššūkiais susidūriate organizuodami paslaugas šeimoms? Kokią įtaką jos (šios kliūtys) daro?

[H] „Pandemijos metu susidūrėme su nuotoliniu darbu. Tai manau viena iš kliūčių klientams, ne visi turi kompiuterį, internetą. Nuotolinis darbas su jais ne toks veiksmingas. Kas liečią atvejo

vadybos komandą, tai nuotolis jiems kaip tik buvo palankesnis darbui. Taip pat dažnai susidūriama su specialistų trūkumu bei transporto nebuvimu. Visa tai kliudo tinkamai vykdyti darbą su šeima ir suteikti laiku ir reikiamas paslaugas.“

9. Kaip socialinės rizikos veiksniai patiriančiai šeimai teikiamų paslaugų prieinamumas ir kokybė priklauso nuo savivaldybės teikiančios socialines paslaugas infrastruktūros? Ar tai sukelia papildomų problemų organizuojant ir teikiant paslaugas?

[H] „Manau, kad jei šeima gyvena toli vienkiemyje, kuriame retai važinėja autobusai, ypač jei neturi nuosavo transporto, tai tikrai ir paslaugų teikimas nukenčia.“

10. Kaip stebite socialinių paslaugų teikiamų riziką patiriančioms šeimoms kokybę? Kokiais būdais paslaugų kokybė yra užtikrinama?

[H] „Nuolat vykdomi mokymai, supervizijos, kurių metu keliama tiek atvejo vadybininkų, tiek socialinių darbuotojų kompetencijos darbui su pažeidžiamais klientais. Palaugų kokybė aptariama ir atvejo posėdžių, bei lankymosi pas klientus metu. Jų nuolat teiraujamasi kaip sekėsi vieno ar kito susitikimo metu ir panašiai.“

11. Ar kilo sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu? Jei kilo, kokių?

[H] „Be abejo kilo. Ypatingai, kai su tokiu reiškiniu susidūriama pirmą kartą. Sunku buvo rengti nuotolinius posėdžius. Darbuotojoms buvo rizikinga lankytis šeimose.“

12. Kas Jūsų nuomone, turi didžiausią įtaką siekiant išvengti problemų/kliūčių organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksniai patiriančioms šeimoms?

[H] „Kaip ir minėjau anksčiau, svarbi klientų vidinė motyvacija, specialistų tarpusavio nuolatinis bendravimas, konsultavimasis, transportas laiku ir vietoj. Na ir manau reikiamų specialistų pasiekiamumas esant poreikiui.“

13. Kaip siūlytumėte tobulinti darbą su šeimomis patiriančiomis rizikos veiksniais?

[H] „Manau derėtų pradėti nuo darbo krūvio, nes kartais iš tiesų yra daug šeimų, o jei ypatingai su kompleksinėmis problemomis, tikrai yra sunku viską spėti ir padaryti pokytį. Ypatingai svarbus bendradarbiavimas, pagalba kolegoms. Dar pagalvojau... Galbūt mažiau reiktų dokumentų pildymo, o daugiau aktyvaus darbo. Dilema: arba daug dirbi su šeima, bet nespėji su dokumentais, arba dokumentai sutvarkyti, bet šeimoje nespėji pasilankti ar susitarti dėl kažkokio susitikimo ar užsiėmimo. Čia gal labiau liestų socialines darbuotojas. Bet ir mums tos rašliavos užtenka.“

Klausimynas

Socialinių paslaugų teikimas šeimoms Šalčininkų savivaldybėje

Informantas Nr.9 [I]: Šalčininkų r., atsakymai pateikti raštu į el.paštą 2022.09.18 20:03 val.

1. Lytis

[I] Moteris

2. Amžius

[I] 35 metai

3. Išsilavinimas

[I] Aukštasis universitetinis (bakalauras)

4. Darbo stažas

[I] 8 metai

5. Užimamos pareigos

[I] Atvejo vadybininkė

6. Kokios pagrindinės socialinės problemos vyrauja šeimose, kurioms organizuojate/teikiate socialines paslaugas?

[I] „Greičiausiai pasikartosiu, bet manau, kad problemos yra visur tos pačios, alkoholis, socialinių įgūdžių trūkumas, tėvystės įgūdžių trūkumas, smurtas šeimose, bedarbystė...“

7. Ką galėtumėte pasakyti apie socialinių paslaugų šeimoms patiriančioms socialinę riziką prieinamumą?

[I] „Kas liečia prieinamumą, tai kol dirbu, paslaugos buvo suteikiamos visoms šeimoms, kurioms to reikėjo. Arba kreipėsi pačios, kas aišku retai būna, arba nuspręsta teikti per atvejo vadybą.“

8. Su kokiomis kliūtimis ar iššūkiais susidūriate organizuodami paslaugas šeimoms? Kokią įtaką jos (šios kliūtys) daro?

[I] „Susidūriama su įvairiomis kliūtimis, nemotyvuoti arba net agresyvūs klientai. Specialistų silpnas bendradarbiavimas, vienokių ar kitokių konsultacijų trūkumas. Šios kliūtys apriboja savalaikį paslaugų teikimą. Kartais laukiama vieno ar kito specialisto, kol galėsime klientui suteikti galimybes lankyti konsultacijas.“

9. Kaip socialinės rizikos veiksniai patiriančiai šeimai teikiamų paslaugų prieinamumas ir kokybė priklauso nuo savivaldybės teikiančios socialines paslaugas infrastruktūros? Ar tai sukelia papildomų problemų organizuojant ir teikiant paslaugas?

[I] „Taip, sukelia. Kuo arčiau šeima, tuo lengviau ir greičiau jai suteikti paslaugas.“

10. Kaip stebite socialinių paslaugų teikiamų riziką patiriančioms šeimoms kokybę? Kokiais būdais paslaugų kokybė yra užtikrinama?

[I] „Užtikriname tobulindami savo kompetencijas mokymuose. Nuo perdegimo ir nusivylimo lankome supervizijas. Na, o paslaugų kokybė manau atspindi tame, kad klientai yra vos ne globojami, kad tik gautų visas reikiamas paslaugas ir pagerėtų jų buitis, gyvenimas, įgūdžiai ir kt.“

11. Ar kilo sunkumų organizuojant ir teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms Covid 19 pandemijos metu? Jei kilo, kokių?

[I] „Taip, kilo. Nežinomybė. Neturėjome jokių nurodymų, aprašų, kaip elgtis tokiose situacijose. Neturėjome jokių apsaugos priemonių. Ir darbas toks, kad perkėlus į nuotolį, nebėra toks rezultatyvus, todėl nukenčia paslaugų kokybė.“

12. Kas Jūsų nuomone, turi didžiausią įtaką siekiant išvengti problemų/kliūčių organizuojant bei teikiant socialines paslaugas rizikos veiksniai patiriančioms šeimoms?

[I] „Specialistų buvimas, tarpusavio bendradarbiavimas bei pačių klientų motyvacija ir noras keistis ir keisti savo gyvenamąją aplinką.“

13. Kaip siūlytumėte tobulinti darbą su šeimomis patiriančiomis rizikos veiksniais?

[H] „Aprūpinti darbuotojas palyda besilankant šeimose, kur asmenys girtuokliauja ar yra agresyvūs. Pasirūpinti, kad nebūtų specialistų, konsultantų trūkumo bei aprūpinti darbuotojus transportu, kad galėtų pasiekti visas, ir nuošaliau esančias šeimas. Nesakau, kad viso to nėra, bet kartais tiesiog trūksta.“