

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS  
POLITIKOS IR VADYBOS FAKULTETAS  
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS**

**REDA KAŽDAILIENĖ**

**BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SENYVO  
AMŽIAUS ŽMONĖMS VADYBOS EFEKTYVUMAS  
KELMĖS RAJONE**  
Magistro baigiamasis darbas

**Vadovė  
doc.dr. J. Urbanovič**

**VILNIUS, 2013**

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS  
POLITIKOS IR VADYBOS FAKULTETAS  
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS**

**BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SENYVO  
AMŽIAUS ŽMONĖMS VADYBOS EFEKTYVUMAS  
KELMĖS RAJONE**

**Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas  
Studijų programa 621N71001**

**Vadovė**

**doc. dr. J.Urbanovič**

**2013 03**

**Recenzentas**

**Atliko**

**VAmis1-02 grupės studentė**

**Reda Každailienė**

**2013 03 07**

**VILNIUS, 2013**

## TURINYS

<b>ĮVADAS.....</b>	<b>6</b>
<b>1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KONCEPTUALIOJI ESMĖ IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VADYBOS TEORINĖS IŽVALGOS.....</b>	<b>9</b>
1.1. Paslaugos samprata .....	9
1.2. Viešųjų paslaugų ypatumai .....	10
1.3. Socialinių paslaugų samprata ir turinys .....	12
1.4. Socialinių paslaugų reikšmė.....	16
1.5. Socialinių paslaugų paskirtis.....	17
1.6. Socialinių paslaugų poreikis senyvo amžiaus žmonėms.....	21
1.7. Savivaldybė – pagrindinė socialinių paslaugų teikimo organizatorė .....	23
1.8. Socialinių paslaugų vadybos esmė.....	26
1.9. Socialinių paslaugų vadybos efektyvumo samprata ir kriterijai .....	28
1.10. Iššūkiai socialinių paslaugų vadybai viešojo sektoriaus reformų kontekste.....	31
<b>2. BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS VADYBOS EFEKTYVUMO KELMĖS RAJONE TYRIMAS IR JO REZULTATAI .....</b>	<b>38</b>
2.1. Tyrimo metodika .....	38
2.2. Tyrimo organizavimas ir eiga .....	45
2.3. Tyrimo imties charakteristika.....	45
2.4. Tyrimo duomenų analizė ir rezultatų patikimumas.....	46
2.5. Kelmės rajono savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo analizė: teisinė bazė ir patirtis .....	47
2.6. Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų nuomonių analizė .....	55
2.6. Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonių nuomonių analizė .....	65
2.7. Tyrimo rezultatų apibendrinimas .....	72
2.8. Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planas.....	74
<b>IŠVADOS .....</b>	<b>78</b>
<b>SIŪLYMAI .....</b>	<b>80</b>
<b>LITERATŪRA .....</b>	<b>81</b>
<b>ANOTACIJA .....</b>	<b>87</b>
<b>ANNOTATION .....</b>	<b>88</b>
<b>SANTRAUKA.....</b>	<b>89</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>91</b>
<b>PRIEDAI .....</b>	<b>93</b>

## LENTELĖS

1 lentelė. Universaliosios paslaugų savybės.....	9
2 lentelė. Socialinių paslaugų interpretacijų įvairovė.....	13
3 lentelė. Socialinių paslaugų reikšmės sritys ir požymiai.....	17
4 lentelė. Socialinių paslaugų tikslų įvairovė.....	18
5 lentelė. Socialinių paslaugų vadybos interpretacijų įvairovė.....	27
6 lentelė. Paslaugų kokybės dimensijos.....	30
7 lentelė. Socialinių paslaugų vadybos interpretacijų įvairovė.....	32
8 lentelė. Kiekybinio tyrimo modelį charakterizuojantys duomenys Socialinių paslaugų tarnybos atžvilgiu.....	41
9 lentelė. Kiekybinio tyrimo modelį charakterizuojantys duomenys Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonių atžvilgiu.....	42
10 lentelė. Anketos Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojams klausimų grupės ir jų pagrindimas.....	43
11 lentelė. Anketos Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonėms klausimų grupės ir jų pagrindimas	44
12 lentelė. Socialinių darbuotojų ir socialinių paslaugų namuose gavėjų skaičiaus pokyčiai 2011-2012 metais, žmonėmis ir proc.....	53
13 lentelė. Socialinių paslaugų išvystymo normatyvai.....	53
14 lentelė. Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms kokybės įvertinimai pagal efektyvumo kriterijus, balais.....	60
15 lentelė. Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo vertinimo rezultatai pagal kriterijaus organizavimo efektyvumą ir jo svarbą, balais.....	62
16 lentelė. Servqual patirtos kokybės ir laukiamos kokybės kriterijų įvertinimo balų suma ir vidurkis.....	69
17 lentelė. Bendrųjų socialinių paslaugų patirtos kokybės ir laukiamos kokybės nuokrypiai.....	70
18 lentelė. Patirtos ir laukiamos bendrųjų socialinių paslaugų kokybės nuokrypiai atskirose dimensijose.....	71
19 lentelė. Bendrųjų socialinių paslaugų kokybės indeksas (SQI).....	71
20 lentelė. Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planas.....	75

## PAVEIKSLAI

1 pav. Bendrai suvoktos paslaugų kokybės modelis.....	30
2 pav. Tiriamųjų požiūris į socialinės paslaugos sampratą, proc.....	55
3 pav. Tiriamųjų požiūris į socialinių paslaugų paskirtį Kelmės rajone, proc.....	56
4 pav. Tiriamųjų požiūris į socialinių paslaugų vadybos sampratą jų atstovaujamosiose įstaigose, proc.....	57
5 pav. Tiriamųjų požiūris į socialinių paslaugų vadybos efektyvumą, proc. ir balais.....	57
6 pav. Tiriamųjų požiūris į socialinių paslaugų gavėjo – senyvo amžiaus žmogaus – traktavimą jų atstovaujamosiose įstaigose, proc.....	58
7 pav. Tiriamųjų požiūris į bendrųjų socialinių paslaugų poreikį tarp Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonių, proc.....	59
8 pav. Tiriamųjų požiūris į bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo prioritetus, proc.....	61
9 pav. Tiriamųjų požiūris į Kelmės rajono įstaigų darbuotojų, teikiančių bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms, darbą, balais.....	61
10 pav. Tiriamųjų požiūris į nepakankamo socialinių paslaugų vadybos efektyvumo kriterijų įgyvendinimo priežastis, proc.....	64
11 pav. Tiriamųjų požiūris į socialinių paslaugų vadybos organizavimo pasekmes Kelmės rajone, proc.....	64
12 pav. Tiriamųjų požiūrio į socialinių paslaugų gavėjo – senyvo amžiaus žmogaus –traktavimą palyginimas, proc.....	66
13 pav. Tiriamųjų požiūrio į bendrųjų socialinių paslaugų poreikį palyginimas, proc. ....	67
14 pav. Tiriamųjų požiūrio į bendrųjų socialinių paslaugų poreikį ir pasiūlą palyginimas, proc....	67
15 pav. Tiriamųjų požiūris į bendrųjų socialinių paslaugų teikimo jiems priežastis, proc.....	68
16 pav. Tiriamųjų pasitenkinimo bendrosiomis socialinėmis paslaugomis Kelmės rajone vertinimas, proc. ir balais.....	69

## IVADAS

**Temos naujumas ir aktualumas.** Socialinių paslaugų rinkos efektyvumas gali būti apibrėžiamas socialinių paslaugų teikėjų gebėjimu teikti reikiamo turinio ir tinkamos kokybės socialines paslaugas socialiai pažeidžiamoms visuomenės grupėms. Kad aukšta socialinių paslaugų kokybė būtų užtikrinta, būtina socialinių paslaugų vadyba, gebanti organizuoti ir kontroliuoti socialinių paslaugų teikimo procesą bei mokanti reaguoti į šiuolaikinės aplinkos pokyčius ir aktualias socialinių paslaugų teikimo realijas. Nuo to, kiek yra efektyvi socialines paslaugas teikiančių įmonių vadyba, priklauso socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių poreikių patenkinimo lygis, socialinių paslaugų rinkos funkcionavimo efektyvumas. Viena iš labiausiai pažeidžiamų visuomenės grupių yra senyvo amžiaus žmonės, kurie dėl senatvės, sveikatos problemų, materialinės padėties jaučia specifinį poreikį naudotis socialinėmis paslaugomis. Efektyvi socialinių paslaugų vadyba turi būti nukreipta į senyvo amžiaus žmonių poreikių tenkinimą, jiems teikiant reikiamo turinio ir tinkamos kokybės socialines paslaugas. Todėl aktualu tirti bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonės vadybos efektyvumą, nes atsižvelgiant į teorinės analizės ir tyrimo rezultatus, galima priimti socialinių paslaugų vadybos efektyvumo didinimo sprendimus, adekvačius senyvo amžiaus žmonių poreikiams ir lūkesčiams.

Šiame darbe pateikta naujai susisteminta socialinių paslaugų, socialinių paslaugų vadybos, socialinių paslaugų vadybos efektyvumo medžiaga. Šis darbas reikšmingas tuo, kad jame pateikiamas realaus tyrimo rezultatais pagrįstas bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planas. Remiantis šiuo planu, efektyvumo didinimo sprendimai gali būti realiai pritaikyti Kelmės rajono savivaldybės, jos įsteigtos biudžetinės įstaigos Socialinių paslaugų tarnybos praktinėje veikloje.

**Problemos ištyrimo lygis.** Socialinės paslaugos yra daugelio teorinių studijų ir mokslinių tyrimų objektas (Ягудин, 2012; Klokmanienė, 2009; Žalimienė, 2003). Kai kurie autoriai tiria socialinių paslaugų tobulinimo galimybes savivaldybėse, išvelgdami, kad socialinių paslaugų teikimas nėra efektyviai deleguojamas nevyriausybiniam ar privačiam sektoriui (Bitinas ir kt., 2010; Indrašienė, Margelienė, 2009; Guogis, 2005b). Dalis autorių tiria ne tik socialines paslaugas, bet ir orientuojasi į socialinių paslaugų vadybos tyrimus (Hafford-Letchfiel, 2007; Žalimienė, 2006; Motužytė, Ruškus, 2008). Braakenburgas (2001) analizuoja socialinio darbo kokybės vadybą Nyderlanduose. Rusų mokslininkas Jagudinas (Ягудин, 2012) nagrinėja socialinių paslaugų vietą viešųjų paslaugų kontekste. Žalimienė (2006) socialinių paslaugų vadybą tiria balansavimo tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo kontekste. Autorė išskiria, kad socialinių paslaugų vadybininkams trūksta vadybinių žinių, todėl galima teigti, kad šiuo požiūriu socialinių paslaugų vadybos efektyvumas nėra pakankamas. Dalis autorių nurodo socialinės paslaugos vadybos ypatumus viešųjų reformų kontekste (Raipa, 2011, 2009; Guogis, 2004, 2005a; Raipa, Smalskys, 2008). Šiuo atveju Žalimienė (2006) savo

analize išskiria naujus iššūkius socialinių paslaugų plėtrai – mišrią socialinių paslaugų rinką. Autorė daro išvadą, kad mišri socialinių paslaugų rinka yra socialinių paslaugų teikimo ir organizavimo ateitis. Guogio ir Gudelio (2005) tyrimas siejamas su socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybėmis Lietuvoje. Darytina prielaida, kad viena iš tokių galimybių – socialinių paslaugų vadybos efektyvumo didinimas. Motužytė ir Ruškus (2008) atlieka socialinių paslaugų vadybininkų gebėjimų analizę. Daroma išvada, kad šie gebėjimai nėra pakankami, būtina jų kompleksinė tobulinimo kryptis. Nemažai mokslininkų nagrinėja senyvo amžiaus žmonių socialinius poreikius, senatvės amžiaus tarpsniui būdingas socialines problemas ir galimus jų sprendimo būdus (Čepėnaitė, 2008; Bikmanienė, 2005). Dalis autorių konstatuoja demografinio senėjimo Europoje problemą ir dėl jos kylančius iššūkius socialinių paslaugų vadybai (Kanopienė, Mikulionienė, 2006; Dromantienė, Kanopienė, 2004). Kiti autoriai tiria socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms inovacijas, kurias įdiegus būtų galima pasiekti geresnę socialinių paslaugų kokybę (Dauderys, Bandzevičienė, 2008). Dar kiti mokslininkai savo dėmesį koncentruoja ties pagalbos namuose paslaugų teikimo vertinimu, kuris sudaro prielaidas didinti pagalbos namuose kokybę (Indrašienė, Katkonienė, 2011; Nefas, 2009). Žalimienė (2005, 2007) tiria socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybę. Pagal šį tyrimą galima daryti išvadą, kad socialinių paslaugų kokybė tampa pagrindu socialinių paslaugų vadybos efektyvumui didinti. Apibendrinant galima teigti, kad egzistuoja daug mokslinių tyrimų, skirtų socialinėms paslaugoms, socialinių paslaugų vadybai. Visgi šie tyrimai neapima visų specifinių socialinių paslaugų teikimo sričių. Viena iš tokių sričių – bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadyba.

Šiame darbe keliami probleminiai klausimai:

1. *Kokie yra socialinių paslaugų vadybos efektyvumo matavimo kriterijai?*
2. *Koks yra bendrųjų socialinių paslaugų vadybos senyvo amžiaus žmonėms efektyvumas Kelmės rajone?*

**Darbo objektas** – bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadyba Kelmės rajone.

**Darbo hipotezė:** socialinių paslaugų vadybos sistema Kelmės rajone neužtikrina senyvo amžiaus žmonių poreikių tenkinimo.

**Darbo tikslas** – išnagrinėti socialinių paslaugų vadybos konceptualiąją esmę, ištirti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumą Kelmės rajone ir parinkti efektyvumo didinimo sprendimus.

**Uždaviniai:**

1. Nustatyti socialinių paslaugų vietą viešųjų paslaugų kontekste, išnagrinėti socialinių paslaugų sampratą, reikšmę ir paskirtį.
2. Atkleisti savivaldybės vaidmenį socialinių paslaugų teikimo organizavimo procese.

3. Išanalizuoti socialinių paslaugų vadybos turinį ir nustatyti jos efektyvumo matavimo kriterijus.
4. Atlikus empirinį tyrimą Kelmės rajono savivaldybėje ir Socialinių paslaugų tarnyboje, įvertinti socialinių paslaugų vadybos efektyvumą ir parengti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planą.

#### **Tyrimo metodai:**

- *Mokslinės literatūros sisteminė ir lyginamoji analizė.* Ši analizė skirta susisteminti mokslinę medžiagą, susijusią su socialinių paslaugų vadybos samprata, reikšme ir paskirtimi, apibendrinti socialinių paslaugų vadybos efektyvumą ir išskirti jos efektyvumo matavimo kriterijus. Siekiant gilesnės analizės, medžiaga ne tik susisteminama, tačiau ir palyginami skirtingų autorių požiūriai į nagrinėjamus reiškinius ir objektus.
- *Dokumentų turinio analizė.* Ši analizė skirta išsiaiškinti, kokia socialinių paslaugų samprata yra pateikiama Lietuvos Respublikos teisiniuose ir strateginiuose dokumentuose, kaip juose yra reglamentuojamas socialinių paslaugų teikimas ir organizavimas mūsų šalies savivaldybėse, kokie teisės aktai ir strateginiai dokumentai ir kaip įtakoja bendrųjų socialinių paslaugų teikimą ir organizavimą senyvo amžiaus žmonėms Kelmės rajone.
- *Kiekybinis tyrimas.* Siekiant išsiaiškinti Kelmės rajono savivaldybės, Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų ir senyvo amžiaus žmonių požiūrį į bendrųjų socialinių paslaugų vadybos efektyvumą Kelmės rajone, atliekama anketinė apklausa, kuria siekiama palyginti ir apibendrinti įvairių suinteresuotųjų pusių požiūrius į tiriamą reiškinį ir darbo objektą.

**Darbo struktūra.** Darbą sudaro dvi pagrindinės – teorinė ir tiriamoji dalys. *Teorinėje dalyje* nagrinėjama paslaugos samprata, viešųjų paslaugų ypatumai, atskleidžiama socialinių paslaugų vieta viešųjų paslaugų kontekste, analizuojama socialinių paslaugų samprata, reikšmė ir paskirtis, atskleidžiamas socialinių paslaugų poreikis senyvo amžiaus žmonėms, akcentuojamas savivaldybės, kaip pagrindinės socialinių paslaugų teikimo organizatorės, vaidmuo. Taip pat analizuojama socialinių paslaugų vadybos ir jos efektyvumo samprata, identifikuojami svarbiausi socialinių paslaugų vadybos efektyvumo matavimo kriterijai, analizuojami iššūkiai socialinių paslaugų vadybai viešojo sektoriaus reformų kontekste. *Tiriamoje dalyje* pateikiama Kelmės rajono savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo analizė, nagrinėjami Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų, taip pat senyvo amžiaus žmonių nuomonių tyrimo rezultatai, parengiamas bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planas.



# 1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KONCEPTUALIOJI ESMĖ IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VADYBOS TEORINĖS ĮŽVALGOS

## 1.1. Paslaugos samprata

Socialinė paslauga bendruoju požiūriu yra paslauga, kuriai būdingos universaliosios paslaugų savybės. Laikantis šio požiūrio, pirmiausia šiame darbe tikslinga įsigilinti į paslaugos sampratą ir išryškinti paslaugai būdingas savybes.

**Paslauga** – tai proceso ir rezultato sintezė, nes yra apčiuopiamos veiklos ir prekės derinys (Bagdonienė, Hopenienė, 2008). Paslaugos apibūdinimui būdingi šie bruožai (Langvinienė ir kt., 2005):

- Paslauga – tai veikla, ji neapčiuopiama.
- Paslauga – tai santykiai, nors ne visuomet akivaizdžiai matomi.
- Klientų poreikių tenkinimas.
- Veikla, kurią gali atlikti tik kitas asmuo.
- Būtinai dalyvauja ir paslaugos teikėjas, ir vartotojas.

Didžioji dalis viešojo sektoriaus organizacijų teikia paslaugas, kurios pasižymi tam tikromis aiškiais charakteristikomis (arba kai kuriais atvejais jomis nepasižymi) (Ross, 1999). Tokie skirtumai apibūdinami, kaip universaliosios paslaugų savybės: nematerialumas, neatsiejamumas, heterogeniškumas ir trumpalaikiškumas (Hoffman ir Bateson, 1997, Bagdonienė ir Hopenienė, 2008; Langvinienė, Vengrienė, 2005; Bikmanienė, 2005). Šios sąvokos apibūdinamos 1 lentelėje.

**1 lentelė.** Universaliosios paslaugų savybės

Charakteristika	Poveikis ar problemos
<b>Nematerialumas</b> Skiriamoji paslaugų charakteristika, dėl kurios paslaugų negalima paliesti ar pajusti taip, kaip fizinių prekių.	1. Paslaugų negalima sandėliuoti. 2. Paslaugų negalima apsaugoti patentais. 3. Paslaugų negalima parodyti ar perduoti. 4. Sunku nustatyti paslaugų kainas.
<b>Neatsiejamumas</b> Skiriamoji paslaugų charakteristika, atspindinti sąsają tarp paslaugų teikėjo, kliento, susijusio su paslaugos gavimu, ir kitų klientų, besidalijančių paslaugos patirtimi.	1. Vartotojai dalyvauja gamyboje. 2. Kiti vartotojai dalyvauja gamyboje. 3. Centralizuota masinė paslaugų gamyba sudėtinga.
<b>Heterogeniškumas</b> Skiriamoji paslaugų charakteristika, atspindinti nuoseklumo, logiškumo, pastovumo pokyčius nuo vieno paslaugos sandorio iki kito.	1. Sudėtinga įgyvendinti paslaugos standartizavimą ir kokybės kontrolę.
<b>Trumpalaikiškumas</b> Skiriamoji paslaugų charakteristika, dėl kurios negalima išsaugoti ir inventorizuoti paslaugų, taupyti nepanaudotų išteklių.	1. Paslaugų negalima inventorizuoti.

**Šaltinis:** sudaryta autorės remiantis Hoffman ir Bateson, 1997; Bagdoniene ir Hopeniene, 2004; Langviniene, Vengriene, 2005; Bikmaniene, 2005.

Aptartosios paslaugų savybės, Bikmanienės (2005, p. 14) įsitikinimu, „svarbios ne tik teoriniu požiūriu, t.y. naudojamos paslaugos esmės analizei, bet turi ir praktinę reikšmę – tampa pagrindiniais kriterijais, nustatant paslaugų mastą ūkio struktūroje, jų raidos kryptis, svarbias paslaugų planavimui“.

Pažymėtina ir tai, kad universaliosios paslaugų savybės yra būdingos viešosioms paslaugoms, todėl toliau tikslinga įsigilinti į viešųjų paslaugų koncepciją.

Apibendrinant galima suformuluoti tokią paslaugos sampratą: paslauga – tai proceso ir rezultato sintezė, pasižyminti tokiomis universaliosiomis savybėmis, kaip nematerialumas, neatsiejamumas, heterogeniškumas ir trumpalaikiškumas.

## 1.2. Viešųjų paslaugų ypatumai

Siekiant geriau suvokti socialinių paslaugų sampratą, tikslinga išnagrinėti socialinių paslaugų vietą viešųjų paslaugų kontekste. Tokia analizė yra reikalinga dėl to, kad identifikuoja viešųjų paslaugų teikimo specifiką, o per tai ir atskleidžia socialinių paslaugų ypatumus (viešumo požiūriu), nes socialinės paslaugos yra viešųjų paslaugų dalis. Viešųjų paslaugų, beje, kaip ir socialinių paslaugų, analizės pradinis pamatas – paslaugos koncepto analizė, nes paslaugos bazinės savybės būdingos tiek viešosioms, tiek socialinėms paslaugoms.

**Viešoji paslauga** gali būti apibūdinama gana įvairiai, pasitelkiant skirtingus termino aiškinimo kriterijus ir remiantis vyraujančiais požiūriais į atskirų viešųjų paslaugų savybių svarbą ir/ar specifiką. Viešųjų paslaugų sampratų sklaida, pasak Civinsko ir Laurušonytės (2012, p. 104), yra pakankamai komplikauta tiek konceptuali, tiek instrumentiniu aspektu. Antai atskirų paslaugų charakterizavimui išskiriama eilė skirtingų savybių. Viešųjų paslaugų kaip reiškinio nagrinėjimo sistemos grindžiamos ideologinėmis, viešosios teisės doktrinų, akademinėmis bei politinėmis nuostatomis. Svarbu tai, kad šie sampratų kontekstai daro įtaką praktiniams paslaugų kūrimo, teikimo, vertinimo modeliams.

Vienas iš būdų pateikti viešosios paslaugos sampratą, tai analizei pasitelkti *viešumo* kriterijų. Lane (2001, p. 75) akcentavimu, *viešumas* aprėpia „tą žmogiškosios veiklos aspektą, kuriam reikia valdžios ar visuomenės reguliavimo arba tam tikrų bendrų pastangų“. Raipa (2002) pripažįsta, kad apibūdinant terminą *viešoji*, jis dažniausiai siejamas su bendruomene, visuomene, viešosiomis institucijomis, jų biurokratinio personalu. Kitų autorių teigimu, *paslaugos viešumas* tampa viešųjų organizacijų ir teikiamų paslaugų viena esminių problemų ir iššūkių, kada organizacijų valdymui pradedamos taikyti į rinką orientuoto modelio nuostatos (Haque, 2001). Gruodytės (2006) nuomone, lingvistiškai *viešoji paslauga* suprantama, kaip visiems prieinamų paslaugų teikimas. Esminis jų bruožas – kad paslaugos teikiamos ne įmonės ar įstaigos viduje, o už jos ribų, t.y. tretiesiems asmenims. Syvertsen (1999, cit. pgl. Civinskas, Laurušonytė, 2012) savo kompleksiniame žvilgsnyje išskyrė net tris viešųjų paslaugų sąvokos reikšmes: (1) viešosios paslaugos kaip viešoji nauda; (2) viešosios paslaugos – tai visos viešosios sferos teikiamos paslaugos, o viešąją sferą atstovauja institucijos, kurios priima sprendimus siekiant bendro gėrio. Viešosios paslaugos garantuoja visiems visuomenės nariams priėjimą prie informacijos ir žinių, tereikia tik atlikti tam tikras pilietines pareigas; (3) trečia viešųjų paslaugų reikšmė yra susijusi su tai, jog pirmenybė suteikiama individualių piliečių

interesų patenkinimui, o ne kolektyvo, ne visiems piliečiams kartu. Pagal Petukienę (2010, p. 34), sąvoka *viešoji paslauga* apibūdina „platų paslaugų, įtakojančių visuomenės gyvenimą, spektrą, įskaitant viešąsias gėrybes (nedalomas: nacionalinė gynyba, policija, teisėsauga, nacionaliniai parkai) ir paslaugas, sprendžiančias individualius visuomenės narių poreikius (sveikatos priežiūra, švietimas)“.

Kituose šaltiniuose nurodoma, kad viešosios paslaugos – tai grupė paslaugų, kurioms būdingi šie skiriamieji požymiai (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010, p. 4-5): (1) jų teikimą reguliuoja valstybės ar savivaldybės valdžios institucijos; (2) jos gali būti teikiamos tiesiogiai valstybės ar savivaldybės organizacijų ir/arba finansuojant ir reguliuojant privačių ir/ar nevyriausybinų organizacijų veiklą, pastarosioms vykdant viešųjų paslaugų teikimą; (3) joms būdingos naudą visai visuomenei ar teritorinei bendruomenei duodančių – viešąjį interesą tenkinančių – paslaugų charakteristikos: (a) paslaugos kaip grynos viešosios gėrybės (joms būdingas neatskiriamumas ir vientisumas); (b) paslaugos, kurios visiems visuomenės ar teritorinės bendruomenės nariams yra socialiai reikšmingos gėrybės.

Kaip matyti, vienas iš viešųjų paslaugų apibūdinimo požymių yra jų teikimo reguliavimas valstybės ar savivaldybės valdžios institucijose. Šis požiūris įtvirtinamas ir *LR viešojo administravimo įstatymu* (1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975), kurio 2 str. nurodoma, jog viešoji paslauga – tai „valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys“. Kai kurių autorių požiūriu, viešąsias paslaugas galima vadinti nekomercinėmis paslaugomis. Langvinienė ir Vengrienė (2005) nekomercines paslaugas apibūdina, kaip paslaugas, kurios teikiamos ne siekiant pelno, o visuomenės poreikių patenkinimo. Kitaip tariant, valstybė rūpinasi teikimu tokių paslaugų, kurios neneša pelno, kadangi privatus sektorius šių paslaugų teikti nenori, tačiau visuomenei šios paslaugos turi didelę reikšmę.

Taigi analizė rodo, kad viešųjų paslaugų apibūdinimai yra nevienareikšmiški, jie pasižymi įvairove. Anot Civinsko ir Laurušonytės (2012, p. 105), „transformatyvių sampratų apie viešąsias paslaugas pobūdį apsprendžia ne tik neoliberalizmo, rinkos, vartotojiškumo idėjomis grįstų instrumentų saulėlydis. Jau gerą dešimtmetį žinojimo apie viešųjų reikalų tvarkymą pagrindai klojami dalyvaujančio viešojo valdymo, tinklinio valdymo ar naujosios viešosios paslaugos koncepcijų pagrindu“.

Analizė atskleidžia dar vieną svarbią viešųjų paslaugų savybę (nežiūrint į tai, kad viešosioms paslaugoms būdingos universalios paslaugų savybės – nematerialumas, neatsiejamumas, heterogeniškumas ir trumpalaikiškumas) – jų specifiškumą. Mokslininkų teigimu, svarbus paslaugų viešumą išreiškiantis aspektas yra jų socialinio poveikio platumas bei paslaugos gavėjų charakteristikos. Taigi išskirtinė viešųjų paslaugų savybė yra ta, kad paslaugos teikiamos piliečiams, ne tik vartotojams. Dėl šios priežasties piliečiai gali vertinti personaliai gaunamą paslaugą ne tik pagal jos standartą, bet ir pagal tai, kiek ji tenkina kitų piliečių poreikius. Kaip mokesčių mokėtojai, piliečiai gali domėtis

paslaugų teikimo kaštais ir efektyvumu. Tai irgi veiks jų nuomonę apie kokybę (Stumbraitė-Vilkišienė, 2010, p. 149). Viešoji paslauga 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. Šios paslaugos vartotojas tiesiogiai gali būti ir individas, ir šeima, ir valstybinė institucija ar socialiai apibrėžta individų grupė (Stasiukynas, 2010, p. 295).

Viešųjų paslaugų specifiškumas atsiskleidžia ir jas, lyginant su privačiame sektoriuje (versle) teikiamomis paslaugomis. Petukienės (2010, p. 29-30) nuomone, svarbus skirtumas tarp viešųjų ir privačių paslaugų yra mokėjimas už paslaugas. Privačiame sektoriuje klientai, mokėdami už prekes tuo pat metu pažymi, kam teikiama pirmenybė, ir daro tai savanoriškai. Tuo tarpu viešajame sektoriuje už didžiąją dalį viešųjų paslaugų moka mokesčių mokėtojai, kurie didžiąją dalimi, bet ne visiškai yra piliečiai. Individualūs mokesčių mokėtojai nebūtinai pritaria vertei, už kurią moka, ir ne visada moka savanoriškai. Pasak Dulskio (2008, p. 20-21), viešųjų paslaugų teikėjų ryšys su vartotoju yra kitoks nei versle. Viešąsias paslaugas teikianti organizacija aptarnauja visus gyventojus, gyvenančius tam tikroje teritorijoje, ir negali pasirinkti „pelningesnių“ klientų. Vieni žmonės yra tiesioginiai tam tikrų paslaugų vartotojai (pvz., besinaudojantys mokyklų, bibliotekų paslaugomis), kiti turi žymiai platesnį santykį su viešosiomis paslaugomis, o tam tikrų „universalijų“ paslaugų (gatvių valymas, šiukšlių išvežimas) vartotojai esame visi. Privataus sektoriaus prekės ir paslaugos, kaip pažymi Pukšorius ir Raipa (2002, p. 9), vertinamos pinigine išraiška, gauta jas realizavus rinkoje, o nemaža viešųjų paslaugų ir prekių dalis nėra skirta parduoti, todėl daug sunkiau įvertinti jų (tarkime, socialinių programų ir projektų) poveikį visuomenei arba jos interesų grupėms.

Taigi tiek viešosioms, tiek socialinėms paslaugoms būdingos universalios paslaugų savybės – nematerialumas, neatsiejamumas, heterogeniškumas ir trumpalaikiškumas. Bendruoju požiūriu socialinė paslauga yra viešoji paslauga, nes teikiant šią paslaugą, tenkinamas viešasis interesas.

### **1.3. Socialinių paslaugų samprata ir turinys**

Socialinių paslaugų sampratos analizė leidžia nustatyti, kaip socialinės paslaugos yra interpretuojamos mokslinėje visuomenėje, o socialinių paslaugų turinio analizė sudaro prielaidas atskleisti specifinius turinio elementus, kurie skiria socialines paslaugas nuo bendrosios viešųjų paslaugų koncepcijos. Marcinkevičiūtė ir Petrauskienė (2007) nurodo, kad terminas „socialinės paslaugos“ vartotinas, kai kalbama apie šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui, apie vadinamos gerovės valstybės teikiamas socialines garantijas. Pasak Indrašienės ir Margelienės (2009, p. 143), dažnai socialinės paslaugos įvardijamos kaip istorinės socialinio darbo organizavimo raidos elementas. Jos yra tapatinamos su socialiniu darbu arba socialinio darbo organizavimu konkrečioje įstaigoje, bendruomenėje, su tam tikromis klientų grupėmis. Tačiau šių dviejų terminų tapatinti negalima, nors jų tikslas ir panašus – atkurti, padėti palaikyti asmens santykius su visuomene, kai jis pats nepajėgia tai

padaryti. Socialinių paslaugų turinys apima platesnį veiklos lauką, negu socialinis darbas ir socialinio darbo paslaugų teikimas. Socialinių paslaugų interpretacijos ir jų įvairovė atsispindi 2 lentelėje.

**2 lentelė. Socialinių paslaugų interpretacijų įvairovė**

Socialinių paslaugų interpretacijos	Idėja	Šaltiniai
<b>SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SAMPRATA TEISĖS AKTUOSE IR DOKUMENTUOSE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Paslaugos, kuriomis suteikiama <i>pagalba asmeniui (šeimai)</i>, dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįėjusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.</li> </ul>	Pagalba asmeniui ar jų grupei	LR socialinių paslaugų įstatymas, 3 str. (2006)
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Pagalbos asmenims</i> suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant grąžinti sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.</li> </ul>		Socialinių paslaugų katalogas (Socialinis pranešimas, 2004)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagrindinių valstybės <i>socialinio pobūdžio programų</i> (socialinės apsaugos, mokymo bei užimtumo) <i>vykdymo būdas</i> ir socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos.</li> </ul>	Socialinio pobūdžio programų vykdymo būdas	Socialinės apsaugos terminų žodynas (1999)
<b>SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SAMPRATA MOKSLINIUOSE ŠALTINIUOSE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tai viena <i>šiuolaikinės valstybės socialinės apsaugos sistemos dalių</i>, padedančių garantuoti žmonėms reikalingą apsaugą ir gerovę, integraciją, savarankiškumą ir galimybes dalyvauti visuomenės gyvenime.</li> </ul>	Socialinės apsaugos sistemos dalis ar rūšis	Kazlauskienė, Ostrauskienė (2010a)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Socialinės paslaugos traktuojamos <i>kaip viena iš socialinės saugos rūšių</i> – nepiniginė išmokų – porūšis, t. y. socialinės paslaugos – tai visa pagalba teikiama ne pinigais.</li> </ul>		Bitinas ir kt. (2010)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Viena iš šiuolaikinės <i>valstybės socialinės apsaugos sistemos dalių</i>, kuri kartu su pensijomis bei kitomis piniginėmis išmokomis padeda garantuoti žmonėms reikalingą apsaugą ir gerovę, kuo ilgesnį jų savarankiškumą, galimybes dalyvauti bendruomenės bei visuomenės gyvenime.</li> </ul>		Žalimienė (2005)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tai viena iš <i>sudėtinių socialinės apsaugos sistemos dalių</i>. Socialinės paramos tikslas yra padėti žmonėms, neturintiems finansinių resursų (arba jų turintiems nepakankamai).</li> </ul>		Guogis, Bernotas, Ūselis (2000)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plačiuoju požiūriu suprantamos kaip socialinės apsaugos, švietimo, laisvalaikio, sporto, sveikatos priežiūros, kultūros ir kitos paslaugos, o siauroju požiūriu kaip <i>socialinės apsaugos sistemos dalis</i>, siekianti remti žmonių lygiateisiškumą, mažinti socialinę atskirtį. Šiuo požiūriu socialinės paslaugos skiriamos labiausiai pažeidžiamoms socialinėms grupėms: neįgaliesiems, vienišiesiems senyvo amžiaus žmonėms, bedarbiams, benamiams, socialinių problemų turinčioms šeimoms, tėvų globos netekusiems vaikams, asmenims, grįžusiems iš įkalinimo įstaigų.</li> <li>Siauroju požiūriu socialinės paslaugos dar vadinamos asmeninėmis <i>socialinėmis paslaugomis, kurios teikiamos neatsiejamai nuo socialinio darbo</i>. Šioms paslaugoms apibūdinti dar vartojamas terminas „socialinės globos paslaugos“.</li> </ul>		Indrašienė, Margelienė (2009)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tai nematerialinė gėrybė arba paslaugos – <i>nemateriali veikla</i>, kuri prisideda prie žmonių poreikių tenkinimo. Paslauga yra funkcija ar veikla, kuri turi paklausą arba poreikį.</li> </ul>	Nemateriali ekonominė veikla	Klokmanienė (2009)
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Nemateriali ekonomikos veikla</i>, kuri tiesiogiai ar netiesiogiai prisideda prie žmonių poreikių tenkinimo.</li> </ul>		Vainienė (2005)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tai <i>nemateriali</i> tam tikrai visuomenės daliai <i>suteikta socialinė pagalba</i>.</li> </ul>	Valstybės subsidijuojamos paslaugos	Žalimienė (2003)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tai <i>valstybės subsidijuojamos paslaugos</i>; klientas už jas moka ne rinkos kainomis arba visai nemoka.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tai visuomeninės (nekomercinės) <i>paslaugos socialiai pažeistiems asmenims</i>, kai jie patys negali savimi pasirūpinti, bei jų grupėms. Jų tikslas – <i>tenkinti asmeninius poreikius</i>, skatinant asmens savarankiškumą.</li> </ul>	Socialinė pagalba, socialinių poreikių tenkinimas	Bikmanienė (2005)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Paslaugos, kuriomis <i>siekiami pagerinti</i> iš dalies ar visiškai nepajėgių pasirūpinti savimi asmenų <i>gyvenimo sąlygas ir gyvenimo kokybę</i>.</li> </ul>		Guogis, Gudelis (2005)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Praktiški patarimai arba sisteminga, konkreti <i>socialinė pagalba</i>.</li> </ul>		Golubin, Richmond (2004)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tai <i>pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų</i> (socialinės apsaugos, mokymo bei užimtumo) <i>vykdymo būdas</i> bei socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos.</li> </ul>	Valstybės socialinių programų vykdymo būdas	Guogis (2000), Olson (1995)

Šaltinis: sudaryta autorės.

Kaip matyti, tiek teisės aktuose ir dokumentuose, tiek moksliniuose šaltiniuose socialinės paslaugos traktuojamos gana įvairiai. Galima išskirti šias pagrindines interpretacijų kryptis:

1. **Socialinė pagalba, socialinių poreikių tenkinimas** (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006; Socialinių paslaugų katalogas, 2004; Bikmanienė, 2005; Guogis, Gudelis, 2005; Golubin, Richmond, 2004).
2. **Socialinės apsaugos sistemos dalis ar rūšis** (Kazlauskienė, Ostrauskienė, 2010a; Bitinas ir kt., 2010; Žalimienė, 2005; Guogis, Bernotas, Ūselis, 2000; Indrašienė, Margelienė, 2009).
3. **Nemateriali ekonominė veikla** (Klokmanienė, 2009; Vainienė, 2005).
4. **Socialinio pobūdžio programų vykdymo būdas** (Socialinės apsaugos terminų žodynas, 1999; Guogis, 2000; Olson, 1995).

Atsižvelgiant į mokslinių interpretacijų išsamumo, aktualumo, dažnumo ir objektyvumo kriterijus, šiame darbe laikomasi tokio požiūrio į socialines paslaugas:

- **Socialinės paslaugos – tai paslaugos, kuriomis siekiama pagerinti iš dalies ar visiškai nepajėgių pasirūpinti savimi asmenų gyvenimo sąlygas ir gyvenimo kokybę (Guogis, Gudelis, 2005, p. 78).**

Literatūroje akcentuojama, kad viešosios paslaugos yra teikiamos plačiai žmonių kategorijai. Taigi šiuo atveju jos yra socialinio pobūdžio. Socialinės paslaugos yra paslaugos, kurios teikiamos viešai. Šiuo požiūriu socialines paslaugas galima traktuoti kaip viešąsias paslaugas. Be to, dažnai viešųjų paslaugų ir socialinių paslaugų teikimo erdvė sutampa – jos teikiamos viešajame sektoriuje (kai kuriais atvejais privačiame ar nevyriausybiname ir kt.), o viešasis sektorius gali būti traktuojamas, kaip viešųjų paslaugų teikimo erdvė. Be to, tiek už viešųjų, tiek už socialinių paslaugų teikimą didžiausia atsakomybė tenka valdžios institucijomis, suinteresuotomis, kad šios paslaugos, nepriklausomai nuo jų teikėjo, efektyviai tenkintų visuomenės poreikius (Ягудин, 2012, p. 36). Leidinyje „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“ (2010, p. 11) nurodoma, kad socialinės paslaugos yra viena iš viešųjų paslaugų grupių. Socialinės paslaugos suteikiamos, kaip pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimais) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Socialinių paslaugų grupė taip pat apima socialines išmokas ir kompensacijas, socialinį draudimą, lengvatas.

Visgi reikėtų paminėti ir tai, kad socialinės paslaugos turi savo specifiką, jos skiriasi nuo kitų viešųjų paslaugų savo pobūdžiu, funkcijomis ir tikslais (Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje..., 2010, p. 5-6):

1. **Socialinės paslaugos neapsiriboja vien viešuoju sektoriumi.** Į socialinių paslaugų teikimą įtraukiami įvairūs paslaugų teikėjai – viešasis sektorius (valstybinės ir savivaldybių)

įstaigos, nevyriausybinės organizacijos (toliau – NVO), privačios įstaigos, savanoriai, neformalios globos teikėjai.

2. **Socialinės paslaugos apima įvairių tipų ir rūšių paslaugas – jos teikiamas įvairioje aplinkoje:** žmonių namuose, dienos centruose, stacionariose globos įstaigose ir kt. institucijose. Kai kuriose šalyse socialinėms paslaugoms priskiriamas ir informavimas, konsultavimas ar kita pagalba, kuomet paslaugų teikėjai atlieka tarpininkų vaidmenį ir veikia kliento vardu.
3. **Socialinių paslaugų teikimas iš darbuotojų reikalauja profesionalumo** – socialinių paslaugų teikėjai sudaro profesinę socialinių darbuotojų grupę. Savanoriai ir neformali globa vaidina svarbų vaidmenį, tačiau jie negali pilnai pakeisti socialinių darbuotojų veiklos, jie tik gali prisidėti prie profesinio socialinio darbo.
4. **Socialinės paslaugos dažniausiai yra orientuojamos į asmens (žmonių grupės) individualius atvejus**, o ne į kategorines socialines žmonių grupes, kurioms dažniausiai skiriamos tipinės pinigines išmokos. Tuo socialinės paslaugos skiriasi nuo kitų socialinės apsaugos ir švietimo paslaugų.

Europos Bendrijų Komisijos Komunikate (2006) nurodomos šios socialinėms paslaugoms būdingos savybės:

1. **Paslaugos yra teikiamos remiantis solidarumo principu**, pvz., kai nevykdoma rizikos veiksnių atranka arba, kai individualiems asmenims netaikomas įmokų ir išmokų lygiavertiškumo principas.
2. **Paslaugos yra įvairiarūšės, atsižvelgiama į asmeninius poreikius ir reaguojant į įvairias reikmes**. Visa tai yra būtina norint užtikrinti pagrindines žmogaus teises ir apsaugoti labiausiai pažeidžiamus asmenis.
3. **Nesiekama pelno**, ypač sprendžiant sudėtingiausias, istorines priežastis turinčius atvejus.
4. **Savanorių dalyvavimas, piliečių nuomonės išklaušymas**.
5. **Paslaugų teikėjai yra tarpiai susiję su vietos (kultūros) tradicijomis**. Tai, kad siekiant atsižvelgti į konkrečius paslaugos gavėjo poreikius, paslaugos teikėjas yra arti gavėjo, ypatingai atspindi šį faktą.
6. **Nelygiaverčiai paslaugų teikėjo ir gavėjo santykiai neturi būti laikomi „paprastais“ paslaugų teikėjo – naudotojo santykiais**, todėl, esant šiems santykiams, moka trečioji šalis.

Taigi, socialinėms paslaugoms, lyginant su viešosiomis paslaugomis, būdingi tam tikri specifiniai skirtumai (neapsiribojimas viešuoju sektoriumi, socialinių paslaugų teikimas įvairioje aplinkoje, socialinių darbuotojų profesionalumo poreikis, orientacija į asmens individualius atvejus). Nežiūrint į minėtus skirtumus, galima konstatuoti tai, kad socialinės paslaugos gali būti traktuojamos kaip viešųjų

paslaugų grupė (tam tikra viešųjų paslaugų rūšis), todėl gerinant socialinių paslaugų teikimo kokybę, galima užtikrinti bendrą aukštesnį visų viešųjų paslaugų teikimo efektyvumo lygį.

#### **1.4. Socialinių paslaugų reikšmė**

Siekiant suvokti socialinių paslaugų paskirtį, pirmiausiai tikslinga atskleisti socialinių paslaugų funkcionavimo reikšmingumą šiuolaikinių pokyčių kontekste. Socialinių paslaugų reikšmės analizė užtikrina gilesnį socialinių paslaugų konceptualiosios esmės suvokimą, leidžia atskleisti mokslinių interpretacijų tiriamuoju požiūriu įvairovę.

Šiuolaikinėje ekonomikoje, anot Kazlauskienės ir Ostrauskienės (2010b, p. 25), paslaugos yra tapusios dominuojančia veiklos rūšimi tiek kiekybine išraiška, tiek savo poveikiais kasdieniam žmonių gyvenimui. Todėl paslaugų sfera yra viena perspektyviausių, sparčiai besiplėtojančių ūkio sferų. Tai deklaruoja Europos Tarybos patvirtinta „Nauja socialinės sanglaudos strategija“ (2004). Joje socialines teises įgyvendinti siūlo vadovaujantis vienu iš principų, nukreiptų į visiems prieinamas kokybiškas socialines paslaugas. Pastaruoju metu pastebima išaugusi socialinių paslaugų svarba, grindžiama modernių aplinkos sąlygų pasikeitimu. Globalizacijos sąlygomis, vykstant viešojo sektoriaus reformoms, Guogio ir Gudelio (2005, p. 77) pastebėjimu, socialinės paslaugos tampa vis svarbesne socialinės apsaugos sritimi. Didėja bendras jų lyginamasis svoris socialinės apsaugos sistemoje, keičiasi ir pačių socialinių paslaugų struktūra, didėja jų apimtis, vis plačiau naudojamos alternatyvios socialinių paslaugų teikimo formos. Leidinyje „Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje...“ (2010, p. 3) akcentuojama, kad kiekvienoje visuomenėje socialinių paslaugų sistema yra svarbi socialinės politikos dalis, nes visose visuomenėse yra dalis žmonių, kurie dėl įvairių priežasčių negali patys savarankiškai spręsti išylančių socialinių problemų, jie negali pilnavertiškai dalyvauti visuomenės gyvenime, jaučiasi nesaugūs ir atstumti. Tokiems žmonėms reikalinga socialinės paramos sistema ir socialinių darbuotojų pagalba. Bitinas ir kt. (2010) konstatuoja, kad socialinės paslaugos yra integrali valstybės gerovės dalis, padedanti visuomenei spręsti išylančias socialines problemas. Žalimienės (2003) nuomone, socialinių paslaugų rinka yra svarbi ir reikšminga – joje cirkuliuoja multimilijardinės lėšos, dirba milijonai darbuotojų. Tai tampa svarbia ir reikšminga ekonomikos dalimi. Guogis (2005b) nurodo, kad socialinės paslaugos ne tik švelnina skurdo poveikį, bet taip pat yra nukreiptos „aptarnauti negalinčius“ kaip „užsitarnavusius vargšus“. Indrašienė ir Katkonienė (2011) pažymi, kad socialinės paslaugos teikiamos, siekiant užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti. Nefas (2009, p. 50) nurodo: kadangi ne visi žmonės sugeba pasirūpinti savimi, svarbia valstybės viešosios politikos sritimi tampa socialinių paslaugų organizavimas. Nieko keisto, jei iš prigimties ar dėl nelaimės kai kurie žmonės yra neįgalūs arba dėl socialinių ir ekonominių problemų tapę bedarbiais ir prašo pagalbos.



Analizė rodo, kad socialinių paslaugų reikšmė yra įvairialypė ir plati. Šį požiūrį patvirtina apibendrinanti mokslines socialinių paslaugų reikšmingumo interpretacijas lentelė (žr. 3 lent.).

**3 lentelė.** Socialinių paslaugų reikšmės sritys ir požymiai

Socialinių paslaugų reikšmės sritys ir požymiai	Moksliniai šaltiniai					
	Guogis ir Gudelis (2005)	Bitinas ir kt. (2010)	Žalimienė (2003)	Guogis (2005b)	Indrašienė, Katkoniėnė (2011)	Nefas (2009)
<b>Teigiamas poveikis ekonomikai</b>						
• Socialinių paslaugų rinka tampa reikšminga ekonomikos dalimi (darbuotojų, apimties požiūriu)			+			
<b>Teigiamas poveikis socialinei apsaugai ir socialinei politikai</b>						
• Didėja bendras socialinių paslaugų lyginamasis svoris socialinės apsaugos sistemoje	+		+	+		
• Didėja socialinių paslaugų apimtis	+		+	+		
• Vis plačiau naudojamos alternatyvios socialinių paslaugų teikimo formos	+			+		
• <i>Sprendžia socialines problemas, vykdo jų prevenciją</i>	+	+	+	+	+	+
• Švelnina skurdo poveikį			+	+		+
• Padeda užtikrinti visuomenės socialinį saugumą		+	+		+	

Šaltinis: sudaryta autorės.

Remiantis 3 lentelės duomenimis, galima konstatuoti, kad didžiausia socialinių paslaugų reikšmė susijusi su tuo, kad šių paslaugų teikimas leidžia spręsti socialines problemas, vykdyti jų prevenciją.

Apibendrinant šį skyrių, galima teigti, kad socialinių paslaugų reikšmingumo didėjimas siejamas su tuo, kad socialinės paslaugos padeda sėkmingai išspręsti visuomenei opias socialines problemas, vykdo jų prevenciją. Iš principo tai yra esminiai socialinių paslaugų teikimo tikslai.

### 1.5. Socialinių paslaugų paskirtis

Socialinių paslaugų reikšmingumą galima sieti ir su socialinių paslaugų paskirtimi, kuri yra specifinė ir kurios analizė leidžia geriau įsigilinti į socialinių paslaugų koncepciją. Socialinių paslaugų paskirties pagrindas – socialinių paslaugų tikslų nagrinėjimas.

LR socialinių paslaugų įstatymo (2006) 3 str. įtvirtinta nuostata, kad **socialinių paslaugų tikslas** – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Socialinės paslaugos teikiamos siekiant užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti.

Indrašienės ir Margelienės (2009) manymu, socialinės paslaugos apibūdinamos išskiriant šių paslaugų svarbiausius tikslus: (1) asmenų gyvybinių poreikių tenkinimas; (2) žmogaus gebėjimo savarankiškai funkcionuoti visuomenėje atkūrimas; (3) socialinių problemų prevencija. Kitų mokslininkų požiūriu, svarbiausias socialinių paslaugų tikslas – tenkinti asmenų gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumo nežeminančias sąlygas, kai jis pats nepajėgus to pasiekti savarankiškai. Tai

paslaugos, orientuotos bent į minimalų poreikių tenkinimą (Guogis, Gudelis, 2005, p. 77). Labai panašios nuostatos laikosi ir kiti autoriai, teigdami, kad pagrindinis socialinių paslaugų tikslas – grąžinti žmogaus gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje, sudarant žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai pats žmogus to nepajėgia padaryti. Socialinės paslaugos teikiamos ir prevencijos tikslais, atliekant švietėjišką ir aiškinamąjį darbą visuomenėje, siekiant išvengti galimų socialinių problemų pasireiškimo (Indrašienė, Margelienė, 2009, p. 142).

Klokmanienės (2009, p. 12) nuomone, tiksliausiai apibūdinti socialines paslaugas galima išskiriant jų svarbiausius tikslus: tenkinti asmenų gyvybinius poreikius, kai jie patys nepajėgūs savarankiškai to pasiekti, atkurti žmogaus gebėjimą savarankiškai funkcionuoti visuomenėje bei teikti jas prevenciniais tikslais, siekiant užkirsti kelią problemoms. Pagal Žalimienę (2006, p. 185), socialinių paslaugų tikslas – klientų socialinė integracija, savarankiškumo atkūrimas ar palaikymas, o tai reiškia, kad patys klientai nėra visiškai pajėgūs atstovauti savo interesams šių paslaugų rinkoje. Leidinyje „Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje...“ (2010, p. 7) nurodomas galutinis socialinių paslaugų tikslas – atkurti žmogaus gebėjimą funkcionuoti visuomenėje, kad jis pats galėtų savimi toliau savarankiškai rūpintis. Socialinių paslaugų rinkos klientas, Žalimienės (2006, p. 185) pastebėjimu, dažnai neturi pakankamai pajamų sumokėti net tiek, kad padengtų paslaugos teikėjo išlaidas, bet šios paslaugos jam vis tiek turi būti teikiamos. Šiuo požiūriu socialinių paslaugų įstaigos tikslas – suteikti tokias paslaugas, kurios realiai padėtų klientui (pvz., išvengti socialinės atskirties, išbristi iš narkomanijos liūno ar susirasti darbą bei būti nepriklausomam nuo socialinės paramos).

Atsižvelgiant į mokslinius požiūrius, atskleidžiančius socialinių paslaugų tikslų įvairovę, galima juos susisteminti ir išskirti svarbiausius (žr. 4 lent.).

**4 lentelė.** Socialinių paslaugų tikslų įvairovė

Svarbiausi socialinių paslaugų tikslai	Šaltiniai					Pasikartojimų dažnis
	LR socialinių paslaugų įstatymas (2006)	Indrašienė ir Margelienė (2009)	Guogis, Gudelis (2005)	Klokmanienė (2009)	Žalimienė (2006)	
• <i>Sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas.</i>	+	+		+	+	4
• <i>Užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti.</i>	+	+		+	+	4
• <i>Tenkinti asmens gyvybinius poreikius</i>		+	+	+		3
• Sudaryti žmogaus orumo nežeminančias sąlygas, kai jis pats nepajėgus to pasiekti savarankiškai.		+	+			2
• Sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) palaikyti socialinius ryšius su visuomene.	+				+	2
• Sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) padėti įveikti socialinę atskirtį.	+					1
• Užtikrinti visuomenės socialinį saugumą.	+					1
<b>Viso</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>17</b>

Šaltinis: sudaryta autorės.

Remiantis 4 lentelės duomenimis, galima konstatuoti, kad dominuojantys socialinių paslaugų tikslai yra trys: (1) sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas; (2) užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti; (3) tenkinti asmens gyvybinius poreikius.

Socialinės paslaugos atlieka šias pagrindines funkcijas (Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje..., 2010, p. 6):

1. **Socialinės kontrolės.** Socialinės paslaugos padeda ne tik socialiai pažeidžiamiems žmonėms, bet užtikrina ir visos visuomenės socialinį saugumą.
2. **Pokyčių skatinimo.** Socialinės paslaugos stiprina žmonių sugebėjimus spręsti iškylančias problemas ir sudaro galimybes patiems keistis bei tobulėti.
3. **Pagalbos teikimo.** Socialinės paslaugos padeda žmonėms tenkinti svarbiausius poreikius, siekiant sumažinti ar išvengti socialinės atskirties.

Whitaker (cit. pgl. Petukienė, 2010, p. 44) pažymi, kad socialinės paslaugos reikalauja piliečių dalyvavimo tam, kad pasiektų savo, kaip klientų būsenos ar elgsenos pokyčių tikslus.

*Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo* (2006) 6-8 straipsniuose išskiriamos ir apibūdinamos socialinių paslaugų rūšys:

1. **Bendrosios socialinės paslaugos**, kurios teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar kompensuojami atskiromis, be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamomis paslaugomis. Bendrosioms socialinėms paslaugoms priskiriamos informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, sociokultūrinės paslaugos, transporto organizavimo, maitinimo organizavimo, aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais ir avalyne bei kitos paslaugos.
2. **Specialiosios socialinės paslaugos**, kurios teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka. Specialiosioms paslaugoms priskiriama: a) socialinė priežiūra; b) socialinė globa.

*Europos Bendrijų Komisijos Komunikate* (2006) nurodomos šios socialinių paslaugų rūšys:

1. Sveikatos priežiūros paslaugos.
2. Įstatymais nustatytos ir papildomos socialinės apsaugos sistemos, kurių organizacinė forma gali būti įvairi (savidraudos arba profesinės draudimo bendrovės), kuriose galima apsidrausti nuo pagrindinių nelaimingų įvykių rizikos, pvz., įvykių, susijusių su sveikata, senatve, nelaimingais atsitikimais darbe, nedarbu, pensija, negalia.

3. Kitos esminės, tiesiogiai asmeniui teikiamos paslaugos. Šios prevencinį ir socialinės sanglaudos vaidmenį atliekančios paslaugos – tai pagalba asmeniui, siekiant palengvinti asmenų integravimąsi į visuomenę ir užtikrinti, kad būtų gerbiamos pagrindinės jų teisės.

Leidinyje „Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje...“ (2010, p. 6) nurodoma, kad socialinių paslaugų spektras yra platus. Jis apima tiek stacionarią institucinę globą, tiek bendruomenines paslaugas, teikiamas dienos centruose, kliento namuose, bendruomenėje. Socialinės paslaugas gali būti teikiamos viešojo sektoriaus biudžetinėse įstaigose (valstybinės, savivaldybių), nepelno siekiančiose įstaigose, taip pat privačiose komercinėse įstaigose, nevyriausybinėse organizacijose, religinėse bendruomenėse, savipagalbos grupėse. Socialines paslaugas teikia ir neformalus paslaugų teikėjai (kaimynai, draugai, giminės) bei savanoriai.

Socialinių paslaugų specifika atspindi šias paslaugas teikiančių įstaigų veiklą įtakojanti išorinė aplinka. Kaip nurodo Žalimienė (2006, p. 185-198), socialinių paslaugų sektoriuje išorinė darbo aplinka apima labai daug institucijų, organizacijų, asmenų, kurie vienaip ar kitaip gali turėti įtakos: paremti ar trukdyti įstaigos veiklą. „Tipiniai“ socialinių paslaugų įstaigų išorinės aplinkos veikėjai yra klientų šeimos nariai, giminės, artimieji ar net kaimynai; kitos socialinių paslaugų įstaigos, savivaldybės, apskrities administracijos, ministerijos, sveikatos apsaugos, švietimo įstaigos, policija, NVO, šalies ar užsienio paramos, labdaros fondai, savanoriai. Socialinis darbuotojas ar socialinių paslaugų teikėjai, autorės akcentavimu, siekia suteikti tokias paslaugas, kurios padėtų klientui gyventi be šių paslaugų pamiršti šių paslaugų teikėjus. Kliento nepriklausomybės nuo paslaugų išugdymo laipsnis yra vienas svarbiausių šių paslaugų kokybės rodiklių. Socialinių paslaugų sferoje kliento priklausomybė nuo paslaugų yra ne veiklos sėkmės garantas, o perspėjimas, kad paslaugos neefektyvios, socialinio darbo tikslai nėra pasiekti. Svarbu pažymėti, kad „socialinių paslaugų teikimo procesas skiriasi nuo ekonominių procesų. Skiriasi vien tuo, kad socialinių paslaugų teikimas prasideda nuo kliento poreikių įvertinimo. Vėliau į tolesnį pagalbos procesą įtraukiamas pats klientas, paslaugų teikimo procese panaudojami visi galimi vidiniai ir išoriniai išteklių“ (Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje..., 2010, p. 7).

Be to, kad socialinės paslaugos padeda sėkmingai išspręsti visuomenei opias socialines problemas, vykdo jų prevenciją, reikėtų paminėti tokius svarbius socialinių paslaugų teikimo siekius, kaip sąlygų asmeniui ugdyti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas sudarymas, asmens gyvybinių poreikių tenkinimas. Visų paminėtų tikslų visuma skirta pagerinti socialiai pažeidžiamų asmenų gyvenimo kokybę. Todėl šiame darbe socialinės paslaugos interpretuojamos, kaip paslaugos, kuriomis siekiama pagerinti iš dalies ar visiškai nepajėgių pasirūpinti savimi asmenų gyvenimo sąlygas ir gyvenimo kokybę. Šios paslaugos teikiamos įvairiems socialiai pažeidžiamiems asmenims ar jų grupėms, tame tarpe ir senyvo amžiaus žmonėms.

## 1.6. Socialinių paslaugų poreikis senyvo amžiaus žmonėms

Kadangi empirinis tyrimas siejamas su bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms analize, tai toliau yra tikslinga atskleisti socialinių paslaugų poreikį senyvo amžiaus žmonių kategorijai. Laikomasi nuostatos, kad analizė padės išskirti senyvo amžiaus žmonių specifinius poreikius, atskleisti šiame amžiaus tarpsnyje kylančius sunkumus ir išnagrinėti socialinių paslaugų gebėjimą spręsti senyvo amžiaus žmonių problemas.

Socialinių paslaugų poreikį jaučiai socialiai pažeidžiamos visuomenės grupės. Literatūroje akcentuojama, kad **socialiai pažeidžiama visuomenės grupė** – tai „visuomenės grupė, negalinti ir nesugebanti aktyviai reikštis plėtojant savo ir bendruomenės galimybes, socialinius ryšius“ (Čepėnaitė, 2008, p. 48). Ši visuomenės grupė yra labai jautri socialinių paslaugų kokybei. Todėl ne veltui Kazlauskienė ir Ostrauskienė (2010a) pažymi, kad socialinių paslaugų kokybė tiesiogiai sąlygoja atskirų ir labiausiai pažeidžiamų visuomenės grupių, kartu ir visos visuomenės gyvenimo kokybę.

Viena iš labiausiai pažeidžiamų visuomenės grupių yra senyvo amžiaus žmonės. Klokmanienė (2009, p. 78) pateikia tokį apibrėžimą: **senyvo amžiaus asmuo** – tai „sulaukęs senatvės pensijos amžiaus asmuo, kuris dėl amžiaus iš dalies ar visiškai yra netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“. Senyvo amžiaus žmogaus gyvenimo tarpsnis yra senatvė. Naujanienė (2008, p. 37) teigimu, senėjimo procesas ir senatvė yra unikalūs gyvenimo etapai. Žmogaus senėjimas vyksta sąveikaujant biologiniam, psichologiniam ir socialiniam senėjimo procesams. Šie procesai vyksta visą žmogaus gyvenimą, ir taip žmogaus gyvenimas padalijamas į vaikystės, suaugusio žmogaus ir senatvės etapus. Čepėnaitės (2008, p. 46) pastebėjimu, **senatvė** – natūralus žmogaus gyvenimo tarpsnis, kuris dar visai neseniai, pasak vyraujančių visuomenėje mitų, buvo vertinamas kaip neefektyvus, nedidinantis visuomenės išteklių. Naujanienė (2008, p. 37) nurodo, kad senėjimas yra daugialypis procesas, ir senatvės etape žmonės patiria kompleksinius – teigiamus ir neigiamus savo vidinio bei išorinio gyvenimo pokyčius. Tai turi įtakos bendrajam socialiniam darbui, senėjimo politikai ir socialines paslaugas gaunantiems vyresnio amžiaus žmonėms – socialinio darbo institucijų klientams. Savo ruožtu, Koskinen (2002) pastebi, kad socialinis darbas su 80-ties metų žmogumi akivaizdžiai skiriasi nuo tokio darbo su 25-čiu. Valenta, kurį cituoja Marcinkevičiūtė ir Petrauskienė (2007) nurodo, kad vyresnio amžiaus žmonės – tai viena pažeidžiamiausių visuomenės grupių, susidurianti su daugybe socialinių problemų – tokiomis, kaip sveikatos sunkumai, bloga materialinė padėtis ir pan. Beveik identiškos nuostatos laikosi Dauderys ir Bandzevičienė (2008, p. 93): „senyvo amžiaus žmonės yra viena iš labiausiai pažeidžiamų visuomenės grupių dėl daugelio priežasčių: prastėjančios sveikatos, sumažėjusių pajamų, susidūrimo su naujais rinkos ekonomikos ir kintančios kultūros reiškiniais, taip pat dėl akivaizdžiai sumažėjusio visuomenės solidarumo ir šeimų integracijos lygio“. Čepėnaitė (2008, p. 48) pabrėžia, kad reali senyvo amžiaus žmonių gyvenimo tikrovė yra ta, kad senyvame amžiuje galių stiprinimas bei dalyvavimas yra ribotas,

susijęs su kylančiomis dėl senatvės sveikatos problemomis. Senyvo amžiaus asmuo dalyvauja visuomenės gyvenime atlikdamas įvairių socialinių vaidmenį. Išplėtotos paslaugos, pailgėjusi žmonių gyvenimo trukmė, kiti faktoriai turi įtakos, kad senyvo amžiaus asmuo, dar ilgą laiką gyvendamas bendruomenėje, yra aktyvus savo ir bendruomenės išteklių kūrėjas.

Senyvo amžiaus žmonių poreikių patenkinimas, teikiant socialines paslaugas, patiria vis didesnius iššūkius, įtakojančius socialinės politikos kaitą ir raidą. Pagrindinė augančio poreikio priežastis – **demografiniai procesai, vykstantys modernioje visuomenėje**. Dromantienė ir Kanopienė (2004, p. 12-13) akcentuoja, kad vienas ryškiausių daugumos pasaulio šalių, įskaitant ir Europos valstybes, gyventojų raidos XX–XXI amžių sandūroje ypatumų yra spartus pagyvenusio amžiaus žmonių skaičiaus ir jų dalies bendrame gyventojų skaičiuje didėjimas. Šis reiškinys apibūdinamas „demografinio senėjimo“ terminu, o senyvo amžius žemutine riba demografinėje analizėje dažniausiai laikoma 60 metų. Dauderys ir Bandzevičienė (2008, p. 94) pažymi, jog gyventojų demografinis senėjimas – dėsningas visuomenės demografinės raidos etapas, sietinas su naujais iššūkiais ne tik sveikatos, bet ir socialinės apsaugos politikai bei socialinių paslaugų praktikai. Kanopienė ir Mikulionienė (2006, p. 5) pripažįsta, kad vyresnio amžiaus gyventojų skaičiaus ir dalies iš bendro gyventojų skaičiaus didėjimas – gyventojų demografinis senėjimas – daugelyje išsivysčiusių šalių siejamas su vis didėjančiu susirūpinimu dėl visuomenės išteklių senatvės pensijoms bei sveikatos apsaugai, ypač ilgalaikiai globaliai, užtikrinimo. Dromantienė ir Kanopienė (2004, p. 15, 21) remiasi statistiniais duomenimis, kurie rodo seniausio amžiaus asmenų gausėjimą, liudijantį, kad vis labiau aštrėja gyvenimo kokybės šiame žmogaus gyvenimo tarpsnyje užtikrinimo problemos. Pasak minėtų autorių, demografų tyrimai rodo, kad vidutinės būsimos gyvenimo trukmės ilgėjimas vyksta beveik nesikeičiant vadinamųjų „laisvų nuo nedarbingumo“ metų skaičiui, kitaip tariant, vis ilgiau žmonės pragyvena būdami iš dalies arba visiškai nedarbingi. Akivaizdu, kad šiomis aplinkybėmis dideli uždaviniai kyla socialinių paslaugų ir sveikatos apsaugos sistemoms, kurių tolesnė plėtra pareikalaus didelių žmogiškųjų ir finansinių išteklių investicijų. Šiame kontekste ES politikos kūrėjų rūpesčio objektu tapo lygių galimybių skirtingoms kartoms užtikrinimas bei pagyvenusių žmonių integracija, fondų pensijoms paieška bei efektyvių ir adekvačių socialinių paslaugų suteikimas. Kanopienės ir Mikulionienės (2006, p. 12) požiūriu, demografinio senėjimo raiška kelia vis didėjantį susirūpinimą, nes esami socialiniai institutai nebeatitinka demografiškai brandžios visuomenės poreikių. Tai kelia iššūkius ekonomikos, politikos, švietimo bei finansų sistemoms, taip pat socialinei ir sveikatos apsaugai: draudimo ir paramos sistemas reikės pritaikyti prie kintančių poreikių ir naujų finansavimo galimybių, o siekiant užtikrinti pagyvenusių/senų žmonių sveikatos priežiūrą, būtina reikės suderinti prevencijos, gydymo ir slaugos paslaugų plėtrą.

Naujanienė (2008) daro išvadą, kad individualus senatvėje atsirandančių pokyčių pasireiškimas ir sukaupta vyresnio amžiaus žmogaus patirtis turi įtakos problemų, kurias tenka spręsti teikiant

socialines paslaugas, ypatumams ir reikalauja socialinių paslaugų teikėjų profesionalumo bei praktikoje taikomų teorinių modelių ir metodų įvairovės. Indrašienės ir Katkonienės (2011, p. 275) nuomone, itin svarbi socialinių paslaugų rūšis – socialinės pagalbos paslaugos namuose, kuriomis dažniausiai naudojasi sulaukę aštuoniasdešimties ir daugiau metų amžiaus žmonės arba dėl įvairių ligų ir pensinio amžiaus neturintys asmenys. Autorės nurodo, kad socialinės pagalbos namuose paslaugos laikomos prioritetine socialinių paslaugų rūšimi, suteikiančia galimybes pagerinti vartotojų gyvenimo kokybę gyvenant savo namuose. Anot Čepėnaitės (2008, p. 51), socialinių paslaugų sistemos plėtra sudaro prielaidas senyvo amžiaus žmonėms aktyviai įsijungti į visuomenės gyvenimą, kaip ir kitos visuomenės socialinės grupės. Spręsdamos iškilusias laikinąsias problemas ar siekdamos padėti atskirtyje, sąlygotoje daugelio faktorių, atsidūrusiems senyvo amžiaus asmenims, socialinės tarnybos privalo pasiūlyti šiuolaikines socialines paslaugas teikiančias įstaigas, padedančias asmenims patenkinti įvairius jų poreikius, tarp jų – sustiprinti gebėjimus, padedančius sėkmingiau dalyvauti visuomenės gyvenime. Pagalba į namus (informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, atstovavimo, bendravimo, maitinimo organizavimo, pagalba buityje ir kt. paslaugos) yra orientuota į didesnę senyvo amžiaus žmonių socialinį dalyvavimą.

Apibendrinant galima teigti, kad šiuolaikinė visuomenė vis labiau sensta. Taigi senyvo amžiaus žmonių daugėja, jie vis dažniau susiduria su senatvės amžiaus tarpsniui būdingomis problemomis (sveikatos sutrikimais, prastėjančia materialine padėtimi ir t.t.), todėl natūralu, kad didėja ir jų poreikis socialinėms paslaugoms. Išaugęs poreikis diktuoja šiuolaikinius iššūkius didinti socialinės politikos ir socialinės/sveikatos apsaugos efektyvumą ir lankstumą, kad senyvo amžiaus žmonės nebūtų atskirti nuo visuomenės, jų socialinės vaidmuo išliktų reikšmingas, o socialiniai poreikiai būtų veiksmingai patenkinami, teikiant jiems adekvačias ir naudingas socialines paslaugas.

### **1.7. Savivaldybė – pagrindinė socialinių paslaugų teikimo organizatorė**

Organizuojant socialinių paslaugų teikimą labai svarbu žinoti, kas šį procesą valdo, kokie yra paslaugų tiekėjai, ar jie geba efektyviai teikti socialines paslaugas. Nuo socialinių paslaugų teikimo organizatoriaus darbo kokybės nemažai priklauso socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių pasitenkinimo socialinių paslaugų kokybe lygis, o platesniame kontekste – ir visos nacionalinės socialinių paslaugų vadybos efektyvumas. Todėl toliau tikslinga detaliai išnagrinėti, kas yra pagrindinis socialinių paslaugų teikimo organizatorius, kuo jis yra reikšmingas socialinių paslaugų teikimo organizavimo kontekste.

Viešojo administravimo požiūriu socialinė ekonomika, pasak Marcinkevičiūtės ir Petrauskienės (2007, p. 29), gali būti „efektyvi vietinio lygmens ekonominių ir socialinių problemų sprendimo priemonė. Nepakankamas trečiojo sektoriaus ir bendruomeninių organizacijų dalyvavimas socialinės integracijos procese bei fragmentiškas šių institucijų atstovavimas verčia ieškoti efektyvesnių

socialinės politikos įgyvendinimo būdų“. Vienas iš būdų stiprinti socialinę ekonomiką – plėtoti efektyviai funkcionuojančią socialinių ir viešųjų paslaugų rinką. Šios rinkos plėtojimas turi būti kruopščiai organizuojamas ir kontroliuojamas. Todėl ne veltui mokslinėje literatūroje vieningai pripažįstama, kad **pagrindinė socialinių paslaugų organizatorė yra savivaldybė** (Guogis, Gudelis, 2005; Petrauskienė, 2005; Bitinas ir kt., 2010). Viešosios paslaugos, kurių teikimo naudą zona santykinai apsiriboja vietos (teritorinių) savivaldybių ribomis, efektyviausiai yra įgyvendinamos šiame valstybės teritorijos administracinių vienetų lygmenyje (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010, p. 6). Esant ypatingam savivaldybės vaidmeniui, organizuojant socialinių paslaugų teikimą, tikslinga išsiaiškinti į savivaldybės sąvoką ir veiklos esmę. Astrauskas (2002, p. 21) akcentuoja tai, kad savivaldybė yra ypatingas socialinis dalinis, pasižymintis tuo, jog:

1. **Savivaldybė** – tai teritoriniu pagrindu organizuota socialinė grupė. Teritorija ir yra tas visus socialinės grupės narius į vieną grupę sutelkiantis požymis. Teritorija taip pat „brėžia“ ribas, iki kurių galioja tos socialinės grupės valdžios priimti sprendimai.
2. **Savivaldybėje**, kaip ir kiekvienoje socialinėje grupėje, yra „įmontuotas“ ir veikia valdymo (valdymosi) mechanizmas, egzistuoja valdymo subjekto ir valdymo objekto funkcijų atlikėjai.

Rusų mokslininkai akcentuoja, kad savivaldybės funkcionavimo esmė – tai „savivaldybei (savivaldybės bendruomenei) suteiktos teisės savarankiškai tvarkyti dalį įstatymų priskirtų visuomenės bendrųjų reikalų realizavimas“ (Евдокимов, Старцев, 2006, p. 26). Baltušnikienė ir Astrauskas (2009, p. 7) nurodo, kad savivaldybių tikslas – gaminant ir (ar) organizuojant viešąsias gėrybes tenkinti gyventojų visuomeninius poreikius, o paskirtis – per viešojo valdymo subjektus kurti, tobulinti ir pertvarkyti ekonominę, socialinę, kultūrinę ir ekologinę valdomos teritorijos sandarą derinant visuomenės bei atskirais valdymo lygiais veikiančių subjektų interesus.

Savivaldybė, kaip pagrindinė socialinių paslaugų organizatorė, analizuoja įvairių visuomenės grupių poreikius ir planuoja lėšas, reikalingas socialinėms paslaugoms finansuoti. Savivaldybė atsakinga už socialinių paslaugų teikimą jos teritorijoje nuolat gyvenantiems asmenims, ji yra ir didžiosios dalies socialines paslaugas teikiančių įstaigų steigėja (Guogis, Gudelis, 2005, p. 78). Organizudama socialines paslaugas, savivaldybė, pasak Bitino ir kt. (2010, p. 19), bendradarbiauja su kitomis socialines paslaugas administruojančiomis institucijomis, NVO, religinėmis bendruomenėmis, fiziniiais bei juridiniais asmenimis. Guogis (2005b) daro išvadą, kad socialinės paslaugos, ypač nestacionarinio pobūdžio, yra savivaldybių taikomos socialinės apsaugos ateitis.

Taip pat savivaldybė gali būti socialinių paslaugų įstaigų steigėja. *LR socialinių paslaugų įstatymo* (2006) 13 str. numatyta, kad savivaldybė steigia savo socialinių paslaugų įstaigas tik tais atvejais, kai veikiančios socialinių paslaugų įstaigos neteikia ar teikia nepakankamai, ar neverta teikti tų socialinių paslaugų, kurioms yra nustatytas savivaldybės teritorijos gyventojų poreikis, o *Vietos*



*savivaldos įstatymo* (1994; aktuali redakcija – 2012) 9 str. 2 dalyje numatyta, kad savivaldybė steigia naujus viešųjų paslaugų teikėjus tik tais atvejais, kai kiti teikėjai viešųjų paslaugų neteikia arba negali jų teikti gyventojams ekonomiškai ir geros kokybės. Kita vertus, socialinių paslaugų įstaigų steigimo ir funkcionavimo kontekste kai kurie autoriai išvelgia dalinę problemą. Dauguma socialinių paslaugų įstaigų, anot Žalimienės (2006, p. 186), paprastai yra labai priklausomos nuo vietinės valdžios (savivaldybės) vykdomos politikos. Keičiantis valdančioms partijoms, politikams, socialinių paslaugų įstaigos tampa pertvarkymų, reorganizacijų objektu. Visgi šių įstaigų veikla nėra griežtai reglamentuota, socialinio darbo klientų poreikiai yra labai įvairūs ir jų neįmanoma standartizuoti, kiekviena įstaiga ir savivaldybė gali ieškoti savitų efektyvios veiklos modelių.

Savivaldybių veikla, anot Bitino (2010, p. 19), turi būti administruojama taip, kad būtų taikomos naujausios, pažangiausios valdymo formos, užtikrinama reikalinga bei kokybiška personalo struktūra, pakankama darbuotojų kvalifikacija, darbo krūvis ir galiausiai, kad maksimaliai būtų įgyvendinti institucijos tikslai bei plėtros strategija. Norėdami nustatyti, ar socialinės paslaugos savivaldybėje administravimas yra efektyvus, autoriai jį vertina pagal tokius kriterijus (Petrauskienė, 2005):

1. *Darbuotojų profesionalizacija*. Socialinių paslaugų kokybė labai priklauso nuo paslaugas teikiančių darbuotojų profesinio pasirengimo ir kompetencijos. Tam, kad profesinė veikla tobulėtų, reikia nuolat tobulinti specialistų kvalifikaciją, plėsti teorines žinias bei lavinti praktinius įgūdžius.
2. *Vietos bendruomenės aktyvinimas*. Teikiant socialines paslaugas būtina aktyvinti vietos bendruomenes, stengiantis jas įtraukti į socialinių paslaugų teikimą. Savivaldybių gyventojai turėtų ne tik naudotis paslauga, bet ir dalyvauti ją kuriant.
3. *Tarpinstitucinis bendradarbiavimas*. Būtinasis bendradarbiavimas tarp atskirų institucijų (policijos, sveikatos priežiūros įstaigų, mokyklų, seniūnijų, Vaiko teisių apsaugos tarnybos ir kitų įstaigų). Galėtų būti rengiami pasitarimai, susirinkimai siekiant išsiaiškinti, kokia institucija teikia vieną arba kitą paslaugą.
4. *Konkurencingumo skatinimas*. Turi būti sukurtos sąlygos, kad teikti socialines paslaugas būtų įtrauktas nevyriausybinis ir privatus sektorius. Savivaldybės turėtų numatyti lėšas nevyriausybinių ir privataus sektoriaus teikiamoms paslaugoms pirkti ir kuo daugiau socialinių paslaugų teikimo funkcijų perduoti nevyriausybinėms organizacijoms.
5. *Gerosios patirties siekimas*. Institucinis vaidmuo turėtų būti papildytas naujomis funkcijomis skleidžiant informaciją apie pažangią kitų valstybių, savivaldybių praktiką. Svarbu analizuoti bei praktikoje taikyti kitų institucijų gerąją patirtį. Taip pat svarbu skatinti institucijos specialistus dalytis su kolegomis geriausiais darbo rezultatais ir patirtimi.
6. *Racionalus išteklių paskirstymas*. Reikia efektyviai skirstyti ir naudotis savivaldybių turimais materialiaisiais ir žmogiškaisiais ištekliais – peržiūrėti darbuotojų atliekamas

funkcijas, darbo krūvius, naujų pareigybių įvedimą. Savivaldybių ištekliai turi būti paskirstomi racionaliai, atsižvelgiant į konkrečios savivaldybės stipriausias ir silpniausias puses, tobulėjimo perspektyvas.

Kituose moksliniuose šaltiniuose galima rasti kitokią administravimo efektyvumo vertinimo klasifikaciją, apimančią (Česaitė, 2005): strateginį planavimą, racionalų išteklių naudojimą, tarnautojų profesionalizaciją, etines normas ir vertybes, organizacijos pokyčių valdymą, tarpinstitucinį bendradarbiavimą, informacines technologijas. Bitino ir kt. (2010) nuomone, socialinių paslaugų administravimas savivaldybėse galėtų būti vertinamas pagal tokius svarbiausius kriterijus: darbuotojų profesionalizacija; gerosios patirties siekimas; racionalus išteklių paskirstymas; informacinių technologijų taikymas ir etinių normų bei vertybių taikymas.

Apibendrinant galima teigti, kad savivaldybė yra reikšmingiausia socialinių paslaugų rinkos dalyvė, nes ji yra pagrindinė socialinių paslaugų teikimo organizatorė. Kitaip sakant, savivaldybė yra labiausiai suinteresuota socialinių paslaugų teikimo efektyvumu, jai tenka didžiausia atsakomybė (platesniame nei organizacijų kontekste) už socialinių paslaugų teikimo sistemos funkcionavimą. Savivaldybės planuoja savo teritorijos gyventojams socialines paslaugas, nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį. Socialinėms paslaugoms teikti nemažai savivaldybių turi įsteigusios savo socialinių paslaugų įstaigas (socialinės globos įstaigas, socialinių paslaugų centrus, dienos centrus ir kt.). Visa tai turi reikšmingos įtakos socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių socialinių poreikių patenkinimo kokybei ir efektyvumui.

### 1.8. Socialinių paslaugų vadybos esmė

Socialinių paslaugų teikimas yra socialinių paslaugų vadybos objektas. Kuo socialinių paslaugų vadyba bus efektyvesnė, tuo geriau, tikėtina, bus teikiamos socialinės paslaugos. Todėl šiuo požiūriu svarbu išnagrinėti socialinių paslaugų vadybos esmę.

Anot Žalimienės (2006), tokios aplinkybės, kaip sparti socialinių paslaugų sferos plėtra, išaugę paslaugų mastai, valstybės našta šių paslaugų finansavimui, atkreipė dėmesį į socialinių paslaugų vadybą. Išaugęs modernios, į šiuolaikinius standartus orientuotos socialinių paslaugų vadybos poreikis grindžiamas tuo, kad, sėkmingai panaudojant socialinių paslaugų vadybos principus, galima valdyti socialinių paslaugų teikimo procesą ir jo kokybę (Ягудин, 2012).

**Socialinių paslaugų vadyba** – tai pirmiausiai vadyba bendrąja prasme. Todėl tikslinga įsigilinti į vadybos esmę. Juolab, kad Žalimienė (2006, p. 183) pastebi, jog socialinių paslaugų klientų poreikių specifika, nesavarankiškumas ir kitos ypatybės verčia analizuoti ir gilintis į bendruosius vadybos principus, vadybos praktiką, siekiant juos modifikuoti ir pritaikyti socialinio darbo sferai. Mokslinėje literatūroje pateikiamos tokios vadybos interpretacijos:

**Vadyba** – tai organizacijų vadovybės tikslo siekimas pavaldinių pastangomis. (Butkus, 1996).

**Vadyba** – tai organizavimas, kad darbas būtų gerai atliktas; specifinė funkcija, turint tikslą didinti produktyvumą ir aktyvinti organizacijos tikslų siekimą (Burton, 1998).

**Vadyba** – tai visuminė organizacijos valdymo veikla, kurios objektas – organizacijos struktūra, kuri gali būti pateikta kaip visumos dalių/elementų arba visumos ir aplinkos tarpusavio santykių/sąveikos modelis (Jarmalaitė, 2010).

**Vadyba** – tai: menas sutelkti žmones, kad jie atliktų darbus; tikslų siekimas efektyviai panaudojant išteklius; organizacinių tikslų siekimas efektyviai planuojant, organizuojant, vadovaujant ir kontroliuojant išteklius (Jewell, 2002).

Vadybos terminas vartotinas ir tada, kai kalbama apie visos organizacijos sistemos valdymą. Žodis „valdymas“ lietuvių kaboje daugiau reiškia konkrečių priemonių veiklos kreipimą reikiama linkme. Terminą „valdymas“ galima vartoti apibūdinant konkretų reiškinį (valdymo objektas) arba veiksmą (Jarmalaitė, 2010). *LR socialinių paslaugų įstatymo* (2006) 10 str. teigiama, kad socialinių paslaugų valdymas apima socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis. Atsižvelgiant į vadybos terminus ir bazines vadybos interpretacijas, galima teigti, kad socialinių paslaugų vadyba bendroju požiūriu gali būti suvokiama, kaip **socialinių paslaugų teikimo organizavimas, kad darbas būtų gerai atliktas** (modifikuota pagal Burton, 1998). Visgi šis apibrėžimas dar neatspindi visos socialinių paslaugų vadybos specifikos. Todėl 5 lentelėje pateikiamas išplėstinis socialinių paslaugų vadybos interpretacijų sąrašas.

**5 lentelė. Socialinių paslaugų vadybos interpretacijų įvairovė**

Socialinių paslaugų vadybos interpretacijos	Idėja	Efektyvumo kriterijus	Šaltiniai
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tai <i>procesas</i>, kurio metu individas ar individų grupė, siekdami organizacijos tikslų ir praktiškai taikydami turimas socialinio darbo bei vadybos žinias, vadovauja ne pelno siekiančioje organizacijoje dirbantiems darbuotojams, prisiima atsakomybę už jų efektyvų darbą ir atlieka 7 pagrindines socialinių paslaugų vadybos funkcijas: planuoja, organizuoja, vysto žmogiškuosius išteklius, planuoja ir valdo organizacijos biudžetą, vadovauja, kontroliuoja ir vertina.</li> </ul>	Vadovavimo procesas	Organizacijos tikslų įgyvendinimas Turimų socialinio darbo bei vadybos žinių taikymas Funkcijų efektyvumas	Motužytė ir Ruškus (2008)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tai <i>grupė funkcijų</i>, kurias atlieka organizacijos (socialinių paslaugų įstaigos) vadovas.</li> </ul>	Grupė funkcijų	Funkcijų efektyvumas	Hafford-Letchfield (2007)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tai <i>socialinių paslaugų įstaigų</i> (tokių, kaip socialinės apsaugos sistemos įstaigos – globos namai, dienos centrai, nakvynės namai, krizių patyrusiems, smurtą namai, pagalba namuose ir t. t.) <i>vadyba</i>, kurios bendrasis tikslas yra užtikrinti, kad darbas būtų gerai atliktas.</li> </ul>	Socialinių paslaugų vadyba	Gerai atliktas darbas	Žalimienė (2006)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tai <i>sudėtingas procesas</i>, reikalaujantis iš šios srities vadybininkų ir vadovų sudėtingo balansavimo (teikdamos socialinio darbo paslaugas įstaigos turi balansuoti tarp ekonominio efektyvumo ir socialinio teisingumo, savo, kaip socialinės įstaigos, išpareigojimų klientui ir visuomenei), dilemų sprendimo ir kompromisų ieškojimo, nes to reikalauja būtent šių paslaugų prigimtis, tikslai, klientų poreikių specifika.</li> </ul>	Specifinis ir sudėtingas vadybinis sudėtingas	Ekonominis efektyvumas Socialinis teisingumas Balansas tarp sprendimo ir kompromisų ieškojimo	

Socialinių paslaugų vadybos interpretacijos	Idėja	Efektivumo kriterijus	Šaltiniai
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesas, kurio metu individas ar individų grupė, siekdami tam tikrų organizacijos tikslų ir praktiškai taikydami turimas socialinio darbo bei vadybos žinias, vadovauja ne pelno siekiančioje organizacijoje dirbantiems darbuotojams ir prisiima atsakomybę už kiekvieno jų efektyvų darbą</li> </ul>	Vadovavimo procesas	Organizacijos tikslų įgyvendinimas Turimų socialinio darbo bei vadybos žinių taikymas	Johnson (1995)

Šaltinis: sudaryta autorės.

Atsižvelgiant į socialinių paslaugų vadybos efektyvumo kriterijų gausą, apibūdinimo išsamumą ir aktualumą, taip pat į šiuolaikines socialinių paslaugų teikimo realijas, šiame darbe laikomasi modifikuoto požiūrio į socialinių paslaugų vadybą:

- Socialinių paslaugų vadyba – tai procesas, kurio metu individas ar individų grupė, siekdami organizacijos tikslų ir praktiškai taikydami turimas socialinio darbo bei vadybos žinias, vadovauja socialines paslaugas teikiančioje organizacijoje dirbantiems darbuotojams, prisiima atsakomybę už jų efektyvų darbą ir orientuojasi į kuo efektyvesnę socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių socialinių poreikių tenkinimą (modifikuota pgl. Motužytė ir Ruškus, 2008, p. 184) .**

Taigi pateiktame socialinių paslaugų apibrėžime yra įtrauktas pamatinis efektyvumo, kaip socialinių paslaugų vadybos siekiamybės, kriterijus. Šios kriterijaus įtraukimas grindžiamas Žalimienės (2006, p. 183) nuostata, jog paskutiniu XX a. dešimtmečiu socialiniai darbuotojai ir socialinių paslaugų įstaigos vis dažniau susidūrė su reikalavimais veikti pagal ekonomikos diktuojamas taisykles, o tam būtinas ir efektyvios vadybos taikymas. Socialinių paslaugų įstaigos turi dirbti ne tik efektyviai (tikslų ir rezultatų prasme), bet ir taupiai (ekonomiško priemonių naudojimo prasme). Todėl socialinio darbo sfera, kurioje teikiamos socialinės paslaugos vis dažniau analizuojama ir kaip viena iš ekonomikos sričių, kurioje būtina vadovautis efektyvumo kriterijumi.

Apibendrinant šį skyrių, galima daryti išvadą, kad socialinių paslaugų vadyba iš esmės orientuota į socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių (socialinių paslaugų gavėjų/klientų) poreikių patenkinimą. Kuo šie poreikiai tenkinami geriau, tuo efektyvesnė yra socialinių paslaugų vadyba.

### 1.9. Socialinių paslaugų vadybos efektyvumo samprata ir kriterijai

Socialinių paslaugų vadybai yra keliami efektyvumo iššūkiai, kurie iš socialinių paslaugų vadybos reikalauja efektyvios socialinių paslaugų teikėjų ir gavėjų sąveikos. Esant efektyvumo poreikiui, tikslinga įsigilinti į socialinių paslaugų vadybos efektyvumo sampratą ir išskirti esminius socialinių paslaugų vadybos efektyvumo vertinimo kriterijus.

Pirmiausiai reikėtų išanalizuoti efektyvumo kategoriją, kuri pasižymi interpretacijų gausa:

- Efektivumas** – tai racionalus išteklių panaudojimas, teigiamas organizacijos filosofijos ir organizacinės kultūros įtvirtinimas (Puškorius, Raipa, 2002, p. 9).

- **Efektyvumas** siejamas su vartotojais ir paklausa (poreikiu) bei jos patenkinimu (Guogis, 2005b, p. 67).
- **Efektyvumas** – tai kompleksinė problema, kai teikiant socialines paslaugas turi būti priimami kompleksiški sprendimai (Bitinas ir kt., 2010, p. 21).

Guogis ir Gudelis (2005, p. 79) naudoja **socialinių paslaugų efektyvumo** terminą. Šių autorių nuomone, socialinių paslaugų efektyvumo kriterijaus rodiklių išraiškos gali būti skirtingos. Socialinių paslaugų efektyvumo kriterijus gali būti išreiškiamas kaip: a) socialinių paslaugų sistemos efektyvumas (santykis tarp visų paslaugų, suteiktų socialinių paslaugų sistemoje, ir biudžeto, iš kurio finansuojama socialinių paslaugų sistema, išlaidų); b) socialinių paslaugų įstaigos efektyvumas (santykis tarp įstaigoje suteiktų socialinių paslaugų ir įstaigos biudžeto išlaidų); c) socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų efektyvumas (santykis tarp socialinių darbuotojų suteiktų paslaugų ir socialinių darbuotojų skaičiaus). Žalimienės (2003, p. 128.) manymu, socialinių paslaugų efektyvumą galima apibūdinti kaip pagrįstų kliento poreikių patenkinimą, užtikrinantį jo socialinę reabilitaciją ir integraciją mažiausiomis sąnaudomis.

Atsižvelgiant į mokslinių interpretacijų turinį ir socialinių paslaugų vadybos terminą, šiame darbe laikomasi tokio autorės suformuoto požiūrio į socialinių paslaugų vadybos efektyvumą:

- **Socialinių paslaugų vadybos efektyvumas – tai socialinių paslaugų įstaigos gebėjimas kuo efektyviau tenkinti socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių poreikius, jiems teikiant reikalingas socialines paslaugas.**

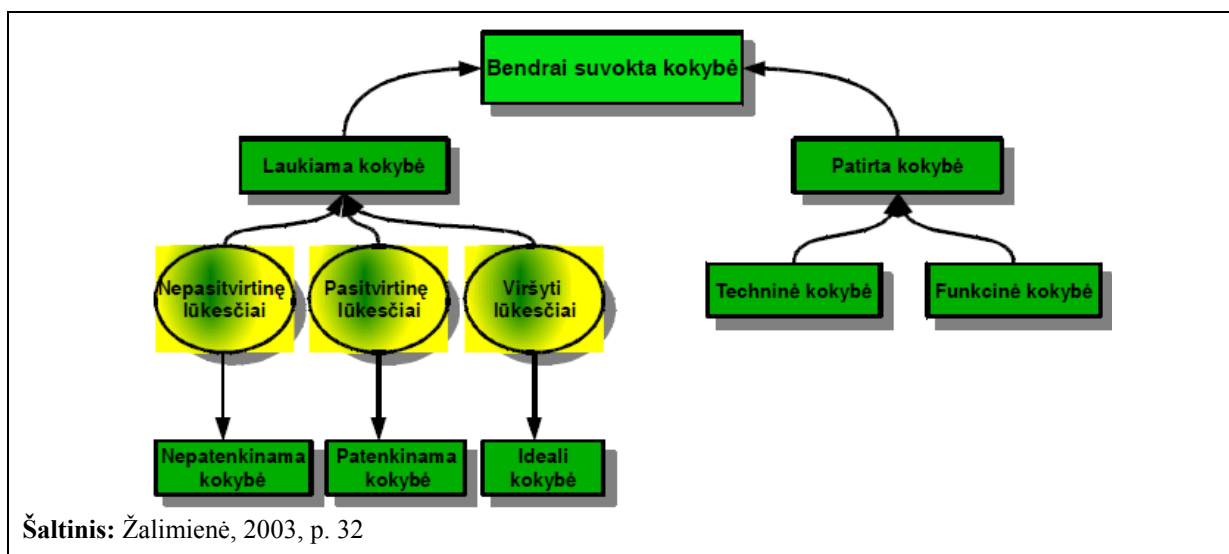
Socialinių paslaugų įstaigų vadybai, kaip pastebi Žalimienė (2006, p. 185), daugeliu atvejų keliami tie patys pagrindiniai tikslai, kaip bet kuriai kitai organizacijai. Tai siekimas užtikrinti reikalingus resursus paslaugų teikimui, formuoti teigiamą išorinę ir vidinę aplinką spręsti aplinkos spaudimo problemas, kurti naujas idėjas, stiprinti inovacinę veiklą skirti dėmesį rinkodarai, ieškoti ir taikyti efektyvius darbuotojų motyvavimo būdus ir pan.

*Socialinio darbo enciklopedijoje* (Encyclopedia of Social Work, 1971; cituota pgl. Motužytė, Ruškus, 2008, p. 170) pateikiamos 3 pagrindinės socialinių paslaugų vadybos funkcijos: (1) užtikrinti, kad organizacija (socialinių paslaugų įstaiga) siektų pagrindinio tikslo, t. y. tenkintų nustatytus socialinius poreikius; (2) planuoti ir vystyti organizacijos (socialinių paslaugų įstaigos) politiką, išteklius, struktūras ir veiksmus siekiant teikti efektyviausias paslaugas; (3) analizuoti ir vertinti išorinius bei vidinius pokyčius, siekiant laiku ir tinkamai į juos reaguoti.

Gera socialinių paslaugų vadyba, pasak Žalimienės (2006, p. 185), duoda pelną visuomenei – socialinę naudą, kuri matuojama žmogaus teisių užtikrinimu, socialinės atskirties mažinimu, visuomenės stabilumo garantavimu, šeimos santykių pagerėjimu, sustiprėjusiu savarankiškumu, sumažėjusiu nusikalstamumu. Pabrėžtina ir tai, kad labai svarbu, jog socialinių paslaugų vadyba būtų

orientuota į efektyvų socialinių paslaugų kokybės užtikrinimą ir paslaugos gavėjų lūkesčių patenkinimą, nes tai yra fundamentali socialinių paslaugų vadybos efektyvumo prielaida.

Atsižvelgiant į tai, kaip paslaugų kokybę vertina jų gavėjai, gali būti remiamasi Ch. Gronroos bendrai suvoktos kokybės modeliu, kuriuo vertinama technologijos ir subjektyvioji/funkcinė kokybės (Bagdonienė, Hopenienė, 2008). Žalimienės (2003) nuomone, technologijos kokybė nusako, koks personalas teikia socialines paslaugas, kokiomis sąlygomis, kokia naudojama technika, kokie taikomi metodai. Subjektyvioji kokybė išreiškia, kaip tą paslaugą vertina pats klientas. Šiuo modeliu atskleidžiama, kad vartotojas vertina ne tik galutinį paslaugos rezultatą, t. y. pačią paslaugą, bet ir visą jos teikimo procesą, t. y. kaip ji buvo teikiama. Visa tai sudaro kokybinį elementą (žr. 1 pav.).



1 pav. Bendrai suvoktos paslaugų kokybės modelis

Taigi bendrame suvoktos paslaugų kokybės modelyje yra itin svarbi kokybė, kai neįgyvendinti lūkesčiai rodo nepatenkinamą kokybę, įgyvendinti – patenkinamą arba vidutinę kokybę, viršyti lūkesčiai – idealią paslaugų teikimo kokybę. Pažymėtina, kad mokslininkai išskiria paslaugų kokybės dimensijas, pagal kurias galima nustatyti patirtos paslaugų kokybės ir laukiamos kokybės santykį atskirais šių paslaugų pasireiškimo aspektais (6 lentelė).

6 lentelė. Paslaugų kokybės dimensijos

Paslaugų kokybės dimensija	Apibūdinimas
<i>Paslaugumas</i>	Mandagus ir pagarbus kontaktinio personalo elgesys.
<i>Komunikabilumas</i>	Gebėjimas bendrauti su vartotoju ta kalba, kurią jis moka, išklausymas, vartotojo norų supratimas.
<i>Pasitikėjimas</i>	Paslaugų teikėjo atvirumas ir garbingumas, pasirengimas tenkinti vartotojo poreikius.
<i>Saugumas</i>	Grėsmės vartotojui nebuvimas, rizikos ir abejonių sumažinimas.
<i>Vartotojo pažinimas (supratimas)</i>	Pastangos suvokti vartotojo poreikius.
<i>Apčiuopiamumas</i>	Visi elementai, patvirtinantys paslaugos realumą

Šaltinis: Bagdonienė, Hopenienė, 2008, p. 139.

Socialinių paslaugų vadybos tikslas – sėkmingai patenkinti paslaugų gavėjų poreikius visose paslaugų kokybės dimensijose (tiek paslaugumo, komunikabilumo ir pasitikėjimo, tiek saugumo, vartotojo pažinimo ir apčiuopiamumo). Tai padėtų socialinių paslaugų gavėjams patirti visuminę

paslaugų kokybę, didintų jų pasitenkinimą socialinėmis paslaugomis. Kaip teigia Braakenburgas (2001, p. 61), klientų pasitenkinimas – tai kokybės standartas. Klientų nuomonė svarbi siekiant nustatyti, kur kokybės trūksta ir ją reikia gerinti. Taigi kokybės sistema visados numato socialinių paslaugų vartotojų vertinimo procedūras, pavyzdžiui: naudojantis vertinimo apklausomis, interviu, konsultuojantis su klientų taryba arba pasikliaujant išoriniais ekspertais. Panašios nuostatos laikosi Indrašienė ir Katkonienė (2011, p. 275), pažymėdamos, kad vertinant socialinių paslaugų kokybę ypač svarbu atsižvelgti į paslaugų gavėjų, kaip vartotojų, piliečių ir bendruomenės narių kokybės vertinimą, nes be pačių vartotojų pojūčio negalima traktuoti, kad teikiamos paslaugos yra kokybiškos. Kaziliūno (2004, p. 77) teigimu, socialines paslaugas teikiančių organizacijų (įstaigų) veikla yra specifinė veiklos sritis, nes čia daugelyje paslaugos kūrimo etapų dalyvauja ir tas paslaugas gausiantis klientas. Todėl organizuojant žmogiškųjų išteklių valdymo sistemą viešosiose organizacijose turi būti vadovaujamosi trimis pagrindiniais kriterijais, pagal kuriuos paslaugos turi būti teikiamos: (1) greitai, patikimai ir atsižvelgiant į nustatytus terminus; (2) mandagiai, draugiškai, profesionaliai; (3) patrauklios išvaizdos ir tvarkingų darbuotojų. Iš Kaziliūno (2004) įžvalgų seka išvada, kad ne tik paslaugų kokybė, bet ir paslaugų teikimo proceso nuoseklumas yra svarbus socialinių paslaugų vadybos objektas.

Kaip minėta, socialinių paslaugų vadybos efektyvumas – tai socialinių paslaugų įstaigos gebėjimas kuo efektyviau tenkinti socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių poreikius, jiems teikiant reikalingas socialines paslaugas. Siekiant parinkti optimalius socialinių paslaugų vadybos efektyvumo didinimo sprendimus, būtina gilintis į socialinių paslaugų gavėjų nuomones, nuostatas, įsitikinimus dėl socialinių paslaugų kokybės, kad būtų galima rasti balansą tarp socialinių paslaugų gavėjų patirtos kokybės ir lūkesčių. Remiantis atlikti analize, galima išskirti šiuos svarbiausius socialinių paslaugų vadybos efektyvumo kriterijus:

1. **Socialinių paslaugų vadybos gebėjimas tenkinti socialinių paslaugų gavėjų (socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių) poreikius.** Kuo šie poreikiai yra geriau tenkinami, tuo socialinių paslaugų vadyba yra efektyvesnė.
2. **Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas.** Šis kriterijus reiškia, kad socialinės paslaugos turi būti teikiamos kokybiškai. Laikantis bendrai suvoktos paslaugų kokybės modelio koncepcijos, reikia siekti, kad patirta paslaugų kokybė pateisintų arba viršytų socialinių paslaugų gavėjų lūkesčius dėl šios kokybės. Kuo šie lūkesčiai geriau pateisinami, tuo socialinių paslaugų kokybė yra aukštesnė, taigi ir socialinių paslaugų vadyba efektyvesnė.

#### **1.10. Iššūkiai socialinių paslaugų vadybai viešojo sektoriaus reformų kontekste**

Efektyvi socialinių paslaugų vadyba – tai vadyba, sugebanti reaguoti į modernius iššūkius, kylančius šiuolaikinių pokyčių kontekste. Tai reiškia, kad socialinių paslaugų vadyba turi būti adekvati

dabartinėms sąlygoms, mokėti laiku reaguoti į kaitos procesus, vykstančius socialinėje aplinkoje, gebėti keistis ir veiksmingai prisitaikyti prie kintančių paslaugų gavėjų socialinių poreikių. Minėtos idėjos formuoja poreikį detaliau išnagrinėti šiuolaikinius iššūkius socialinių paslaugų vadybai, kurie kyla viešojo sektoriaus reformų kontekste.

**Šiuolaikinių iššūkių pagrindas – objektyvus socialinių paslaugų vadybos modernizavimo poreikis.** *Europos Bendrijų Komisijos Komunikate* (2006) teigiama, kad socialinių paslaugų modernizavimas yra viena svarbiausių problemų, su kuriomis susiduria šiandienos Europa. Transformacijos laikotarpiu, pasak Raipos ir Petukienės (2009, p. 54), viešajame sektoriuje būtina teikti daugiau geresnės kokybės paslaugų, mažinant kaštus. Todėl, viena vertus, viešųjų paslaugų teikėjai turi pasiekti pusiausvyrą tarp finansinių, institucinių pajėgumų, kita vertus, jie turi tenkinti piliečių lūkesčius dėl paslaugos. Minėtų autorių idėją galima pritaikyti ir socialinių paslaugų atžvilgiu: paslaugų gavėjams būtina teikti daugiau geresnės kokybės socialinių paslaugų, mažinant kaštus.

Socialinių paslaugų įstaigos veikia dinamiškų pokyčių (globalizacijos, viešojo sektoriaus modernizacijos, viešojo, privataus ir nevyriausybinių sektorių suartėjimo) sąlygomis. Kadangi socialinių paslaugų įstaigų branduolį sudaro valstybinės institucijos, tai šių įstaigų veiklą reikšmingai veikia kaitos procesai, vykstantys viešojo sektoriaus aplinkoje, ir dažnai apibūdinami kaip viešojo sektoriaus reformos. Į viešojo sektoriaus aplinkos kaitą ir reformas socialinių paslaugų įstaigos privalo reaguoti, kad galėtų efektyviau teikti socialines paslaugas, todėl socialinių paslaugų vadybos tikslas ne tik mokėti planuoti išorinės aplinkos pokyčius, bet ir gebėti prisitaikyti, adekvačiai ir, svarbiausia, laiku reaguoti į šios aplinkos pokyčius. Šiuo požiūriu svarbu atlikti viešojo sektoriaus reformų, įtakančių socialinių paslaugų vadybos kaitą, analizę. Pagrindiniai aspektai, susiję su iššūkiais socialinių paslaugų vadybai, kylančiais viešojo sektoriaus reformų kontekste, atsispindi 7 lentelėje.

**7 lentelė. Socialinių paslaugų vadybos interpretacijų įvairovė**

Požymiai	Naujosios viešosios vadybos koncepcija	Naujojo viešojo valdymo koncepcija
<b>Esmė</b>	Privataus sektoriaus vadybos metodų perkėlimas (pritaikymas) į viešąjį administravimą.	Valdymas, kuris remiasi pilietiškumu, demokratija, tarnavimu visuomenei ir yra alternatyva naujojo viešojo administravimo modeliui.
<b>Pagrindinės charakteristikos, įtakančios socialinių paslaugų vadybos kaitą</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiklos efektyvumas.</li> <li>• Klientų dalyvavimas.</li> <li>• Decentralizacija.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piliečių dalyvavimas.</li> <li>• Partnerystė.</li> </ul>
<b>Požiūris į socialinių paslaugų gavėją</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialinių paslaugų gavėjas – tai klientas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialinių paslaugų gavėjas – tai pilietis.</li> </ul>
<b>Iššūkiai socialinių paslaugų vadybai</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efektyvinti socialinių paslaugų vadybą.</li> <li>• Paslaugų gavėjus kaip klientus aktyviau įtraukti į socialinių paslaugų kūrimą.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Didinti piliečių dalyvavimą socialinių paslaugų kūrimo srityje.</li> <li>• Aktyvinti tarporganizacinę viešojo, privataus ir nevyriausybinių sektoriaus sąveiką, teikiant socialines paslaugas piliečiams.</li> </ul>
<b>Siektini rezultatai</b>	<b>Efektyvi socialinių paslaugų vadyba, tenkinant socialinių paslaugų gavėjų kaip klientų poreikius.</b>	<b>Mirši socialinių paslaugų rinka, tenkinanti socialinių paslaugų gavėjų kaip piliečių poreikius.</b>

**Šaltinis:** sudaryta, remiantis Raipa, Petukiene, 2009, p. 54; Raipa ir Smalskiu, 2008, p. 7; Guogiu, 2005a, p. 15.



Toliau tikslinga įsigilinti į viešojo sektoriaus reformų esmę.

**Naujoji viešoji vadyba (toliau – NVV) ir jos iššūkiai socialinių paslaugų vadybai.** Raipos ir Smalskio (2008, p. 7) nuomone, tarp besiformuojančių viešojo valdymo instrumentų, būtinų reaguojant į globalius pokyčius, išskirtinė vieta tenka NVV fenomenui. NVV nėra tik vien viešasis aukštesnės kokybės valdymas, bet taip pat ir tam tikra valdymo filosofija, liečianti organizacijų valdymo pobūdį, atspindinti socialinius ir ekonominius pokyčius nuo XX a. 9 dešimtmečio pradžios. Babravičius ir Dzemyda (2012, p. 59) laikosi nuostatos, kad NVV – tai valdymo požiūris, kuris iš esmės siekia perkelti privataus sektoriaus vadybos metodus į viešąjį administravimą. NVV kartu suprantama ne tik kaip viešojo sektoriaus mažinimas, bet svarbiausia – kaip jo modernizavimas, siekiant padidinti biurokratinių struktūrų efektyvumą. Raipos (2002, p. 16) požiūriu, NVV teorinės paradigmos atspindi šiuolaikinių viešojo sektoriaus valdymo formų ir metodų pokyčius. NVV yra gana neutrali ideologiniu požiūriu, lankstesnė plečiant viešųjų institucijų veiklą kontraktų sferoje, joje bandoma sujungti tradicines viešojo sektoriaus teorijas (tokias, kaip viešojo pasirinkimo ir kt.) su šiandieniniais rinkos, privatizavimo, decentralizacijos ir kitais uždaviniais. NVV atsirado ir vystosi, apibendrinant realius eksperimentus, viešojo sektoriaus reformas ir rekomenduojant naujus valdymo, paslaugų efektyvumo būdus. Guogio (2005a, p. 15) pastebėjimu, NVV pasižymi tuo efektyvumo krūviu, kuris būtinas norint suaktyvinti ir suefektyvinti socialinio administravimo sistemą, pirma, ir svarbiausia, dėl klientų poreikių, antra, ne mažiau svarbu, dėl pačios valstybinės sistemos išlikimo fakto. Autorius daro išvadą, kad NVV – tai privataus sektoriaus metodų taikymas viešojo, įskaitant ir socialinį, administravimo srityse. Židonis (2006, p. 22) su tuo iš esmės sutinka ir teigia, kad šiuolaikinis viešojo administravimo mokslas NVV judėjimą dažnai apibrėžia, kaip verslo metodų taikymą viešajame administravime.

Mokslininkai Guogis ir Gudelis (2003, p. 27) nurodo, kad NVV esmę išreiškia ekonomizacijos principas. Tiek privačiame, tiek viešajame sektoriuje žmogus savo sprendimus nesąmoningai suvokia kaip prekę – jis siekia priimti tokius sprendimus, kurie maksimizuoja naudingumo funkciją. Pasak Staponkienės (2005, p. 86), NVV gali būti aiškinama, viena, kaip susitarimas tarp visuomenės ir jos išrinktų atstovų, ir, antra, kaip orientacija į viešųjų paslaugų teikimą. Kuriantis socialinių paslaugų rinkai, Žalimienės (2006, p. 184) pastebėjimu, valstybinio sektoriaus socialinių paslaugų įstaigos reorganizuojamos pagal NVV principą, siekiant padidinti jų gamybinį bei ekonominį efektyvumą, užduočių pasiskirstymą ir siekiant kiek įmanoma daugiau užduočių perduoti privatiems ir NVO veikėjams. Su tuo iš esmės sutinka Guogis (2004) teigia, kad viena iš veiksmingiausių priemonių, teikiant efektyvias socialines paslaugas, yra vadinamų socialinių įmonių steigimas, dalyvaujant valstybiniam ir privačiam kapitalui.

Vienas iš esminių NVV tikslų – dėmesio paslaugoms sustiprinimas. Kaip pastebi Domarkas (2004, p. 13), stengiamasi įtraukti piliečius į paslaugų kūrimo procesą, skatinti į klientą orientuotą paslaugų teikimo sistemą. Šis principas išreiškia šiuolaikinį požiūrį, pagal kurį, kaip teigia

Maricnkevičiūtė ir Petrauskienė (2007, p. 28), socialinis darbas turi būti orientuotas į kliento aktyvumą. Klientas turėtų būti traktuojamas ne kaip pasyvus socialinių paslaugų vartotojas ar jų priėmėjas, bet kaip aktyvus sprendžiamų problemų dalyvis. Socialinis darbuotojas turi tapti vadovu šiame kliento socialinės situacijos kitimo procese, rodyti poreikio tenkinimo ir rūpesčių mažinimo būdus. Atsižvelgiant į minėtų autorių mintis, galima teigti, kad remiantis NVV paradigma, vis svarbesnis tampa **klientų dalyvavimas socialinių paslaugų kūrime**<sup>1</sup>.

Šiuo atveju Raipa ir Petukienė (2009, p. 54) išskiria bendrojo (teikėjo ir kliento) viešosios paslaugos kūrimo (kaip kliento aktyvaus dalyvavimo teikiant paslaugas formas) koncepciją. Šių autorių teigimu, dažnos šiuolaikinės viešojo sektoriaus problemos sunkiai išsprendžiamos dėl to, kad viešųjų paslaugų teikėjai nepasinaudoja savo vertingiausiais išteklių: jų pačių klientais. Viešųjų paslaugų teikėjų užduotis yra teikti piliečiams tas paslaugas, kurių jiems reikia. Pats pilietis vertinamas ne kaip į pavaldinys, bet kaip klientas (ar net bendradarbis), kuris, mokėdamas mokesčius valstybei, iš jos reikalauja ir kokybiškų paslaugų suteikimo. Žalimienė (2007, p. 47) pripažįsta, kad vadovaujantis šiuolaikinės kokybės vadybos samprata, klientų įtraukimas į paslaugų kokybės tobulinimą yra būtinas šių paslaugų kokybės užtikrinimo elementas. Nors socialinių paslaugų srityje irgi pripažįstamas „į klientą orientuotos“ paslaugų vadybos modelis, realiai gyventojų dalyvavimas planuojant socialines paslaugas, tobulinant kokybę neretai būna tik formalus arba visai nevyksta. Stumbraitės-Vilkišienės (2011, p. 119) teigimu, klientų dalyvavimą, teikiant viešąsias paslaugas, lemia motyvacija ir kiti veiksniai, kaip: įgūdžiai, vertybės, administratorių pozicija, socialiniai ryšiai, sprendžiamų klausimų aktualumas, piliečių tarpusavio pasitikėjimas, teisinės, socialinės, administracinės galimybės ir pan.

Atsižvelgiant į bendrojo paslaugų kūrimo koncepciją, šiame darbe daroma prielaida, kad klientų dalyvavimas socialinių paslaugų kūrime leistų objektyviau nustatyti socialinių paslaugų gavėjų poreikius, lūkesčius, identifikuoti paslaugų teikimo proceso tobulinimo kryptis, sėkmingiau ir veiksmingiau kontroliuoti paslaugų teikimo eigą. Tai leistų socialinių paslaugų teikimą labiau priartinti prie bendruomenės narių, suteikiant paslaugas, geriau tenkinančius piliečių poreikius ir pateisinančius jų lūkesčius. Ši idėja nekontrastuoja su Kazlauskienės ir Ostrauskienės (2010b, p. 25) nuomone, kad ne vienoje valstybėje socialines paslaugas stengiamasi priartinti prie žmonių, kai perduodama atsakomybė regioninės ir vietos valdžios institucijoms (decentralizacijos principas). Vis dažniau įvairių šalių vyriausybės pripažįsta, kad geriausias socialinių paslaugų įgyvendinimo būdas yra partnerystė su pilietine visuomene, t. y. jos įtraukimas užtikrinant kokybę.

Nors NVV veikia socialinių paslaugų vadybą, tačiau kai kurie autoriai pripažįsta, kad tam tikri NVV principai – pirmiausia NVV postuluojamasis sutaupyto lėšų panaudojimas organizacijų veiklai plėsti – socialinių paslaugų atveju yra sunkiau įgyvendinamas, negu kitų viešųjų organizacijų veikloje,

<sup>1</sup> Dalyvavimo principas yra perkeltas ir į naujojo viešojo valdymo doktriną, kur vietoje *kliento dalyvavimo* naudojamas *piliečių dalyvavimo* terminas. Šiame darbe laikomasi nuostatos, kad nėra jau taip svarbu, kaip traktuojamas socialinių paslaugų gavėjas (klientas ar pilietis), svarbiausia yra paslaugų gavėjo dalyvavimo socialinių paslaugų kūrime galimybės.

dėl pačios socialinių paslaugų teikimo specifikos, kuri ne visais atvejais ir ne visada „leidžia“ taupyti apimant socialines paslaugas, pirmiausia – paslaugų suteikimo kokybės požiūriu. Pavyzdžiui, didesnė orientacija į kiekybinius rodiklius socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo srityje gali būti pragaištinga ir klientui visiškai nepriimtina praktika (Guogis, 2005b, p. 70).

**Naujasis viešasis valdymas ir jo iššūkiai socialinių paslaugų vadybai.** NVV evoliucijos kontekste išsivystė dar vienas modernus požiūris į viešojo sektoriaus modernizavimą, viešųjų paslaugų teikimo tobulinimą – tai naujojo viešojo valdymo paradigma. Raipos (2009, p. 28) pastebėjimu, NVV evoliucionavimas vienu teoretikų siejamas su naujojo viešojo valdymo modeliu, kai orientuojamasi ne tik į galutinius rezultatus, bet ir tų rezultatų siekimo, realizavimo procesus, metodus bei procedūras siekiant demokratiškesnės valdymo aplinkos, vengiant pernelyg didelio privataus kapitalo vaidmens, tobulinant viešąsias paslaugas, neskaidrumo. Naujasis viešasis valdymas, anot Domarko (2004, p. 11), remiasi pilietiškumu, demokratija, tarnavimu visuomenei ir yra alternatyva naujojo viešojo administravimo modeliui, grindžiamam ekonomikos teorija ir savais interesais. Čia akcentuojama, kad viešojo administravimo tarnautojų darbas – tai pirmiausia tarnavimas, o ne valdymas ir manipuliavimas raginimais bei skatinimais; kad piliečių dalyvavimas yra esminė prielaida demokratiškam valdymui, kadangi pilietiškumas reiškia ne vien savus interesus, bet ir socialines vertybes, siekius ir rūpinimąsi kitais. Piliečiai traktuojami kaip valdžios „savininkai“. Raipos (2011b, p. 84) teigimu, socialinė naujojo viešojo valdymo dimensija suprantama, kaip viešojo valdymo demokratiškus procesų plėtra, kadangi tradicinės atstovaujamosios demokratijos formos ne visada teikia realias galimybes siekti valdžios institucijų kontrolės, įgyvendinant visuomenės grupių, pilietinės visuomenės klasterių (grupių sąveikos, tinklų visumos) interesus. Pagal mokslininkus Obrazcovą ir Savą (2007, p. 189), naujasis viešasis valdymas apima tokius esminius veiksmus, kaip sugrįžimas prie savo esminių funkcijų, pilietinės visuomenės atkūrimas, rinkos principų perėmimas, decentralizacija ir valdžios perdavimas, sutelkimas į valdymą, dėmesio paslaugoms stiprinimas.

Vienas iš esminių naujojo viešojo valdymo postulatų yra **aktyvesnė tarporganizacinė viešojo, privataus ir nevyriausybinio sektoriaus sąveika**. Naujasis viešasis valdymas siekia išplėtoti partnerystės principą į tarpsektorinę kooperaciją, kurios praktika rodo, kad tokia forma leidžia daug plačiau į partnerystės kooperacinį tinklą įtraukti piliečius – vartotojus, jų grupes, t.y. suinteresuotuosius socialinių, ekonominių problemų sprendimu, lanksčiau paskirstyti socialinę atsakomybę ir taikyti griežtesnius kontrolės, įvairių struktūrų ir grupių veiklos normavimo ir apskaitos bei kontrolės standartus (Raipa, 2011a, p. 171, 173).

Tarporganizacinės viešojo, privataus ir nevyriausybinio sektoriaus sąveikos idėja yra grindžiama mišrios socialinių paslaugų rinkos funkcionavimu. Pasak Žalimienės (2006, p. 183), pastaruoju metu vis labiau populiarėja bendros (mišrios) paslaugų rinkos idėja, kurioje visos paslaugos ir visi paslaugų teikėjai – valstybinės įstaigos, NVO, privatus sektorius – turi veikti pagal vienodas taisykles ir jiems

taikomi vieningi reikalavimai. Kitame šaltinyje Žalimienė ir Lazutka (2009, p. 25) pastebi, jog mišrioje ekonomikoje atsakomybė, kad būtų užtikrintas efektyvus kokybiškų socialinių paslaugų teikimas, atitenka valdžios institucijoms. Todėl jos turi pasirinkti tinkamiausią socialinių paslaugų teikėjų koordinavimo mechanizmą, leidžiantį kiekvienam sektoriui (viešam, privačiam ar nevyriausybiniam) lygiomis teisėmis konkuruoti dėl paslaugų teikimo.

Pagrindiniai argumentai, kodėl svarbu pereiti prie mišraus socialinių paslaugų ūkio yra šie (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010, p. 10):

- Didėja siūlomų socialinių paslaugų įvairovė ir kokybė.
- Konkurencija tarp socialinių paslaugų teikėjų leidžia mažinti paslaugų kainas.
- Sudaromos galimybės į socialinių paslaugų teikimą įsitraukti visuomenines organizacijas, kurios dažnai yra laikomos ne tik pigesniais, bet ir klientui priimtinesniais socialinių paslaugų teikėjais.

Nevyriausybinių ir valstybinių sektorių bendradarbiavimas, teikiant socialines paslaugas, Žalimienės ir Rimšaitės (2007, p. 87-88) nuomone, yra tikslingas, nors NVO, palyginti su valdžios sektoriumi, netgi turi pranašumą. Tai matyti iš tam tikrų socialines paslaugas teikiančio viešojo sektoriaus negatyvių požymių (trūkumų):

- Politinė įtaka viešosioms paslaugoms, jų politinis reguliavimas gali lemti, kad mažiau dėmesio skiriama į klientą orientuotoms paslaugoms, pačiam žmogui, jo norams ir poreikiams.
- Sudėtingas biurokratinis mechanizmas priimant sprendimus naudoti viešosioms reikmėms skirtas lėšas daugeliu atvejų priklauso nuo to, kad naudojami mokestiniai pinigai, todėl ar viešąsias paslaugas teikia viešojo sektoriaus įstaiga, ar valstybės dotacijas ar subsidijas gaunanti nevyriausybinių organizacija, ar kontraktuojama privati įmonė, visais atvejais būtinas skaidrumas.
- Piliečiai – viešųjų paslaugų gavėjai – drauge yra ir rinkėjai, nuo kurių pasitenkinimo valdžios sprendimais priklausys rinkimų rezultatai. Piliečiai turi teisę rinkti valdžią ir iš jos reikalauti įvairių garantijų. Tuo tarpu NVO, teikdamos paslaugas esant poreikiui, ar privataus sektoriaus įstaigos, teikdamos paslaugas už atitinkamą užmokestį, beveik nesidomi savo klientų pilietybe – šiuo atveju jų teikiamos paslaugos praranda politinę reikšmę. Privačios įmonės ir NVO nėra taip gyvybiškai suinteresuotos teikti paslaugas vien piliečiams – jos, skirtingai negu valdžios sektorius, nėra įpareigosotos įstatymų rūpintis visais piliečiais ir nepriklauso nuo jų politinės valios.

Valdžios, nevyriausybinių ar privataus sektoriaus funkcijos socialinių paslaugų srityje, kaip pastebi Žalimienė (2006, p. 139), gali būti traktuojamos, kaip papildančios nepakankamą kitų sektorių

veiklą, tačiau besiremiančios skirtinga motyvacija. Atskirų sektorių motyvacija dalyvauti socialinių paslaugų teikimo rinkoje yra skirtinga:

- Valdžios sektoriaus įsipareigojimas organizuoti, teikti ir finansuoti socialines paslaugas grindžiamas tuo, kad rinka, šeima ir nevyriausybinis sektorius nėra pajėgūs padengti visą socialinių paslaugų poreikį.
- NVO motyvai teikti socialines paslaugas lygiai taip pat lemiami valdžios ir rinkos sektoriaus nepakankamumo ir ribotumo šioje veiklos srityje, daugeliu atvejų siekiant geriau atstovauti klientams ir ginti jų interesus.
- Rinkos sektoriaus dalyvavimas socialinių paslaugų teikime atsiranda, esant galimybėms uždirbti iš paslaugų teikimo toms klientų grupėms, kurios negauna reikalingų socialinių paslaugų jiems priimtinomis sąlygomis iš valdžios ar NVO.

Apibendrinant šį skyrių, galima konstatuoti, kad šiuolaikinė socialinių paslaugų vadyba – tai efektyviai ir adekvačiai į šiuolaikinius socialinės ir viešojo valdymo aplinkos pokyčius reaguojanti vadyba. Pagrindiniai pokyčiai, įtakojantys socialinių paslaugų vadybą, vyksta viešojo sektoriaus aplinkoje, nes esminė atsakomybė už socialinių paslaugų teikimo organizavimą, kaip žinome, tenka viešojo sektoriaus dalyviams – valdžios institucijoms, kurios turi pasirinkti tinkamiausią socialinių paslaugų teikėjų koordinavimo mechanizmą. Šiuolaikinius viešojo sektoriaus pokyčius galima nusakyti viešojo valdymo reformomis, reikšmingai įtakojančiomis socialinių paslaugų rinkos kaitą – tai naujoji viešojo vadyba ir naujasis viešasis valdymas. Šių doktrinų dėka į socialinių paslaugų kūrimą stengiamasi kuo aktyviau įtraukti socialinių paslaugų gavėjus kaip klientus/piliečius (klientų/piliečių dalyvavimas įgalina tobulinti socialinių paslaugų procesą, jį labiau priartinant prie bendruomenės lūkesčių), viešojo sektoriaus institucijomis bendradarbiauti su nevyriausybiniu ir privataus sektoriaus organizacijoms, teikiant socialines paslaugas (tarporganizacinė viešojo, privataus ir nevyriausybiniu sektoriaus partnerystė įgalina efektyvesnę socialinių paslaugų teikimą, generuoja skirtingų paslaugų teikėjų bendras pastangas socialinės politikos modernesniai įgyvendinimui).

*Teorinės darbo dalies analizė rodo, kad socialinės paslaugas yra reikšmingiausia viešųjų paslaugų rūšis. Ypatingas socialinių paslaugų poreikis jaučiamas socialiai pažeidžiamose visuomenės grupėse (pavyzdžiui, tarp senyvo amžiaus žmonių). Siekiant kuo geriau patenkinti socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių poreikius, būtina naudoti efektyvią socialinių paslaugų vadybą, kuri užtikrintų kaip galima efektyvesnę paslaugos gavėjų socialinių poreikių patenkinimą ir jų teisėtų lūkesčių pateisinimą. Todėl iš viso to seka išvada, kad socialinių paslaugų vadybos efektyvumas yra gebėjimo teikti reikalingas socialines paslaugas klientams, patenkinti jų poreikius vertinimo matas. Esant ypatingam socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių poreikiui naudotis socialinėmis paslaugomis, II-oje darbo dalyje tikslinga atlikti empirinį tyrimą, kuriuo būtų įvertintas bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumas.*

## 2. BENDRŪJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS VADYBOS EFEKTYVUMO KELMĖS RAJONE TYRIMAS IR JO REZULTATAI

### 2.1. Tyrimo metodika

Siekiant bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo, tikslinga suvokti, kaip į šių paslaugų teikimą žiūri suinteresuotosios pusės – bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai ir gavėjai. Nors efektyvumo didinimo prasme toks poreikis turėtų būti jaučiamas, tačiau nei Kelmės rajono savivaldybėje, nei jos įsteigtoje biudžetinėje įstaigoje Socialinių paslaugų tarnyboje niekuomet nebuvo atliekami tyrimai, kuriais būtų įvertinta bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms kokybė. Stokojant tokių tyrimų patirties, sudėtinga identifikuoti tas bendrųjų socialinių paslaugų teikimo sritis, kurios nepakankamai tenkina suinteresuotųjų pusių lūkesčius, kurios yra tobulintinos ir galbūt reikalauja efektyvumo didinimo sprendimų. Siekiant išspręsti praktinių tyrimų nebuvimo problemą bei atsakyti į darbe iškeltą probleminį klausimą (*kiek yra efektyvi bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadyba Kelmės rajone?*), toliau atliekamas bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo Kelmės rajone tyrimas, kurio rezultatais remiantis, būtų galima parengti realia situacija pagrįstą bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planą.

**Tyrimo metu buvo iškelta hipotezė:** socialinių paslaugų vadybos sistema Kelmės rajone neužtikrina senyvo amžiaus žmonių poreikių tenkinimo.

Rengiant tyrimą iškilo šie pagrindiniai **probleminiai klausimai:**

1. Kaip praktiškai suprantama socialinių paslaugų vadyba Kelmės rajono savivaldybėje ir biudžetinėje įstaigoje Socialinių paslaugų tarnyba?
2. Kaip vertinamas socialinių paslaugų vadybos efektyvumas Kelmės rajono savivaldybėje ir biudžetinėje įstaigoje Socialinių paslaugų tarnyba?
3. Koks vyrauja požiūris į socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų – Kelmės rajono savivaldybėje ir biudžetinėje įstaigoje Socialinių paslaugų tarnyba?
4. Kaip vertinama bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms kokybė?
5. Kokios yra bendrųjų socialinių paslaugų vadybos organizavimo pasekmės senyvo amžiaus žmonėms Kelmės rajone?
6. Kaip bendrųjų socialinių paslaugų gavėjai – senyvo amžiaus žmonės – vertina laukiamą ir patirtą bendrųjų socialinių paslaugų kokybę?

Siekiant rasti atsakymus į iškilusius klausimus, suformuluotas toks **tyrimo tikslas** – iširti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumą Kelmės rajone ir pateikti rekomendacijas šios vadybos efektyvumui didinti.

Šio tikslo įgyvendinimui užsibrėžti tokie **tyrimo uždaviniai:**

1. Ištirti Kelmės rajono savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo analizę.
2. Įvertinti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumą Kelmės rajone, pasitelkiant Kelmės rajono savivaldybės ir biudžetinės įstaigos Socialinių paslaugų tarnyba darbuotojų, taip pat bendrųjų socialinių paslaugų gavėjų – senyvo amžiaus žmonių – kiekybinį tyrimą.
3. Tam tikrais aspektais abiejų suinteresuotųjų grupių (Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų bei senyvo amžiaus žmonių) nuomones palyginti.
4. Parengti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planą.

**Tyrimo metodai.** Siekiant atlikti Kelmės rajono savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo analizę, pasitelktas šis tyrimo metodas – **dokumentų turinio analizė**. Dokumentų turinio analizės metodas – pirminių duomenų rinkimas, kai dokumentai naudojami kaip pagrindiniai informacijos šaltiniai. Metodas pasirinktas dėl šių jo privalumų (Tidikis, 2003; Kardelis, 2003; Tamošiūnas, 2003; Maslauskaitė, 2008):

- Galimybė tyrinėti informaciją apie šiuo metu nebesamus įvykius bei procesus; analizės pagrindimas – įvairūs išlikę oficialūs dokumentai ir kt.
- Reaktyvumo (neįgiamo poveikio) nebuvimas; dokumentai, ypač oficialūs, nedaro įtakos tyrėjo nuostatai.
- Atranka gali būti didesnė nei apklausų atveju, nes dokumentų analizė gali būti atliekama per ilgesnį laikotarpį, tačiau neturi įtakos tyrimo rezultatų patikimumui.
- Palyginti nebrangus metodas, nes dokumentų galima rasti bibliotekose, archyvuose.
- Užtikrina analizės kokybę, nes nemažai dokumentų parašyta profesionaliai.

Atliekama tokių dokumentų, kaip bendrųjų socialinių paslaugų teikimą reglamentuojančių šalies teisės aktų analizė, taip pat vidinių Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos dokumentų nagrinėjimas.

Siekiant didesnio Kelmės rajono savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo analizės objektyvumo, kaip papildomi tyrimai pasitelkti šie:

1. **Statistinių duomenų analizė** – nagrinėjami statistiniai duomenys, atskleidžiantys bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms Kelmės rajone kiekybinę situaciją (paslaugų gavėjų, socialinių darbuotojų skaičiaus pokyčiai ir pan.).
2. **Stebėjimas** – kryptingai organizuotas aplinkos daiktų ir reiškinių suvokimas, kuris glaudžiai susijęs su jutiminiu pažinimu, nes bet koks suvokimo procesas siejasi su informacija, kurią pažinimo subjekto jutimo organais gauna iš savo aplinkos (Kardelis,

2002, p. 69). Stebėjimo būdu buvo stebima, kaip yra organizuojamas bendrųjų socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus žmonėms. Nors šis tyrimo metodas pasižymi subjektyvumu, tačiau duoda papildomos informacijos apie bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms efektyvumą Kelmės rajone. Stebėjimo metodo praktinį įgyvendinimą lengvina tai, kad mokslinio tyrimo organizatorė dirba Kelmės rajono savivaldybėje, yra Socialinės paramos skyriaus vedėja, todėl turi prieinamumą prie ją dominančių tyrimo objektų, taip pat disponuoja reikiama patirtimi, kompetencija ir ryšiais įvertinti Socialinių paslaugų tarnybos veiklą, stebėti bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms procesą šioje tarnyboje.

3. **Pokalbiai** – diagnostiniai metodai, kuriuo tiriamas tam tikras reiškinys, objektas, sistema. Pokalbis yra universalus metodas. Jis plačiai naudojamas įvairiuose sociologiniuose, tyrimuose, socialiniame darbe. Pokalbis pagilina, papildo ir patikslina informaciją, gautą kitais tyrimo metodais (stebėjimo, anketavimo ir kt.) (Tidikis, 2003, p. 457). Buvo atliekami pokalbiai su bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms teikiančiais socialiniais darbuotojais. Taip buvo siekiama detaliau įsigilinti į bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo ypatumus ir efektyvumą.

Siekiant nustatyti suinteresuotųjų pusių (Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų, senyvo amžiaus žmonių) požiūrį į bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms teikimą, pasirinktas itin populiarus socialiniuose moksluose kiekybinis tyrimas – **apklausos** metodas. Šiuo atveju anketinė apklausa reiškia, kad apklausa vykdoma raštu, pasitelkiant anketą (Tidikis, 2003, p. 474). Pasak Rudzkienės (2005, p. 15), anketą sudaro keletas tarpusavyje susijusių klausimų, į kuriuos reikia gauti respondentų atsakymus. Pati anketa nėra griežtos formos. Skiriami šie anketinės apklausos privalumai (Tidikis, 2003; Kardelis, 2003; Tamošiūnas, 2003; Maslauskaitė, 2008):

- Užtikrina pakankamą atrankos dydį.
- 100-procentinis arba artimas jam anketų gražinimo lygis.
- Galimybė apklausėjui instruktuoti respondentus (iškilus būtinumui, pvz., nesuvokiant klausimo esmės).
- Galimybė respondentams pasikonsultuoti su apklausos organizatoriumi (minimaliai).
- Galimybė apklausėjui kontroliuoti situaciją: sekti atsakymo į klausimus eigą, gauti papildomą informaciją stebėjimo būdu.
- Pagal respondentų reakciją, preliminariai spręsti apie problemos reikšmingumą, anketos klausimų sudarymo ir išdėstymo techniką.
- Anketavimas reikalauja palyginti mažai laiko sąnaudų ir finansinių lėšų.



**Respondentų atranka.** Kiekybiniam tyrimui atlikti buvo taikomas netikimybinis tikslinis grupių formavimas (Kardelis, 2002). Populiacija – Kelmės rajono gyventojai. Tiriamoji imtis – Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojai; Kelmės rajone gyvenantys senyvo amžiaus žmonės, gaunantys bendrąsias socialines paslaugas. Atrankai buvo naudotas patogumo metodas. Respondentai buvo atrenkami taip:

- Kelmės rajono savivaldybėje – pagal darbuotojų socialinio darbo patirtį ir žinias (pvz. Socialinės paramos skyriaus darbuotojai).
- Socialinių paslaugų tarnyboje – pagal darbo su socialiai pažeidžiamomis visuomenės grupėmis pobūdį. Buvo stengiamasi apklausti tuos darbuotojus, kurie tiesiogiai ar netiesiogiai dirba būtent su senyvo amžiaus žmonėmis.
- Tarp Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonių – pagal senyvo amžiaus žmonių gebėjimą, sveikatos būklę ir psichologinę būseną atsakyti į anketos klausimus.

**Tyrimo imties dydis.** Tyrime abiejų respondentų grupių – tiek Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų, tiek Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonių – statistinis imties dydis nustatytas, panaudojant Paniotto (Паниотт, 1986) formulę:

$$n = 1 / (\Delta^2 + 1/N),$$

kur:

$n$  – imties dydis – atrankinės visumos dydis (reikiamas apklausti respondentų skaičius);

$\Delta$  – leidžiamos paklaidos dydis;

$N$  – tiriamos visumos narių skaičius – generalinės visumos dydis.

Taikant Paniott formulę, nustatytas kiekybinio tyrimo imties dydis generalinei visumai *Socialinių paslaugų tarnybai*, kai paklaida 8 proc. (žr. 8 lent.):

$$n = 1 / (0,08^2 + 1 / 31^2) = 25,9 \gg 26$$

**8 lentelė.** Kiekybinio tyrimo modelį charakterizuojantys duomenys Socialinių paslaugų tarnybos atžvilgiu

Rodikliai	Kiekybinė išraiška
Generalinės visumos dydis, $N$	31
<b>Reikalingas imties dydis, <math>n</math></b>	<b>26</b>
Leidžiamas paklaidos dydis, $\Delta$	0,08 (8 proc.)

**Šaltinis:** sudaryta autorės.

Atsižvelgiant į 8 lentelėje pateiktus duomenis, galima teigti, kad siekiant gauti duomenis, reprezentatyvius generalinės visumos dydžiui ( $N$ ) ir taikant 8 proc. paklaidą ( $\Delta$ ), reikia apklausti 26 Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojus. Kelmės rajono savivaldybės darbuotojų tyrimo imtis buvo

<sup>2</sup>  $N$  – Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų, dirbančių su senyvo amžiaus žmonėmis, skaičius.

nustatyta, taikant subjektyvius atrankos kriterijus: (1) savivaldybės darbuotojų kompetenciją atsakyti į klausimus, susijusius su bendrųjų socialinių paslaugų teikimu senyvo amžiaus žmonėms; (2) socialinio darbo patirtį; (3) profesionalumą ir praktinius įgūdžius. Tokiu atveju buvo atrinkti 5 savivaldybės darbuotojai, turintys tiesioginio darbo su senyvo amžiaus žmonėmis patirtį. Susumavus Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų imtį su Kelmės rajono savivaldybės tarnautojų imtimi, gauta bendra tyrimo imtis, lygi 31 respondentui.

Taikant Paniott formulę, buvo nustatytas kiekybinio tyrimo imties dydis generalinei visumai *senyvo amžiaus žmonėms*, kai paklaida 8 proc. (žr. 9 lent.):

$$n = 1 / (0,08^2 + 1 / 296^3) = 102,3 \gg 102$$

**9 lentelė.** Kiekybinio tyrimo modelį charakterizuojantys duomenys Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonių atžvilgiu

Rodikliai	Kiekybinė išraiška
Generalinės visumos dydis, N	296
<b>Reikalingas imties dydis, n</b>	<b>102</b>
Leidžiamas paklaidos dydis, Δ	0,08 (8 proc.)

**Šaltinis:** sudaryta autorės.

Atsižvelgiant į 9 lentelėje pateiktus duomenis, galima teigti, kad siekiant gauti duomenis, reprezentatyvius generalinės visumos dydžiui (N) ir taikant 8 proc. paklaidą (Δ), reikia apklausti 102 Kelmės rajone gyvenančius ir bendrąsias socialines paslaugas gaunančius senyvo amžiaus žmones. Pažymėtina, kad vykdant tyrimą, šios apklausėjų grupės tinklas buvo suformuotas iš *Socialinės paramos informacinės sistemos* (SPIS).

**Tyrimo instrumentų aptarimas.** Kiekybinio tyrimo instrumentai – anketa Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojams (žr. 1 priedą) ir anketa Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonėms (žr. 2 priedą). Anketa Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojams susideda iš 15 klausimų, kuriuos, remiantis loginiu ir prasminiu kriterijais, galima klasifikuoti į penkias klausimų grupes (žr. 10 lent.).

Taigi anketą Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojams sudaro 9 uždaro ir 6 pusiau uždaro tipo klausimai. Esant pusiau uždaro tipo klausimams, sudaryta galimybė respondentams patiems įrašyti savo atsakymo variantą, jeigu jie neranda juos tenkinančio atsakymo. Dalis klausimų (4, 7, 9, 10 klausimai) (žr. 1 priedą) yra sudaryta pagal taip vadinamą *Likerto skalę* – matavimo skalę, kurioje respondentas pažymi savo sutikimą arba nesutikimą su teiginiais, išreiškiančias palankų arba nepalankų požiūrį į tiriamą koncepciją (objektą), lygi (Tidikis, 2003; Kardelis, 2002). Daroma prielaida, kad klausimai pagal Likerto skalę leidžia geriau ištirti problemines sritis ir objektyviau įsigilinti į respondentų nuomones.

<sup>3</sup> N- Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonės, besinaudojantys bendrosiomis socialinėmis paslaugomis.

**10 lentelė.** Anketos Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojams klausimų grupės ir jų pagrindimas

<b>Klausimų grupė</b>	<b>Klausimai</b>	<b>Klausimų paskirtis (ką norima sužinoti)</b>
<b>I. Socialinių paslaugų samprata ir paskirtis</b>	1. Kas, Jūsų nuomone, yra socialinė paslauga? 2. Kam, Jūsų nuomone, yra reikalingas socialinių paslaugų teikimas?	Iš atsakymų galima spręsti apie bendrąją tiriamųjų kompetenciją socialinių paslaugų požiūriu.
<b>II. Socialinių paslaugų vadybos samprata, objektas ir bendrasis efektyvumas</b>	3. Kaip praktiškai suprantama socialinių paslaugų vadyba Jūsų įstaigoje? 4. Kaip bendrai įvertintumėte socialinių paslaugų vadybos efektyvumą Jūsų įstaigoje? 5. Koks vyrauja požiūris į socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų – Jūsų įstaigoje?	Iš atsakymų galima spręsti apie socialinių paslaugų vadybos prioritetus šiuolaikinių viešojo valdymo reformų kontekste.
<b>III. Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimas</b>	6. Kurioms bendrosioms socialinėms paslaugoms Jūsų įstaigoje jaučiamas didžiausias poreikis teikti, siekiant patenkinti senyvo amžiaus žmonių poreikius? 7. Įvertinkite bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms kokybę Jūsų įstaigoje? 8. Organizuojant bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms, kam Jūsų įstaigoje yra skiriamas prioritetas?	Iš atsakymų galima spręsti, kaip Kelmės rajone yra organizuojamas bendrųjų socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus žmonėms.
<b>IV. Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos subjektai, efektyvumas ir pasekmės</b>	9. Kaip vertinate Jūsų įstaigos darbuotojų, teikiančių bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms, darbą pagal tam tikrus kriterijus? 10. Įvertinkite bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumą Jūsų įstaigoje pagal nurodytus kriterijus – koks kriterijus yra dabar ir kokia jo svarba Jūsų įstaigai. 11. Jeigu kuris nors iš socialinės paslaugų vadybos efektyvumo kriterijų, Jūsų nuomone, Jūsų įstaigoje yra nepakankamas, kodėl yra taip? 12. Įvertinkite bendrųjų socialinių paslaugų vadybos organizavimo Jūsų įstaigoje pasekmes senyvo amžiaus žmonėms:	Iš atsakymų galima spręsti apie subjektų darbo kokybę ir kompetenciją, bendrųjų socialinių paslaugų vadybos senyvo amžiaus žmonėms efektyvumą ir identifikuoti galimas neefektyvumo priežastis, įvertinti bendrųjų socialinių paslaugų vadybos organizavimo pasekmes.
<b>V. Demografinės respondentų charakteristikos</b>	13. Kiek metų Jūs dirbate šioje įstaigoje? 14. Jūsų lytis? 15. Jūsų amžius?	Siekiami identifikuoti vyraujančias demografines charakteristikas tarp tiriamųjų.

Šaltinis: sudaryta autorės.

Kita anketa, kuri yra skirta Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonėms, susideda iš 11 klausimų, kuriuos, vėlgi remiantis loginiu ir prasminiu kriterijais, galima klasifikuoti į tris klausimų grupes (žr. 11 lent.). Taigi anketą Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonėms viso sudaro 9 uždaro ir 2 pusiau uždaro tipo klausimai. Dalis klausimų (7, 8 ir 9 klausimai) (žr. 2 priedą) yra sudaryta pagal *Likerto skalę*. Taip pat reikėtų pažymėti, kad dalis anketos (8 ir 9 klausimai) yra sudaryta pagal *Servqual* metodiką.

**11 lentelė.** Anketos Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonėms klausimų grupės ir jų pagrindimas

Klausimų grupė	Klausimai	Klausimų paskirtis (ką norima sužinoti)
<b>I. Bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms organizavimas</b>	1.Koks, Jūsų nuomone, turi vyrauti požiūris į socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų? 2.Kurioms bendrosioms paslaugoms Jūs jaučiate didžiausią poreikį? 3.Kurios bendrosios paslaugoms Jums yra teikiamos? 4.Dėl kokių priežasčių Jums teikiamos bendrosios socialinės paslaugos? 5.Ar Jūs mokate už Jums teikiamas bendrąsias socialines paslaugas? 6.Jeigu mokate, tai ar Jums sunku mokėti už bendrąsias socialines paslaugas?	Iš atsakymų galima spręsti, kaip Kelmės rajone yra organizuojamas bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms procesas.
<b>II. Bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms kokybė</b>	7.Prašome pasakyti, ar Jūs esate bendrai patenkintas bendrųjų socialinių paslaugų teikimo kokybe? 8.Įvertinkite 5-balėje skalėje tai, ko Jūs tikėtės/tikėjotės iš bendrųjų socialinių paslaugų teikimo, kai 1 balas-labai maži lūkesčiai...5 balai-labai dideli lūkesčiai: 9.Įvertinkite 5-balėje skalėje tai, ko Jūs gavote iš bendrųjų socialinių paslaugų teikimo, kai 1 balas-patirtis labai prasta...5 balai-labai gera patirtis:	Iš atsakymų galima spręsti, kaip senyvo amžiaus žmonės vertina bendrųjų socialinių paslaugų kokybę.
<b>III. Demografinės respondentų charakteristikos</b>	10.Jūsų lytis? 11.Jūsų amžius?	Siekiami identifikuoti vyraujančias demografines charakteristikas tarp tiriamųjų.

**Šaltinis:** sudaryta autorės.

Mokslinėje literatūroje *Servqual* metodika laikoma validžiu paslaugų kokybės vertinimo instrumentu (Žalimienė, 2003), nes galima išskirti tokius argumentus, bylojančius apie *Servqual* metodikos tinkamumą bendrųjų socialinių paslaugų kokybei vertinti:

- Skirtumo tarp vartotojų lūkesčių ir suvoktos kokybės nustatymas sudaro pagrindą gerinti paslaugų kokybę įvairiose paslaugų srityse (Žekevičienė, 2009, p. 1108).
- *Servqual* metodiką galima taikyti įvairių paslaugų kokybei matuoti, nes tik nedaugelis paslaugų pasižymi išskirtinėmis savybėmis, kurių šios metodikos parametrai negali atspindėti. Ši gana paprasta metodika leidžia įvertinti teikiamų paslaugų kokybę (Pranulis ir kt., 2008, p. 546).
- *Servqual* metodika yra ganėtinai paprastas, bet efektyvus būdas, kad atskleistų stipriąsias ir silpnąsias teikiamų paslaugų kokybės puses. *Servqual* metodika praktiška tuo, kad ji padeda įvertinti ne tik bendrąją paslaugų kokybę, bet ir tiksliai identifikuoti paslaugų tobulinimo sritis (Poškutė, Bivainienė, 2011, p. 58).

Laukiamai ir patirtai bendrųjų socialinių paslaugų kokybei įvertinti senyvo amžiaus žmonių požiūriu buvo pasirinktos dimensijos, atsispindinčios 6 lentelėje (pagal Bagdonienę ir Hopenienę, 2008): (1) paslaugumas, (2) komunikabilumas, (3) pasitikėjimas, (4) saugumas, (5) vartotojo

pažinimas (supratimas), (6) apčiuopiamumas. Laikantis *Servqual* metodikos, galima išmatuoti (Bagdonienė, Hopenienė, 2008; Žalimienė, 2003): (1) lūkesčių ir patirtos kokybės bendrąjį nuokrypį ( $\sum \text{balų patirtos kokybės} - \sum \text{balų laukiamos kokybės}$ ); (2) atskirų dimensijų nuokrypį; (3) bendrųjų socialinių paslaugų kokybės indeksą SQI (angl. *service quality index*), t.y. patirtos kokybės balų ir laukiamos kokybės balų sumų santykį. Taigi anketos sudarytos taip, kad būtų galima įsigilinti į respondentų nuomones įvairiais klausimais ir iš įvairių tyrimo mokslinių pozicijų.

## 2.2. Tyrimo organizavimas ir eiga

Atliekant kiekybinius tyrimus, buvo siekiama nustatyti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumą Kelmės rajone. Pasirengimas Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų, taip pat senyvo amžiaus žmonių anketinei apklausai vyko planuojant ir įgyvendinant šiuos kiekybinio tyrimo etapus:

1. Išskirta anketinės apklausos tema: „Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumas Kelmės rajone“.
2. Sudaryti anketų klausimai (žr. 1 ir 2 priedus).
3. Pasirinktas tyrimo atlikimo būdas (tiesioginis arba netiesioginis anketų dalijimas).

Tiesioginė anketinė apklausa, apklausiant Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojus, buvo vykdoma 2013 metų vasario mėn. 4-6 dienomis. Taikant šį apklausos tipą, tiesioginiu būdu buvo apklausiami tiriamieji jų darbo vietose savivaldybėje ir Socialinių paslaugų tarnyboje. Netiesioginė apklausa, apklausiant Kelmės rajono senyvo amžiaus žmones, buvo atliekama 2013 metų vasario mėn. 1-8 dienomis. Taikant šį apklausos tipą, per Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojus buvo išplatintos anketos senyvo amžiaus žmonėms. Apklausa darbuotojos galėjo atlikti be skubos, įsigilinant į anketos klausimus, o svarbiausia – daugiau laiko skirti bendravimui su apklausos dalyviais, aplankyti jiems patogiu laiku jų namuose.

Gauti visų respondentų grupių atsakymai buvo suvesti į specialiai tam parengtas klausimų ir atsakymų suvestines (žr. 3 ir 4 priedus). Pažymėtina, kad daugelis tiriamųjų mielai sutiko atsakyti į klausimus, buvo geranoriškai nusiteikę. Kadangi anketinės apklausos rengėja yra Kelmės rajono savivaldybės darbuotoja, tai surinkti anketinius duomenis nebuvo labai sudėtinga. Sugadintų anketų beveik nepasitaikė, nes visi klausimai, susiję su anketų pildymu arba neaiškia terminologija, buvo sprendžiami vietoje konsultuojant ir instruktuojant tiriamuosius. Jokių trukdžių, kuriais remiantis būtų galima suabejoti anketinių apklausų rezultatais, nepastebėta.

## 2.3. Tyrimo imties charakteristika

Atliekant Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų nuomonių tyrimą, jame dalyvavo įvairiomis charakteristikomis pasižymintys respondentai. Buvo apklausta 86 proc. tiriamųjų, dirbančių Socialinių paslaugų tarnyboje, ir 16 proc., dirbančių Kelmės rajono

savivaldybėje. 77 proc. apklaustųjų yra moteriškos lyties, 23 proc. – vyriškos lyties atstovai. Dauguma respondentų turi didelį darbo stažą, nes pasižymi ilgame darbo patirtimi tiriamose įstaigose: 45 proc. tiriamųjų minėtose institucijose dirba nuo 5 iki 10 metų, 48 proc. – 10 metų ir daugiau, ir tik 7 proc. – nuo 1 iki 2 metų. Galima teigti, kad 93 proc. apklaustųjų Kelmės rajono įstaigose dirba 5 metus ar daugiau. Apklaustųjų pagal amžių branduolį sudaro respondentai, esantys nuo 40 iki 55 metų amžiaus. Tokių tyrimu identifikuota viso 65 proc. 22 proc. tiriamųjų priklauso nuo 25 iki 40 metų amžiaus kategorijai, o likusioji dalis, t.y. 22 proc. – 55 metų ir vyresnio amžiaus kategorijai. Galima teigti, kad darbuotojus, dirbančius Kelmės rajono savivaldybėje ir Socialinių paslaugų tarnyboje, vienija tai, kad jie turi socialinio darbo su senyvo amžiaus žmonėmis patirties, todėl gali padėti nustatyti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumą Kelmės rajone. Apklausoje dalyvavo senyvo amžiaus žmonės taip pat pasižymintys įvairiomis demografinėmis charakteristikomis. 91 proc. tiriamųjų buvo moteriškos, likusioji dalis (9 proc.) – vyriškos lyties atstovai. Visi apklaustieji gyvena Kelmės rajone. 47 proc. apklaustųjų amžius yra ganėtinai garbingas – nuo 72 iki 77 metų. Kitos tiriamųjų grupės pagal amžių pasiskirstė taip: nuo 57 iki 62 metų – 7 proc., nuo 62 iki 67 metų – 11 proc., nuo 67 iki 72 metų – 17 proc., 77 metų ir vyresni – 18 proc. Galima teigti, kad dauguma respondentų yra vyresni nei 72 metai (viso tokių apklausoje identifikuota 65 proc.), būtent tokios amžiaus žmonės jaučia didžiausią bendrųjų socialinių paslaugų poreikį.

#### **2.4. Tyrimo duomenų analizė ir rezultatų patikimumas**

Kiekybinio tyrimo rezultatai buvo analizuojami, remiantis kiekybiniais tyrimo metodais. Kiekybinio tyrimo duomenims apdoroti, sisteminti ir grafiškai vaizduoti naudotos *Windows Microsoft Excel* ir *Microsoft Word* programos. Taikytas statistinės analizės metodas – aprašomoji statistika. Laikantis *Servqual* metodikos, buvo išmatuotas bendrųjų socialinių paslaugų gavėjų – senyvo amžiaus žmonių, gyvenančių Kelmės rajone, – laukiamos ir patirtos paslaugų kokybės bendrasis nuokrypis, nustatyti atskirų kokybės dimensijų (paslaugumo, komunikabilumo, pasitikėjimo, saugumo, vartotojo pažinimo ir apčiuopiamumo) nuokrypiai, taip pat nustatytas bendrųjų socialinių paslaugų kokybės indeksas SQI, t.y. identifikuotas bendrųjų socialinių paslaugų patirtos kokybės balų ir laukiamos kokybės balų sumų santykis. Empirinėje darbo dalyje vartojamos sutrumpinimų reikšmės: M – vidurkis, % - procentai, N – dažnis.

Atlikus kiekybinio tyrimo rezultatų analizę, galima teigti, kad jų patikimumas aukštas, nes Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų kiekybinio tyrimo imtis (n=26) yra reprezentatyvi generalinės visumos dydžiui (N=31), kai paklaida sudaro 8%. Senyvo amžiaus žmonių, gyvenančių Kelmės rajone, kiekybinio tyrimo imtis (n=102) yra reprezentatyvi generalinės visumos dydžiui (N=296), kai paklaida sudaro 8%.

## 2.5. Kelmės rajono savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo analizė: teisinė bazė ir patirtis

Kaip jau parodė teorinė analizė, pagrindinė socialinių paslaugų teikimo organizatorė yra savivaldybė. Šiuo atveju bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms organizatorė Kelmės rajone yra Kelmės rajono savivaldybė. Siekiant atlikti išsamią Kelmės rajono savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo analizę, tikslinga įsigilinti į teisinę bazę, reglamentuojančią bendrųjų socialinių paslaugų teikimą, taip pat nuodugniai įvertinti bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms Kelmės rajone patirtį (atsakingų įstaigų veiklos pavyzdžiu).

Kiekvienoje šalyje dažnai yra reglamentuojama, kas turi teisę gauti socialines paslaugas. *Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme* (2006, 5 str.) yra numatyta, kad teisę į socialines paslaugas turi Lietuvos Respublikos piliečiai ir kitų valstybių piliečiai bei asmenys be pilietybės, turintys leidimą nuolat gyventi Lietuvoje. Viena iš visuomenės grupių, teisėtai pretenduojančių gauti socialines paslaugas Lietuvoje, yra senyvo amžiaus žmonės. *Socialinių paslaugų įstatymo* 2 str. yra nurodoma, kad **senyvo amžiaus asmuo** – tai „sukakęs senatvės pensijos amžių asmuo, kuris dėl amžiaus iš dalies ar visiškai yra netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“. Taigi, galima daryti išvadą, kad pagrindinis įstatymas, reglamentuojantis socialinių paslaugų teikimą Lietuvoje, yra *Socialinių paslaugų įstatymas* (2006). Šis įstatymas apibrėžia socialinių paslaugų sampratą, tikslus ir rūšis, reglamentuoja socialinių paslaugų valdymą, skyrimą ir teikimą, socialinės globos įstaigų licencijavimą, finansavimą, mokėjimą už socialines paslaugas bei ginčų, susijusių su socialinėmis paslaugomis, nagrinėjimą. Daugumą nuostatų, įtvirtintų *Socialinių paslaugų įstatyme* detalizuoja visa eilė įstatymų lydinių teisės aktų – tai yra Vyriausybės nutarimai bei Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymai.

*Socialinių paslaugų įstatymo* 7 str. nurodomos **bendrosios socialinės paslaugos**, kurias gali gauti ir senyvo amžiaus žmonės: „Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar kompensuojami atskiromis, be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamomis paslaugomis. Bendrosioms socialinėms paslaugoms priskiriamos informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, sociokultūrinės paslaugos, transporto organizavimo, maitinimo organizavimo, aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais ir avalyne bei kitos paslaugos“. Tokios pačios bendrųjų socialinių paslaugų klasifikacijos laikomasi ir *Socialinių paslaugų kataloge* (2006, 2 d.). Minėta dokumente naudojama ir **pagalbos į namus** sąvoka, kuri apibrėžiama taip: „asmens namuose teikiamos paslaugos, padedančios asmeniui (šeimai) tvarkytis buityje bei dalyvauti visuomenės

gyvenime“. Dokumente dar nurodoma, kad viena iš pagalbos į namus paslaugų gavėjų grupių yra senyvo amžiaus žmonės.

Socialinių paslaugų sistema Lietuvoje įgyvendinama vadovaujantis decentralizacijos principu. Socialinių paslaugų decentralizacijos tikslas – teikti socialines paslaugas žmogaus gyvenamojoje aplinkoje ir užtikrinti, kad pagalba bendruomenėje pasiektų visus jos reikalingus asmenis. Tokiu būdu siekiama Lietuvos savivaldybėse sudaryti sąlygas teikti socialines paslaugas atsižvelgiant į kiekvieno žmogaus individualius poreikius ir žmogų išlaikant kiek galima ilgiau gyventi savo namuose. Decentralizacijos principą realizuoja savivaldybės, teikdamos socialines paslaugas tokių paslaugų poreikį jaučiantiems asmenims.

*Vietos savivaldos įstatymas* (1994, 3 str.) nurodo, kad **savivaldybė** – tai „įstatymo nustatytas valstybės teritorijos administracinis vienetas, kurio bendruomenė turi Konstitucijos laiduotą savivaldos teisę, įgyvendinamą per to valstybės teritorijos administracinio vieneto nuolatinių gyventojų išrinktą savivaldybės tarybą ir jos sudarytas, jai atskaitingas vykdomąją ir kitas savivaldybės institucijas ir įstaigas. Savivaldybė yra viešasis juridinis asmuo“. *Vietos savivaldos įstatymo* (1994) 13 str. yra apibrėžia savivaldybių kompetencija socialinių paslaugų teikimo organizavimo srityje. Įstatyme numatyta, kad „savivaldybė atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę“.

Remiantis *Vietos savivaldos įstatymu*, galima teigti, kad socialinių paslaugų planavimas ir teikimas, socialinių paslaugų įstaigų steigimas, bendradarbiavimas su nevyriausybinėmis organizacijomis yra savarankiškoji savivaldybės funkcija. Savarankiškas funkcijas savivaldybės atlieka pagal Konstitucijos ir įstatymų joms suteiktą kompetenciją bei įsipareigojimus bendruomenei. Įgyvendindamos šias funkcijas, savivaldybės turi Konstitucijos ir įstatymų nustatytą sprendimų iniciatyvos, jų priėmimo ir įgyvendinimo laisvę ir yra atsakingos už šių funkcijų atlikimą. Įgyvendinant savarankiškas funkcijas, savivaldybių veiklą saisto įstatymų nustatyti reikalavimai ir tvarka, kuri, kai tai numatyta įstatymuose, nustatoma ir kituose teisės aktuose. *Vietos savivaldos įstatymas* numato bendrus įpareigojimus savivaldybėms socialinių paslaugų teikimo organizavimo srityje. *Socialinių paslaugų planavimo metodikoje* (2006, 3 d.) (kaip ir *Vietos savivaldos įstatyme*) nurodoma, kad savivaldybės: „1) vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius; 2) pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis; 3) vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį“.

Kaip minėta, socialinių paslaugų teikimo organizatorius Kelmės rajone yra **Kelmės rajono savivaldybė**. Organizuodama socialinių paslaugų teikimą Kelmės rajone savivaldybė vadovaujasi jau aptartomis *Socialinių paslaugų įstatymo* (2006), *Vietos savivaldos įstatymo* (1994) nuostatomis, taip pat vadovaujasi kitais teisės aktais, reglamentuojančiais savivaldybių veiklą socialinių paslaugų



teikimo srityje. Pagrindinė Kelmės rajono savivaldybės funkcija socialinių paslaugų srityje – organizuoti socialinių paslaugų teikimą jos teritorijoje gyvenantiems žmonėms. Kelmės rajono savivaldybė valdydama socialinių paslaugų skyrimą ir teikimą, vadovaujasi *Socialinių paslaugų įstatymo* (2006) 4 str. nurodytais principais:

1. **Bendradarbiavimo.** Socialinių paslaugų valdymas, skyrimas ir teikimas remiasi asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba.
2. **Dalyvavimo.** Socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo klausimai sprendžiami kartu su socialinių paslaugų gavėjais ir (ar) jų atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises.
3. **Kompleksiškumo.** Socialinių paslaugų teikimas asmeniui yra derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai.
4. **Prieinamumo.** Socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos taip, kad būtų užtikrintas socialinių paslaugų prieinamumas asmeniui (šeimai) kuo arčiau jo gyvenamosios vietos,
5. **Socialinio teisingumo.** Asmens (šeimos) finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas neturi įtakos asmens (šeimos) galimybėms gauti socialines paslaugas.
6. **Tinkamumo.** Asmeniui (šeimai) skiriamos ir teikiamos tokios socialinės paslaugos, kurios atitinka asmens ir šeimos interesus bei nustatytus poreikius.
7. **Veiksmingumo.** Socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos siekiant gerų rezultatų ir racionaliai naudojant turimus išteklius.
8. **Visapusiškumo.** Socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos derinant jas su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu ir ugdymu, socialinio būsto suteikimu, specialiosios pagalbos priemonėmis.

*Socialinių paslaugų įstatyme* (2006, 13 str. 6 d.) numatyta, kad savivaldybė kontroliuoja savo teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Kita vertus, šalyje yra neparengtos metodikos, kurios numatytų, kaip savivaldybės tai turėtų atlikti, taigi, nėra bendros tvarkos, kuria vadovaujantis savivaldybės galėtų kontroliuoti socialinių paslaugų kokybę. Kadangi savivaldybės vadovaujasi savo nustatytais tvarkomis, sudaromos prielaidos skirtingai įvertinti teikiamos socialinės paslaugos kokybę: ta pati vienodos kokybės paslauga vienoje savivaldybėje gali būti įvertinta kaip pakankamos (tinkamos) kokybės, kitoje – ne.

Kelmės rajono savivaldybė vertina ir analizuoja Kelmės rajono gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį. Kelmės rajono savivaldybė kasmet sudaro ir

tvirtina socialinių paslaugų planą pagal socialinių paslaugų planavimo metodiką, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimą Nr. 1132. *Socialinių paslaugų planavimo metodikoje* (2006, 5 d.) akcentuojama, jog „socialinių paslaugų planas turi atitikti savivaldybės strateginiame plane, regiono plėtros plane, ilgalaikiuose valstybės planuose (strategijose) numatytus socialinių paslaugų strateginius tikslus, kryptis ir priemones“.

*Kelmės rajono savivaldybės 2013 metų socialinių paslaugų plane* išskirta socialinių paslaugų plėtros Kelmės rajone vizija: „Socialinių paslaugų teikimas užtikrintas visų Kelmės rajono socialinių žmonių grupių asmenims ir jų šeimoms“. Siekiant šios vizijos įgyvendinimo, numatomas vienas iš svarbių socialinių paslaugų plėtros Kelmės rajone uždavinių: „plėtoti nestacionarias socialines paslaugas, didinti jų prieinamumą ir gerinti kokybę“. Šiam uždaviniui įgyvendinti iškelti Kelmės rajono savivaldybės socialinių paslaugų teikimo ir plėtros tikslai, aktualūs bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms atžvilgiu:

1. Gerinti pagalbos į namus paslaugas seniems asmenims, siekiant kuo ilgiau išlaikyti šių asmenų savarankiškumą kasdieninėje veikloje.
2. Vystyti dienos socialines paslaugas pagyvenusiems asmenims, siekiant išvengti socialinės atskirties.
3. Teikiant socialines paslaugas aktyviai bendradarbiauti su kitomis rajono institucijomis ir organizacijomis.

Taigi Kelmės rajono savivaldybės socialinių paslaugų teikimo ir plėtros tiksluose akcentuojamas ne tik pagalbos į namus paslaugų senyvo amžiaus žmonėms kokybės gerinimas, tačiau ir išreiškiamas bendradarbiavimo su kitomis institucijomis, teikiant socialines paslaugas (tiek senyvo amžiaus žmonėms, tiek kitoms socialiai pažeidžiamoms visuomenės grupėms), poreikis. Šis poreikis yra aktualizuojamas to, kad naujojo viešojo valdymo kontekste geresnių socialinių tikslų įgyvendinimo galima pasiekti būtent atskirų sektorių bei juose veikiančių institucijų bendradarbiavimo ir partnerystės<sup>4</sup> dėka.

*Kelmės rajono savivaldybės 2013 metų socialinių paslaugų plane* numatytos prioritetingos socialinių paslaugų plėtros kryptys, kurių svarbiausios yra šios:

1. ***Didinti pagalbos į namus kiekį senyvo amžiaus žmonėms.*** Numatyti šių paslaugų kiekį didinti tiek, kad bent 2 proc. senyvo amžiaus žmonių gautų pagalbos į namus paslaugas. 2013 m. planuojama įdarbinti 2 socialinio darbuotojo padėjėjus. Vieno darbuotojo darbo užmokesčiui finansuoti turėtų būti skirta apie 11 520 Lt. iš savivaldybės biudžeto.
2. ***Gerinti socialinės priežiūros paslaugų teikimo kokybę socialinės rizikos grupės šeimoms, siekiant kuo ilgiau išlaikyti šių asmenų savarankiškumą kasdieninėje veikloje ir kad šių šeimų vaikai gyventų saugų ir pilnavertį gyvenimą.*** Numatyta įvertinti

<sup>4</sup> Partnerystė yra aukščiausios kokybės, labiausiai integruota bendradarbiavimo forma.

galimybes paslaugos teikėjams skirti visokeriopą pagalbą kvalifikacijos kėlimo srityje, t.y. organizuoti socialinių darbuotojų mokymus.

3. **Organizuoti socialinių paslaugų teikimą bendradarbiaujant su visuomeninėmis organizacijomis.** Numatoma skatinti Kelmės rajono socialinių paslaugų plėtrą, perkant jas iš visuomeninių organizacijų. Laukiamas rezultatas – Kelmės rajono visuomeninės organizacijos aktyviai dalyvauja teikiant socialines paslaugas.
4. **Bendro gyvenimo namų įkūrimas senyvo amžiaus žmonėms.**

Socialinių paslaugų tvarkymo reikalais Kelmės rajono savivaldybėje užsiima **Socialinės paramos skyrius**. Šio skyriaus funkcijos yra tokios:

1. Užtikrinti vykdomos socialinės paramos politikos įgyvendinimą savivaldybės teritorijoje.
2. Užtikrinti įstatymų, Vyriausybės nutarimų, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei kitų institucijų teisės aktų, reglamentuojančių socialinę paramą, įgyvendinimą.
3. Rengti ir įgyvendinti priemones savivaldybės savarankiškųjų, valstybinių (valstybės perduotų savivaldybėms) funkcijų socialinės paramos srityje realizavimui.
4. Organizuoti socialinę paramą savivaldybės teritorijos gyventojams priklausomai nuo gyventojų poreikių ir turimų sąlygų bei finansinių išteklių.
5. Užtikrinti socialiai pažeidžiamų gyventojų grupių socialinę integraciją į visuomenę.
6. **Prisidėti prie pilietinės visuomenės kūrimo plėtojant savivaldybės ir nevyriausybinių organizacijų bendradarbiavimą bei partnerystę socialinių paslaugų teikimo srityje.**
7. **Užtikrinti kokybišką socialinę paramą ir paslaugas įvairioms rajono gyventojų grupėms.**

Kaip matyti, kokybiškų socialinių paslaugų teikimas ir bendradarbiavimas su kitomis institucijomis, teikiant socialines paslaugas (6 ir 7 funkcijos), yra itin svarbūs *Socialinės paramos skyriaus* veiklos tikslai. Pažymėtina, kad administruojant socialinių paslaugų skyrimą ir teikimą Kelmės rajono savivaldybės *Socialinės paramos skyrius* konsultuoja socialinių paslaugų įstaigas įstatymų bei kitų teisės aktų pasikeitimo klausimais, socialinių paslaugų kokybės kontrolės klausimais, įstaigų licencijavimo klausimais.

Kelmės rajono savivaldybėje pagrindinis bendrųjų ir socialinės priežiūros socialinių paslaugų teikėjas yra **Kelmės rajono savivaldybės Socialinių paslaugų tarnyba**. Socialinių paslaugų tarnybos veiklos tikslas – teikti socialines paslaugas Kelmės rajono savivaldybės gyventojams, kurie dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalie ar visiškai neturi, neįgiję arba praradę gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniu (šeimos) gyvenimu, sudarant šiems asmenims (šeimoms) sąlygas ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius, padedant įveikti socialinę atskirtį. Siekdama minėto veiklos tikslo,

Socialinių paslaugų tarnyba organizuoja gyventojų aprūpinimą techninės pagalbos priemonėmis, teikia pagalbą į namus, transporto, maitinimo organizavimo, būsto ir aplinkos pritaikymo paslaugas ir kt.

Vienas iš svarbiausių tarnybos veiklos uždavinių yra: „organizuoti ir teikti kokybiškas socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms, atsižvelgiant į asmens poreikius ir tarnybos galimybes“. Kelmės rajone gyvenantiems senyvo amžiaus žmonėms teikiamos šios bendrosios socialinės paslaugos (numatytos pagal *Socialinių paslaugų įstatymą*):

- Informavimas.
- Konsultavimas.
- Tarpininkavimas ir atstovavimas.
- Maitinimo organizavimas.
- Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne.
- Transporto organizavimas.
- Sociokultūrinės paslaugos.
- Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas.
- Kitos bendrosios socialinės paslaugos.

Pabrėžtina, kad tam tikrais atvejais socialinės paslaugos – paslaugos į namus – gali būti keičiamos į piniginę išmoką, t.y. pagalbą pinigais (pavyzdžiui, kai senyvo amžiaus žmogų prižiūri kaimynas, pažįstamas). Kraštutiniu atveju, kai senyvo amžiaus asmuo negeba savarankiškai rūpintis savimi ir teikiamų pagalbą namuose paslaugų nebepakanka, jis apgyvendinamas socialinės globos namuose. Kelmės rajono savivaldybė prioritetą teikia pagalbą į namus paslaugoms, nes tai pigesnės socialinės paslaugos, be to, žmogus pasilieka jam patogioje vietoje – savo namuose.

Viena iš pagrindinių, prioritetinių paslaugų, teikiamų Socialinių paslaugų tarnyboje, yra **socialinių paslaugų teikimas namuose senyvo amžiaus žmonėms**. 2011 metais socialinių darbuotojų padėjėjų etatų buvo 19, dirbo 21 socialinio darbuotojo padėjėjas, 2012 metais – 20 etatų, dirbo 23 darbuotojai. 2013 metų pradžioje, Kelmės rajono savivaldybės duomenimis, Socialinių paslaugų tarnyboje dirbo 39 darbuotojai: direktorė, buhalterė, 2 socialinio darbo organizatoriai, 23 socialinių darbuotojų padėjėjai, 1 socialinis darbuotojas darbui su jaunimu, 11 socialinių darbuotojų dirba seniūnijose su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais. 2012 metais socialinės paslaugos namuose buvo teikiamos 175 asmenims (žr. 12 lent.). Kaip matyti, paslaugos gavėjų skaičius per metus laiko išaugo 19 proc., ryšium su tuo 9,5 proc. padidėjo ir socialinių darbuotojų etatų skaičius. Socialinių paslaugų teikimo namuose poreikio augimas siejamas su tuo, kad šalies ekonominė krizė labai palietė pensininkus, gaunančius mažas pensijas, jie sunkiai gali išgyventi, nes neįperka vaistų, neturi už ką nusipirkti malkų šildymui, todėl blogėja jų sveikatos būklė. Taigi jiems vis dažniau prireikia socialinės pagalbos namuose.

**12 lentelė.** Socialinių darbuotojų ir socialinių paslaugų namuose gavėjų skaičiaus pokyčiai 2011-2012 metais, žmonėmis ir proc.

Seniūnija	2011 m.	2011 m.	2012m.	2012 m.	Pokytis 2012/2011 m.m., proc.	
	Socialiniai darbuotojai, žm.	Paslaugų gavėjai, žm.	Socialiniai darbuotojai, žm.	Paslaugų gavėjai, žm.	Socialiniai darbuotojai	Paslaugų gavėjai
Kelmės m.	5	50	6	65	+5	+30
Kelmės apyl.	1	6	1	5	0	-17
Tytuvėnų m.	2	24	3	28	+5	+17
Užvenčio	4	28	4	31	0	+11
Šaukėnų	1	5	1	6	0	+20
Kražių	3	10	2	7	-5	-30
Vaiguvos	2	14	2	16	0	+14
Kukečių	1	3	1	6	0	+100
Liolių	2	7	2	7	0	0
Pakražančio	-	-	1	4	0	-
<b>Iš viso</b>	<b>21</b>	<b>147</b>	<b>23</b>	<b>175</b>	<b>+9,5</b>	<b>+19</b>

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Kelmės rajono savivaldybės (2013) duomenimis.

Pažymėtina, kad vykdant Kelmės rajono savivaldybės tarybos 2011 metų sausio 27 d. sprendimą Nr. T-31, už suteiktas socialines paslaugas (pagalba į namus) moka 122 paslaugų gavėjai. Iš jų 95 moka 3 proc. asmens pajamų ir 27 paslaugų gavėjai – 20 proc. Už paslaugas per 2012 metus gauta 32 tūkst. Lt. Papildomų duomenų suteikia socialinių paslaugų išvystymo normatyvų analizė (žr. 13 lent.).

**13 lentelė.** Socialinių paslaugų išvystymo normatyvai

Normatyvai	10000 gyventojų tenka Lietuvoje		10000 gyventojų tenka Kelmės rajone	
	vietų	gavėjų	vietų	gavėjų
<b>1. Dienos socialinė globa asmens namuose ir institucijoje:</b>				
<i>senyvo amžiaus asmenims</i>	4,0	4,0	-	-
<b>2. Trumpalaikė socialinė globa institucijoje:</b>				
<i>senyvo amžiaus asmenims</i>	0,3	x	6,3	-
<b>3. Ilgalaikė socialinė globa institucijoje</b>				
<i>senyvo amžiaus asmenims</i>	14,5	x	44,03	45,03
<b>4. Socialinė priežiūra</b>				
<i>senyvo amžiaus asmenims</i>	2	9,0	Pagal poreikį	49,03
<b>5. Bendrosios socialinės paslaugos</b>			Pagal poreikį	-
<i>5.1. sociokultūrinės paslaugos</i>	x	240,0	Pagal poreikį	Neįmanoma išskirti iš bendrų paslaugų
<i>5.2. transporto organizavimas</i>	x	13,0	Pagal poreikį	Per 2012 m. 3 kartus transportas buvo skirtas NVO.
<i>5.3. kitos bendrosios socialinės paslaugos (pagal savivaldybių poreikį)</i>	x	Pagal savivaldybės gyventojų poreikį	Pagal poreikį	

Šaltinis: Kelmės rajono savivaldybės (2013) duomenys.

Kaip matyti iš pateiktos lentelės:

- Kelmės rajone dienos socialinė globa asmens namuose ir institucijoje (senyvo amžiaus asmenims) 2012 metais nebuvo teikiama. Šios paslaugos teikiamos nuo 2013 m. pradžios.

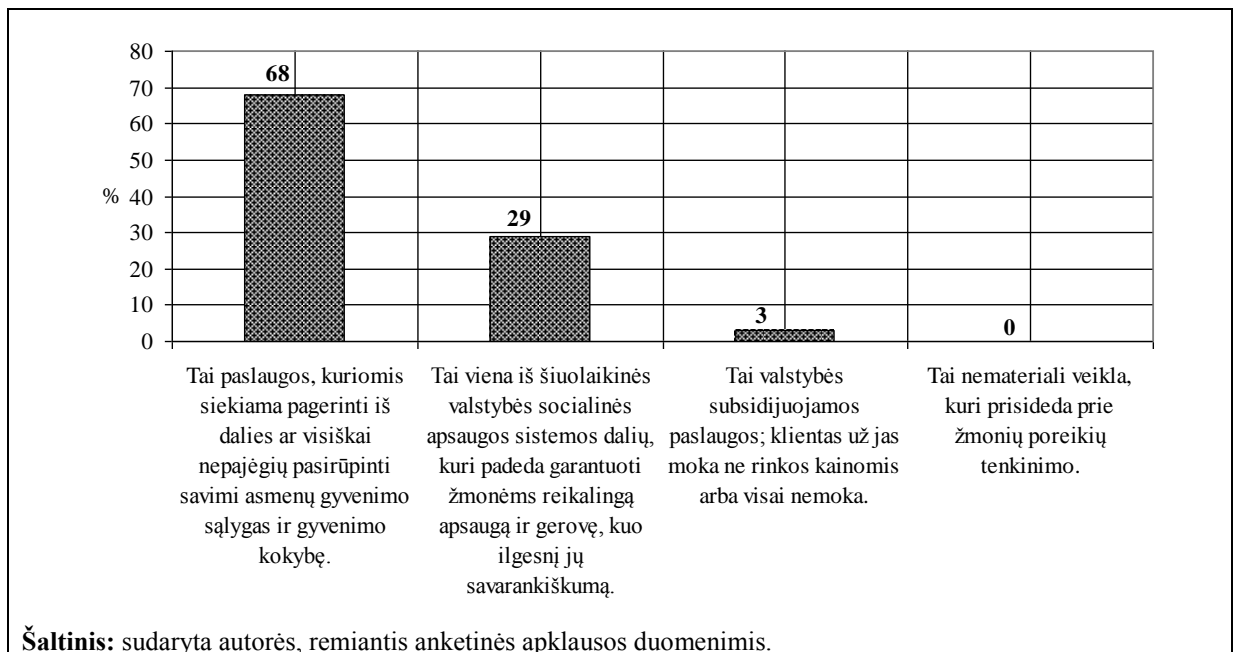
- Ilgalaikės socialinės globos paslaugų senyvo amžiaus žmonėms kiekis Kelmės rajone viršija šalies vidurkį.
- Vertinant pagal šalies socialinių paslaugų išvystymo normatyvus, matyti, kad Kelmės rajone netrūksta socialinės priežiūros paslaugų senyvo amžiaus žmonėms. Tai yra logiška, nes daugiausia įvairių socialinių paslaugų (tame tarpe ir bendrųjų socialinių paslaugų) Kelmės rajone gauna būtent senyvo amžiaus žmonės.

Nežiūrint į tai, kad socialinių paslaugų gavėjų skaičius nuolat auga, o poreikis tokioms paslaugoms didėja, Socialinių paslaugų tarnybos finansavimas šiek tiek mažėja. Socialinių paslaugų tarnybos biudžetas 2012 metams buvo toks: 1 mln. 229 tūkst. Lt, tai yra 10,1 tūkst. Lt mažiau nei 2011 m. Iš jų valstybės lėšos – 262,7 tūkst. Lt, Lėšos skirtos pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimus – 75,5 tūkst. Lt. Sveikatos apsaugai metų pradžioje buvo skirta 278,8 tūkst. Lt. Sumažėjęs Socialinių paslaugų tarnybos finansavimas kelia grėsmę bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms ir kitoms socialiai pažeidžiamoms visuomenės grupėms kokybei, nes didėja tikimybė prarasti kvalifikuotus socialinius darbuotojus, kurie dėl neadekvataus darbo rinkai atlyginimo, prastesnių materialinių darbo priemonių, gali išeiti dirbti kitur. Kita vertus, *Kelmės rajono savivaldybės 2013 metų socialinių paslaugų plane* planuojama Socialinių paslaugų tarnybos socialinių darbuotojų padėjėjų darbo užmokestį 2013 m. didinti 20 proc. Kvalifikacijai kelti planuojama skirti 800 Lt. Taigi, šios priemonės turėtų skatinti geresnį socialinių darbuotojų darbą, motyvuoti juos teikti aukštos kokybės socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms.

Apibendrinant šį skyrių, galima teigti, kad pagrindinis įstatymas, reglamentuojantis bendrųjų socialinių paslaugų skyrimą ir teikimą senyvo amžiaus žmonėms, yra *Socialinių paslaugų įstatymas* (2006). Būtent šis įstatymas yra visos teisinės bazės, susijusios su socialinių paslaugų sistema Lietuvoje ir savivaldybėse, pagrindas. Šiuo įstatymu vadovaujasi ir Kelmės rajono savivaldybė, kuriai *Vietos savivaldos įstatymas* (1994) numato bendrus įpareigojimus socialinių paslaugų teikimo organizavimo srityje. Svarbiausi vidinis dokumentas, kuriuo Kelmės rajono savivaldybė vadovaujasi, yra *Kelmės rajono savivaldybės 2013 metų socialinių paslaugų planas*, kurį savivaldybė pagal socialinių paslaugų planavimo metodiką privalo kasmet parengti. Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims teikėja Kelmės rajone yra savivaldybės įkurta biudžetinė įstaiga Socialinių paslaugų tarnyba. Analizė rodo, kad senyvo amžiaus žmonės yra pagrindinė visuomenės grupė, kuri naudojami bendrosiomis socialinėmis paslaugomis Kelmės rajone ir jaučia šioms paslaugoms didžiausią poreikį. Kasmet šis poreikis didėja, o tai didina iššūkius užtikrinti kuo aukštesnę bendrųjų paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms kokybę. Kokybės užtikrinimo pagrindas – socialinių paslaugų vadybos efektyvumo atsakingose institucijose didinimas arba palaikymas.

## 2.6. Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų nuomonių analizė

Atliekant Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų nuomonių tyrimą, pirmiausia siekta išsiaiškinti, kaip tiriamieji supranta *socialinės paslaugos* sąvoką. Respondentams buvo pateiktas keletas sąvokos traktavimo variantų, iš kurių jie galėjo išsirinkti vieną, jų nuomone, tinkamiausią arba įrašyti savo atsakymo variantą. Suvedus atsakymų duomenis ir juos apdorojus, paaiškėjo vienas dominuojantis atsakymo variantas: *socialinės paslaugos – tai paslaugos, kuriomis siekiama pagerinti iš dalies ar visiškai nepajėgių pasirūpinti savimi asmenų gyvenimo sąlygas ir gyvenimo kokybę* (68 proc. atsakiusių) (žr. 2 pav.).



2 pav. Tiriamųjų požiūris į socialinės paslaugos sampratą, proc. (N=31)

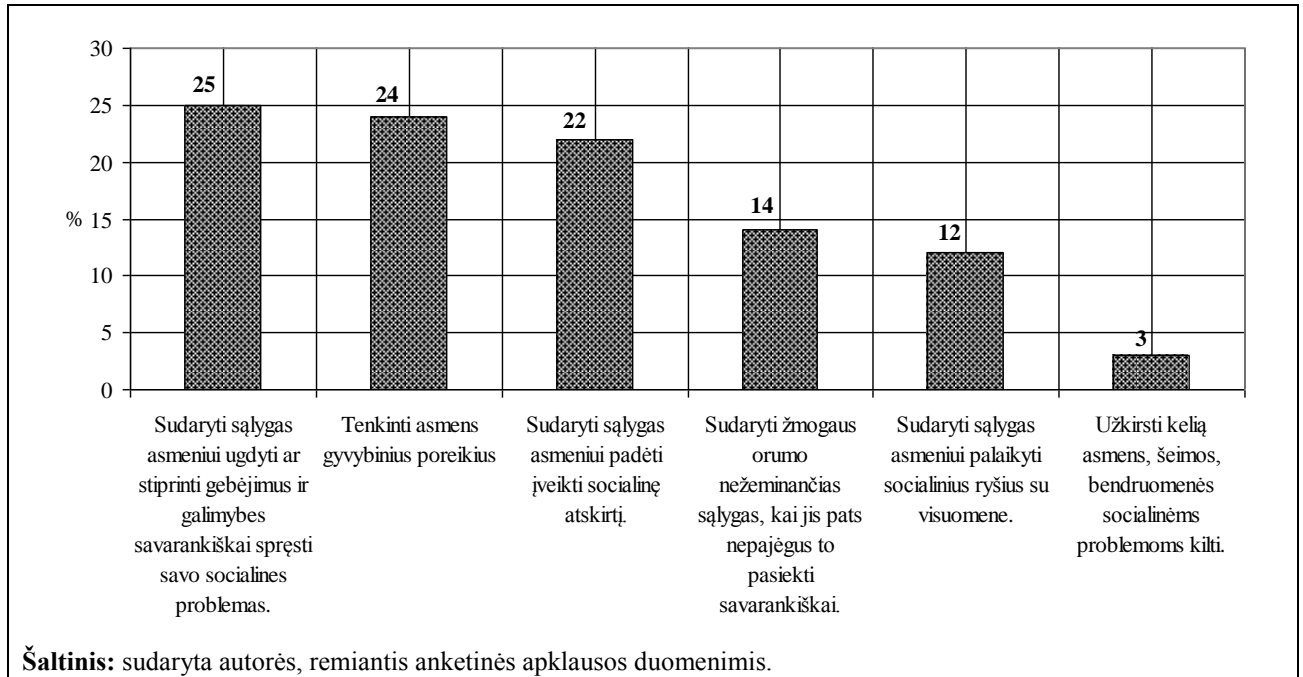
Taigi dauguma apklaustųjų socialines paslaugas sieja su socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių (nepajėgių pasirūpinti savimi asmenų) gyvenimo sąlygų ir gyvenimo kokybės gerinimu. Pažymėtina, kad dominuojantis požiūris į socialinių paslaugų sampratą sutampa su šiame darbe naudojama socialinės paslaugos samprata (pagal Guogį, Gudelį, 2005). Dar pabrėžtina, kad nė vienas tiriamasis nemanė, kad *socialinė paslauga – tai nemateriali veikla, kuri prisideda prie žmonių poreikių tenkinimo*. Galima numanyti, kad šis apibūdinimas per daug apibendrinantis ir neatspindi socialinių paslaugų specifikos, todėl nebuvo pasirinktas nė vieno tyrimo dalyvio.

Kitu klausimu buvo siekiama nustatyti, kam, respondentų nuomone, yra reikalingas socialinių paslaugų teikimas. Respondentai galėjo pasirinkti nebūtinai vieną atsakymo variantą. Paaiškėjo trys svarbiausi socialinių paslaugų teikimo Kelmės rajone aspektai (žr. 3 pav.):

1. Sudaryti sąlygas asmeniui ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas (25 proc. atsakymų).
2. Tenkinti asmens gyvybinius poreikius (24 proc.).

### 3. Sudaryti sąlygas asmeniui padėti įveikti socialinę atskirtį (22 proc.).

Taigi socialinių paslaugų paskirtis specifiška ir svarbi tuo, kad ne tik leidžia asmenims spręsti savo socialines problemas (suteiktų socialinių paslaugų dėka), bet, kas ne mažiau svarbu, tenkina asmenų socialinius poreikius, padeda įveikti jų socialinę atskirtį. Taigi socialinių paslaugų paskirtis Kelmės rajone, tiriamųjų nuomone, yra kompleksinė. Šios paskirties negalima išreikšti viena kuria nors funkcija, nes socialines paslaugas orientuotos į įvairių asmenų socialinių poreikių tenkinimą.

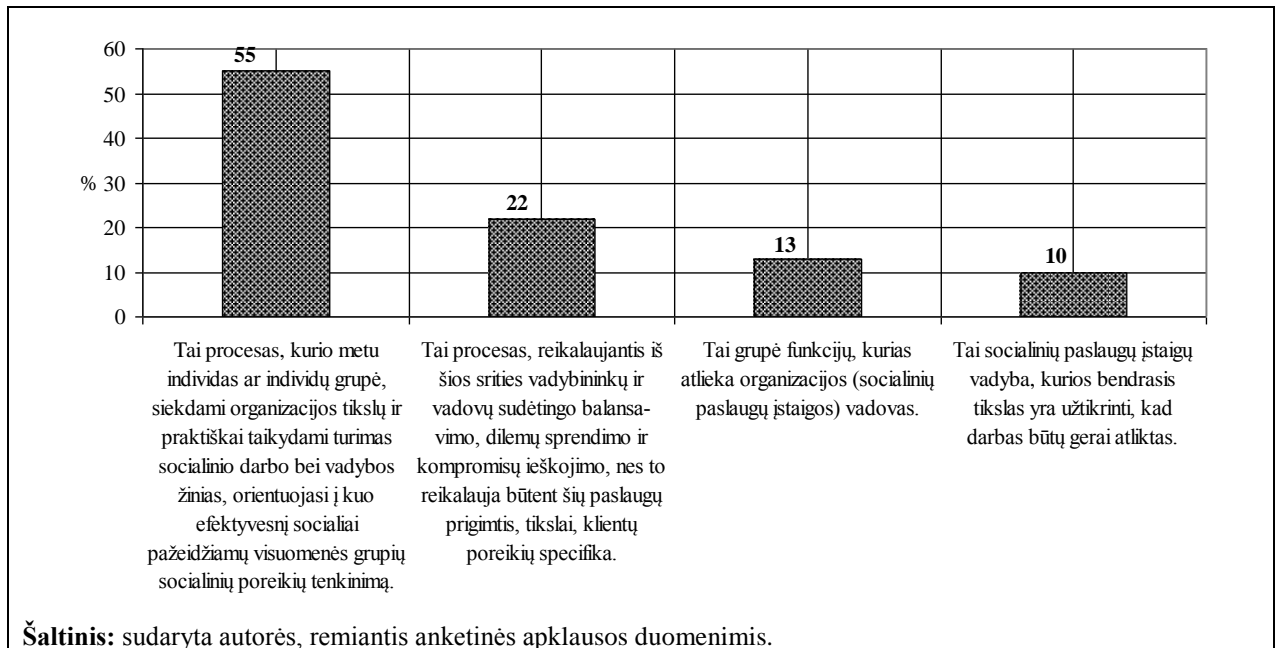


3 pav. Tiriamųjų požiūris į socialinių paslaugų paskirtį Kelmės rajone, proc. (N=51)

Socialinės paslaugos yra socialinių paslaugų vadybos objektas. Siekiant nustatyti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumą, pirmiausia tikslinga įsigilinti į tai, kaip respondentai suvokia socialinių paslaugų vadybos koncepciją. Taigi tyrimo metu buvo užduotas toks klausimas: kaip praktiškai suprantama socialinių paslaugų vadyba Jūsų įstaigoje? Tiriamųjų požiūris į socialinių paslaugų vadybos sampratą atsispindi 4 paveiksle. Suvedus atsakymų duomenis ir juos apdorojus, paaiškėjo vienas dominuojantis atsakymo variantas: *socialinių paslaugų vadyba – tai procesas, kurio metu individas ar individų grupė, siekdami organizacijos tikslų ir praktiškai taikydami turimas socialinio darbo bei vadybos žinias, orientuojasi į kuo efektyvesnę socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių socialinių poreikių tenkinimą* (55 proc. atsakiusių). Tai išplėstinė socialinių paslaugų vadybos samprata, sutampanti su supaprastintu socialinių paslaugų vadybos sampratos variantu (pagal Motužytę, Ruškų, 2008), kurio nuosekliai laikomasi šiame darbe. Galima teigti, kad respondentai gerai suvokia socialinių paslaugų teikimo, socialinio darbo specifiką, kas nestebina, nes šių respondentų darbo paskirtis ir yra siejama su socialinių paslaugų teikimo organizavimu, administravimu ir realizavimu Kelmės rajone. Pagal dominuojančią socialinių paslaugų vadybos sampratą, daugeliui tiriamųjų socialinių paslaugų vadyba asocijuojasi su dviem pagrindiniais kriterijais – socialinių paslaugų teikėjų žiniomis ir kompetencija bei socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių

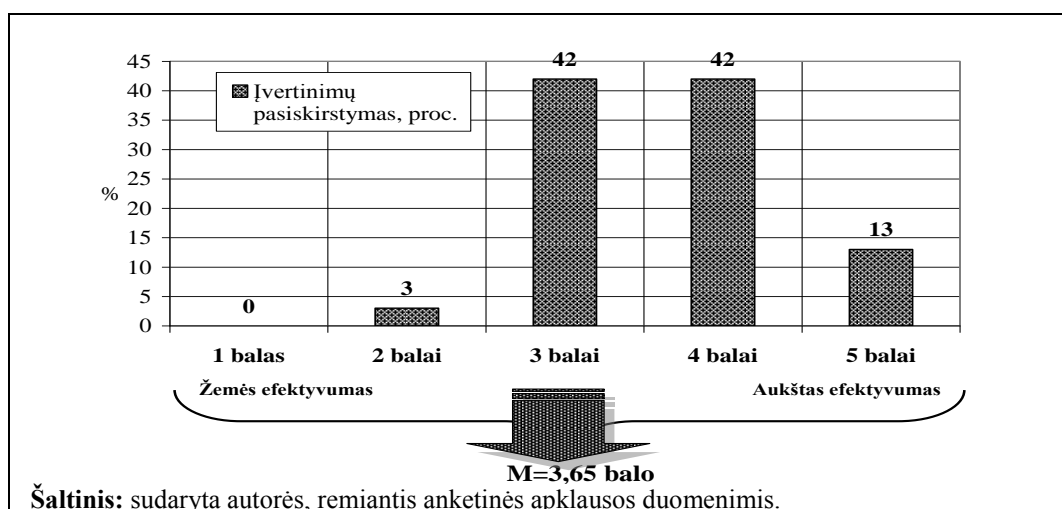


socialinių poreikių tenkinimu. Todėl galima daryti prielaidą, kad šie du kriterijai iš esmės nusako socialinių paslaugų vadybos efektyvumo kategoriją.



4 pav. Tiriamųjų požiūris į socialinių paslaugų vadybos sampratą jų atstovaujamosiose įstaigose, proc. (N=31)

Siekiant į minėtą socialinių paslaugų vadybos efektyvumo kategoriją įsigilinti labiau, tiriamųjų buvo paprašyta bendrai įvertinti socialinių paslaugų vadybos efektyvumą jų atstovaujamosiose įstaigose (Kelmės rajono savivaldybėje ir Socialinių paslaugų tarnyboje). Buvo paprašyta pateikti įvertinimus 5-ių balų skalėje, kur 1 balas reiškia, kad socialinių paslaugų vadybos efektyvumas yra labai žemas, o 5 balai – labai aukštas. Tiriamesiems buvo paaiškinta, kad vertinimo kriterijai yra socialinių paslaugų vadybos gebėjimas tenkinti senyvo amžiaus žmonių poreikius ir bendrųjų socialinių paslaugų kokybę. Įvertinimų pasiskirstymas pateiktas 5 paveiksle.

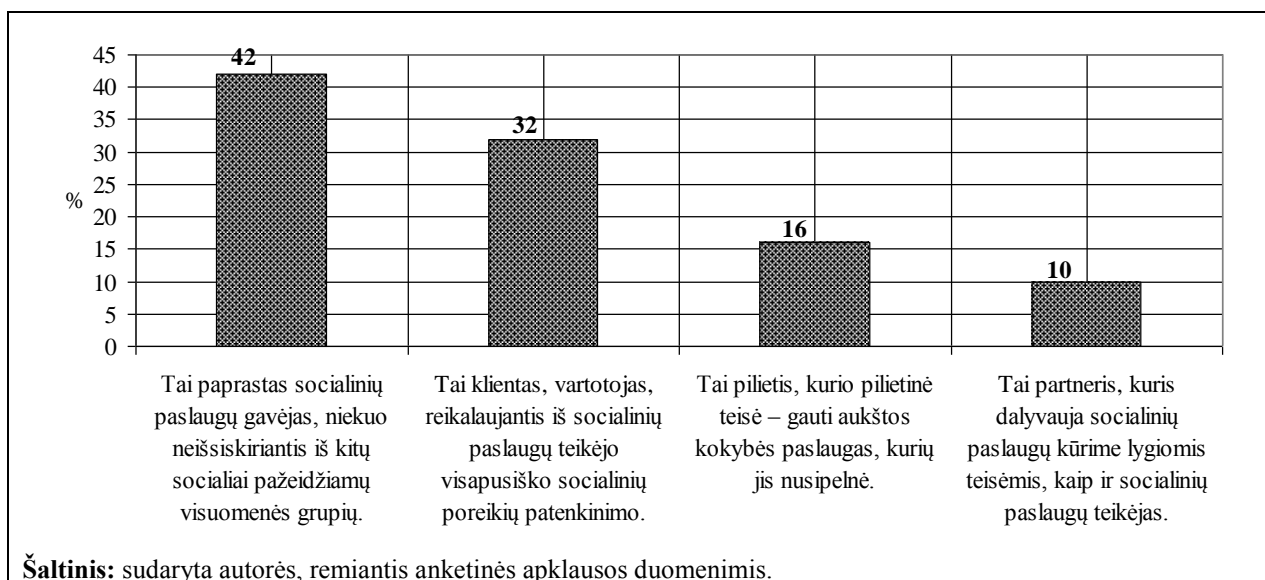


5 pav. Tiriamųjų požiūris į socialinių paslaugų vadybos efektyvumą, proc. ir balais (N=31)

Kaip matyti, dauguma respondentų pateiktų įvertinimų koncentruojasi ties 3 ir 4 balų pozicijomis (tai sudaro 84 proc. visų įvertinimų). Išvedus atsakymų vidurkį, gauta, kad  $M=3,65$  balo. Šis

įvertinimų vidurkis byloja apie vidutinį bendrąjį socialinių paslaugų vadybos efektyvumo įvertinimą. Taigi, tiriamųjų nuomone, socialinių paslaugų vadybos efektyvumas jų atstovaujamosiose įstaigose yra neblogas, tačiau tobulintinas.

Vienas iš socialinių paslaugų vadybos efektyvumo tobulinimo variantų – požiūrio į socialinių paslaugų gavėją kaita. Šiuo aspektu tyrimo metu buvo siekiama nustatyti, koks vyrauja požiūris į socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų – respondentų atstovaujamosiose įstaigose (žr. 6 pav.).



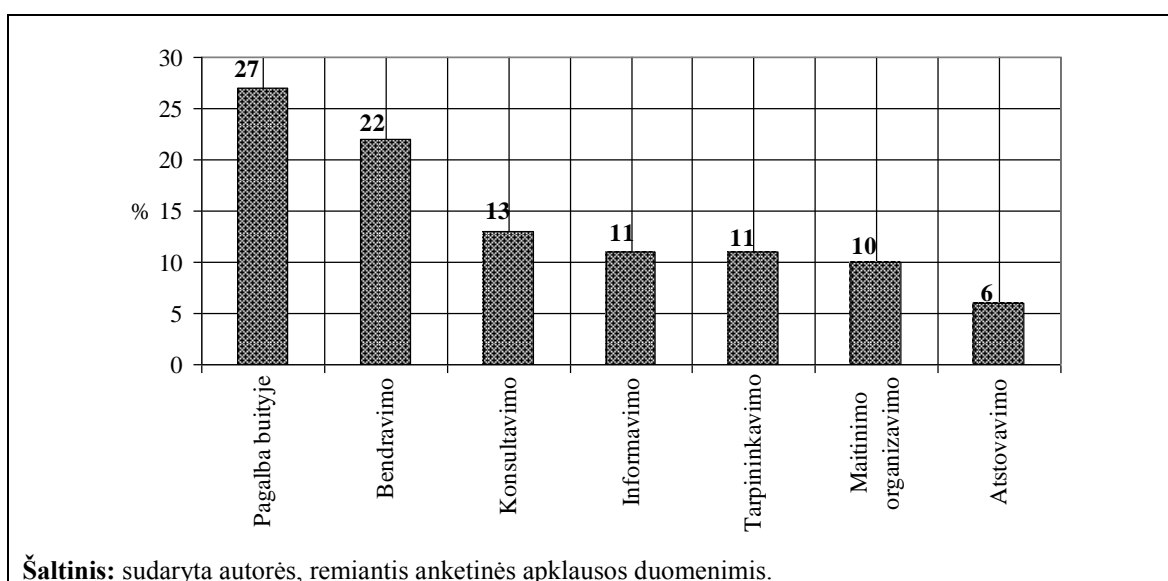
6 pav. Tiriamųjų požiūris į socialinių paslaugų gavėjo – senyvo amžiaus žmogaus – traktavimą jų atstovaujamosiose įstaigose, proc. (N=31)

Kaip matyti, Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos veikloje dažniausiai vyrauja tradicinis-biurokratinis požiūris į socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų, pagal kurį: *tai paprastas socialinių paslaugų gavėjas, niekuo neišsiskiriantis iš kitų socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių* (42 proc.). Viena vertus, toks požiūris yra paaiškinamas socialinio teisingumo principu, nes negalima vienos socialinių poreikių gavėjų grupės iškelti aukščiau kitos, kita vertus, toks požiūris nėra modernus ir neatitinka šiuolaikinių viešojo valdymo reformų keliamų reikalavimų. Šie reikalavimai kontrastuoja su požiūriu, kad senyvo amžiaus žmonės tėra tik paprasti socialinių paslaugų gavėjai. Pagal šį požiūrį nuvertinama senyvo amžiaus žmonių dalyvavimo socialinių paslaugų kūrime rolė, sumenkinamas jų vaidmuo daryti įtaką šio proceso formavimui. Visgi pastebima ir gera tendencija – nemažai respondentų (32 proc.) pažymėjo, kad senyvo amžiaus žmogus – *tai klientas, vartotojas, reikalaujantis iš socialinių paslaugų teikėjo visapusiško socialinių poreikių patenkinimo*. Šis požiūris yra modernesnis ir sutampa su NVV doktrinos reikalavimais, pagal kuriuos socialinių paslaugų gavėjas traktuojamas kaip klientas, vartotojas. Palyginti nedaug (16 proc.) tyrimo dalyvių akcentavo, jog senyvo amžiaus žmogus – *tai pilietis, kurio pilietinė teisė – gauti aukštos kokybės paslaugas, kurių jis nusipelnė*. Šis požiūris yra vienas moderniausių ir sutampa su naujojo viešojo valdymo doktrinos reikalavimais, pagal kuriuos socialinių paslaugų gavėjas traktuojamas kaip pilietis. Kaip žinome, socialinių paslaugų teikimas turi būti grindžiamas abiejų suinteresuotųjų pusių – tiek

socialinių paslaugų gavėjų, tiek teikėjų – bendradarbiavimu, kuris reiškia, kad šis procesas neturi būti vienpusis: privalu ne tik formaliai suteikti paslaugas, tačiau ir įsiklausyti į senyvo amžiaus reikalavimus, įtraukti juos, suteikiant galimybę daryti įtaką socialinių paslaugų teikimo procesui koreguoti. Aukščiausia bendradarbiavimo forma yra partnerystė. Deja, partnerystės socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms procese akivaizdžiai stokojama, nes viso labo tik 10 proc. tiriamųjų nurodė, kad senyvo amžiaus žmogus – *tai partneris, kuris dalyvauja socialinių paslaugų kūrimo lygiomis teisėmis, kaip ir socialinių paslaugų teikėjas*. Tai rodo, kad Kelmės rajono įstaigose (Kelmės rajono savivaldybėje ir Socialinių paslaugų tarnyboje) stokojama moderniausio požiūrio į senyvo amžiaus žmogų, pagal kurį jis turėtų būti traktuojamas kaip lygiateisis partneris.

Remiantis vyraujančiais požiūriais į senyvo amžiaus žmones Kelmės rajono įstaigose, galima daryti išvadą, kad socialinių paslaugų vadybos efektyvumą slopina tai, kad ji nėra pakankamai orientuota į šiuolaikinės viešojo valdymo reformų realijas, keliančias naujus iššūkius socialinių paslaugų teikimo organizavimui, valdymui ir realizavimui. Dalinai sumenkintas požiūris į senyvo amžiaus žmones (tradicinis-biurokratinis požiūris) riboja šių žmonių aktyvesnio dalyvavimo socialinių paslaugų kūrimo galimybes, o tai neleidžia jų poreikių patenkinti taip efektyviai, kaip esant didesnio įtraukimo į socialinių paslaugų kūrimą galimybei. Objektyvumo dėlei reikėtų pastebėti ir tai, kad dalies senyvo amžiaus žmonių fizinė ir psichologinė būklė, sveikatos problemos neleidžia aktyviai dalyvauti socialinių paslaugų kūrimo procese, todėl į šį aspektą reikėtų žiūrėti su išlygomis.

Be abejo, kaip ir bet kokioje kitoje Lietuvos teritorijoje įsikūrusioje savivaldybėje, Kelmės rajono savivaldybėje yra organizuojamas bendrųjų socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus žmonėms. Nustatyta, kad didžiausias poreikis tarp senyvo amžiaus žmonių, savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų nuomone, jaučiamas pagalbos buityje ir bendravimo (po 22 proc.), o mažiausias poreikis – atstovavimo srityje (6 proc.) (žr. 7 pav.).



7 pav. Tiriamųjų požiūris į bendrųjų socialinių paslaugų poreikį tarp Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonių, proc. (N=79)

Organizuojant bendrųjų socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus žmonėms, itin svarbu užtikrinti kuo aukštesnę šio proceso kokybę. Galima teigti, kad socialinių paslaugų kokybė yra esminis socialinių paslaugų vadybos efektyvumo matas. Tiriamųjų buvo prašoma įvertinti bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms kokybę. Tyrimo dalyviai turėjo pateikti įvertinimus 5-balėje skalėje, kur 1 balas reiškia, kad socialinių paslaugų kokybė yra labai žema, o 5 balai – labai aukšta. Gauti įvertinimai buvo susumuoti ir išvestas kiekvienos bendrosios socialinės paslaugos, o taip pat bendrasis vertinimų vidurkis. Gauti vidurkiai buvo palyginti su bendrųjų socialinių paslaugų svarba (poreikiu) Kelmės rajone (remiantis 7 paveiksle pateiktais duomenimis) (žr. 14 lent.).

**14 lentelė.** Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms įvertinimai pagal efektyvumo kriterijus, balais (N=31)

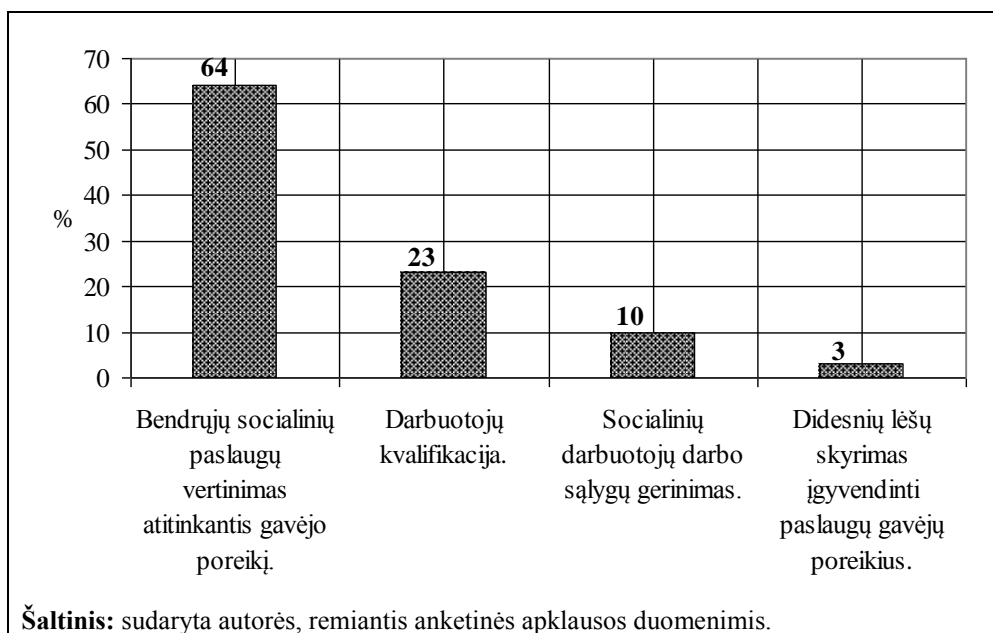
Bendrosios socialinės paslaugos senyvo amžiaus žmonėms	Gebėjimo tenkinti poreikius kriterijus: rangas pagal svarbą (poreikį) (žr. 7 pav.)	Bendrųjų socialinių paslaugų kokybės kriterijus:	
		Vertinimo vidurkis, balais	Bendras vertinimo vidurkis, balais
Pagalba buityje	1	4,13	<b>M=3,84</b>
Bendravimo	2	4,10	
Informavimo	4/5	3,87	
Konsultavimo	3	3,84	
Tarpininkavimo	4/5	3,71	
Atstovavimo	7	3,65	
Maitinimo organizavimo	6	3,55	

**Šaltinis:** sudaryta autorės, remiantis anketinės apklausos duomenimis.

Kaip matyti, didžiausia kokybė būdinga *pagalbos buityje* (M=4,13 balo) ir *bendravimo* (M=4,10 balo) paslaugoms. Būtent šioms bendrosioms socialinėms paslaugoms jaučiamas didžiausias poreikis tarp Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonių (pagal rangą – atitinkamai 1 ir 2 vietas). Mažiausia kokybė būdinga *atstovavimo* (M=3,65 balo) ir *maitinimo organizavimo* paslaugoms (M=3,55 balo). Kita vertus, šioms bendrosioms socialinėms paslaugoms jaučiamas mažiausias poreikis tarp Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonių (pagal rangą – atitinkamai 7 ir 6 vietas). Galima daryti išvadą, kad aukštesnė kokybė būdinga toms bendrosioms socialinėms paslaugoms, kurioms jaučiamas didesnis poreikis tarp Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonių. Išvedus bendrą vidurkį, nustatyta, kad M=3,84 balo. Tai pakankamai aukštas vertinimas, kita vertus, normalu, kad būtų siekiama dar aukštesnės bendrųjų socialinių paslaugų kokybės. Kokybės siekimas yra nuolatinis, nesibaigiantis procesas.

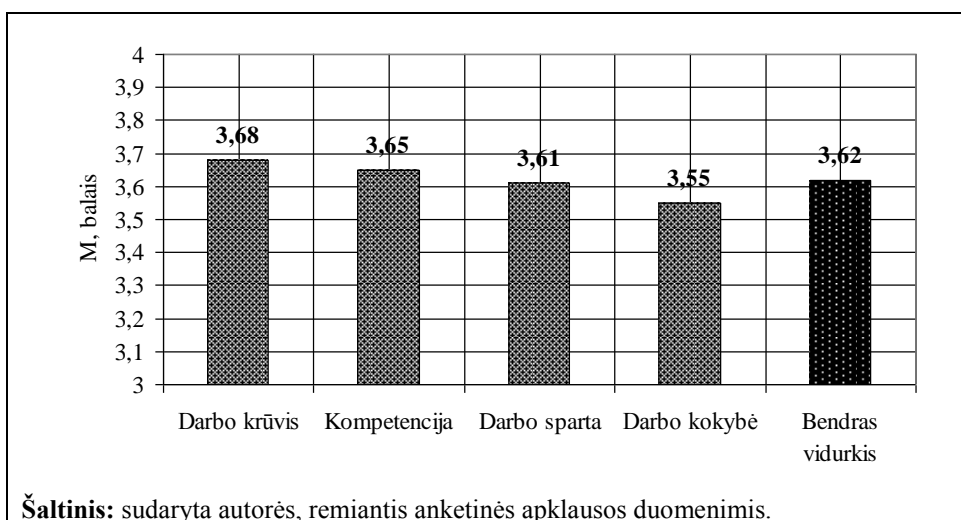
Atlikus tyrimą, buvo identifikuota, kam, organizuojant bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms, Kelmės rajono įstaigose yra skiriamas prioritetas. Paaikškėjo, kad pagrindinis prioritetas yra *bendrųjų socialinių paslaugų vertinimas, atitinkantis gavėjo poreikį* (64 proc. atsakiusiųjų). Tai rodo, kad Kelmės rajono įstaigose labai svarbu, jog bendrosios socialinės paslaugos pakankamai tenkintų šių paslaugų gavėjų (šiuo atveju – senyvo amžiaus žmonių) poreikius. Kitos

sritys (darbuotojų kvalifikacija, socialinių darbuotojų darbo sąlygų gerinimas ir didesnių lėšų skyrimas, įgyvendinti paslaugų gavėjų poreikius) yra mažiau prioritetingos (žr. 8 pav.).



8 pav. **Tiriamųjų požiūris į bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo prioritetus, proc. (N=31)**

Socialinių paslaugų teikimas – tai kruopštus socialinių paslaugų subjektų darbas. Todėl vertinant socialinių paslaugų vadybos efektyvumą, tikslinga įvertinti ne tik socialinių paslaugų kokybę, bet ir socialinių paslaugų subjektų darbą. Šiuo atveju bendrųjų socialinių paslaugų subjektai – tai Kelmės rajono įstaigų darbuotojai, teikiantys bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms. Vertinimui buvo pasirinkti keturi šių subjektų darbo kriterijai: darbo krūvis, kompetencija, darbo sparta ir darbo kokybė. Susumavus vertinimus, buvo išvesti vidurkiai, kuriais nustatytas labai panašus vertinimų pasiskirstymas tarp atskirų subjektų darbo kriterijų (žr. 9 pav.).



9 pav. **Tiriamųjų požiūris į Kelmės rajono įstaigų darbuotojų, teikiančių bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms, darbą, balais (N=31)**

Vertinimai varijuoja 3,55-3,68 balų ribose, o bendras vidurkis gautas toks:  $M=3,62$  balo. Galima teigti, kad pakankamai aukštas vertinimas, kita vertus, normalu, kad būtų siekiama dar geresnio

bendrujų socialinių paslaugų subjektų darbo. Kaip ir kokybės siekimas, taip ir socialinių paslaugų subjektų darbo tobulinimas, yra nuolatinis, nesibaigiantis procesas. Reikia suprasti, kad nuo bendrujų socialinių paslaugų subjektų darbo kokybės, turimos kompetencijos, darbo spartos ir tenkančio krūvio priklauso ir bendrujų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms kokybė.

Tyrimo metu respondentų buvo prašoma įvertinti bendrujų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumą tiriamųjų atstovaujamosiose įstaigose pagal pasirinktus kriterijus – darbuotojų profesionalumą, vietos bendruomenės aktyvinimą, tarpinstitucinį bendradarbiavimą, konkurencingumo skatinimą, gerosios patirties siekimą ir racionalų išteklių paskirstymą. Vertinant šiuos kriterijus, buvo išskirtos dvi vertinimo kategorijos – kriterijaus organizavimo Kelmės rajono įstaigose efektyvumas ir kriterijaus svarba Kelmės rajono įstaigoms. Šios dvi kategorijos reikšmingos tuo, kad leidžia apskaičiuoti vertinimų atotrūkius, atimant kriterijaus organizavimo efektyvumo kategoriją iš kriterijaus svarbos įstaigai kategorijos. Tokiu būdu gaunamas arba neigiamas, arba teigiamas, arba neutralus (nulinis) vertinimas. Neigiamas vertinimas reiškia, kad kriterijaus svarba įstaigai yra didesnė, negu šio kriterijaus organizavimo efektyvumas. Tai rodo, kad kriterijus nėra tiek efektyviai organizuojamas, kiek yra svarbus. Esant neigiamam vertinimo atotrūkiui, atsiranda poreikis neigiamu vertinimo atotrūkiu pasižymintį kriterijų tobulinti. Taigi tyrimo metu gauti vertinimo duomenys buvo susumuoti pagal kriterijaus organizavimo efektyvumą ir svarbą, toliau buvo apskaičiuoti šių vertinimų kategorijų vidurkiai, taip pat vertinimų rezultatai buvo atitinkamai suranguoti bei identifikuoti vertinimų atotrūkiai (žr. 15 lent.).

**15 lentelė.** Bendrujų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo vertinimo rezultatai pagal kriterijaus organizavimo efektyvumą ir jo svarbą, balais (N=31)

Kriterijai	Kriterijaus organizavimo efektyvumas		Kriterijaus svarba įstaigai		Atotrūkis
	M	Rangas	M	Rangas	
1	2	3	4	5	6=2-4
Darbuotojų profesionalumas teikti bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms	3,77	1	4,16	2	<b>-0,39</b>
Vietos bendruomenės aktyvinimas	3,03	4/5	3,71	6	<b>-0,68</b>
Tarpinstitucinis bendradarbiavimas	3,35	3	3,97	3	<b>-0,61</b>
Konkurencingumo skatinimas (į bendrujų socialinių paslaugų teikimą įtrauktas nevyriausybinis ir/ar privatus sektorius)	2,94	6	3,74	5	<b>-0,81</b>
Gerosios patirties siekimas (bendrujų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms patirties sėmimasis iš kitų savivaldybių, įstaigų ir pan.)	3,03	4/5	3,77	4	<b>-0,74</b>
Racionalus išteklių paskirstymas bendrosioms socialinėms paslaugoms efektyviai teikti	3,61	2	4,32	1	<b>-0,71</b>
<b>Bendras vidurkis</b>	<b>3,29</b>	-	<b>3,95</b>	-	<b>-0,66</b>

**Šaltinis:** sudaryta autorės, remiantis anketinės apklausos duomenimis.

Galima teigti, kad Kelmės rajono įstaigose efektyviausiai organizuojamas kriterijus – *darbuotojų profesionalumas teikti bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms* (M=3,77 balo). Būtent šis kriterijus yra vienas svarbiausių Kelmės rajono įstaigoms – svarba įvertinta 4,16 balo. Nežiūrint į šiuos vertinimo rezultatus, matyti, kad visi vertinimo kriterijai turi neigiamus atotrūkius, o tai rodo, kad jie nėra taip efektyviai organizuojami, kiek yra svarbūs. Bendras vertinimo vidurkis taip pat turi neigiamą atotrūkį (-0,66 balo). Remiantis didžiausiais neigiamais atotrūkiiais, galima konstatuoti, kad bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumas tiriamose įstaigose nėra pakankamas, nes:

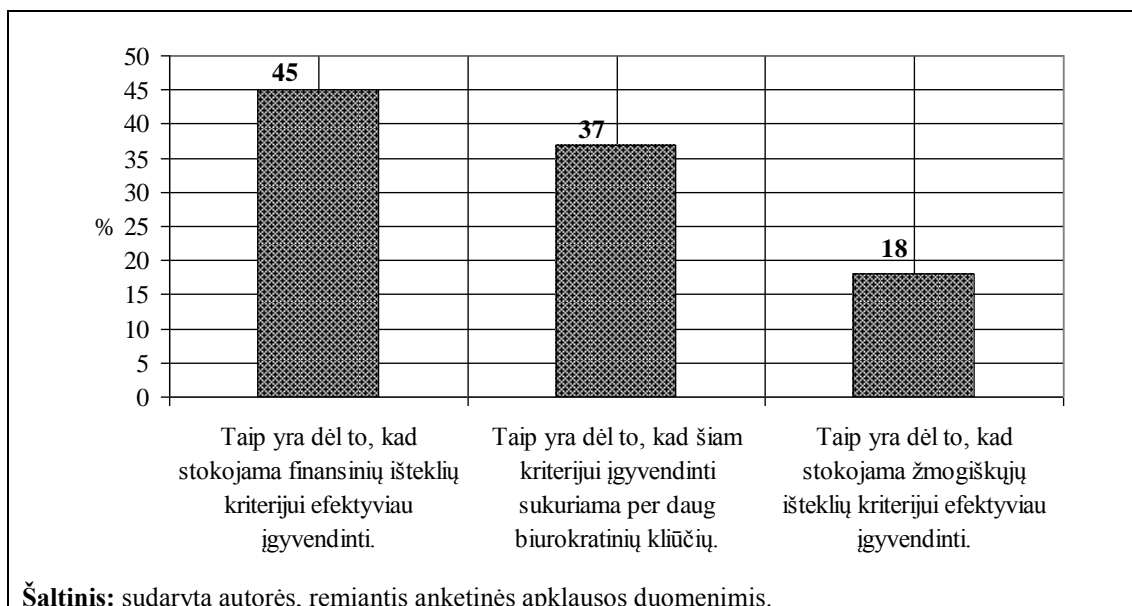
1. Nepakankamas vietos bendruomenės aktyvinimas (atotrūkis sudaro -0,68 balo).
2. Nepakankamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas (atotrūkis sudaro -0,61 balo).
3. Nepakankamas konkurencingumo skatinimas (nepakankamai į bendrųjų socialinių paslaugų teikimą įtrauktas nevyriausybinis ir/ar privatus sektorius) (atotrūkis sudaro -0,81 balo; ir tai yra didžiausias neigiamas atotrūkis).
4. Nepakankamas gerosios patirties siekimas (nepakankamas bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms patirties sėmimasis iš kitų savivaldybių, įstaigų ir pan.) (atotrūkis sudaro -0,74 balo).

Nepakankamai efektyvaus kriterijų įgyvendinimo priežastys slypi dvejose pagrindinėse priežastyse, kurias nurodė respondentai (žr. 10 pav.):

- *Socialinės paslaugų vadybos efektyvumo kriterijus yra nepakankamas dėl to, kad stokojama finansinių išteklių kriterijui efektyviau įgyvendinti* (taip teigė beveik pusė visų apklaustųjų, t.y. 45 proc.).
- *Taip yra dėl to, kad socialinių paslaugų vadybos efektyvumo kriterijui įgyvendinti sukuriama per daug biurokratinių kliūčių* (37 proc.).

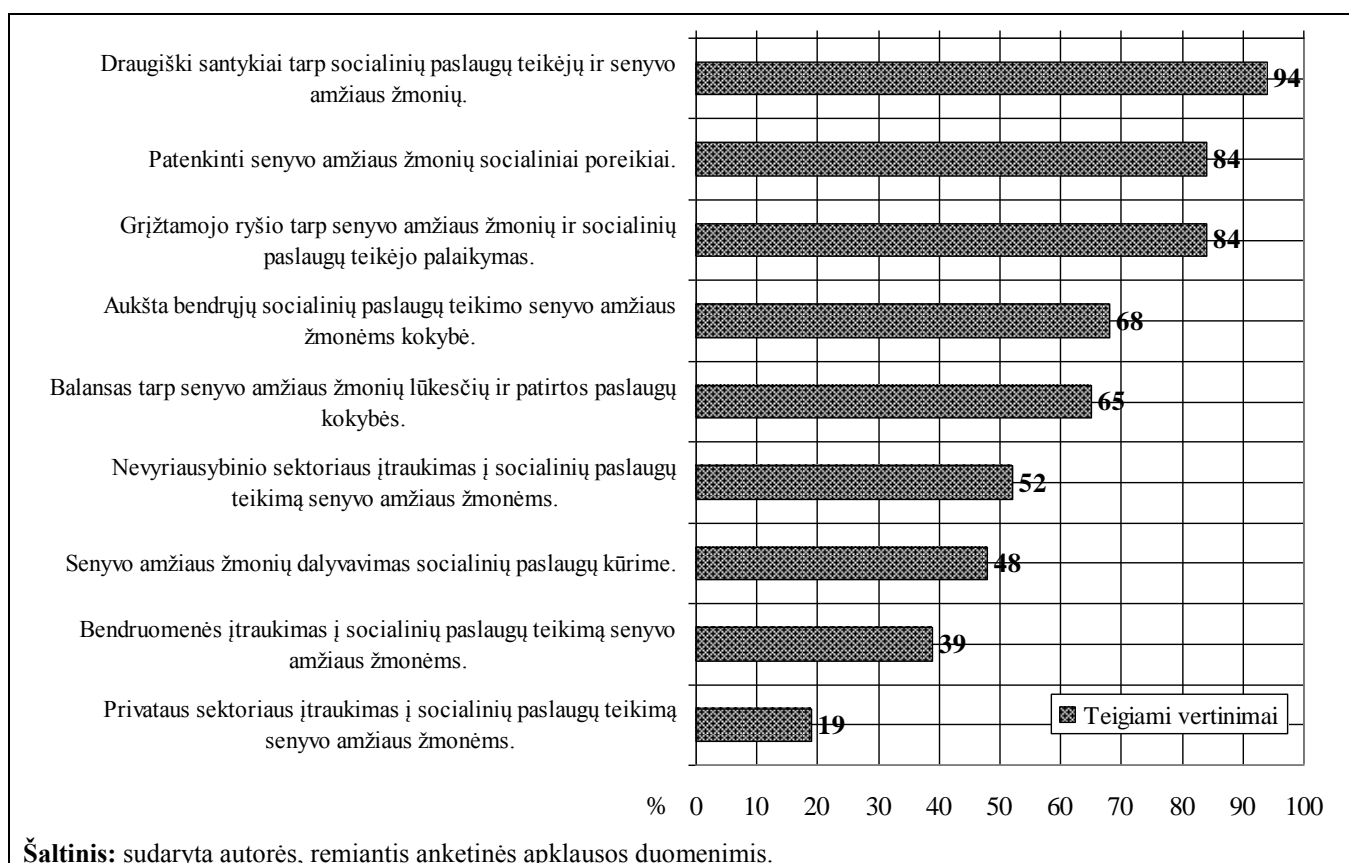
Taigi galima daryti išvadą, kad padidinus finansavimą bendrųjų socialinių paslaugų vadybos įgyvendinimui bei sumažinus biurokratinių kliūčių, bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms efektyvumas Kelmės rajone padidėtų. Visgi šių efektyvumo prielaidų realizavimas sudėtingas, nes tai problemos, kylančios ne tiek iš Kelmės rajono savivaldybės veiklos lygmens, o daugiau iš nacionalinio lygmens.

Todėl būtent nacionaliniame lygmenyje turi būti priimami adekvatūs sprendimai dėl socialinių paslaugų įstatyminės bazės tobulinimo, savivaldybių finansavimo klausimų ir pan. Kita vertus, Kelmės rajono savivaldybei galimai kylantis iššūkis finansavimo kontekste – ne finansavimo dydis, o racionalus turimų finansinių išteklių paskirstymas (tame tarpe ir finansinių išteklių skyrimas socialinių paslaugų vadybos efektyvumui didinti).



10 pav. **Tiriamųjų požiūris į nepakankamo socialinių paslaugų vadybos efektyvumo kriterijų įgyvendinimo priežastis, proc. (N=38)**

Kaip ir bet kuris kitas procesas ar sistema, socialinių paslaugų vadybos organizavimas Kelmės rajone turi tam tikrų pasekmių. Šioms pasekmėms įvertinti tiriamieji galėjo pasirinkti trijų tipų atsakymus: „Teigiamai vertinu“, Neigiamai vertinu“ ir „Nežinau“. Teigiami vertinimai pateikti 11 pav.



11 pav. **Tiriamųjų požiūris į socialinių paslaugų vadybos organizavimo pasekmes Kelmės rajone, proc. (N=31)**

Kaip galima pastebėti, geriausiai įvertintos šios trys pasekmės: (1) draugiški santykiai tarp socialinių paslaugų teikėjų ir senyvo amžiaus žmonių (94 proc. teigiamai įvertinusiųjų šią pasekmę);



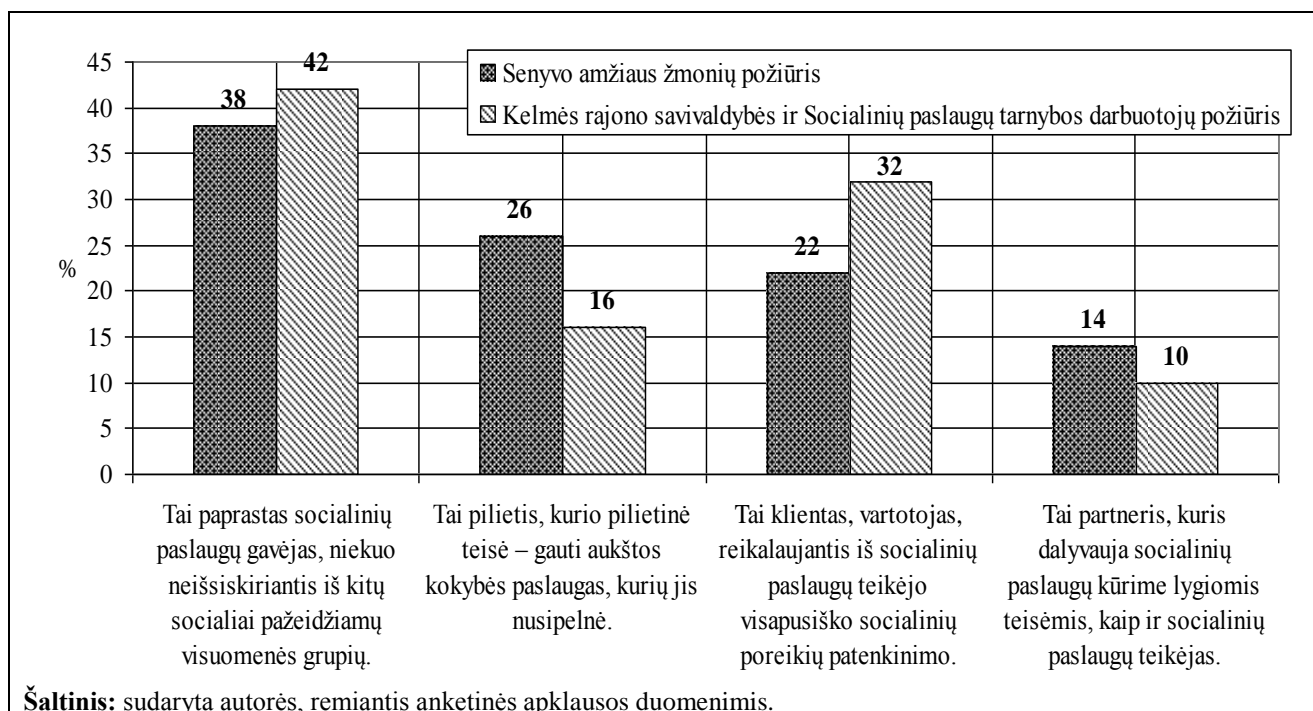
(2) patenkinti senyvo amžiaus žmonių socialiniai poreikiai (84 proc.); (3) grįžtamojo ryšio tarp senyvo amžiaus žmonių ir socialinių paslaugų teikėjo palaikymas (84 proc.). Blogiausiai įvertintos šios dvi pasekmės: (1) bendruomenės įtraukimas į socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus žmonėms (39 proc.); (2) privataus sektoriaus įtraukimas į socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus žmonėms (19 proc.) Prastas minėtų dviejų pasekmių įvertinimas tik dar kartą patvirtina tyrimo metu paaiškėjusį faktą, kad organizuojant socialinių paslaugų vadybą Kelmės rajono įstaigose, per mažai remiamasi šiuolaikinėmis viešojo valdymo doktrinomis – NVV ir naujuoju viešuoju valdymu.

Apibendrinant šį skyrių, galima teigti, kad bendrasis socialinių paslaugų vadybos efektyvumas Kelmės rajono įstaigose tiriamųjų vertinamas vidutiniškai ( $M=3,65$  balo). Iš dalies šį efektyvumą mažina tai, kad Kelmės rajono savivaldybėje ir Socialinių paslaugų tarnyboje vyrauja tradicinis-biurokratinis požiūris į socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų, pagal kurį tai yra paprastas socialinių paslaugų gavėjas, niekuo neišsiskiriantis iš kitų socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių. Paaiškėjo, kad į senyvo amžiaus žmogų Kelmės rajono įstaigose nepakankamai žiūrima kaip į klientą, pilietį ar partnerį, taip ignoruojant šiuolaikines viešojo valdymo doktrinas, kurios išreiškia poreikį socialinių paslaugų teikimą kuo labiau priartinti prie bendruomenės, į socialinių paslaugų kūrimą kaip galima labiau įtraukti šių paslaugų gavėjus, kitus bendruomenės narius. Teigiamas aspektas identifikuotas tame, kad aukščiausia kokybė užtikrinama tose bendrosios socialinėse paslaugose, kurioms senyvo amžiaus žmonės jaučia didžiausią poreikį, t.y. pagalbos buityje ir bendravimo srityse. Tam tikra prasme bendrųjų socialinių paslaugų kokybę galima vertinti teigiamai, nes daugelis respondentų teigiamai įvertino tokias pasekmes, kaip draugiški santykiai tarp socialinių paslaugų teikėjų ir senyvo amžiaus žmonių, bei patenkinti senyvo amžiaus žmonių socialiniai poreikiai.

## 2.6. Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonių nuomonių analizė

Pirmiausia tyrimo metu buvo siekiama išklaudyti senyvo amžiaus žmonių nuomonę dėl to, koks, šios tiriamųjų grupės manymu, turi vyrauti požiūris į socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų. Paaiškėjo, kad tiek dauguma senyvo amžiaus žmonių (38 proc.), tiek dauguma Kelmės rajono įstaigų darbuotojų (42 proc.) yra įsitikinę, kad turi vyrauti/vyrauja požiūris, pagal kurį senyvo amžiaus žmogus vertinamas, kaip *paprastas socialinių paslaugų gavėjas, niekuo neišsiskiriantis iš kitų socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių* (žr. 12 pav.). Kaip minėta, tai tradicinis-biurokratinis, jau atgyvenantis požiūris, parodantis, kad net ir dauguma socialinių paslaugų gavėjų iš šių paslaugų teikėjų nereikalauja kitokio požiūrio. Visgi objektyvumo dėlei reikėtų pastebėti, jog didesnė dalis senyvo amžiaus žmonių (26 proc.) dažniau nei Kelmės rajono įstaigų darbuotojai (16 proc.) pažymėjo požiūrį, pagal kurį *senyvo amžiaus žmogus turėtų būti traktuojamas, kaip pilietis, kurio pilietinė teisė –*

*gauti aukštos kokybės paslaugas, kurių jis nusipelnė.* Tai novatoriškesnis požiūris, labiau atitinkantis naujojo viešojo valdymo reformos reikalavimus.

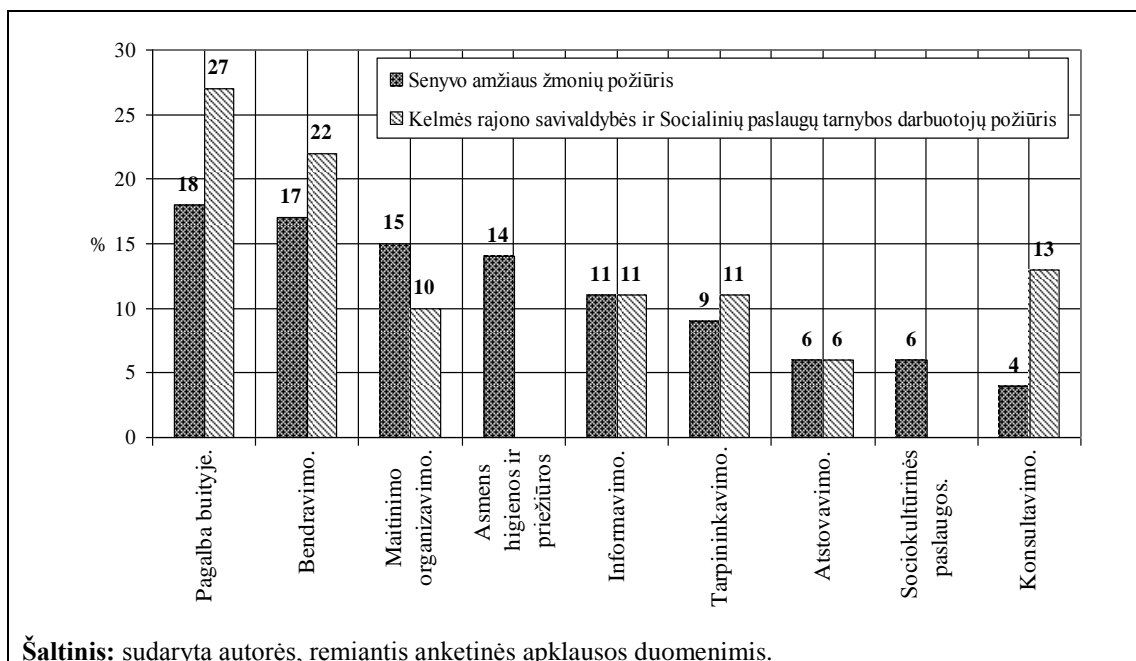


12 pav. Tiriamųjų požiūrio į socialinių paslaugų gavėjo – senyvo amžiaus žmogaus – traktavimą palyginimas, proc.

(N senyvo amžiaus žmonės=102; N Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojai=31)

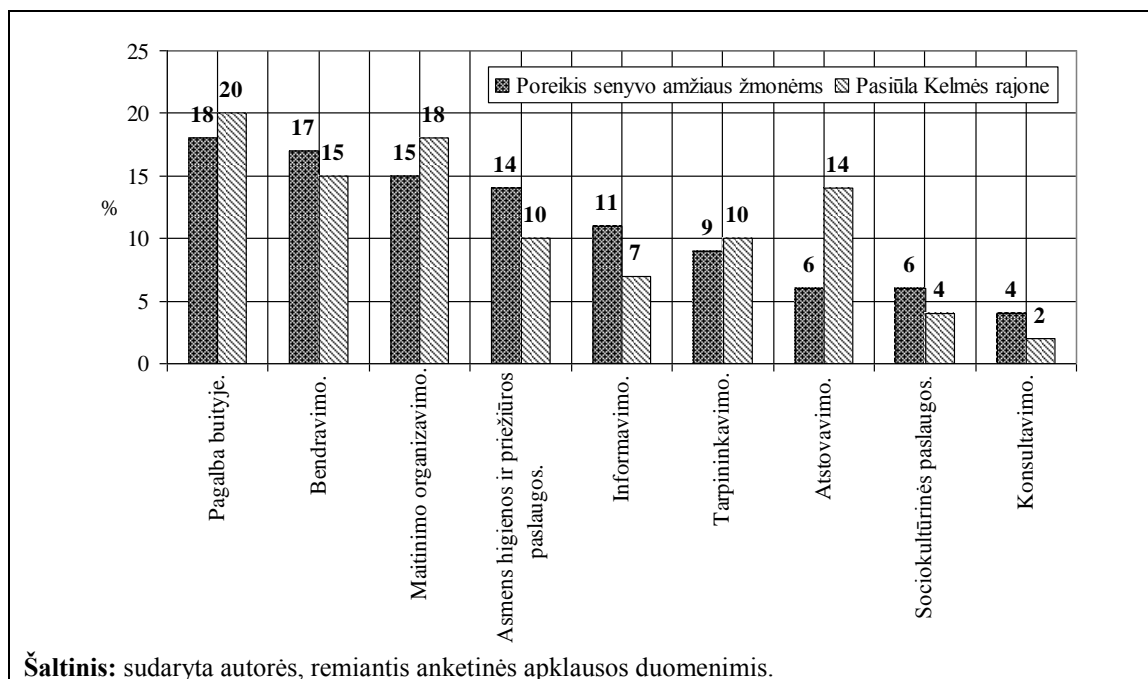
Senyvo amžiaus žmonių nuomone, didžiausias poreikis jiems jaučiamas tokiose bendrųjų socialinių paslaugų teikimo srityse, kaip *pagalba buityje* (18 proc.), *bendravimas* (17 proc.), *maitinimo organizavimas* (5 proc.), *asmenins ir higienos priežiūra* (14 proc.), *informavimas* (11 proc.). Palyginus šiuos atsakymus su Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų nuomone, matyti, kad daugeliu atvejų šios nuomonės sutampa (ypač dėl dviejų svarbiausių paslaugų – pagalbos namuose ir bendravimo – poreikio) (žr. 13 pav.).

Kita vertus, tyrimu nustatyta, kad ganėtinai dažnai Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojai įvardijo konsultavimo paslaugos poreikį (13 proc.), kai tuo tarpu senyvo amžiaus žmonių nuomone, jų poreikis šio tipo paslaugai nėra didelis (4 proc.). Todėl galima teigti, kad dėl kai kurių bendrųjų socialinių paslaugų (asmens ir higienos priežiūros, sociokultūrinių ir konsultavimo paslaugų) poreikio senyvo amžiaus žmonių ir Kelmės rajono įstaigų darbuotojų nuomonės šiek tiek išsiskyrė. Spėjama, kad to priežastis gali slypėti tame, kad atsakingi darbuotojai nepakankamai įsigilina į Kelmės rajono senyvo amžiaus žmonių poreikius arba remiasi daugiau vertinimu iš savo pozicijų.



13 pav. **Tiriamųjų požiūrio į bendrųjų socialinių paslaugų poreikį palyginimas, proc.**  
(N<sub>senyvo amžiaus žmonės</sub>=517; N<sub>Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojai</sub>=79)

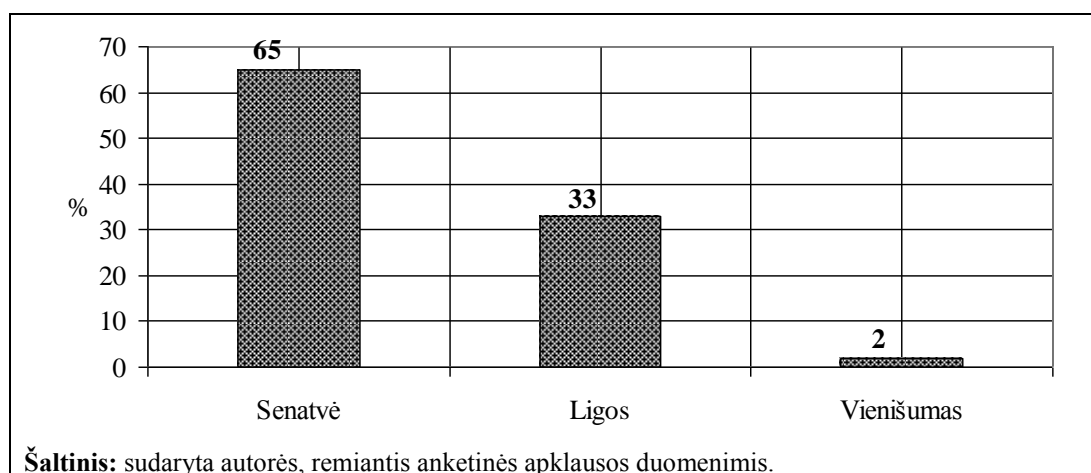
Senyvo amžiaus žmonių atsakymai dėl bendrųjų socialinių paslaugų poreikio buvo palyginti su jų atsakymais dėl šių paslaugų teikimo. Palyginus šiuos atsakymus, galima spręsti apie bendrųjų socialinių paslaugų paklausos ir pasiūlos senyvo amžiaus žmonėms balansą Kelmės rajone. Analizė rodo, kad tos bendrosios socialinės paslaugos, kurioms senyvo amžiaus žmonės jaučia didžiausią poreikį, yra ir dažniausiai jiems teikiamos – tai pasakytina apie *pagalbą buityje* (poreikį jaučia 18 proc. senyvo amžiaus žmonių, teikiama – 20 proc. atvejų), *bendravimo paslaugas* (atitinkamai 17 proc. ir 15 proc.) bei *maitinimo organizavimą* (atitinkamai 15 proc. ir 18 proc.) (žr. 14 pav.).



14 pav. **Tiriamųjų požiūrio į bendrųjų socialinių paslaugų poreikį ir pasiūlą palyginimas, proc.** (N<sub>poreikis</sub>=517; N<sub>pasiūla</sub>=484)

Visgi nustatytas ir vienas ganėtinai prieštaringas vertinimas: nors *atstovavimo paslaugų* poreikį jaučia tik 6 proc. senyvo amžiaus žmonių, tačiau jis teikiamas 14 proc. tiriamųjų. Iš to seka išvada, kad kai kurių bendrųjų socialinių paslaugų pasiūla senyvo amžiaus žmonėms Kelmės rajone turi būti labiau orientuota į paklausą, t.y. subalansuota su senyvo amžiaus žmonių poreikiais. Siekiant bendrųjų socialinių paslaugų pasiūlos ir paklausos subalansavimo, tikslinga nuolat gilintis į senyvo amžiaus žmonių nuomonę, kad būtų galima teikti tas paslaugas, kurioms jaučiamas pakankamas poreikis ir kurios gali veiksmingai prisidėti prie senyvo amžiaus žmonių gyvenimo kokybės gerinimo ir socialinių poreikių tenkinimo.

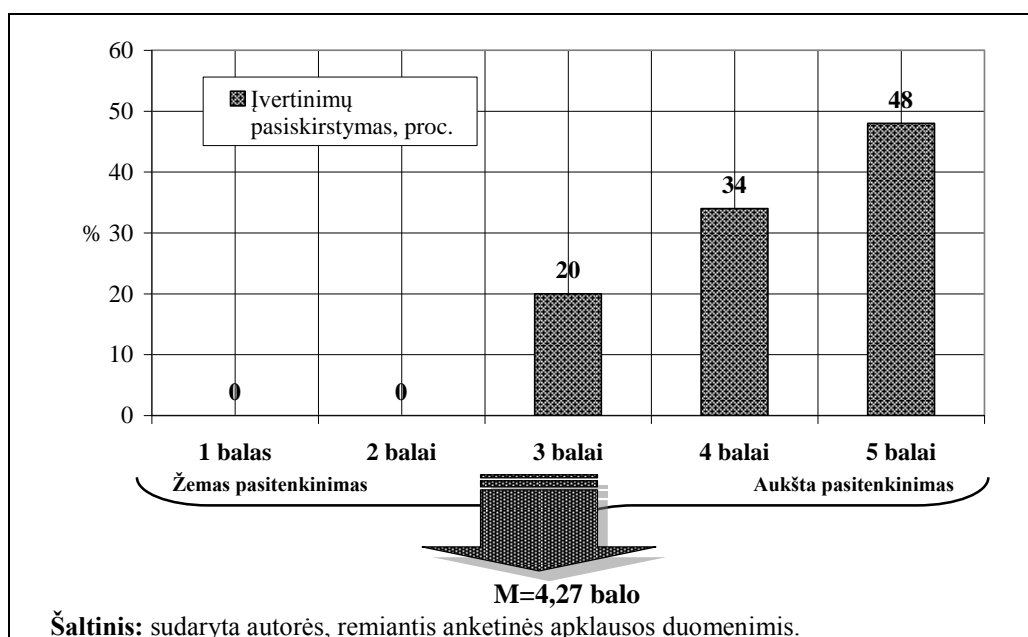
Pagrindinės priežastys, dėl kurių senyvo amžiaus žmonėms Kelmės rajone, yra teikiamos bendrosios socialinės paslaugos, kaip ir buvo galima tikėtis, yra senatvė (taip nurodė 65 proc. tiriamųjų) ir ligos (33 proc.) (žr. 15 pav.). Būtent dėl minėtų priežasčių senyvo amžiaus žmonės ir traktuojami kaip socialiai pažeidžiama visuomenės grupė.



15 pav. Tiriamųjų požiūris į bendrųjų socialinių paslaugų teikimo jiems priežastis, proc. (N=102)

Didžioji dauguma senyvo amžiaus žmonių (97 proc.) nurodė, kad jiems tenka mokėti už bendrąsias socialines paslaugas. Absoliuti dauguma senyvo amžiaus žmonių (N=99), kurie nurodė, kad jiems tenka mokėti už bendrąsias socialines paslaugas, akcentavo, kad jiems yra sunku mokėti už šių paslaugų suteikimą. Tai suprantama, nes senyvo amžiaus žmonių pajamų šaltinis yra pensijos, kurios nėra didelės. Todėl senyvo amžiaus žmonės priversti taupyti ir į bet kokias išlaidas reaguoja itin jautriai. Kita vertus, atsižvelgdama į tai, Kelmės rajono savivaldybė galėtų peržiūrėti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms kainodarą.

Tyrimo metu respondentų buvo prašoma pasakyti, ar jie bendrai yra patenkinti bendrųjų socialinių paslaugų teikimo kokybe. Šį aspektą buvo prašoma įvertinti 5-balėje skalėje, kur 1 balas reiškia, kad respondentas yra visiškai nepatenkintas paslaugų kokybe, o 5 balai – visiškai patenkintas. Vertinimų pasiskirstymas atsispindi 16 paveiksle.



16 pav. Tiriamųjų pasitenkinimo bendrosiomis socialinėmis paslaugomis Kelmės rajone vertinimas, proc. ir balais (N=102)

Kaip matyti, vertinimai gauti tik trijose kategorijose – 3, 4 ir 5 balų vertinimo skalėje. Išvedus vidurkį, gauta, kad  $M=4,27$  balo. Tai ganėtinai nemažas balas, rodantis, kad *senyvo amžiaus žmonių bendrasis pasitenkinimas bendrųjų socialinių paslaugų kokybe Kelmės rajone yra aukštas*. Remiantis šiuo tyrimo faktu, galima iš dalies išvėlgti ir bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumą Kelmės rajone. Visgi tai tik bendras socialinių paslaugų kokybės vertinimas. Išsamesnių duomenų apie bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonės kokybę atskleidžia tyrimo duomenų analizė pagal *Servqual* metodiką (žr. 5 priedą). Taigi toliau anketiniai duomenys lyginami pagal *Servqual* paslaugų kokybės vertinimo metodiką, kurios esmė yra ta, jog suvokiama paslaugos kokybė nustatoma kaip balų, kuriais įvertinama laukiama ir patirta kokybė, skirtumas. Bendrųjų socialinių paslaugų patirtos kokybės ir laukiamos kokybės įvertinimo balų suma bei vidurkiai atsispindi 16 lentelėje.

16 lentelė. *Servqual* patirtos kokybės ir laukiamos kokybės kriterijų įvertinimo balų suma ir vidurkis (N=102)

Dimensijos	PATIRTA PASLAUGŲ KOKYBĖ			LAUKIAMA PASLAUGŲ KOKYBĖ		
	Balų suma	Vidurkis	Rangavimas	Balų suma	Vidurkis	Rangavimas
<b>BENDROSIOS SOCIALINĖS PASLAUGOS SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS</b>						
<b>Paslaugumas</b>	1491	4,873	4	1501	4,905	1
<b>Komunikabilumas</b>	1468	4,797	5/6	1456	4,758	5
<b>Pasitikėjimas</b>	1468	4,797	5/6	1493	4,879	3
<b>Saugumas</b>	1506	4,922	1/2	1497	4,892	2
<b>Vartotojo pažinimas</b>	1492	4,876	3	1458	4,765	4
<b>Apčiuopiamumas</b>	1506	4,922	1/2	1399	4,572	6
<b>Viso bendrųjų socialinių paslaugų:</b>	<b>8931</b>	<b>4,871</b>	-	<b>8804</b>	<b>4,795</b>	-

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis anketinės apklausos duomenimis.

Remiantis 16 lentelėje pateiktais duomenimis, galima teigti, kad didžiausi senyvo amžiaus žmonių lūkesčiai susiję su bendrųjų socialinių paslaugų *paslaugumo* (pagal rangavimą 1 vieta; M=4,905 balo) ir *saugumo* dimensijomis (2 vieta; M=4,892 balo), mažiausi – su *apčiuopiamumo* dimensija (6 vieta; M=4,572 balo). Taip pat matyti, kad didžiausia senyvo amžiaus žmonių patirta kokybė identifikuota *saugumo* ir *apčiuopiamumo* dimensijose (pagal rangavimą 1-2 vietos; M=4,922 balo), mažiausia patirta kokybė būdinga *komunikabilumo* ir *pasitikėjimo* dimensijoms (pagal rangavimą 5-6 vietos; M=4,797 balo). Atsižvelgiant į 16 lentelės duomenis, galima išnagrinėti patirtos kokybės ir laukiamos kokybės bendrąjį nuokrypį, kur minusinė reikšmė reikštų, kad laukiama kokybė viršija patirtą kokybę, o tai reiškia, kad patirta kokybė nevisiškai pateisina senyvo amžiaus žmonių lūkesčius (laukiamos kokybės vidurkis didesnis už patirtos kokybės vidurkį). Nulinė arba teigiama reikšmė reikštų, kad patirta kokybė yra neutrali arba kad pateisina senyvo amžiaus žmonių lūkesčius, nes juos viršija (patirtos kokybės vidurkis didesnis už laukiamos kokybės vidurkį).

Atlikus skaičiavimus, gaunami šie rezultatai (žr. 17 lent.):

**17 lentelė.** Bendrųjų socialinių paslaugų patirtos kokybės ir laukiamos kokybės nuokrypiai

Bendrosios socialinės paslaugos senyvo amžiaus žmonėms	Patirta kokybė	Laukiama kokybė	Formulė	Nuokrypis
	1	2	1 – 2	
<b>Vidurkis</b>	<b>4,871</b>	<b>4,795</b>	$\frac{\sum \text{vidurkis patirtos kokybės} - \sum \text{vidurkis laukiamos kokybės}}{\text{balų suma}}$	<b>+0,076</b>
<b>Balų suma</b>	<b>8931</b>	<b>8801</b>	$\sum \text{balų patirtos kokybės} - \sum \text{balų laukiamos kokybės}$	<b>+127</b>

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis anketinės apklausos duomenimis.

Tiek patirtos, tiek laukiamos kokybės bendra balų suma turi nežymų teigiamą atotrūkį (+127 balo). Taigi ir balų vidurkis turi teigiamą atotrūkį (+0,076 balo). Todėl galima teigti, kad senyvo amžiaus žmonių patirta bendrųjų socialinių paslaugų kokybė nežymiai viršija jų lūkesčius. Vadinasi, senyvo amžiaus žmonės netgi gauna geresnės kokybės bendrąsias socialines paslaugas, negu tikisi.

Toliau palyginami atskirų bendrųjų socialinių paslaugų kokybės dimensijų, t.y. *paslaugumo*, *komunikabilumo*, *pasitikėjimo*, *saugumo*, *vartotojo pažinimo* ir *apčiuopiamumo*, patirtos ir laukiamos kokybės nuokrypiai (žr. 18 lent.). Remiantis šia lentele, galima teigti, kad senyvo amžiaus žmonės aukštesnės kokybės tikisi *paslaugumo* ir *pasitikėjimo* dimensijose, tačiau jų patiriama kokybė yra šiek tiek mažesnė, nes pasižymi neigiamais nuokrypiais (*paslaugumo* dimensija: -0,03 balo; *pasitikėjimo* dimensija: -0,08 balo). Išeitis šioje situacijoje – reikėtų didinti paslaugų kokybę *paslaugumo* ir *pasitikėjimo* dimensijose taip, kad patiriama kokybė atitiktų arba viršytų senyvo amžiaus žmonių lūkesčius. Gerai tai, kad kitos dimensijos (*komunikabilumo*, *saugumo*, *vartotojų atpažinimo* ir *apčiuopiamumo*) pasižymi teigiamais atotrūkiu, o tai, savo ruožtu, rodo, kad senyvo amžiaus žmonių

patiriama kokybė šiose dimensijose yra netgi aukštesnė, negu laukiama kokybė (senyvo amžiaus žmonių lūkesčiai).

**18 lentelė.** Patirtos ir laukiamos bendrųjų socialinių paslaugų kokybės nuokrypiai atskirose dimensijose

Dimensijos	Formulė	Bendrosios socialinės paslaugos senyvo amžiaus žmonėms		
		Patirtos kokybės vidurkis	Laukiamos kokybės vidurkis	Nuokrypis
<b>Paslaugumas</b>	$\sum$ vidurkis patirtos kokybės dimensija – $\sum$ vidurkis laukiamos kokybės dimensija	<b>4,873</b>	<b>4,905</b>	<b>-0,03</b>
<b>Komunikabilumas</b>		4,797	4,758	0,04
<b>Pasitikėjimas</b>		<b>4,797</b>	<b>4,879</b>	<b>-0,08</b>
<b>Saugumas</b>		4,922	4,892	0,03
<b>Vartotojo pažinimas</b>		4,876	4,765	0,11
<b>Apčiuopiamumas</b>		4,922	4,572	0,35

**Šaltinis:** sudaryta autorės, remiantis anketinės apklausos duomenimis.

Analizuojant anketinius duomenis pagal *paslaugų kokybės indeksą SQI*, t.y. patirtos kokybės balų ir laukiamos kokybės balų vidurkių santykį, gaunami tokie rezultatai (žr. 19 lent.):

**19 lentelė.** Bendrųjų socialinių paslaugų kokybės indeksas (SQI)

Dimensijos	Formulė	Bendrosios socialinės paslaugos senyvo amžiaus žmonėms		
		Patirtos kokybės vidurkis	Laukiamos kokybės vidurkis	SQI
<b>Paslaugumas</b>	$\sum$ vidurkis patirtos kokybės / $\sum$ vidurkis laukiamos kokybės, kur $>1$ = viršija lūkesčius, $<1$ = neviršija lūkesčių	<b>4,873</b>	<b>4,905</b>	<b>0,99</b>
<b>Komunikabilumas</b>		4,797	4,758	1,01
<b>Pasitikėjimas</b>		<b>4,797</b>	<b>4,879</b>	<b>0,98</b>
<b>Saugumas</b>		4,922	4,892	1,01
<b>Vartotojo pažinimas</b>		4,876	4,765	1,02
<b>Apčiuopiamumas</b>		4,922	4,572	1,08
<b>Bendras santykis</b>		<b>4,871</b>	<b>4,795</b>	<b>1,02</b>

**Šaltinis:** sudaryta autorės, remiantis anketinės apklausos duomenimis.

Žiūrint į patirtos ir laukiamos bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms kokybės santykį, matome, kad jis viršija vienetą (SQI=1,02), o tai reiškia, kad patirta kokybė bendrai viršija laukiamą kokybę. Beje, patirtos kokybės balų ir laukiamos kokybės balų vidurkių santykis ypač palankus *apčiuopiamumo* dimensijoje, kur SQI=1,08. Kita vertus, santykis yra nežymiai mažesnis už vienetą tose pačios dimensijose, kurios pasižymi neigiamais vertinimo atotrūkiais: *paslaugumo* dimensijoje: SQI=0,99; *pasitikėjimo* dimensijoje: SQI=0,98.

Siekiant dar detalesnės analizės, buvo įvertintas kiekvieno teiginio atotrūkis, kur neigiamas atotrūkis pažymėtas raudonai, jeigu atotrūkis yra reikšmingas, t.y. didesnis už -0,10 balo (žr. 6 priedą). Remiantis šiuo požiūriu, identifikuota, kad:

1. *Bendrujų socialinių paslaugų teikėjai nepakankamai moka įsiklausyti į senyvo amžiaus žmonių nuomonę.*
2. *Bendrujų socialinių paslaugų teikėjai nepakankamai pasitiki senyvo amžiaus žmonėmis.*

Minėtos identifikuotos silpnybės gali būti priežastis to, kad bendrujų socialinių paslaugų teikėjai Kelmės rajone dažnai senyvo amžiaus žmogaus nevertina, kaip partnerio, piliečio ar kliento, galinčio dalyvauti bendrujų socialinių paslaugų kūrime. Būtent dėl tokio biurokratinio požiūrio senyvo amžiaus žmonių nuomonė kartais yra ignoruojama, jais mažiau pasitikima. Tai nėra teisinga, nes šių paslaugų gavėjų nuomonė turėtų būti pagrindinis indikatorius, galintis nustatyti bendrujų socialinių paslaugų kokybės gerinimo kryptis ir priemones.

Apibendrinant šį skyrių, galima teigti, kad tos bendrosios socialinės paslaugos (pagalba buityje, bendravimas ir maitinimo organizavimas), kurioms senyvo amžiaus žmonės jaučia didžiausią poreikį, yra ir dažniausiai jiems teikiamos. Itin teigiamas aspektas identifikuotas tame, kad dauguma senyvo amžiaus žmonių yra bendrai patenkinti bendrujų socialinių paslaugų teikimo kokybe ( $M=4,27$  balo). Kita vertus, nustatyta, kad bendrujų socialinių paslaugų kokybė nepakankamai tenkina senyvo amžiaus žmonių lūkesčius paslaugumo ir pasitikėjimo dimensijose. Patirtos ir laukiamos paslaugų kokybės nuokrypių analizė pagal atskirus teiginius atskleidė, kad labiausiai senyvo amžiaus žmonių lūkesčiai nepatenkinami, neįsiklausant į šių žmonių nuomonę (komunikabilumo dimensija) ir nepakankamai jais pasitikint (pasitikėjimo dimensija).

## 2.7. Tyrimo rezultatų apibendrinimas

Kelmės rajono savivaldybės bendrujų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo analizė rodo, kad egzistuoja visos teisinės ir strateginio pobūdžio prielaidos efektyviai organizuoti bendrujų socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus žmonėms Kelmės rajone.

Apibendrinant abiejų respondentų grupių (tiek Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų, tiek senyvo amžiaus žmonių) nuomones, galima aptikti tyrimo faktų, liudijančių tiek šių nuomonių panašumus, tiek priešpriešą tam tikrais vertinimo aspektais.

Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų manymu, ***bendrasis socialinių paslaugų vadybos efektyvumas yra patenkinamas ( $M=3,65$  balo)***. Viena iš bendrujų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonės vadybos nepakankamo efektyvumo priežasčių – tradicinis, biurokratinis požiūris į bendrujų socialinių paslaugų gavėją. Pagal minėtą požiūrį, senyvo amžiaus žmogus yra paprastas socialinių paslaugų gavėjas, niekuo neišsiskiriantis iš kitų socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių (taip teigė 42 proc. Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų). Šis požiūris rodo, kad Kelmės rajono įstaigose stokojama modernesnio požiūrio į senyvo amžiaus žmogų, pagal kurį jis turėtų būti traktuojamas kaip partneris, pilietis ar bent jau klientas. Kita



vertus, tradiciniam biurokratiniam požiūriui į senyvo amžiaus žmogų, kaip bendrųjų socialinių paslaugų gavėją, pritarė 38 proc. senyvo amžiaus žmonių. Ši tiriamųjų grupė nedaro jokio spaudimo Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojams, kad šie imtų traktuoti senyvo amžiaus žmogų kitaip, moderniau. Visgi šiuo atveju didesnę iniciatyvą keisti tradicinį požiūrį į senyvo amžiaus žmogų modernesniu turi patys darbuotojai, nes jie yra bendrųjų socialinių paslaugų vadybos subjektai (įgyvendintojai). Juolab, kad didesnė dalis senyvo amžiaus žmonių (26 proc.) dažniau nei Kelmės rajono įstaigų darbuotojai (16 proc.) pažymėjo požiūrį, pagal kurį senyvo amžiaus žmogus turėtų būti traktuojamas, kaip pilietis, kurio pilietinė teisė – gauti aukštos kokybės paslaugas, kurių jis nusipelnę.

Taigi *į senyvo amžiaus žmogų Kelmės rajono įstaigose nežiūrima kaip į klientą, pilietį ar partnerį*, taip ignoruojant šiuolaikines viešojo valdymo doktrinas, kurios išreiškia poreikį socialinių paslaugų teikimą kuo labiau priartinti prie bendruomenės, į socialinių paslaugų kūrimą kaip galima labiau įtraukti šių paslaugų gavėjus, kitus bendruomenės narius.

Atlikus tyrimą, paaiškėjo, kad pagrindinis prioritetas, organizuojant bendrųjų socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus žmonėms, yra bendrųjų socialinių paslaugų vertinimas, atitinkantis gavėjo poreikį (taip teigė 64 proc. Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų). Šis prioritetas įgyvendinamas neblogai, nes paaiškėjo, kad tos bendrosios socialinės paslaugos (pagalba buityje, bendravimas ir maitinimo organizavimas), kurioms senyvo amžiaus žmonės jaučia didžiausią poreikį, yra ir dažniausiai jiems teikiamos.

Kita vertus, tyrimu nustatyta, kad ganėtinai dažnai Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojai įvardijo konsultavimo paslaugos poreikį (13 proc.), kai tuo tarpu senyvo amžiaus žmonių nuomone, jų poreikis šio tipo paslaugai nėra didelis (4 proc.). Be to, nustatyta, kad nors atstovavimo paslaugų poreikį jaučia tik 6 proc. senyvo amžiaus žmonių, tačiau jis teikiamas 14 proc. tiriamųjų. Taigi bent iš dalies bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms paklausą ir pasiūlą Kelmės rajone reikėtų subalansuoti.

Teigiamas aspektas identifikuotas tame, kad daugelio Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų nuomone, aukščiausia kokybė užtikrinama tose bendrosios socialinėse paslaugose, kurioms senyvo amžiaus žmonės jaučia didžiausią poreikį, t.y. pagalbos buityje ir bendravimo srityse. Galima numanyti, kad bent dalinai dėl to *dauguma senyvo amžiaus žmonių yra bendrai patenkinti bendrųjų socialinių paslaugų teikimo kokybe Kelmės rajone* (M=4,27 balo). Kita vertus, nustatyta, kad bendrųjų socialinių paslaugų kokybė nepakankamai tenkina senyvo amžiaus žmonių lūkesčius paslaugumo ir pasitikėjimo dimensijose.

Patirtos ir laukiamos paslaugų kokybės nuokrypių analizė pagal atskirus teiginius atskleidė, kad labiausiai senyvo amžiaus žmonių lūkesčiai nepatenkinami, neįsiklausant į šių žmonių nuomonę (komunikabilumo dimensija) ir nepakankamai jais pasitikint (pasitikėjimo dimensija). Tai rodo, kad bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadyba Kelmės rajone galėtų būti

organizuojama efektyviau (atsižvelgiant į senyvo amžiaus žmonių lūkesčius dėl paslaugų kokybės). Visgi, tam tikra prasme bendrųjų socialinių paslaugų kokybę galima vertinti gerai, nes daugelis Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų teigiamai įvertino tokias pasekmes, kaip draugiški santykiai tarp socialinių paslaugų teikėjų ir senyvo amžiaus žmonių bei patenkinti senyvo amžiaus žmonių socialiniai poreikiai.

Tyrimo metu Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų buvo palankiai įvertintas darbuotojų profesionalumas teikti bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms ( $M=3,77$  balo) ir racionalus išteklių paskirstymas bendrosioms socialinėms paslaugoms efektyviai teikti ( $M=3,61$  balo). Visgi galima konstatuoti, kad bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumas nėra pakankamas, nes: (1) nepakankamai įtraukta vietos bendruomenė; (2) stokojama aktyvesnio tarpinstitucinio bendradarbiavimo; (3) nepakankamai į bendrųjų socialinių paslaugų teikimą įtrauktas nevyriausybinis ir privatus sektorius; (4) nepakankamai siekiama gerosios patirties.

Taigi galima teigti, kad nors bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadyba yra efektyvi tuo, kad bendras senyvo amžiaus žmonių pasitenkinimas bendrųjų socialinių paslaugų kokybe yra aukštas, visgi šis efektyvumas nėra pakankamas. Kaip parodė tyrimas, kai kuriose bendrųjų socialinių paslaugų kokybės dimensijose (paslaugumo ir pasitikėjimo, iš dalies komunikabilumo) senyvo amžiaus žmonių poreikiai nėra tenkinami efektyviai, o lūkesčiai – pilnai pateisinami. Tai byloja apie *darbo hipotezės (socialinių paslaugų vadybos sistema Kelmės rajone neužtikrina senyvo amžiaus žmonių poreikių tenkinimo) dalinį pasitvirtinimą*. Vadinasi, bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadyba Kelmės rajone yra tobulintina.

## **2.8. Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planas**

Remiantis Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų bei senyvo amžiaus žmonių nuomonių tyrimų rezultatais, identifikuotos šios pagrindinės problemos:

- 1. Kelmės rajono savivaldybėje ir Socialinių paslaugų tarnyboje per dažnai vyrauja biurokratinis požiūris į bendrųjų socialinių paslaugų gavėją**, pagal kurį, senyvo amžiaus žmogus traktuojamas, kaip paprastas socialinių paslaugų gavėjas, niekuo neišsiskiriantis iš kitų socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių. Taigi į senyvo amžiaus žmogų nepakankamai žiūrima kaip į klientą, pilietį ar partnerį, taip ignoruojant šiuolaikines viešojo valdymo doktrinas.
- 2. Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms paklausos ir pasiūlos dalinio nesubalansavimo problema.** Nustatyta, kad konsultavimo ir atstovavimo paslaugos teikiamos per dažnai, nors senyvo amžiaus žmonės joms nejaučia didelio poreikio.

3. **Bendruomenės, nevyriausybinių ir privataus sektoriaus įtraukimo, nepakankamo tarpinstitucinio bendradarbiavimo, per menko gerosios patirties siekimo problemos.** Identifikuota, kad į bendrųjų socialinių paslaugų kūrimo procesą ir teikimą yra nepakankamai įtraukta vietos bendruomenė, nevyriausybiniis ir privatus sektorius. Taip pat stokojama aktyvesnio tarpinstitucinio bendradarbiavimo ir nepakankamai siekiama gerosios patirties.
4. **Dalinė bendrųjų socialinių paslaugų kokybės stoka.** Kai kuriose bendrųjų socialinių paslaugų kokybės dimensijose (paslaugumo ir pasitikėjimo, iš dalies komunikabilumo) senyvo amžiaus žmonių poreikiai nėra tenkinami efektyviai, o lūkesčiai – pilnai pateisinami.

Remiantis identifikuotomis problemomis, galima daryti išvadą, kad egzistuoja poreikis didinti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus vadybos efektyvumą Kelmės rajone. Siekiant šio tikslo, parengtas **bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planas** (žr. 20 lent.).

**20 lentelė.** Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planas

Sprendimų grupė	Problemos	Sprendimų įgyvendinimo uždaviniai	Sprendimų įgyvendinimo priemonės	Sprendimų įgyvendinimo subjektai	Pageidautinos sprendimų įgyvendinimo pasekmės
I. Požiūrio į socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų – modernėjimas.	Kelmės rajono savivaldybėje ir Socialinių paslaugų tarnyboje per dažnai vyrauja biurokratinis požiūris į bendrųjų socialinių paslaugų gavėją	1. Į senyvo amžiaus žmogų žiūrėti kaip į <b>partnerį</b> , lygiomis teisėmis dalyvaujantį bendrųjų socialinių paslaugų kūrime	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuolatiniai senyvo amžiaus žmonių tyrimai, siekiant įvertinti jų požiūrį į paslaugų subjektus.</li> <li>Senyvo amžiaus žmonių įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą.</li> </ul>	Kelmės rajono savivaldybė, Socialinių paslaugų tarnyba	Aktyvus senyvo amžiaus žmonių dalyvavimas sprendimų priėmime
II. Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms paklausos ir pasiūlos subalansavimas.	Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms paklausos ir pasiūlos dalinio nesubalansavimo problema.	2. Subalansuoti bendrąsias socialines paslaugas taip, kad jų pasiūla atitiktų paklausą. 3. Sumažinti informavimo ir konsultavimo paslaugų pasiūlą.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuolatiniai senyvo amžiaus žmonių poreikių tyrimai, siekiant įvertinti paslaugų paklausą.</li> </ul>	Kelmės rajono savivaldybė, Socialinių paslaugų tarnyba	Bendrųjų socialinių paslaugų pasiūlos ir paklausos balansas Kelmės rajone

Sprendimų grupė	Problemos	Sprendimų įgyvendinimo uždaviniai	Sprendimų įgyvendinimo priemonės	Sprendimų įgyvendinimo subjektai	Pageidautinos sprendimų įgyvendinimo pasekmės
III. Bendradarbiavimo su kitais subjektais aktyvinimas ir gerosios patirties stekimas.	Bendruomenės, nevyriausybinių ir privataus sektoriaus įtraukimo, nepakankamo tarpinstitucinio bendradarbiavimo, per menko gerosios patirties siekimo problemos	4. Į sprendimų priėmimą ir/ar įgyvendinimą aktyviau įtraukti bendruomenę, nevyriausybinių ir privatų sektorius. 5. Plėtoti intensyvesnę tarpinstitucinį bendradarbiavimą. 6. Siekti gerosios patirties.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bendruomenės narių įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą.</li> <li>Nevyriausybinių ir privataus sektorių dalyvavimas, teikiant bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms.</li> <li>Intensyvesnis tarpinstitucinis bendradarbiavimas (ypač su kitomis savivaldybėmis), siekiant gerosios patirties perėmimo ir sklaidos.</li> </ul>	Kelmės rajono savivaldybė	Aktyvus bendradarbiavimas ir suinteresuotųjų pusių dalyvavimas bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms sprendimų priėmimo/organizavimo/teikimo procesuose.
IV. Bendrųjų socialinių paslaugų kokybės gerinimas paslaugumo, pasitikėjimo ir iš dalies komunikabilumo dimensijose.	Dalinė bendrųjų socialinių paslaugų kokybės stoka	7. Didinti bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų paslaugumą. 8. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjams elgtis taip, kad senyvo amžiaus žmonės jais galėtų pasitikėti. 9. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjams išmokti labiau įsiklausyti į paslaugų gavėjų nuomonę.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų dalyvavimas paslaugumo ir komunikabilumo didinimo kursuose, seminaruose, konferencijose, vidiniuose įstaigų mokymuose.</li> <li>Asmeninė bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų elgsena ir savybės, sudarančios pasitikėjimo įvaizdį.</li> </ul>	Socialinių paslaugų tarnyba	Aukšta visuminė bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms kokybė Kelmės rajone

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis anketinės apklausos duomenimis.

Remiantis 20 lentelės duomenimis, galima teigti, kad Kelmės rajono savivaldybei ir Socialinių paslaugų tarnybai siūlomos keturios sprendimų grupės:

- I. **Požiūrio į socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų – modernėjimas.**
- II. **Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms paklausos ir pasiūlos subalansavimas.**
- III. **Bendradarbiavimo su kitais subjektais aktyvinimas ir gerosios patirties siekimas.**

#### **IV. Bendrųjų socialinių paslaugų kokybės gerinimas paslaugumo, pasitikėjimo ir iš dalies komunikabilumo dimensijose.**

Tikėtina, kad įgyvendinus minėtas sprendimų grupes, būtų gautos šios pasekmės:

- Aktyvus senyvo amžiaus žmonių dalyvavimas sprendimų priėmime.
- Bendrųjų socialinių paslaugų pasiūlos ir paklausos balansas Kelmės rajone.
- Aktyvus Kelmės rajono savivaldybės bendradarbiavimas su kitomis institucijomis ir suinteresuotųjų pusių (bendruomenės narių, nevyriausybinių sektoriaus, privataus sektoriaus) dalyvavimas bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms sprendimų priėmimo/ organizavimo/teikimo procesuose.
- Aukšta visuminė bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms kokybė Kelmės rajone.

Esant tikėtinų pasekmių išsipildymui, būtų pasiektas šis esminis tikslas:

- **Padidėtų bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonės vadybos efektyvumas Kelmės rajone.**

Ryšium su minėto tikslo įgyvendinimu, būtų geriau tenkinami senyvo amžiaus žmonių poreikiai, bendrųjų socialinių paslaugų teikimo procesas taptų efektyvesnis, o senyvo amžiaus žmonių lūkesčiai dėl paslaugų kokybės – geriau įgyvendinami. Daroma prielaida, kad bendrųjų socialinių paslaugų kokybe patenkinti senyvo amžiaus žmonės – tai dalis laimingos bendruomenės Kelmės rajone.

## IŠVADOS

Atlikus socialinių paslaugų konceptualiosios esmės ir socialinių paslaugų vadybos teorinių įžvalgų analizę, taip pat išnagrinėjus bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo Kelmės rajone tyrimo rezultatus, galima konstatuoti šias **darbo išvadas**:

1. Bendruoju požiūriu socialinė paslauga yra viešoji paslauga, nes teikiant šią paslaugą, tenkinamas viešasis interesas. Kita vertus, socialinėms paslaugoms, lyginant su viešosiomis, būdingi specifiniai skirtumai: neapsiribojimas viešuoju sektoriumi, socialinių paslaugų teikimas įvairioje aplinkoje, socialinių darbuotojų profesionalumo poreikis, orientacija į asmens individualius atvejus. Socialinių paslaugų reikšmingumo didėjimas siejamas su tuo, kad socialinės paslaugos padeda sėkmingai išspręsti visuomenei opias socialines problemas, vykdo jų prevenciją. Todėl socialinės paslaugos interpretuojamos, kaip paslaugos, kuriomis siekiama pagerinti iš dalies ar visiškai nepajėgių pasirūpinti savimi asmenų gyvenimo sąlygas ir gyvenimo kokybę. Socialinės paslaugos yra svarbios ir senyvo amžiaus žmonėms: šiuolaikinė visuomenė sensta, t.y. senyvo amžiaus žmonių daugėja, jie vis dažniau susiduria su senatvės amžiaus tarpsniui būdingomis problemomis (sveikatos sutrikimais, prastėjančia materialine padėtimi ir t.t.), todėl didėja jų poreikis socialinėms paslaugoms.
2. Savivaldybė yra reikšmingiausia socialinių paslaugų rinkos dalyvė, nes ji yra pagrindinė socialinių paslaugų teikimo organizatorė. Kitaip sakant, savivaldybė yra labiausiai suinteresuota socialinių paslaugų teikimo efektyvumu, jai tenka didžiausia atsakomybė (platesniame nei organizacijų kontekste) už socialinių paslaugų teikimo sistemos funkcionavimą. Savivaldybė planuoja savo teritorijos gyventojams socialines paslaugas, nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį. Socialinėms paslaugoms teikti nemažai savivaldybių turi įsteigusios savo socialinių paslaugų įstaigas (socialinės globos įstaigas, socialinių paslaugų centrus, dienos centrus ir kt.). Visa tai turi įtakos socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių socialinių poreikių tenkinimo kokybei ir efektyvumui.
3. Socialinių paslaugų vadyba – tai procesas, kurio metu individas ar individų grupė, siekdami organizacijos tikslų ir praktiškai taikydami turimas socialinio darbo bei vadybos žinias, vadovauja socialines paslaugas teikiančioje organizacijoje dirbantiems darbuotojams, prisiima atsakomybę už jų efektyvų darbą ir orientuojasi į kuo efektyvesnį socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių socialinių poreikių tenkinimą. Socialinių paslaugų vadyba iš esmės orientuota į socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių poreikių patenkinimą. Todėl iš to seka išvada, kad socialinių paslaugų vadybos efektyvumas – tai socialinių paslaugų įstaigos gebėjimas kuo efektyviau tenkinti socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių poreikius, jiems

teikiant reikalingas socialines paslaugas. Svarbiausieji socialinių paslaugų vadybos efektyvumo kriterijai yra šie:

- *Socialinių paslaugų vadybos gebėjimas tenkinti socialinių paslaugų gavėjų (socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių) poreikius.* Kuo šie poreikiai yra geriau tenkinami, tuo socialinių paslaugų vadyba yra efektyvesnė.
- *Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas.* Šis kriterijus reiškia, kad socialinės paslaugos turi būti teikiamos kokybiškai. Laikantis bendrai suvoktos paslaugų kokybės modelio koncepcijos, reikia siekti, kad patirta paslaugų kokybė pateisintų arba viršytų socialinių paslaugų gavėjų lūkesčius dėl šios kokybės. Kuo šie lūkesčiai geriau pateisinami, tuo socialinių paslaugų kokybė yra aukštesnė, taigi ir socialinių paslaugų vadyba efektyvesnė.

4. Ištyrus Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų, taip pat senyvo amžiaus žmonių nuomones dėl bendrųjų socialinių paslaugų kokybės ir socialinių paslaugų vadybos efektyvumo, nustatytos šios pagrindinės problemos, rodančios, kad socialinių paslaugų vadybos sistema nepilnai tenkina senyvo amžiaus žmonių poreikius ir užtikrina tik dalinę socialinių paslaugų kokybę Kelmės rajone:

- Kelmės rajono savivaldybėje ir Socialinių paslaugų tarnyboje per dažnai vyrauja biurokratinis požiūris į bendrųjų socialinių paslaugų gavėją, pagal kurį, senyvo amžiaus žmogus traktuojamas, kaip paprastas socialinių paslaugų gavėjas, niekuo neišsiskiriantis iš kitų socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių. Taigi į senyvo amžiaus žmogų nežiūrima kaip į klientą, pilietį ar partnerį, taip ignoruojant šiuolaikines viešojo valdymo doktrinas.
- Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms paklausos ir pasiūlos dalinio nesubalansavimo problema. Nustatyta, kad konsultavimo ir atstovavimo paslaugos teikiamos per dažnai, nors senyvo amžiaus žmonės joms nejaučia didelio poreikio.
- Bendruomenės, nevyriausybinių ir privataus sektoriaus įtraukimo, nepakankamo tarpinstitucinio bendradarbiavimo, per menko gerosios patirties siekimo problemos. Identifikuota, kad į bendrųjų socialinių paslaugų kūrimo procesą ir teikimą yra nepakankamai įtraukta vietos bendruomenė, nevyriausybinių ir privatus sektorius. Taip pat stokojama aktyvesnio tarpinstitucinio bendradarbiavimo ir nesiekiami gerosios patirties.
- Dalinė bendrųjų socialinių paslaugų kokybės stoka. Kai kuriose bendrųjų socialinių paslaugų kokybės dimensijose (paslaugumo ir pasitikėjimo, iš dalies komunikabilumo) senyvo amžiaus žmonių poreikiai nėra tenkinami efektyviai, o lūkesčiai – pilnai pateisinami.

Minėti faktai byloja apie darbo hipotezės dalinį pasitvirtinimą.

## SIŪLYMAI

Siekiant identifikuotas problemas išspręsti, parengtas bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planas, kuriuo **siūloma**:

1. *Kelmės rajono savivaldybei ir Socialinių paslaugų tarnybai modernizuoti požiūrį į bendrųjų socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų*: (a) į jį žiūrint kaip į partnerį, lygiomis teisėmis dalyvaujantį bendrųjų socialinių paslaugų kūrime; (b) senyvo amžiaus žmones įtraukiant į sprendimų priėmimo procesą; (c) nuolat atliekant senyvo amžiaus žmonių tyrimus, siekiant įvertinti jų požiūrį į paslaugų subjektus.
2. *Kelmės rajono savivaldybei ir Socialinių paslaugų tarnybai subalansuoti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms paklausą ir pasiūlą*: (a) sumažinant informavimo ir konsultavimo paslaugų pasiūlą; (b) nuolat atliekant senyvo amžiaus žmonių poreikių tyrimus, siekiant įvertinti paslaugų paklausą.
3. *Kelmės rajono savivaldybei aktyvinti bendradarbiavimą su kitais subjektais*: (a) į sprendimų priėmimą ir/ar įgyvendinimą aktyviau įtraukiant bendruomenę, nevyriausybinį ir privatų sektorių; (b) plėtojant intensyvesnį tarpinstitucinį bendradarbiavimą; (c) siekiant gerosios patirties iš kitų savivaldybių ir institucijų bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo ir teikimo praktikos.
4. *Socialinių paslaugų tarnybai gerinti bendrųjų socialinių paslaugų kokybę paslaugumo, pasitikėjimo ir iš dalies komunikabilumo dimensijose*: (a) bendrųjų socialinių paslaugų teikėjams dalyvaujant paslaugumo ir komunikabilumo didinimo kursuose, seminaruose, konferencijose, vidiniuose mokymuose; (b) rodant asmeninę bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų elgseną ir savybes, sudarančias pasitikėjimo įvaizdį senyvo amžiaus žmonėms; (c) labiau įsiklausant į senyvo amžiaus žmonių nuomonę.



## LITERATŪRA

1. **Astrauskas A.** Vietos savivaldos, savivaldybės ir savivaldybės valdžios samprata // Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai. – 2002, Nr. 21, 15-28 p. – ISSN 1392-1142
2. **Babravičius J., Dzemyda I.** Naujosios viešosios vadybos lementai: teorinis požiūris // Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. – 2012, Nr. 1(25), 52–62 p. – ISSN 1648-9098
3. **Bagdonienė L., Hopenienė R.** Paslaugų marketingas ir vadyba: vadovėlis. – Kaunas: Technologija, 2008, -47-144 p. - ISBN:978-9955-25-656-4
4. **Baltušnikienė J., Astrauskas A.** Subnacionalinio valdymo struktūros ir teritorinių savivaldybių kompetencijos nustatymo teoriniai aspektai // Viešoji politika ir administravimas. – 2009, Nr. 28, 7-22 p. – ISSN 1648-2603
5. **Bikmanienė R.** Senyvo amžiaus žmonių stacionarios globos paslaugų ekonominis ir socialinis efektyvumas: daktaro disertacija. – Vilnius: Vilniaus Gedimino Technikos universitetas, 2005.
6. **Bitinas A., Guogis A., Migun L., Važgytė G.** Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2010, Nr. 1(9), 18-26 p. – ISSN 1648-4789
7. **Braakenburgas H.** Socialinio darbo kokybės vadyba Nyderlanduose: principai ir požiūris // STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. – 2001, Nr. 1, 60-65 p. – ISSN 1648-2425
8. **Burton J.** Managing residential care. – London: New York, 1998. – 210 p. – ISBN 2210-1542
9. **Butkus F. S.** Organizacijos ir vadyba. – Vilnius: Alma littera, 1996. – 159 p. - ISBN 998602175X.
10. **Civinskas R., Laurušonytė E.** Viešųjų paslaugų tobulinimas: jungtinių paslaugų centrų steigimas // Vadyba. – 2012, Nr. 1(20), 103-110 p. – ISSN 1648-7974
11. **Čepėnaitė A. D.** Senyvo amžiaus žmonių socialinė aprėptis ir demokratinio pilietiškumo paraiškos // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2008, Nr. 1(7), 46-56 p. – ISSN 1648-4789
12. **Česaitė E.** Viešųjų institucijų veiklos efektyvumo vertinimo elementai, 2005 // [http://www.lzuo.lt/jaunasis\\_mokslininkas/smk\\_2005/Kaimo%20pletra/Cesaite%20Erika.htm](http://www.lzuo.lt/jaunasis_mokslininkas/smk_2005/Kaimo%20pletra/Cesaite%20Erika.htm) [žiūrėta 2013-02-01]
13. **Dauderys V., Bandzevičienė R.** Socialinių paslaugų inovacija: dienos globos centro senyvo amžiaus žmonėms patirtis // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2008, Nr. 1(7), 93-99 p. – ISSN 1648-4789
14. **Domarkas V.** Naujieji viešojo administravimo raidos akcentai // Viešoji politika ir administravimas. – 2004, Nr. 7, 7-15 p. – ISSN 1648-2603

15. **Dromantienė L., Kanopienė V.** Demografinis senėjimas ir ES socialinė politika pagyvenusiems // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2004, Nr. 2(3), 12-23 p. – ISSN 1648-4789
16. **Dulskis D.** Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo matavimas Lietuvoje: ką reikia žinoti planuojant vartotojų pasitenkinimo tyrimus? Viešasis administravimas Lietuvoje. – 2008, 20-25 p.
17. **Europos Bendrijų Komisijos Komunikatas, Lisabonos strategijos įgyvendinimas. Visuotinės svarbos socialinės paslaugos Europos Sąjungoje, 2006** // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0177:FIN:LT:PDF> [žiūrėta 2013-01-29]
18. **Golubin E., Richmond M.** Participation Methods: How to Think About Getting Started. – London: Nicolas Breatley, 2004.
19. **Gruodytė E.** Valstybės tarnautojo samprata nusikaltimų valstybės tarnybai ir viešiesiems interesams skyriuje // Jurisprudencija. – 2006, Nr. 7(85), 86-94 p. – ISSN 1392-6195
20. **Guogis A.** Naujosios viešosios vadybos metodologijos ir priemonių taikymas gerinant Lietuvos socialinį administravimą ir socialinės atskirties tyrimus // Viešoji politika ir administravimas. – 2004, Nr. 9, 9-13 p. – ISSN 1648-2603
21. **Guogis A. (a)** Socialinė apsauga ir naujosios viešosios vadybos alternatyva // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2005, Nr. 2(4), 13-19 p. – ISSN 1648-4789
22. **Guogis A. (b).** Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2005, Nr. 1(4), 66-73 p. – ISSN 1648-4789
23. **Guogis A.** Socialinės politikos modeliai. – Vilnius: Eugrimas, 2000. 45-76 p. - ISBN 9986-752-76-0
24. **Guogis A., Bernotas D., Ūselis D.** Lietuvos politinių partijų samprata apie socialinę apsaugą. – Vilnius: Eugrimas, 2000. 65-120 p. - ISBN 9986-752-80-9
25. **Guogis A., Gudelis D.** Naujosios viešosios vadybos taikymo teoriniai ir praktiniai aspektai // Viešoji politika ir administravimas. – 2003, Nr. 4, 26-34 p. – ISSN 1648-2603
26. **Guogis A., Gudelis D.** Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje // Viešoji politika ir administravimas. – 2005, Nr. 12, 77-85 p. – ISSN 1648-2603
27. **Hafford-Letchfiel T.** Management and organizations in social work. – Exeter: Learning Matters, 2007.
28. **Haque S. M.** The diminishing publicness of public service under the current mode of governance // Public Administration Review. – 2001, No. 1(61), 65–82 p. – ISSN 1540-6210
29. **Hoffman K., Bateson J.** Essentials for service marketing. – The Dryden Press, Chicago, 1997.
30. **Indrašienė V., Katkonienė A.** Pagalbos namuose paslaugų teikimo vertinimas // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2011, Nr. 2(10), 267-278 p. – ISSN 1648-4789

31. **Indrašienė V., Margelienė L.** Socialinių paslaugų teikimo Lazdijų rajono savivaldybėje vertinimas // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2009, Nr. 2(8), 142-152 p. – ISSN 1648-4789
32. **Jarmalaitė I.** Vadyba: paskaitų konspektas. – Vilnius: Vilniaus Gedimino technikos universitetas, 2010.
33. **Jewell B. R.** Integruotos verslo studijos. – Vilnius: The Baltic Press, 2002.
34. **Johnson H. W.** The Social Services: an introduction. 4<sup>th</sup> ed. – Itasca, Illinois: F. E. Peacock publishers, 1995
35. **Kanopienė V., Mikulionienė S.** Demografinio senėjimo problemos socialinėje Europos Sąjungos darbotvarkėje // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2006, Nr. 2(5), 5-14 p. – ISSN 1648-4789
36. **Kardelis K.** Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. – Kaunas, JUDEX leidykla, 2002, 54 - 136 p. – ISBN: 9986-94-865-7
37. **Kaziliūnas A.** Visuomenei teikiamų paslaugų kokybės ir organizacinės kultūros sąveika // Viešoji politika ir administravimas. – 2004, Nr. 9, 73-80 p. – ISSN 1648-2603
38. **Kazlauskienė A., Ostrauskienė I. (a).** Assessment of Quality of Social Services in Lithuania: Context of Conceptions of Quality and Assessment Criteria // Socialiniai tyrimai/Social Research. – 2010, Nr. 1(18), 76-83 p. – ISSN 1392-3110
39. **Kazlauskienė A., Ostrauskienė I. (b).** Meeting of Users' Expectations, Ensuring Quality of Social Services // Socialiniai tyrimai/Social Research. – 2010, Nr. 2(19), 20-26 p. – ISSN 1392-3110
40. **Kelmės rajono savivaldybės 2013 metų socialinių paslaugų planas.** – Kelmė, 2013.
41. **Klokmanienė L.** Socialinės paslaugos. – Panevėžys: Panevėžio kolegija, 2009.
42. **Koskinen S.** Socialinio darbo gerontologijoje istorinė raida. Socialinė gerontologija: ištakos ir perspektyvos. – Kaunas: VDU, 2002.
43. **Lane J. E.** Viešasis sektorius: sąvokos, modeliai, požiūriai. – Vilnius: Algarvė, 2001, 75 p. – ISBN: 995503193X
44. **Langvinienė N., Vengrienė B.** Paslaugų teorija ir praktika. – Kaunas: Technologija, 2005, p. – ISBN: 9955-09-924-0
45. **Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas** // Valstybės žinios. – 2006, Nr. 17-589. – ISBN 978-9986-18-173-6
46. **Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas** // Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945. – ISBN 978-9986-18-173-6
47. **Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas** // Valstybės žinios. – 1994 (aktuali redakcija nuo 2012.01.01), Nr. 55-1049. – ISBN 978-9986-18-173-6

48. **Marcinkevičiūtė L., Petrauskienė R.** Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose // Viešoji politika ir administravimas. – 2007, Nr. 21, 28-37 p. – ISSN 1648-2603
49. **Maslauskaitė A.** Mokslo tiriamojo darbo metodologiniai pagrindai. – Vilnius: Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija, 2008.
50. **Motužytė I., Ruškus J.** Socialinių paslaugų vadybininkų gebėjimų analizė // Socialinis darbas, patirtis ir metodai. – 2008, Nr. 2(2), 167-188 p. – ISSN 2029-0470
51. **Nauja socialinės sanglaudos strategija**, Europos Taryba, Europos Socialinės sanglaudos komitetas. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2004.
52. **Naujanienė R.** Kliento problemų ypatumai gerontologinio socialinio darbo tyrimuose // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2008, Nr. 1(7), 36-40 p. – ISSN 1648-4789
53. **Nefas S.** Socialinės pagalbos žmogui organizavimas – vietos bendruomenės funkcija // Socialinis ugdymas. – 2009, Nr. 8(19), 48-58 p. – ISSN 1392-9369
54. **Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje adaptavimo, perkėlimo ir įdiegimo Lietuvoje galimybių studija.** – Vilnius, 2010.
55. **Obrazcovas V., Savas S. E.** Naujasis viešasis valdymas // Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. – 2007, Nr. 2(9), 189-196 p. – ISSN 1648-9098
56. **Olson M.** The Logistic of Collective Action. – Cambridge: Harvard University Press, 1995
57. **Petrauskienė R.** Lietuvos vietos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimo kryptys // Viešoji politika ir administravimas. – 2005, Nr. 11, 65-73 p. – ISSN 1648-2603
58. **Petukienė E.** Klientų dalyvavimo viešosiose paslaugose valdymas Lietuvos seniūnijose: daktaro disertacija. – Kaunas: Kauno Technologijos universitetas, 2010.
59. **Poškutė V., Bivainienė L.** AB „Šiaulių bankas“ paslaugų kokybės vertinimas // Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. – 2011, Nr. 3(23), 55-64 p.
60. **Pranulis V., Pajuodis A., Urboavičius S., Virvilaitė R.** Marketingas: 3-asis pataisytas ir papildytas leidimas. – Vilnius: Garnelis, 2008, 546 p. – ISBN: 9789955883043
61. **Puškorius S., Raipa A.** Teoriniai viešojo sektoriaus veiklos modernizavimo aspektai // Viešoji politika ir administravimas. – 2002, Nr. 2, 9-17 p. – ISSN 1648-2603
62. **Raipa A.** Šiuolaikinio viešojo valdymo pokyčių kryptys ir tendencijos // Viešoji politika ir administravimas. – 2009, Nr. 30, 22-32 p. – ISSN 1648-2603
63. **Raipa A.** Viešoji politika ir viešasis administravimas: raida, struktūra ir sąveika // Viešoji politika ir administravimas. – 2002, Nr. 1, 11-20 p. – ISSN 1648-2603
64. **Raipa A. (a).** Naujojo viešojo valdymo indikatorių diagnozavimo galimybės // Viešoji politika ir administravimas. – 2011, Nr. 2(10), 167-182 p. – ISSN 1648-2603

65. **Raipa A. (b).** Viešojo valdymo evoliucija XX-XXI a. sandūroje: socialinė dimensija // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2011, Nr. 1(10), 78-85 p. – ISSN 1648-4789
66. **Raipa A., Petukienė E.** Klientų dalyvavimas viešosiose paslaugose: bendrasis paslaugų kūrimas // Viešoji politika ir administravimas. – 2009, Nr. 27, 54-62 p. – ISSN 1648-2603
67. **Raipa A., Smalskys V.** Socialiniai pokyčiai ir naujos viešojo valdymo sistemos // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2008, Nr. 1(7), 5-10 p. – ISSN 1648-4789
68. **Ross J.** Total Quality Management. – St. Lucie Press, Boca Raton, 1999.
69. **Rudzkienė V.** Socialinė statistika. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2005, 15 p. – ISBN: 9955190027
70. **Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė.** – Vilniaus: LR Vidaus reikalų ministerija, 2010.
71. **Socialinės apsaugos terminų žodynas.** [http://www.sec.lt/pages/zodynas/index\\_.html](http://www.sec.lt/pages/zodynas/index_.html) [žiūrėta 2013 01 10]
72. **Socialinių paslaugų katalogas,** patvirtintas 2006 m. balandžio 5 d. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-93 // Valstybės žinios. – 2006, Nr. 43-1570. – ISBN 978-9986-18-173-6
73. **Socialinių paslaugų katalogas. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija: socialinis pranešimas – 2004.** – Vilnius: Puntukas, 2004.
74. **Socialinių paslaugų planavimo metodika,** patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. 1132.
75. **Staponkienė J.** Naujosios viešosios vadybos elementų identifikavimas // Viešoji politika ir administravimas. – 2005, Nr. 13, 83-91 p. – ISSN 1648-2603
76. **Stasiukynas A.** Viešųjų paslaugų teikimo administravimas // Viešasis valdymas. – 2010, 294-304 p. – ISBN 978-9955-19-185-8.
77. **Stumbraitė-Vilkišienė E.** Piliečių dalyvavimui, teikiant viešąsias paslaugas, įtakos turintys veiksniai // Tiltai. – 2011, Nr. 4, 111-149 p. – ISSN 1392-3137
78. **Stumbraitė-Vilkišienė E.** Viešosios paslaugos dalyvių kaip kokybės vertintojų samprata: pilietis-vartotojas // Jaunųjų mokslininkų darbai. – 2010, Nr. 4(29), 148-157 p. – ISSN 1648-8776
79. **Tamošiūnas T.** Socialinių tyrimų kvalifikacinis darbas: įvado struktūra. – Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, 2003, 80 p. – ISBN 9986-38-447-8
80. **Tidikis R.** Socialinių mokslų tyrimų metodologija. – Vilnius, 2003, 457-474 p. – ISBN: 9955-563-26-5
81. **Vainienė R.** Ekonomikos terminų žodynas. – Vilnius: Tyto alba, 2005, 326 p. – ISBN 9986-16-418-4

82. **Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika.** – Vilnius: LR Vidaus reikalų ministerija, 2010.
83. **Žalimienė L.** Nauji iššūkiai socialinių paslaugų plėtrai – mišrios socialinių paslaugų rinkos kūrimas // STEPP: socialinė teorija, empirija ir praktika. – 2006, Nr. 3, 133-148 p. – ISSN 1648-2425
84. **Žalimienė L.** Socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybė ir jos vertinimas. – Vilnius: Efrata, 2005, 29- 133 p. – ISBN: 995556234X
85. **Žalimienė L.** Socialinės globos paslaugų pagyvenusiems žmonėms standartizavimas: Lietuvos praktika ir užsienio šalių patirtis // Gerontologija. – 2007, Nr. 1(8), 44-54 p. – ISSN 1392-9062
86. **Žalimienė L.** Socialinės paslaugos. – Vilnius: Vilniaus universiteto specialiosios psichologijos laboratorija, 2003, 128 p. – ISBN: 9986-19-530-6
87. **Žalimienė L.** Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo // Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. – 2006, Nr. 1(6), 183-198 p. – ISSN 1648-9098
88. **Žalimienė L., Rimšaitė E.** Nevyriausybinių organizacijų metamorfozės – nuo labdaringos pagalbos vargšams XVII amžiuje iki socialinių paslaugų rinkos dalyvio šiuolaikinėje visuomenėje // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2007, Nr. 1(6), 83-95 p. – ISSN 1648-4789
89. **Žalimienė L., Lazutka R.** Socialinės globos paslaugos Lietuvoje: nuo hierarchinio prie mišrios globos ekonomikos modelio // Pinigų studijos. – 2009, Nr. 2, 22-36 p.
90. **Žekevičienė A.** Aukštojo mokslo institucijų paslaugų kokybės tyrimai *Servqual* metodu // Ekonomika ir vadyba. – 2009, Nr. 14, 1107-1113. – ISSN 1822-6515
91. **Židonis Ž.** Naujosios viešosios vadybos principų įgyvendinimo aspektai institucijų kaitos požiūriu // Viešoji politika ir administravimas. – 2006, Nr. 17, 22-28 p. – ISSN 1648-2603
92. **Евдокимов Б. В., Старцев Я. Ю.** Местные органы власти зарубежных стран. Правовые аспекты. 2-ое издание. – Москва: Спарк, 2006.
93. **Паниотт В. И.** Качество социологической информации. – Киев: Наукова думка, 1986.
94. **Ягудин Л. Е.** Сфера воздействия публичных и социальных услуг: теория и практика. – Москва: Инфра-М, 2012.

**Každailienė R.** Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumas Kelmės rajone / Politikos ir vadybos magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. J. Urbanovič. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Politikos ir vadybos fakultetas, 2013. – 92 p.

## ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe tiriamas bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumas Kelmės rajone. Darbą sudaro dvi pagrindinės – teorinė ir tiriamoji dalys. Teorinėje dalyje nagrinėjama paslaugos samprata, viešųjų paslaugų ypatumai, atskleidžiama socialinių paslaugų vieta viešųjų paslaugų kontekste, analizuojama socialinių paslaugų samprata, reikšmė ir paskirtis, atskleidžiamas socialinių paslaugų poreikis senyvo amžiaus žmonėms, akcentuojamas savivaldybės, kaip pagrindinės socialinių paslaugų teikimo organizatorės, vaidmuo. Taip pat analizuojama socialinių paslaugų vadybos ir jos efektyvumo samprata, identifikuojami svarbiausi socialinių paslaugų vadybos efektyvumo matavimo kriterijai, analizuojami iššūkiai socialinių paslaugų vadybai viešojo sektoriaus reformų kontekste. Tiriamoje dalyje pateikiama Kelmės rajono savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo analizė, nagrinėjami Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų, taip pat senyvo amžiaus žmonių nuomonių tyrimo rezultatai, parengiamas bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planas. Darbo pabaigoje teikiamos teorinės analizės ir empirinio tyrimo išvados bei nurodomi bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo Kelmės rajone didinimo sprendimai.

**Pagrindiniai žodžiai:** socialinės paslaugos, bendrosios socialinės paslaugos, socialinių paslaugų kokybė, socialinių paslaugų vadyba, socialinių paslaugų vadybos efektyvumas, senyvo amžiaus žmonės, senyvo amžiaus žmonių poreikiai.

**Každailienė R.** The Efficiency of General Social Services to Elderly People Management in Kelme's district / Master's Work in Policy and Management. Supervisor assoc. doc. dr. J. Urbanovič. – Vilnius: Faculty of Policy and Management, Mykolas Romeris university, 2013. – 92 p.

### ANNOTATION

Master's work evaluates the efficiency of general social services to elderly people management in Kelme's district. The work consists of two main parts: theoretical and investigative parts. Theoretical part analyzes the concept of service, the features of public services, discloses the location of social services in the context of public services, analyzes the concept, importance and purpose of social services, discloses the need of social services for elderly people, accents the role of municipality as the main organizer of social services. Also the paper analyzes the concept of social services management and efficiency, identifies the main evaluation criterias of social services management efficiency, analyzes the challenges of social services management in the context of public sector reforms. The investigative part studies the organization of general social services for elderly people in Kelme's district, analyzes the empirical research results and presents the map how to get more efficiency of general social services to elderly people management in Kelme's district. At the end of the work the conclusions of theoretical analysis and empirical investigations are presented and the solutions for more efficiency of general social services for elderly people management in Kelme's district are indicated as well.

**Key Words:** social services, general social services, the quality of social services, social services management, the efficiency of social services management, elderly people, the needs of elderly people.



**Každailienė R.** Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumas Kelmės rajone / Politikos ir vadybos magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. J. Urbanovič. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Politikos ir vadybos fakultetas, 2013. – 92 p.

## SANTRAUKA

Socialinių paslaugų rinkos efektyvumas gali būti apibrėžiamas socialinių paslaugų teikėjų gebėjimu teikti aukštos kokybės socialines paslaugas socialiai pažeidžiamoms visuomenės grupėms. Kad aukšta socialinių paslaugų kokybė būtų užtikrinta, būtina socialinių paslaugų vadyba, gebanti efektyviai organizuoti socialinių paslaugų teikimo procesą. Efektyvi socialinių paslaugų vadyba turi būti nukreipta į socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių (tarp jų ir senyvo amžiaus žmonių) poreikių tenkinimą. Šiame darbe keliami probleminiai klausimai:

1. Kokie yra socialinių paslaugų vadybos efektyvumo matavimo kriterijai?
2. Koks yra bendrųjų socialinių paslaugų vadybos senyvo amžiaus žmonėms efektyvumas Kelmės rajone?

Darbo objektas – bendrųjų soc. paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadyba Kelmės rajone.

Darbo hipotezė: socialinių paslaugų vadybos sistema Kelmės rajone neužtikrina senyvo amžiaus žmonių poreikių tenkinimo.

Darbo tikslas – išnagrinėti socialinių paslaugų vadybos konceptualiąją esmę, ištirti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumą Kelmės rajone ir parinkti efektyvumo didinimo sprendimus.

Uždaviniai:

1. Nustatyti socialinių paslaugų vietą viešųjų paslaugų kontekste, išnagrinėti socialinių paslaugų sampratą, reikšmę ir paskirtį.
2. Atkleisti savivaldybės vaidmenį socialinių paslaugų teikimo organizavimo procese.
3. Išanalizuoti socialinių paslaugų vadybos turinį ir nustatyti jos efektyvumo matavimo kriterijus.
4. Atlikus empirinį tyrimą Kelmės rajono savivaldybėje ir Socialinių paslaugų tarnyboje, įvertinti socialinių paslaugų vadybos efektyvumą ir parengti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planą.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros sisteminė ir lyginamoji analizė, dokumentų turinio analizė, kiekybinis tyrimas.

Magistro baigiamajame darbe tiriamas bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumas Kelmės rajone. Darbą sudaro dvi pagrindinės – teorinė ir tiriamoji dalys. Teorinėje dalyje nagrinėjama paslaugos samprata, viešųjų paslaugų ypatumai, atskleidžiama socialinių

paslaugų vieta viešųjų paslaugų kontekste, analizuojama socialinių paslaugų samprata, reikšmė ir paskirtis, atskleidžiamas socialinių paslaugų poreikis senyvo amžiaus žmonėms, akcentuojamas savivaldybės, kaip pagrindinės socialinių paslaugų teikimo organizatorės, vaidmuo. Taip pat analizuojama socialinių paslaugų vadybos ir jos efektyvumo samprata, identifikuojami svarbiausi socialinių paslaugų vadybos efektyvumo matavimo kriterijai, analizuojami iššūkiai socialinių paslaugų vadybai viešojo sektoriaus reformų kontekste. Tiriamoje dalyje pateikiama Kelmės rajono savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms organizavimo analizė, nagrinėjami Kelmės rajono savivaldybės ir Socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų, taip pat senyvo amžiaus žmonių nuomonių tyrimo rezultatai, parengiamas bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo didinimo Kelmės rajone planas. Darbo pabaigoje teikiamos teorinės analizės ir empirinio tyrimo išvados bei nurodomi bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumo Kelmės rajone didinimo sprendimai.

Tyrimas rodo, kad kai kuriose bendrųjų socialinių paslaugų kokybės dimensijose (paslaugumo ir pasitikėjimo, iš dalies komunikabilumo) senyvo amžiaus žmonių poreikiai nėra efektyviai tenkinami Kelmės rajone. Tai byloja apie darbo hipotezės dalinį pasitvirtinimą. Taip pat nustatyta, kad Kelmės rajono įstaigose per dažnai vyrauja biurokratinis požiūris į bendrųjų socialinių paslaugų gavėją. Bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms paklausa ir pasiūla iš dalies yra nesubalansuota. Be to, stokojama bendruomenės, nevyriausybinių ir privataus sektoriaus bendradarbiavimo, teikiant bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms Kelmės rajone.

**Každailienė R.** The Efficiency of General Social Services to Elderly People Management in Kelme's district / Master's Work in Policy and Management. Supervisor assoc. doc. dr. J. Urbanovič. – Vilnius: Faculty of Policy and Management, Mykolas Romeris university, 2013. – 92 p.

## SUMMARY

The efficiency of social services market can be defined the ability of social service providers to provide high-quality social services to vulnerable groups. Social services management is able effectively to organize social service delivery process and, in this way, to ensure the high quality of social services. The effective social services management must be directed to the needs of vulnerable groups (between them and the elderly people). This paper raises problematic issues:

1. What are the evaluation criterias of the efficiency of social services management?
2. What is the efficiency of general social services to elderly people management in Kelme's district?

The object of the work is the management of general social services to elderly people in Kelme's district. The hypothesis of the work is the system of social services management can't satisfy the needs of elderly people in Kelme's district.

The objective of the work is to analyze the conceptual essence of social services management, to investigate the efficiency of general social services to elderly people management in Kelme's district and to choose the solutions of efficiency increasing.

The tasks:

1. To set the location of social services in the context of public services, to analyze the concept, importance and purpose of social services.
2. To disclose the role of municipality in the organization process of social services providing.
3. To analyze the content of social services and to set the criterias of social services efficiency.
4. After empirical research in Kelme district municipality and Social services agency, to evaluate the efficiency of social services management and to prepare the map how to increase the efficiency of general social services to elderly people management in Kelme's district.

The research methods are the systemic and comparative analysis of scientific literature, the analysis of document content, quantitative research.

Master's work evaluates the efficiency of general social services to elderly people management in Kelme's district. The work consists of two main parts: theoretical and investigative parts.

Theoretical part analyzes the concept of service, the features of public services, discloses the location of social services in the context of public services, analyzes the concept, importance and purpose of social services, discloses the need of social services for elderly people, accents the role of municipality as the main organizer of social services. Also the paper analyzes the concept of social services management and efficiency, identifies the main evaluation criterias of social services management efficiency, analyzes the challenges of social services management in the context of public sector reforms. The investigative part studies the organization of general social services for elderly people in Kelme's district, analyzes the empirical research results and presents the map how to get more efficiency of general social services to elderly people management in Kelme's district. At the end of the work the conclusions of theoretical analysis and empirical investigations are presented and the solutions for more efficiency of general social services for elderly people management in Kelme's district are indicated as well.

The research shows the some dimensions of social services quality (helpfulness and trust, partially communicability) can't effectively satisfy the needs of elderly pepole in Kelme's district. This tells us about partial corroboration of research hypothesis. It is also found that in Kelme district institutions too often dominated the bureaucratic approach to the consignee of general social services. The demand and supply of general social services to elderly people is partially unbalanced. Also, we can see the lack of community, non-governmental and private sector cooperation in Kelme's district.

## PRIEDAI

## 1 PRIEDAS

**ANKETOS KELMĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ  
TARNYBOS DARBUOTOJAMS PAVYZDYS**

**Gerb. Respondente,**

*Šiuo metu atliekamas tyrimas, kuriuo siekiama ištirti bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumą Kelmės rajone. Siekiant šio tikslo įgyvendinimo, mums labai svarbu įsiklausyti į Jūsų nuomonę. Anketa yra anoniminė. Anketos duomenys bus naudojami tik bendro pobūdžio statistinei informacijai apdoroti ir apibendrintoms išvadoms pateikti. Prašome pildyti anketą pagal tolimesnes instrukcijas.*

**1. Kas, Jūsų nuomone, yra socialinė paslauga? (pasirinkite vieną atsakymo variantą arba įrašykite savo)**

- Tai paslaugos, kuriomis siekiama pagerinti iš dalies ar visiškai nepajėgių pasirūpinti savimi asmenų gyvenimo sąlygas ir gyvenimo kokybę.
  - Tai viena iš šiuolaikinės valstybės socialinės apsaugos sistemos dalių, kuri padeda garantuoti žmonėms reikalingą apsaugą ir gerovę, kuo ilgesnį jų savarankiškumą.
  - Tai nemateriali veikla, kuri prisideda prie žmonių poreikių tenkinimo.
  - Tai valstybės subsidijuojamos paslaugos; klientas už jas moka ne rinkos kainomis arba visai nemoka.
  - Kita:*
- 
- 

**2. Kam, Jūsų nuomone, yra reikalingas socialinių paslaugų teikimas? (pasirinkite vieną arba kelis atsakymo variantus ir/arba įrašykite savo)**

- Sudaryti sąlygas asmeniui ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas.
  - Užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti.
  - Tenkinti asmens gyvybinius poreikius
  - Sudaryti žmogaus orumo nežeminančias sąlygas, kai jis pats nepajėgus to pasiekti savarankiškai.
  - Sudaryti sąlygas asmeniui palaikyti socialinius ryšius su visuomene.
  - Sudaryti sąlygas asmeniui padėti įveikti socialinę atskirtį.
  - Užtikrinti visuomenės socialinį saugumą.
  - Kita:*
- 

**3. Kaip praktiškai suprantama socialinių paslaugų vadyba Jūsų įstaigoje? (pasirinkite vieną atsakymo variantą arba įrašykite savo)**

- Tai procesas, kurio metu individas ar individų grupė, siekdami organizacijos tikslų ir praktiškai taikydami turimas socialinio darbo bei vadybos žinias, orientuojasi į kuo efektyvesnę socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių socialinių poreikių tenkinimą.
  - Tai grupė funkcijų, kurias atlieka organizacijos (socialinių paslaugų įstaigos) vadovas.
  - Tai socialinių paslaugų įstaigų vadyba, kurios bendrasis tikslas yra užtikrinti, kad darbas būtų gerai atliktas.
  - Tai procesas, reikalaujantis iš šios srities vadybininkų ir vadovų sudėtingo balansavimo, dilemų sprendimo ir kompromisų ieškojimo, nes to reikalauja būtent šių paslaugų prigimtis, tikslai, klientų poreikių specifika.
  - Kita:*
-

4. Kaip bendrai įvertintumėte socialinių paslaugų vadybos efektyvumą Jūsų įstaigoje? (įvertinkite 5-balų skalėje, kur 1 balas reiškia, kad socialinių paslaugų vadybos efektyvumas yra labai žemas, o 5 balai – labai aukštas).



5. Koks vyrauja požiūris į socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų – Jūsų įstaigoje? (pasirinkite vieną atsakymo variantą)

- Tai paprastas socialinių paslaugų gavėjas, niekuo neišsiskiriantis iš kitų socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių.
- Tai klientas, vartotojas, reikalaujantis iš socialinių paslaugų teikėjo visapusiško socialinių poreikių patenkinimo.
- Tai partneris, kuris dalyvauja socialinių paslaugų kūrimo lygiomis teisėmis, kaip ir socialinių paslaugų teikėjas.
- Tai pilietis, kurio pilietinė teisė – gauti aukštos kokybės paslaugas, kurių jis nusipelnė.

6. Kurios bendrosioms socialinėms paslaugoms Jūsų įstaigoje jaučiamas didžiausias poreikis teikti, siekiant patenkinti senyvo amžiaus žmonių poreikius? (pasirinkite vieną arba keletą atsakymo variantų ir/arba įrašykite savo)

- Informavimo.
- Konsultavimo.
- Tarpininkavimo.
- Atstovavimo.
- Bendravimo.
- Maitinimo organizavimo.
- Pagalba buityje.
- Kita:

7. Įvertinkite bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms kokybę Jūsų įstaigoje? (įvertinkite 5-balų skalėje, kur 1 balas reiškia, kad socialinių paslaugų kokybė yra labai žema, o 5 balai – labai aukšta)

Bendrųjų socialinių paslaugų rūšis	L. žema kokybė				L. aukšta kokybė
	1	2	3	4	5
Informavimo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konsultavimo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarpininkavimo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atstovavimo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bendravimo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maitinimo organizavimo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pagalba buityje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kita: _____ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**11. Jeigu kuris nors iš socialinės paslaugų vadybos efektyvumo kriterijų, Jūsų nuomone, Jūsų įstaigoje yra nepakankamas, kodėl yra taip?**

*(pasirinkite vieną ar kelis atsakymo variantus)*

- Taip yra dėl to, kad šis kriterijus įstaigoje beveik neįgyvendinamas.
- Taip yra dėl to, kad šis kriterijus įstaigoje įgyvendinamas, nesilaikant teisės aktų reikalavimų.
- Taip yra dėl to, kad šiam kriterijui įgyvendinti sukuriama per daug biurokratinių kliūčių.
- Taip yra dėl to, kad stokojama finansinių išteklių kriterijui efektyviau įgyvendinti.
- Taip yra dėl to, kad stokojama žmogiškųjų išteklių kriterijui efektyviau įgyvendinti.
- Taip yra dėl to, kad kriterijus netenkina senyvo amžiaus žmonių socialinių poreikių.

**12. Įvertinkite bendrųjų socialinių paslaugų vadybos organizavimo Jūsų įstaigoje pasekmes senyvo amžiaus žmonėms:**

<i>Pasekmė</i>	<i>Vertinu teigiamai</i>	<i>Vertinu neigiamai</i>	<i>Nežinau</i>
Patenkinti senyvo amžiaus žmonių socialiniai poreikiai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Senyvo amžiaus žmonių dalyvavimas socialinių paslaugų kūrime	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grižtamojo ryšio tarp senyvo amžiaus žmonių ir socialinių paslaugų teikėjo palaikymas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aukšta bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms kokybė	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Draugiški santykiai tarp socialinių paslaugų teikėjų ir senyvo amžiaus žmonių	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Balansas tarp senyvo amžiaus žmonių lūkesčių ir patirtos paslaugų kokybės	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bendruomenės įtraukimas į socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus žmonėms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nevyriausybinių sektoriaus įtraukimas į socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus žmonėms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Privataus sektoriaus įtraukimas į socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus žmonėms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. Kiek metų Jūs dirbate šioje įstaigoje?**

- Iki 1 metų.
- Nuo 1 iki 2 metų.
- Nuo 2 iki 5 metų.
- Nuo 5 iki 10 metų.
- 10 metų ir daugiau.

**14. Jūsų lytis:**

- Vyras.
- Moteris.

**15. Jūsų amžius:**

- Iki 25 m.
- Nuo 25 iki 40 m.
- Nuo 40 iki 55 m.
- 55 m. ir daugiau.

**DĖKOJAME UŽ ATSAKYMUS!**



**ANKETOS KELMĖS RAJONO SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS  
PAVYZDYS**

**Gerb. Respondente,**

*Šiuo metu atliekamas tyrimas, kuriuo siekiama ištirti bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms kokybę. Siekiant šio tikslo įgyvendinimo, mums labai svarbu išsiklausyti į Jūsų nuomonę. Anketa yra anoniminė. Prašome pildyti anketą pagal tolimesnes instrukcijas arba atsakyti į socialinio darbuotojo Jums užduodamus klausimus.*

1. **Koks, Jūsų nuomone, turi vyrauti požiūris į socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų? (pasirinkite vieną atsakymo variantą)**
  - Tai paprastas socialinių paslaugų gavėjas, niekuo neišsiskiriantis iš kitų socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių.
  - Tai klientas, vartotojas, reikalaujantis iš socialinių paslaugų teikėjo visapusiško socialinių poreikių patenkinimo.
  - Tai partneris, kuris dalyvauja socialinių paslaugų kūrimo lygiomis teisėmis, kaip ir socialinių paslaugų teikėjas.
  - Tai pilietis, kurio pilietinė teisė – gauti aukštos kokybės paslaugas, kurių jis nusipelnė.
  
2. **Kurioms bendrosioms paslaugoms Jūs jaučiate didžiausią poreikį? (pasirinkite vieną arba keletą atsakymo variantą ir/arba įrašykite savo)**
  - Informavimo.
  - Konsultavimo.
  - Tarpininkavimo.
  - Atstovavimo.
  - Bendravimo.
  - Maitinimo organizavimo.
  - Pagalba buityje.
  - Kita:

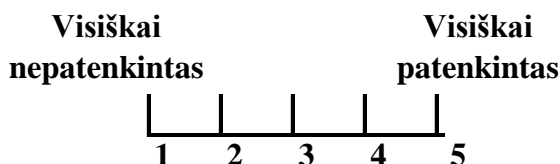
---
  
3. **Kurios bendrosios paslaugoms Jums yra teikiamos? (pasirinkite vieną arba keletą atsakymo variantą ir/arba įrašykite savo)**
  - Informavimo.
  - Konsultavimo.
  - Tarpininkavimo.
  - Atstovavimo.
  - Bendravimo.
  - Maitinimo organizavimo.
  - Pagalba buityje.
  - Kita:

---
  
4. **Dėl kokių priežasčių Jums teikiamos bendrosios socialinės paslaugos?**
  - Dėl ligos.
  - Dėl senatvės.
  - Dėl vienišumo.
  
5. **Ar Jūs mokate už Jums teikiamas bendrąsias socialines paslaugas?**
  - Taip.
  - Ne.

**6. Jeigu mokate, tai ar Jums sunku mokėti už bendrąsias socialines paslaugas?**

- Taip.  
 Ne.  
 Padeda vaikai/anūakai/giminės (jei jų turi).

**7. Prašome pasakyti, ar Jūs esate bendrai patenkintas bendrųjų socialinių paslaugų teikimo kokybe? (įvertinkite 5-balų skalėje, kur 1 balas reiškia, kad esate visiškai nepatenkintas, o 5 balai – visiškai patenkintas).**



**8. Įvertinkite 5-balėje skalėje tai, ko Jūs tikėtės/tikėjotės iš bendrųjų socialinių paslaugų teikimo, kai 1 balas-labai maži lūkesčiai...5 balai-labai dideli lūkesčiai:**

<b>LAUKIAMOS BENDRŪJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS DIMENSIJOS</b>					
<b>Paslaugumas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų elgesys turi būti mandagus ir pagarbus.	1	2	3	4	5
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi būti draugiški senyvo amžiaus žmonėms.	1	2	3	4	5
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi mokėti paslaugiai aptarnauti senyvo amžiaus žmogų.	1	2	3	4	5
<b>Komunikabilumas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi mokėti bendrauti.	1	2	3	4	5
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi mokėti įsiklausyti į senyvo amžiaus žmonių išsakytą nuomonę.	1	2	3	4	5
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi nuolat klausinėti senyvo amžiaus žmonių apie jų sveikatos būklę, poreikius ir norus.	1	2	3	4	5
<b>Pasitikėjimas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi būti patikimi.	1	2	3	4	5
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi pasitikėti senyvo amžiaus žmonėmis.	1	2	3	4	5
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų noras padėti senyvo amžiaus žmonėms neturi kelti jokių abejonių.	1	2	3	4	5
<b>Saugumas</b>					
1. Senyvo amžiaus žmonės, gaudami bendrąsias socialines paslaugas, turi jaustis saugūs.	1	2	3	4	5
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai neturi sukelti jokios grėsmės senyvo amžiaus žmonėms.	1	2	3	4	5
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų turi mokėti saugiai teikti paslaugas senyvo amžiaus žmonėms.	1	2	3	4	5
<b>Vartotojo pažinimas (supratimas)</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi suprasti senyvo amžiaus žmonių poreikius.	1	2	3	4	5
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi mokėti patenkinti senyvo amžiaus žmonių poreikius.	1	2	3	4	5
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų turi stengtis nuolat pažinti senyvo amžiaus žmogų.	1	2	3	4	5
<b>Apčiuopiamumas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi atrodyti tvarkingai.	1	2	3	4	5
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų išvaizda turi kelti pasitikėjimą.	1	2	3	4	5
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų darbo priemonės turi būti patrauklios ir saugios.	1	2	3	4	5

**9. Įvertinkite 5-balėje skalėje tai, ko Jūs gavote iš bendrųjų socialinių paslaugų teikimo, kai 1 balas-patirtis labai prasta...5 balai-labai gera patirtis:**

<b>PATIRTOS BENDRŪJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS DIMENSIJOS</b>					
<b>Paslaugumas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų elgesys buvo mandagus ir pagarbus.	1	2	3	4	5
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai buvo draugiški.	1	2	3	4	5
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo paslaugiai aptarnauti.	1	2	3	4	5
<b>Komunikabilumas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo bendrauti.	1	2	3	4	5
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo įsiklausyti į mano nuomonę.	1	2	3	4	5
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai nuolat klausinėjo apie mano sveikatos būklę, poreikius ir norus.	1	2	3	4	5
<b>Pasitikėjimas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai buvo patikimi.	1	2	3	4	5
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai pasitikėjo manimi.	1	2	3	4	5
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų noras padėti man nekėlė jokių abejonių.	1	2	3	4	5
<b>Saugumas</b>					
1. Aš, gaudamas bendrąsias socialines paslaugas, jaučiausi saugus.	1	2	3	4	5
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai nesukėlė man jokios grėsmės.	1	2	3	4	5
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų mokėjo saugiai teikti paslaugas.	1	2	3	4	5
<b>Vartotojo pažinimas (supratimas)</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai suprato mano poreikius.	1	2	3	4	5
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo patenkinti mano poreikius.	1	2	3	4	5
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų stengėsi nuolat mane pažinti.	1	2	3	4	5
<b>Apčiuopiamumas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai atrodė tvarkingai.	1	2	3	4	5
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų išvaizda man kėlė pasitikėjimą.	1	2	3	4	5
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų darbo priemonės buvo patrauklios ir saugios.	1	2	3	4	5

**10. Jūsų lytis:**

- Vyras.  
 Moteris.

**11. Jūsų amžius:**

- Nuo 57 iki 62 m.  
 Nuo 62 iki 67 m.  
 Nuo 67 iki 72 m.  
 Nuo 72 iki 77 m.  
 77 m. ir daugiau.

**DĖKOJAME UŽ ATSAKYMUS!**

**ANKETOS KELMĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ  
TARNYBOS DARBUOTOJAMS KLAUSIMŲ IR ATSAKYMŲ SUVESTINĖ**

Klausimas/atsakymas	Atsakiusių skaičius	
	N	%
<b>1. Kas, Jūsų nuomone, yra socialinė paslauga?</b>		
<input type="checkbox"/> Tai paslaugos, kuriomis siekiama pagerinti iš dalies ar visiškai nepajėgių pasirūpinti savimi asmenų gyvenimo sąlygas ir gyvenimo kokybę.	21	68
<input type="checkbox"/> Tai viena iš šiuolaikinės valstybės socialinės apsaugos sistemos dalių, kuri padeda garantuoti žmonėms reikalingą apsaugą ir gerovę, kuo ilgesnį jų savarankiškumą.	9	29
<input type="checkbox"/> Tai nemateriali veikla, kuri prisideda prie žmonių poreikių tenkinimo.	0	0
<input type="checkbox"/> Tai valstybės subsidijuojamos paslaugos; klientas už jas moka ne rinkos kainomis arba visai nemoka.	1	3
<input type="checkbox"/> Kita.	0	0
<b>2. Kam, Jūsų nuomone, yra reikalingas socialinių paslaugų teikimas?</b>		
<input type="checkbox"/> Sudaryti sąlygas asmeniui ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas.	13	25
<input type="checkbox"/> Užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti.	2	3
<input type="checkbox"/> Tenkinti asmens gyvybinius poreikius	12	24
<input type="checkbox"/> Sudaryti žmogaus orumo nežeminančias sąlygas, kai jis pats nepajėgus to pasiekti savarankiškai.	7	
<input type="checkbox"/> Sudaryti sąlygas asmeniui palaikyti socialinius ryšius su visuomene.	6	14
<input type="checkbox"/> Sudaryti sąlygas asmeniui padėti įveikti socialinę atskirtį.	11	12
<input type="checkbox"/> Užtikrinti visuomenės socialinį saugumą.	0	22
<input type="checkbox"/> Kita.	0	0
<b>3. Kaip praktiškai suprantama socialinių paslaugų vadyba Jūsų įstaigoje?</b>		
<input type="checkbox"/> Tai procesas, kurio metu individas ar individų grupė, siekdami organizacijos tikslų ir praktiškai taikydami turimas socialinio darbo bei vadybos žinias, orientuojasi į kuo efektyvesnį socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių socialinių poreikių tenkinimą.	17	55
<input type="checkbox"/> Tai grupė funkcijų, kurias atlieka organizacijos (socialinių paslaugų įstaigos) vadovas.	4	13
<input type="checkbox"/> Tai socialinių paslaugų įstaigų vadyba, kurios bendrasis tikslas yra užtikrinti, kad darbas būtų gerai atliktas.	3	10
<input type="checkbox"/> Tai procesas, reikalaujantis iš šios srities vadybininkų ir vadovų sudėtingo balansavimo, dilemų sprendimo ir kompromisų ieškojimo, nes to reikalauja būtent šių paslaugų prigimtis, tikslai, klientų poreikių specifika.	7	22
<input type="checkbox"/> Kita.	0	0

4. Kaip bendrai įvertintumėte socialinių paslaugų vadybos efektyvumą Jūsų įstaigoje? (įvertinkite 5-balų skalėje, kur 1 balas reiškia, kad socialinių paslaugų vadybos efektyvumas yra labai žemas, o 5 balai – labai aukštas).	N, balais				
	1	2	3	4	5
	0	1	13	13	4
Klausimas/atsakymas	Atsakiusiųjų skaičius				
	N		%		
<b>5. Koks vyrauja požiūris į socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų – Jūsų įstaigoje?</b>					
<input type="checkbox"/> Tai paprastas socialinių paslaugų gavėjas, niekuo neišsiskiriantis iš kitų socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių.	13		42		
<input type="checkbox"/> Tai klientas, vartotojas, reikalaujantis iš socialinių paslaugų teikėjo visapusiško socialinių poreikių patenkinimo.	10		32		
<input type="checkbox"/> Tai partneris, kuris dalyvauja socialinių paslaugų kūrime lygiomis teisėmis, kaip ir socialinių paslaugų teikėjas.	3		10		
<input type="checkbox"/> Tai pilietis, kurio pilietinė teisė – gauti aukštos kokybės paslaugas, kurių jis nusipelnė.	5		16		
<b>6. Kurioms bendrosioms socialinėms paslaugoms Jūsų įstaigoje jaučiamas didžiausias poreikis teikti, siekiant patenkinti senyvo amžiaus žmonių poreikius?</b>					
<input type="checkbox"/> Informavimo.	9		11		
<input type="checkbox"/> Konsultavimo.	10		13		
<input type="checkbox"/> Tarpininkavimo.	9		11		
<input type="checkbox"/> Atstovavimo.	5		6		
<input type="checkbox"/> Bendravimo.	17		22		
<input type="checkbox"/> Maitinimo organizavimo.	8		10		
<input type="checkbox"/> Pagalba buityje.	21		27		
<input type="checkbox"/> Kita.	0		0		
<b>7. Įvertinkite bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms kokybę Jūsų įstaigoje? (įvertinkite 5-balų skalėje, kur 1 balas reiškia, kad socialinių paslaugų kokybė yra labai žema, o 5 balai – labai aukšta)</b>	N, balais				
	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> Informavimo.	0	0	11	13	7
<input type="checkbox"/> Konsultavimo.	0	2	6	18	5
<input type="checkbox"/> Tarpininkavimo.	0	1	11	15	4
<input type="checkbox"/> Atstovavimo.	0	2	11	14	4
<input type="checkbox"/> Bendravimo.	0	0	5	18	8
<input type="checkbox"/> Maitinimo organizavimo.	0	5	10	10	6
<input type="checkbox"/> Pagalba buityje.	0	1	3	18	9
Klausimas/atsakymas	Atsakiusiųjų skaičius				
	N		%		
<b>8. Organizuojant bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms, kam Jūsų įstaigoje yra skiriamas prioritetas?</b>					
<input type="checkbox"/> Bendrųjų socialinių paslaugų vertinimas atitinkantis gavėjo poreikį.	20		64		
<input type="checkbox"/> Darbuotojų kvalifikacija.	7		23		
<input type="checkbox"/> Didesnių lėšų skyrimas įgyvendinti paslaugų gavėjų poreikius.	1		3		
<input type="checkbox"/> Socialinių darbuotojų darbo sąlygų gerinimas.	3		10		
<input type="checkbox"/> Kita.	0		0		

9. Kaip vertinate Jūsų įstaigos darbuotojų, teikiančių bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms, darbą pagal tam tikrus kriterijus?	N, balais									
	1	2	3	4	5					
<input type="checkbox"/> Darbo krūvis.	0	0	12	17	2					
<input type="checkbox"/> Darbo kokybė.	0	0	17	11	3					
<input type="checkbox"/> Darbo sparta.	0	0	15	13	3					
<input type="checkbox"/> Kompetencija.	0	1	11	17	2					
10. Įvertinkite bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms vadybos efektyvumą Jūsų įstaigoje pagal nurodytus kriterijus – koks kriterijus yra dabar ir kokia jo svarba Jūsų įstaigai:	N, balais									
	Kriterijaus organizavimo efektyvumas					Kriterijaus svarba įstaigai				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Darbuotojų profesionalumas teikti bendrąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms	0	0	8	22	1	0	0	4	18	9
Vietos bendruomenės aktyvinimas	0	9	12	10	0	0	0	10	20	1
Tarpinstitucinis bendradarbiavimas	0	5	11	14	1	0	0	5	22	4
Konkurencingumo skatinimas (į bendrųjų socialinių paslaugų teikimą įtrauktas nevyriausybinis ir/ar privatus sektorius)	3	5	15	7	1	1	0	8	19	3
Gerosios patirties siekimas (bendrųjų socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms patirties sėmimasis iš kitų savivaldybių, įstaigų ir pan.)	2	5	14	10	0	1	1	5	21	3
Racionalus išteklių paskirstymas bendrosioms socialinėms paslaugoms efektyviai teikti	1	2	8	17	3	0	0	2	17	12
Klausimas/atsakymas	Atsakiusiųjų skaičius									
	N					%				
11. Jeigu kuris nors iš socialinės paslaugų vadybos efektyvumo kriterijų, Jūsų nuomone, Jūsų įstaigoje yra nepakankamas, kodėl yra taip?										
<input type="checkbox"/> Taip yra dėl to, kad šis kriterijus įstaigoje beveik neįgyvendinamas.	0					0				
<input type="checkbox"/> Taip yra dėl to, kad šis kriterijus įstaigoje įgyvendinamas, nesilaikant teisės aktų reikalavimų.	0					0				
<input type="checkbox"/> Taip yra dėl to, kad šiam kriterijui įgyvendinti sukuriama per daug biurokratinių kliūčių.	14					37				
<input type="checkbox"/> Taip yra dėl to, kad stokojama finansinių išteklių kriterijui efektyviau įgyvendinti.	17					45				
<input type="checkbox"/> Taip yra dėl to, kad stokojama žmogiškųjų išteklių kriterijui efektyviau įgyvendinti.	7					18				
<input type="checkbox"/> Taip yra dėl to, kad kriterijus netenkina senyvo amžiaus žmonių socialinių poreikių.	0					0				
12. Įvertinkite bendrųjų socialinių paslaugų vadybos organizavimo Jūsų įstaigoje pasekmes senyvo amžiaus žmonėms:	Atsakiusiųjų skaičius, N									
	Vertinu teigiamai			Vertinu neigiamai			Nežinau			
Patenkinti senyvo amžiaus žmonių socialiniai poreikiai.	26			0			5			
Senyvo amžiaus žmonių dalyvavimas socialinių paslaugų kūrime.	15			5			011			
Grižtamojo ryšio tarp senyvo amžiaus žmonių ir socialinių paslaugų teikėjo palaikymas.	26			0			5			

Aukšta bendrųjų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms kokybė.	21	1	9
Draugiški santykiai tarp socialinių paslaugų teikėjų ir senyvo amžiaus žmonių.	29	0	2
Balansas tarp senyvo amžiaus žmonių lūkesčių ir patirtos paslaugų kokybės.	20	3	8
Bendruomenės įtraukimas į socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus žmonėms teikimą.	12	8	11
Nevyriausybinių sektoriaus įtraukimas į socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus žmonėms.	16	5	10
Privataus sektoriaus įtraukimas į socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus žmonėms.	6	10	15
<b>Klausimas/atsakymas</b>	<b>Atsakiusių skaičius</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>	
<b>13.Kiek metų Jūs dirbate šioje įstaigoje?</b>			
<input type="checkbox"/> Iki 1 metų.	0		0
<input type="checkbox"/> Nuo 1 iki 2 metų.	2		7
<input type="checkbox"/> Nuo 2 iki 5 metų.	0		0
<input type="checkbox"/> Nuo 5 iki 10 metų.	14		45
<input type="checkbox"/> 10 metų ir daugiau.	15		48
<b>14.Jūsų lytis:</b>			
<input type="checkbox"/> Vyras.	7		23
<input type="checkbox"/> Moteris.	24		77
<b>15.Jūsų amžius:</b>			
<input type="checkbox"/> Iki 25 m.	0		0
<input type="checkbox"/> Nuo 25 iki 40 m.	4		13
<input type="checkbox"/> Nuo 40 iki 55 m.	20		65
<input type="checkbox"/> 55 m. ir daugiau.	7		22

**ANKETOS KELMĖS RAJONO SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS  
KLAUSIMŲ IR ATSAKYMŲ SUVESTINĖ**

Klausimas/atsakymas	Atsakiusių skaičius	
	N	%
<b>1.Koks, Jūsų nuomone, turi vyrauti požiūris į socialinių paslaugų gavėją – senyvo amžiaus žmogų?</b>		
<input type="checkbox"/> Tai paprastas socialinių paslaugų gavėjas, niekuo neišsiskiriantis iš kitų socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių.	39	38
<input type="checkbox"/> Tai klientas, vartotojas, reikalaujantis iš socialinių paslaugų teikėjo visapusiško socialinių poreikių patenkinimo.	22	22
<input type="checkbox"/> Tai partneris, kuris dalyvauja socialinių paslaugų kūrime lygiomis teisėmis, kaip ir socialinių paslaugų teikėjas.	14	14
<input type="checkbox"/> Tai pilietis, kurio pilietinė teisė – gauti aukštos kokybės paslaugas, kurių jis nusipelnė.	27	26
<b>2.Kurioms bendrosioms paslaugoms Jūs jaučiate didžiausią poreikį?</b>		
<input type="checkbox"/> Informavimo.	59	11
<input type="checkbox"/> Konsultavimo.	18	4
<input type="checkbox"/> Tarpininkavimo.	48	9
<input type="checkbox"/> Atstovavimo.	32	6
<input type="checkbox"/> Bendravimo.	89	17
<input type="checkbox"/> Maitinimo organizavimo.	79	15
<input type="checkbox"/> Pagalba buityje.	92	18
<input type="checkbox"/> Asmens higienos ir priežiūros paslaugos.	68	14
<input type="checkbox"/> Sociokultūrinės paslaugos.	32	6
<b>3.Kurios bendrosios paslaugoms Jums yra teikiamos?</b>		
<input type="checkbox"/> Informavimo.	32	7
<input type="checkbox"/> Konsultavimo.	12	2
<input type="checkbox"/> Tarpininkavimo.	48	10
<input type="checkbox"/> Atstovavimo.	69	14
<input type="checkbox"/> Bendravimo.	71	15
<input type="checkbox"/> Maitinimo organizavimo.	87	18
<input type="checkbox"/> Pagalba buityje.	98	20
<input type="checkbox"/> Asmens higienos ir priežiūros paslaugos.	49	10
<input type="checkbox"/> Sociokultūrinės paslaugos.	18	4
<b>4.Dėl kokių priežasčių Jums teikiamos bendrosios socialinės paslaugos?</b>		
<input type="checkbox"/> Dėl ligos.	34	33
<input type="checkbox"/> Dėl senatvės.	66	65
<input type="checkbox"/> Dėl vienišumo.	2	2
<b>5.Ar Jūs mokate už Jums teikiamas bendrąsias socialines paslaugas?</b>		
<input type="checkbox"/> Taip.	99	97
<input type="checkbox"/> Ne.	3	3
<b>6.Jeigu mokate, tai ar Jums sunku mokėti už bendrąsias socialines paslaugas?</b>		
<input type="checkbox"/> Taip.	99	100
<input type="checkbox"/> Ne.	0	0
<input type="checkbox"/> Padeda vaikai/anūškai/giminės (jei jų turi).	0	0



7.Prašome pasakyti, ar Jūs esate bendrai patenkintas bendrųjų socialinių paslaugų teikimo kokybe? (įvertinkite 5-balų skalėje, kur 1 balas reiškia, kad esate visiškai nepatenkintas, o 5 balai – visiškai patenkintas).	N, balais				
	1	2	3	4	5
	0	0	20	34	48
8.Įvertinkite 5-balėje skalėje tai, ko Jūs tikėtės/tikėjotės iš bendrųjų socialinių paslaugų teikimo, kai 1 balas-labai maži lūkesčiai...5 balai-labai dideli lūkesčiai:	<b>Laukiama bendrųjų socialinių paslaugų kokybė: N, balais</b>				
<b>Paslaugumas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų elgesys turi būti mandagus ir pagarbus.	0	0	0	13	89
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi būti draugiški senyvo amžiaus žmonėms.	0	0	0	9	93
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi mokėti paslaugiai aptarnauti senyvo amžiaus žmogų.	0	0	0	7	95
<b>Komunikabilumas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi mokėti bendrauti.	0	0	0	5	97
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi mokėti išsiklausyti į senyvo amžiaus žmonių išsakytą nuomonę.	0	0	0	19	83
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi nuolat klausinėti senyvo amžiaus žmonių apie jų sveikatos būklę, poreikius ir norus.	0	0	15	20	67
<b>Pasitikėjimas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi būti patikimi.	0	0	0	9	93
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi pasitikėti senyvo amžiaus žmonėmis.	0	0	0	5	97
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų noras padėti senyvo amžiaus žmonėms neturi kelti jokių abejonių.	0	0	0	23	79
<b>Saugumas</b>					
1. Senyvo amžiaus žmonės, gaudami bendrąsias socialines paslaugas, turi jaustis saugūs.	0	0	0	6	96
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai neturi sukelti jokios grėsmės senyvo amžiaus žmonėms.	0	0	0	8	94
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų turi mokėti saugiai teikti paslaugas senyvo amžiaus žmonėms.	0	0	0	19	83
<b>Vartotojo pažinimas (supratimas)</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi suprasti senyvo amžiaus žmonių poreikius.	0	0	0	11	91
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi mokėti patenkinti senyvo amžiaus žmonių poreikius.	0	0	0	9	93
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų turi stengtis nuolat pažinti senyvo amžiaus žmogų.	0	0	16	20	66
<b>Apčiuopiamumas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi atrodyti tvarkingai.	0	0	16	28	58
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų išvaizda turi kelti pasitikėjimą.	0	0	14	17	71
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų darbo priemonės turi būti patrauklios ir saugios.	0	0	7	12	83

<b>9. Įvertinkite 5-balėje skalėje tai, ko Jūs gavote iš bendrųjų socialinių paslaugų teikimo, kai 1 balas-patirtis labai prasta...5 balai-labai gera patirtis:</b>	<b>Patirta bendrųjų socialinių paslaugų kokybė: N, balais</b>				
<b>Paslaugumas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų elgesys buvo mandagus ir pagarbus.	0	0	0	15	87
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai buvo draugiški.	0	0	0	13	89
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo paslaugiai aptarnauti.	0	0	1	9	92
<b>Komunikabilumas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo bendrauti.	0	0	0	9	93
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo įsiklausyti į mano nuomonę.	0	0	12	9	81
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai nuolat klausinėjo apie mano sveikatos būklę, poreikius ir norus.	0	0	5	10	87
<b>Pasitikėjimas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai buvo patikimi.	0	0	0	8	94
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai pasitikėjo manimi.	0	0	8	19	75
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų noras padėti man nekėlė jokių abejonių.	0	0	0	19	83
<b>Saugumas</b>					
1. Aš, gaudamas bendrąsias socialines paslaugas, jaučiausi saugus.	0	0	0	8	94
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai nesukėlė man jokios grėsmės.	0	0	0	8	94
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų mokėjo saugiai teikti paslaugas.	0	0	0	8	94
<b>Vartotojo pažinimas (supratimas)</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai suprato mano poreikius.	0	0	3	7	92
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo patenkinti mano poreikius.	0	0	1	7	94
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų stengėsi nuolat mane pažinti.	0	0	0	16	86
<b>Apčiuopiamumas</b>					
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai atrodė tvarkingai.	0	0	0	9	93
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų išvaizda man kėlė pasitikėjimą.	0	0	0	8	94
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų darbo priemonės buvo patrauklios ir saugios.	0	0	0	7	95
<b>Klausimas/atsakymas</b>	<b>Atsakiusiųjų skaičius</b>				
	<b>N</b>		<b>%</b>		
<b>10. Jūsų lytis:</b>					
<input type="checkbox"/> Vyras.	9		9		
<input type="checkbox"/> Moteris.	93		91		
<b>11. Jūsų amžius:</b>					
<input type="checkbox"/> Nuo 57 iki 62 m.	7		7		
<input type="checkbox"/> Nuo 62 iki 67 m.	11		11		
<input type="checkbox"/> Nuo 67 iki 72 m.	17		17		
<input type="checkbox"/> Nuo 72 iki 77 m.	48		47		
<input type="checkbox"/> 77 m. ir daugiau.	19		18		

**5 PRIEDAS**

**BENDRŪJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS  
LAUKIAMOS IR PATIRTOS KOKYBĖS APSKAIČIAVIMAS  
PAGAL SERVQUAL METODIKĄ, balais**

<b>Laukiama bendrųjų socialinių paslaugų kokybė:</b>	<b>Vertinimai balais</b>					<b>M, balais</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>Paslaugumas</b>						
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų elgesys turi būti mandagus ir pagarbus.	0	0	0	13	89	4,87
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi būti draugiški senyvo amžiaus žmonėms.	0	0	0	9	93	4,91
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi mokėti paslaugiai aptarnauti senyvo amžiaus žmogų.	0	0	0	7	95	4,93
<b>Viso dimensijoje:</b>						<b>4,905</b>
<b>Komunikabilumas</b>						
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi mokėti bendrauti.	0	0	0	5	97	4,95
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi mokėti įsiklausyti į senyvo amžiaus žmonių išsakytą nuomonę.	0	0	0	19	83	4,81
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi nuolat klausinėti senyvo amžiaus žmonių apie jų sveikatos būklę, poreikius ir norus.	0	0	15	20	67	4,51
<b>Viso dimensijoje:</b>						<b>4,758</b>
<b>Pasitikėjimas</b>						
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi būti patikimi.	0	0	0	9	93	4,91
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi pasitikėti senyvo amžiaus žmonėmis.	0	0	0	5	97	4,95
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų noras padėti senyvo amžiaus žmonėms neturi kelti jokių abejonių.	0	0	0	23	79	4,77
<b>Viso dimensijoje:</b>						<b>4,879</b>
<b>Saugumas</b>						
1. Senyvo amžiaus žmonės, gaudami bendrąsias socialines paslaugas, turi jaustis saugūs.	0	0	0	6	96	4,94
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai neturi sukelti jokios grėsmės senyvo amžiaus žmonėms.	0	0	0	8	94	4,92
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų turi mokėti saugiai teikti paslaugas senyvo amžiaus žmonėms.	0	0	0	19	83	4,81
<b>Viso dimensijoje:</b>						<b>4,892</b>
<b>Vartotojo pažinimas</b>						
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi suprasti senyvo amžiaus žmonių poreikius.	0	0	0	11	91	4,89

2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi mokėti patenkinti senyvo amžiaus žmonių poreikius.	0	0	0	9	93	4,91
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų turi stengtis nuolat pažinti senyvo amžiaus žmogų.	0	0	16	20	66	4,49
<b>Viso dimensijoje:</b>						<b>4,765</b>
<b>Apčiuopiamumas</b>						
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai turi atrodyti tvarkingai.	0	0	16	28	58	4,41
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų išvaizda turi kelti pasitikėjimą.	0	0	14	17	71	4,56
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų darbo priemonės turi būti patrauklios ir saugios.	0	0	7	12	83	4,75
<b>Viso dimensijoje:</b>						<b>4,572</b>
<b>VISO LAUKIAMOS KOKYBĖS</b>						<b>4,795</b>
<b>Patirta bendrųjų socialinių paslaugų kokybė:</b>	<b>Vertinimai balais</b>					<b>M, balais</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>Paslaugumas</b>						
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų elgesys buvo mandagus ir pagarbus.	0	0	0	15	87	4,85
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai buvo draugiški.	0	0	0	13	89	4,87
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo paslaugiai aptarnauti.	0	0	1	9	92	4,89
<b>Viso dimensijoje:</b>						<b>4,873</b>
<b>Komunikabilumas</b>						
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo bendrauti.	0	0	0	9	93	4,91
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo išsiklaudyti į mano nuomonę.	0	0	12	9	81	4,68
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai nuolat klausinėjo apie mano sveikatos būklę, poreikius ir norus.	0	0	5	10	87	4,80
<b>Viso dimensijoje:</b>						<b>4,797</b>
<b>Pasitikėjimas</b>						
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai buvo patikimi.	0	0	0	8	94	4,92
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai pasitikėjo manimi.	0	0	8	19	75	4,66
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų noras padėti man nekėlė jokių abejonių.	0	0	0	19	83	4,81
<b>Viso dimensijoje:</b>						<b>4,797</b>
<b>Saugumas</b>						
1. Aš, gaudamas bendrąsias socialines paslaugas, jaučiausi saugus.	0	0	0	8	94	4,92
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai nesukėlė man jokios grėsmės.	0	0	0	8	94	4,92
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų mokėjo saugiai teikti paslaugas.	0	0	0	8	94	4,92
<b>Viso dimensijoje:</b>						<b>4,922</b>

<b>Vartotojo pažinimas (supratimas)</b>						
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai suprato mano poreikius.	0	0	3	7	92	4,87
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo patenkinti mano poreikius.	0	0	1	7	94	4,91
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų stengėsi nuolat mane pažinti.	0	0	0	16	86	4,84
<b>Viso dimensijoje:</b>						<b>4,876</b>
<b>Apčiuopiamumas</b>						
1. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjai atrodė tvarkingai.	0	0	0	9	93	4,91
2. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų išvaizda man kėlė pasitikėjimą.	0	0	0	8	94	4,92
3. Bendrųjų socialinių paslaugų teikėjų darbo priemonės buvo patrauklios ir saugios.	0	0	0	7	95	4,93
<b>Viso dimensijoje:</b>						<b>4,922</b>
<b>VISO PATIRTOS KOKYBĖS</b>						<b>4,871</b>

**BENDRŪJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SENYVO AMŽIAUS ŽMONĖMS  
TEIGINIŲ ĮVERTINIMAS PAGAL SERVQUAL METODIKĄ, balais**

<b>Bendrujų socialinių paslaugų kokybės dimensijos</b>	<b>Patirta kokybė</b>	<b>Laukiama kokybė</b>	<b>Nuokrypis</b>
<b>Paslaugumas</b>			
1. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjų elgesys buvo mandagus ir pagarbus.	4,85	4,87	-0,02
2. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjai buvo draugiški.	4,87	4,91	-0,04
3. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo paslaugiai aptarnauti.	4,89	4,93	-0,04
<b>Komunikabilumas</b>			
1. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo bendrauti.	4,91	4,95	-0,04
<b>2. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo įsiklausyti į mano nuomonę.</b>	<b>4,68</b>	<b>4,81</b>	<b>-0,14</b>
3. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjai nuolat klausinėjo apie mano sveikatos būklę, poreikius ir norus.	4,80	4,51	0,29
<b>Pasitikėjimas</b>			
1. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjai buvo patikimi.	4,92	4,91	0,01
<b>2. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjai pasitikėjo manimi.</b>	<b>4,66</b>	<b>4,95</b>	<b>-0,29</b>
3. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjų noras padėti man nekėlė jokių abejonių.	4,81	4,77	0,04
<b>Saugumas</b>			
1. Aš, gaudamas bendrąsias socialines paslaugas, jaučiausi saugus.	4,92	4,94	-0,02
2. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjai nesukėlė man jokios grėsmės.	4,92	4,92	0,00
3. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjų mokėjo saugiai teikti paslaugas.	4,92	4,81	0,11
<b>Vartotojo pažinimas (supratimas)</b>			
1. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjai suprato mano poreikius.	4,87	4,89	-0,02
2. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjai mokėjo patenkinti mano poreikius.	4,91	4,91	0,00
3. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjų stengėsi nuolat mane pažinti.	4,84	4,49	0,35
<b>Apčiuopiamumas</b>			
1. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjai atrodė tvarkingai.	4,91	4,41	0,50
2. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjų išvaizda man kėlė pasitikėjimą.	4,92	4,56	0,36
3. Bendrujų socialinių paslaugų teikėjų darbo priemonės buvo patrauklios ir saugios.	4,93	4,75	0,19