

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA

IRENA SIPOVIČ

(Savivaldos institucijų administravimo neakivaizdinių studijų programa)

VILNIAUS MIESTO VAIKŲ DIENOS CENTRŲ VEIKLOS VERTINIMAS

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –
Doc., habil. dr. Arvydas Guogis

Vilnius, 2006

TURINYS

IVADAS	3
I DALIS. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS IR VAIKAMS ADMINISTRAVIMAS IR TEIKIMAS	5
1. TIKSLINIŲ SOCIALINĖS ATSKIRTIES GRUPIŲ ELIMINAVIMAS – EFEKTYVAUS SOCIALINIO ADMINISTRAVIMO PAGRINDAS.....	5
1.1. Socialinės rizikos grupių samprata.....	5
1.2. Socialinės rizikos šeimų situacija Lietuvoje.....	6
1.3. Socialinės rizikos vaikai – pažeidžiamiausia visuomenės dalis.....	8
2. SOCIALINĖS PASLAUGOS – SVARBIAUSIAS LIETUVOS SOCIALINĖS APSAUGOS SISTEMOS ELEMENTAS.....	10
2.1. Socialinių paslaugų administravimo vieta Lietuvos socialinės apsaugos sistemoje.....	10
2.2. Socialinių paslaugų reforma Lietuvoje ir ją sąlygoję veiksniai.....	16
2.3. Nevyriausybinų organizacijų įtraukimas į socialinių paslaugų organizavimą bei teikimą...19	
3. VAIKŲ DIENOS CENTRAI – NAUJAS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO ASPEKTAS.....	24
3.1. Vaikų dienos centrų vaidmuo Lietuvos socialinės apsaugos sistemoje.....	24
3.2. Vaikų dienos centrų veiklos teisinis reglamentavimas.....	26
3.3. Vaikų dienos centrų finansavimas valstybės biudžeto lėšomis ir paslaugų pirkimas iš vaikų dienos centrų.....	30
II DALIS. VILNIAUS MIESTO VAIKŲ DIENOS CENTRŲ VEIKLOS VERTINIMAS	34
4. VAIKŲ DIENOS CENTRŲ VEIKLOS VERTINIMO TEORINIAI PAGRINDAI.....	34
4.1. 3E koncepcijos tinkamumas vaikų dienos centrų veiklos vertinimui.....	34
4.2. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo problematiškumas.....	37
5. VILNIAUS MIESTO VAIKŲ DIENOS CENTRŲ INFRASTRUKTŪRA.....	40
5.1. Vaikų dienos centrų veiklos tikslai.....	40
5.2. Pagrindinės vaikų dienos centrų klientų grupės ir jų kaita.....	41
5.3. Vaikų dienos centrų teikiamos paslaugos ir jų kokybė.....	43
5.4. Vaikų dienos centrų personalo charakteristikos.....	46
5.5. Vilniaus miesto vaikų dienos centrų finansavimas.....	47
5.6. Vaikų dienos centrų administravimo problemos.....	50
6. VAIKŲ IŠ SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMŲ NUOMONĖS DĖL VILNIAUS MIESTO VAIKŲ DIENOS CENTRŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS.....	52
6.1. Tyrimo metodika ir organizavimas.....	52
6.2. Tyrimo rezultatai ir aptarimas.....	53
IŠVADOS	61
REKOMENDACIJOS	63
NAUDOTA LITERATŪRA.....	64
ANOTACIJA.....	68
ANNOTATION.....	68
SANTRAUKA.....	69
SUMMARY.....	70
PRIEDAI.....	71

IVADAS

Neišvengiama globalizacijos pasekmė – socialinės atskirties didėjimas. Pastaruoju metu visame pasaulyje daugėja asmenų, nesugebančių lanksčiai reaguoti į pokyčius visuomenėje ir savarankiškai prie jų prisitaikyti, žmonių, nesugebančių savarankiškai spręsti iškylančių gyvenimo problemų. Tai opi pasaulinio masto problema, verčianti viso pasaulio valstybes (tame tarpe ir Europos Sąjungos valstybes) peržiūrėti vykdomos socialinės politikos orientaciją.

Kova su socialine atskirtimi – vienas pagrindinių Lietuvos socialinės politikos orientyrų. Čia ypač pabrėžiamas socialinės politikos priemonių prevencinis vaidmuo. Svarbu padėti integruotis į visuomenę ne tik asmenims, jau esantiems socialinėje atskirtyje, bet ir atsidūrusiems prie jos „slenksčio“.

Socialinės rizikos (probleminės) šeimos – tai šeimos, kuriose piktnaudžiaujama alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, neprižiūrimi vaikai, naudojama psichologinė, fizinė ar seksualinė prievarta. Jos dažnai vadinamos „disfunkcinėmis“, t.y. šeimos, kurios neatlieka svarbiausių savo funkcijų, kuriose vaiko buvimas tampa pavojingu jo sveikatai ir gyvybei.

Vaikai, augantys socialinės rizikos šeimose, pasižymi sutrikusiu intelektu, neturi komunikacijos įgūdžių, jaučia psichologinį diskomfortą, sunkiai integruojasi į demokratinę visuomenę, neretai įsitraukia į nusikalstamą veiklą arba patys tampa nusikaltimų aukomis. Sprendžiant šių vaikų nepriežiūros problemą reikalinga visuomeninė socialinė pagalba. Šiuo metu Lietuvoje veikia įvairios nevyriausybines ugdymo institucijos, kaip vaikų dienos centrai, kurios iškelia sau pagrindinį tikslą – socialinių paslaugų plėtrą socialinės rizikos šeimoms ir vaikams. Šios institucijos siekia padėti probleminių šeimų nariams išugdyti gebėjimą pasirūpinti savimi, gebėjimą spręsti iškylančias problemas, integruotis į visuomenę.

Dienos centruose vaikams organizuojamas ugdymas, pamokų ruošą, laisvalaikio užimtumas ir maitinimas. Dienos centrų darbuotojai įtraukia vaikus į naudingą, jiems įdomią veiklą, padeda jiems keisti vertybinę orientaciją, atitraukia nuo kenksmingo gatvės poveikio. Su dienos centrą lankančių vaikų tėvais dirbamas sistemingas socialinis darbas, jie skatinami geriau rūpintis savo vaikais ir jų ugdymu. Tėvams teikiama reikiama psichologinė, pedagoginė ir teisinė pagalba, šalinamos priežastys, dėl kurių vaikams gali būti nustatoma globa (rūpyba).

Vaikų dienos centrų veikla ir poveikis socialinės rizikos šeimoms ir vaikams labai menkai ištirti. Vadovų iniciatyva daugelyje vaikų dienos centrų atliekami veiklos tyrimai, tačiau jų rezultatai dažniausiai nėra lyginami platesniu (pavyzdžiui, atskiro regiono) mastu ir viešai neskelbiami. Pasigendama statistinių duomenų ir mokslinių straipsnių šia tema. Dienos centrų veikla kiek plačiau nagrinėjama tik studentų bakalauro ir magistro baigiamuosiuose darbuose.

Neturint vaikų dienos centrų veiklos vertinimo rezultatų, neįmanoma nustatyti, ar tikslingai panaudojamos valstybės ir savivaldybių biudžetų lėšos, skirtos dienos centrų finansavimui ir socialinių paslaugų pirkimui; neįmanoma optimizuoti ir plėtoti vaikų dienos centrų tinklo, nustatyti socialinių paslaugų kokybės gerinimo prioritetų.

Magistro baigiamojo **darbo tikslas** yra ištirti ir įvertinti Vilniaus miesto vaikų dienos centrų veiklą veiksmingumo požiūriu. Veiksmingumas – tai vaikų dienos centrų veiklos pasekmės klientams ir veiklos kokybė – klientų pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis laipsnis.

Magistro baigiamojo **darbo uždaviniai** yra:

- ◆ išanalizuoti teisės aktus, kuriuose reglamentuojama vaikų dienos centrų veikla bei nustatomi reikalavimai jų teikiamoms socialinėms paslaugoms;
- ◆ aprašyti Vilniaus miesto vaikų dienos centrų infrastruktūrą, remiantis dienos centrų vadovų apklausos rezultatais;
- ◆ anketinės apklausos metu nustatyti, kaip vaikų dienos centrų veiklą ir teikiamas socialines paslaugas vertina jų gavėjai (vaikai iš socialinės rizikos šeimų);
- ◆ remiantis tyrimo rezultatais, nustatyti, ar vaikų dienos centrų veikla yra veiksminga;
- ◆ pateikti pasiūlymus dėl vaikų dienos centrų veiklos optimizavimo.

Tyrimo objektas yra Vilniaus miesto vaikų dienos centrai, teikiantys socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams.

Tyrimo dalykas – Vilniaus miesto vaikų dienos centrų veikla ir teikiamos socialinės paslaugos bei jų vertinimas iš socialinių paslaugų gavėjų pozicijos.

Tiriant vaikų dienos centrų veiklą, siekiama patikrinti tokias **hipotezes**:

- ◆ Vilniaus miesto vaikų dienos centrai kryptingai siekia nustatytų tikslų: mažina socialinę atskirtį Vilniaus mieste bei padeda socialinės rizikos šeimoms ir vaikams integruotis į demokratinę visuomenę.
- ◆ Vilniaus miesto vaikų dienos centrų lankytojai yra patenkinti dienos centrų teikiamų socialinių paslaugų kokybe.
- ◆ Vilniaus miesto vaikų dienos centrų veikla yra veiksminga.

Dėl mokslinės literatūros apie dienos centrus trūkumo aprašant vaikų dienos centrų veiklą magistro baigiamajame darbe remiamasi pirminiu informacijos šaltiniu – vaikų dienos centrų vadovų ir lankytojų (vaikų iš socialinės rizikos šeimų) anketinės apklausos duomenimis.

I DALIS. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS IR VAIKAMS ADMINISTRAVIMAS IR TEIKIMAS

1. TIKSLINIŲ SOCIALINĖS ATSKIRTIES GRUPIŲ ELIMINAVIMAS – EFEKTYVAUS SOCIALINIO ADMINISTRAVIMO PAGRINDAS

Pagrindinė efektyvaus administravimo sąlyga – tinkamai parinktas administravimo objektas. Tai svarbu ir socialinio administravimo atveju. Socialinio administravimo esmė – valstybės socialinės politikos (valstybės vykdomo pajamų perskirstymo ir turtinių santykių reguliavimo tarp žmonių bei visuomenės grupių siekiant socialinio teisingumo ir lygybės) įgyvendinimas, koordinavimas ir kontrolė. Socialinės atskirties grupės yra labai skirtingos, todėl administruojant jiems teikiamą pagalbą būtina atsižvelgti ir įvertinti kiekvienos grupės savitumą.

1.1. Socialinės rizikos grupių samprata

Demokratėjančioje visuomenėje pats žmogus turi prisiimti atsakomybę už savo gyvenimą, už jam iškylančių problemų sprendimą. Transformacijų metu susidurdamas su anksčiau nepažintomis problemomis, asmuo kartais nesugeba arba nenori jų spręsti. Daugėjant žmonių, negalinčių valdyti pokyčius ir pasipriešinti atskirties procesui, gali susidaryti ilgą laiką arba nuolatos nuo visuomenės atskirtų žmonių grupė.

Teisinėje literatūroje bei Lietuvos Respublikos teisės aktuose tokioms žmonių grupėms apibrėžti vartojama socialinės rizikos grupių sąvoka, mokslinėje literatūroje jos įvardijamos kaip socialinės atskirties arba marginalinės grupės.

„Marginalinės grupės – tai socialinės grupės, esančios tarp dviejų socialinių sluoksnių ir pasižyminčios socialinio statuso neapibrėžtumu“ [42, p. 134]. Marginalinių grupių asmenys nesugeba savarankiškai spręsti iškylančių gyvenimo problemų, lanksčiai reaguoti į pokyčius visuomenėje ir savarankiškai prie jų prisitaikyti, todėl tampa atstumti ir nereikalingi normaliai visuomenei.

„Socialinė atskirtis - tai nesavanoriškas nutolimas nuo visuomeninių ir ekonominių vertybių“ [46, p. 18]. Gyventojų grupės, kurios menkiau integruotos į visuomenę, kurių galimybės dalyvauti socialiniame, ekonominiame ir politiniame šalies gyvenime yra ribojamos, vadinamos socialinės atskirties grupėmis.

Socialinė rizika Vaikų ir jaunimo socializacijos programoje apibūdinama kaip „įvairios visuomeninio gyvenimo aplinkybės, sudarančios sąlygas vaikų ir jaunimo socialinei atskirčiai

atsirasti“ [21]. Vadinasi, socialinės rizikos asmuo – tai žmogus, atsidūręs prie socialinės rizikos „slenksčio“, bet dar nepriklausantis jai. Kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų analizė leidžia teigti, kad vis dėlto socialinės atskirties grupės ir socialinės rizikos grupės sąvokos yra tapačios. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme pabrėžiama, kad socialinės rizikos asmuo yra socialiai atskirtas žmogus. „Socialinės rizikos suaugęs asmuo – tai darbingo amžiaus asmuo, esantis socialiai atskirtas dėl to, kad elgetauja, vaikatauja, piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, yra įsitraukęs ar linkęs įsitraukti į nusikalstamą veiklą, yra patyręs ar kuriam kyla pavojus patirti psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, smurtą šeimoje ir yra iš dalies ar visiškai netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“ [6, 2 str., 6 d.].

Aukščiau pateikti socialinės rizikos, marginalinių ir socialinės atskirties grupių apibrėžimai leidžia daryti išvadą, kad tai tapačios sąvokos. Jos apibūdina grupę žmonių, kurie dėl įvairių priežasčių nesugeba savarankiškai spręsti išskylančių gyvenimo problemų, integruotis į visuomenę ir dėl to tampa atskirti nuo jos. Tokiems žmonėms būdingas abejojimas savo asmenybės vertingumu, nuolatinė baimė būti atstumtiems, neapibrėžtų situacijų vengimas, uždarumas, vienišumas, perdėta ateities ir rizikingų situacijų baimė, įsitikinimas, jog aplinkiniai su jais elgiasi neteisingai bei nesugebėjimas džiaugtis gyvenimu [42, p. 135].

Socialinės rizikos grupių esama labai skirtingų. Bedarbiai, neįgalieji, pagyvenę žmonės, vaikatos, nuteistieji ir grįžę iš įkalinimo vietų, įvairių priklausomybių turintys žmonės – tai tradicinės socialinės atskirties grupės. Nestabilumo valstybės viduje bei nuolatinių pokyčių sąlygomis atsiranda naujos marginalinės grupės. Tai darbuotojai, mokslininkai, aukštos kvalifikacijos darbininkai, kurių žinios ir įgūdžiai tapo beveik pasikeitusioje darbo rinkoje.

Skirtingų socialinės rizikos grupių asmenys susiduria su skirtingomis problemomis. Su tokiais asmenimis turi būti dirbamas įvairaus pobūdžio socialinis darbas. Valstybės bei visuomenės pagalba kiekvienai socialinės rizikos grupei turi būti individuali. Todėl būtina tiksliai apibrėžti tikslines socialinės rizikos grupes – socialinio administravimo objektą – bei nuodugniai išanalizuoti jų padėtį.

1.2. Socialinės rizikos šeimų situacija Lietuvoje

Pereinamuoju laikotarpiu Lietuvos visuomenėje vykstančios permainos vis labiau pažeidžia silpnas šeimas, o ypač jose augančius vaikus. „Daug socialiai pažeidžiamų, įvairių materialinių ir psichologinių problemų turinčių šeimų vis dar nesugeba prisitaikyti prie naujų gyvenimo sąlygų. Nepasitikėjimas savimi ir menka motyvacija skatina alkoholizmą, narkomaniją

ar kitokį socialiai nepriimtina elgesį. Socialinės rizikos šeimos stokoja vaikų priežiūros ir ugdymo įgūdžių, neužtikrina pagrindinių savo vaikų teisių“ [15].

„Socialinės rizikos šeima – tai šeima, kurioje auga vaikų iki 18 metų ir kurioje bent vienas iš tėvų piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, dėl socialinių įgūdžių stokos nemoka ar negali tinkamai prižiūrėti vaikų, naudoja prieš juos psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, gaunamą valstybės paramą panaudoja ne šeimos interesams ir todėl iškyla pavojus vaikų fiziniam, protiniam, doroviniam vystymuisi bei saugumui. Socialinės rizikos šeimai priskiriama ir šeima, kurios vaikui įstatymų nustatyta tvarka yra nustatyta laikinoji globa (rūpyba)“ [6, 2 str., 7 d.].

“Socialinės rizikos šeima – tai šeima, kurioje narių bendradarbiavimas ir emocinis bendravimas yra sutrikę ir kurios neigiama aplinka neskatina sveiko ir produktyvaus asmenybės augimo ir vystymosi“ [23].

1 lentelė. Socialinės rizikos šeimos

Metai	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Šeimų skaičius (tūkst.)	18,1	18,7	18,5	17,9	16,9	16,4
Jose vaikų (tūkst.)	40,3	42,8	40,0	39,2	36,9	36,5

Šaltinis: [53]

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos atliekama vaikų globos (rūpybos) analizė rodo, kad iki 2002 metų socialinės rizikos šeimų kasmet gausėjo (žr. 1 lentelę). Galima nurodyti kelias tokios tendencijos priežastis: tėvų ilgalaikis nedarbas arba mažai apmokamas darbas, kuris neleidžia padengti visų su vaiko auginimu ir ugdymu, sveikatos priežiūra susijusių šeimos išlaidų; socialinių, švietimo, sveikatos paslaugų ribotas prieinamumas; tėvų girtavimas, kitų svaiginamųjų medžiagų vartojimas; šeiminių santykių nestabilumas ir konfliktai šeimoje; tėvų socialinių įgūdžių stoka auklėjant savo vaikus; nemokėjimas spręsti iškilusių nesutarimų šeimoje nenaudojant smurto prieš kitą asmenį ir ypač vaikus [39, p. 116].

Tik nuo 2003 metų pastebimas nors ir nedidelis socialinės rizikos šeimų skaičiaus mažėjimas. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis, per paskutinius penkerius metus 2,3 tūkst. sumažėjo socialinės rizikos šeimų ir 6,3 tūkst. jose augančių vaikų. Čia teigiamą įtaką padarė daugumoje savivaldybių pradėtas vykdyti intensyvesnis socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis: bendruomenių lygmenyje plėtojamos socialinės pagalbos vaikams iš socialinės rizikos šeimų paslaugos, teikiamos vaikų dienos centruose, gerėja tarpžinybinis

bendradarbiavimas tarp savivaldybių Vaiko teisių apsaugos tarnybų, Socialinės paramos skyrių bei jų socialinių partnerių, teikiančių pagalbą vaikams ir šeimai [40, p. 109].

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pranešimuose pažymima, kad į savivaldybių Vaiko teisių apsaugos tarnybų akiratį kasmet patenka vis naujos socialinės rizikos šeimos, kurioms reikalinga pagalba. Pagrindinė šeimų įtraukimo į socialinės rizikos šeimų sąrašą priežastis – tėvų girtavimas ir vaikų nepriežiūra. Virš 70 proc. socialinės rizikos šeimų skaičiaus Lietuvoje sudaro šeimos, kuriose vienas arba abu tėvai piktnaudžiauja alkoholiu, psichotropinėmis medžiagomis [40, p. 109].

Netinkama vaikų priežiūra arba visiškas nesirūpinimas jais, smurtavimas, agresyvus elgesys, pagrindinių vaiko teisių neužtikrinimas socialinės rizikos šeimose dažnai tampa tėvų globos netekimo priežastimis (žr. 2 lentelę). Kasmet savivaldybių administracijos ar teismo sprendimu apie 3 tūkstančiams vaikų nustatoma globa (rūpyba) [40, p. 109].

2 lentelė. Vaikai, netekę tėvų globos

Metai	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Per metus netekę tėvų globos vaikai	2 597	2 863	3 003	3 023	3 267	3 209
Iš jų iki 7 metų amžiaus	897	1 080	1 220	1 160	1 340	1 196

Šaltinis: [53]

Analizuodami Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos statistinius duomenis, pastebime du lygiagrečius, bet vienas kitam prieštaraujančius procesus: socialinės rizikos šeimų skaičiaus mažėjimą (nuo 2003 metų) ir vaikų, netekusių tėvų globos, skaičiaus augimą (iki 2005 metų). Ryšio tarp šių procesų nustatymas reikalautų išsamesnės duomenų analizės bei papildomo tyrimo.

Socialinės rizikos šeimų socialinių problemų sprendimas tampa aktualia pedagogine, socialine, teisine vaiko teisių apsaugos ir socialinio administravimo problema.

1.3. Socialinės rizikos vaikai – pažeidžiamiausia visuomenės dalis

Vaikai – visuomenės ateitis. Tik socializuotas žmogus gali tapti visateisiu visuomenės nariu. Socializacijos proceso metu žmogus perima tam tikras žinias, gebėjimus, normas ir vertybes, leidžiančias žmogui tapti asmenybe. Socializacijos procesas prasideda ankstyvoje vaikystėje ir tęsiasi visą žmogaus gyvenimą.

Socialinės rizikos šeimos nesugeba tenkinti vaiko emocinių ir fizinių reikmių. Bendravimo būdas tokiose šeimose žymiai apriboja vaiko galimybes išreikšti poreikius ir

jausmus. Vaikai, augantys tokiose šeimose, turi labai žemą savęs vertinimą, nesitiki, kad jų poreikiai yra svarbūs ir gali būti patenkinti, neturi tinkamų socialinių įgūdžių [23]. Tokie vaikai priskiriami socialinės rizikos grupei.

Socialinės rizikos vaiku laikomas „vaikas iki 18 metų, kuris vaikatauja, elgetauja, nelanko mokyklos ar turi elgesio problemų mokykloje, piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, yra išitraukęs ar linkęs išitraukti į nusikalstamą veiklą, yra patyręs ar kuriam kyla pavojus patirti psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, smurtą šeimoje ir dėl šių priežasčių jo galimybės ugdytis ir dalyvauti visuomenės gyvenime yra ribotos“ [6, 2 str., 8d.].

Socialinės rizikos šeimose augančių vaikų priežiūra ir ugdymas yra netinkama: priešmokyklinio amžiaus vaikai neugdomi, mokyklinio amžiaus vaikai nelanko mokyklos arba blogai ją lanko, namuose jiems nesudaromos sąlygos ruošti pamokas, turiningai leisti laisvalaikį. Socialinės rizikos vaikai dažnai būna ignoruojami, nevertinami šeimoje, perdėtai kontroliuojami, emociškai atstumti, atribojami nuo bendravimo su kitais šeimos nariais, nuo dalyvavimo bendruomeninėje veikloje, skatinami vartoti alkoholį ar/ir narkotines medžiagas, neretai patiria smurtą šeimoje. Dėl nepakankamų tėvų pajamų ar atsainaus požiūrio į vaikus ne kiekvienas vaikas gali lankyti būrelius ar kitas papildomo ugdymo įstaigas. Dažnai tokie vaikai neturi ko veikti ir atsiduria gatvėje. Dėl to socialinės rizikos šeimų vaikai dažniau patenka į policijos akiratį, pasiduoda gatvės draugų įtakai, išitraukia į nusikalstamą veiklą arba patys tampa nusikaltimų aukomis [14; 15; 23].

Socialinės rizikos vaikai nelaikomi visateisiais visuomenės nariais. Jų šeimose neužtikrinamos tinkamos socializacijos sąlygos. Dėl to socializacijos procesas sutrinka, pradeda formotis marginalinis vaiko statusas. „Nesėkmingos socializacijos atveju žmogaus savęs kūrimo procesas virsta savęs naikinimu, kurio padarinys – fizinė, dvasinė ir socialinė degradacija“ [42, p. 136].

Socialinės rizikos šeimose augantys vaikai yra labiausiai pažeidžiama visuomenės dalis. Laiku nesuteikus reikiamos pagalbos šiai socialinės rizikos grupei, ji gali tapti ateities visuomenės našta.

2. SOCIALINĖS APSAUGOS – SVARBIAUSIAS LIETUVOS SOCIALINĖS APSAUGOS SISTEMOS ELEMENTAS

Socialinės apsaugos paskirtis – „užtikrinti harmoningą žmogaus socialinę raidą – t.y. procesą praplečiantį žmogaus pasirinkimo galimybes, nes esant bet kokiam visuomenės gyvenimo lygiui žmogus privalo turėti galimybę pasirinkti tris svarbiausius dalykus: ilgai ir sveikai gyventi; įgyti žinių; apsirūpinti ištekliais (daugiausia iš darbo pajamų), reikalingais normaliam gyvenimo lygiui pasiekti. Trečiasis žmogaus socialinės raidos aspektas tampa sunkiai pasiekiamas, nes darbo pajamos yra prarandamos arba nepakankamos. Šiuolaikinėje visuomenėje vis labiau įsitvirtina nuomonė, kad artimiausia bendruomenė, turinti žmogui teikti socialinę pagalbą, yra jo šeima, artimieji. Nesant tokios galimybės, žmogui būtina valstybės parama, tiksliau socialinės apsaugos teikiamos priemonės arba socialinės garantijos“ [27, p. 71].

2.1. Socialinių paslaugų administravimo vieta Lietuvos socialinės apsaugos sistemoje

„Socialinė apsauga – tai įstatymais nustatyta socialinių, ekonominių priemonių sistema, užtikrinanti lėšų ir paslaugų teikimą socialinės rizikos atvejais, suteikianti papildomų pajamų būtiniausiems šeimos (asmens) poreikiams tenkinti. Socialinės rizikos, arba socialiniai pavojai, apibūdinami kaip pajamų praradimas, žymus jų sumažėjimas arba papildomos išlaidos dėl senatvės, neįgalumo, ligos, nedarbo, motinystės (tėvystės), artimųjų globos, nepritekliaus, mirties ir kitų šeimos aplinkybių“ [27, p. 71].

Socialinės apsaugos sistemos pagrindas – Lietuvos Respublikos Konstitucijos 48 straipsnis, kuriame įtvirtinta nuostata, kad „kiekvienas žmogus gali laisvai pasirinkti darbą bei verslą ir turi teisę turėti tinkamas, saugias ir sveikas darbo sąlygas, gauti teisingą apmokėjimą už darbą ir socialinę apsaugą nedarbo atveju“ [1].

Lietuvos socialinės apsaugos sistemoje dominuoja privalomieji socialinio draudimo fondai. Dėl žemo viešųjų pajamų perskirstymo lygio Lietuva socialinės apsaugos finansavimui gali skirti mažą dalį bendrojo vidaus produkto (BVP) – 15,2 proc., lyginant su ES-15 – 27,5 proc. nuo BVP. Todėl stiprėja nevyriausybinų organizacijų vaidmuo, plėtojama privati ir bažnytinė labdara [27, p. 70-71].

Lietuvos socialinės apsauga administruojama trimis administracinio pavaldumo lygiais: valstybiniu, apskričių ir savivaldybių. Socialinės apsaugos sistemą sudaro dvi dalys:

- ◆ valstybinis (privalomasis) socialinis draudimas;
- ◆ socialinė parama (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Lietuvos socialinės apsaugos sistema

SOCIALINĖ APSAUGA				Specialios socialinės išmokos
Socialinis draudimas	Socialinė parama			
	Piniginė socialinė parama	Socialinės paslaugos		
		Bendrosios	Specialiosios	
Pensijų socialinis draudimas	Šalpos pensija	Informavimas	Socialinė priežiūra	Prezidento pensija
Ligos ir motinystės socialinis draudimas	Šeimos pašalpos	Konsultavimas	Socialinė globa	Lietuvos Respublikos I ir II laipsnio pensijos
Sveikatos draudimas	Laidojimo pašalpa	Tarpininkavimas ir atstovavimas		Nukentėjusių asmenų pensijos
Nedarbo socialinis draudimas	Socialinė pašalpa	Maitinimo organizavimas		Karių ir pareigūnų pensijos
Nelaimingų atsitikimų darbe ir profesinių ligų socialinis draudimas	Šildymo išlaidų kompensacijos	Aprūpinimas drabužiais ir avalyne		Mokslininkų pensijos
	Kitos kompensacijos (transporto ryšių ir kt.)	Transporto organizavimas		Artistų renta
		Sociokultūrinės paslaugos		
		Kitos bendrosios socialinės paslaugos		

Šaltinis: [26; 36, p. 59]

„Valstybinis socialinis draudimas – tai socialinės apsaugos sistemos dalis, kurios priemonėmis visiškai ar iš dalies kompensuojamos apdraustiesiems asmenims ir įstatymų nustatytais atvejais jų šeimų nariams dėl draudiminių įvykių prarastos darbo pajamos arba apmokamos papildomos išlaidos“. Jo pagrindinis tikslas – visiškai ar iš dalies kompensuoti apdraustųjų gyventojų pajamas, prarastas dėl senatvės, negalios, artimųjų mirties, ligos, motinystės arba nedarbo [8, 2 str., 13 d.].

Daugiausia lėšų disponuojanti valstybinio socialinio draudimo sistema yra labiausiai centralizuota socialinės apsaugos struktūra Lietuvoje. Socialinio draudimo sektorius turi atskirą biudžetą (fondą) ir yra finansuojamas išankstinėmis pinigėmis gyventojų įmokomis, kurios apskaičiuojamos nuo darbo užmokesčio. Socialinių išmokų (socialinių transferų) dydis priklauso nuo sumokėtų įmokų dydžio.

„Socialinė parama – tai įstatymais nustatyta socialinių, ekonominių priemonių visuma, apimanti piniginę paramą ir socialines paslaugas jos reikalingiems žmonėms, neapdraustiems valstybiniu (privalomu) socialiniu draudimu“. Jos paskirtis – užtikrinti būtiniausių poreikių patenkinimą asmenims, kurių pajamų iš darbo, socialinio draudimo ir kitų šaltinių neužtenka

šiems poreikiams patenkinti. Be to, ji turi teikti pagalbą tiems, kurių gebėjimas pasirūpinti savimi yra nepakankamas. Socialinės paramos sistema neužtikrina žmogui ilgalaikio ekonominio bei socialinio saugumo, o tik padeda išgyventi ekstremaliomis sąlygomis, integruotis visuomenėje [27, p. 71].

Socialinės paramos sistema Lietuvoje yra decentralizuota. Ją sudaro pinigine socialinė parama ir socialinės paslaugos.

Pinigine socialinė parama daugiausia teikiama pašalpomis arba kompensuojant tam tikras išlaidas (šildymo, transporto ir kt.). Dalis pinigines socialinės paramos teikiama įvertinant gavėjų pajamas, kita dalis – tam tikroms gyventojų kategorijoms be pajamų patikrinimo [34, p.92].

Keičiantis žmonių socialiniams poreikiams, valstybė negali apsiriboti vien pasyvios pagalbos teikimu socialinės rizikos asmenims. Labai svarbu yra mažinti tų asmenų socialinę atskirtį, skatinti jų savarankiškumą, ugdyti gebėjimus patiems spręsti savo problemas. Tuo tikslu valstybė vykdo aktyvią socialinę politiką, kurios pagrindinė priemonė yra socialinių paslaugų teikimas.

Socialinės paslaugos – tai socialinės apsaugos sistemos dalis, kurios tikslas – integruoti į visuomenę socialiai pažeidžiamus asmenis.

Iš kitų socialinės apsaugos sistemos elementų socialinės paslaugos išskiriamos remiantis tokiais kriterijais:

- ◆ „formos – tai pagalba nepinigine forma;
- ◆ tikslo – siekiama padėti socialiai pažeidžiamiems visuomenės nariams, užtikrinti jų integraciją į visuomenės gyvenimą;
- ◆ finansavimo būdo – teisė į paslaugas dažniausiai neparemta kliento įnašu mokėjimu;
- ◆ išlaidų kompensavimo būdo – tai valstybės subsidijuojamos paslaugos, klientas už jas moka ne rinkos kainomis arba visai nemoka“ [48, p. 12]. Lietuvos teisės aktuose numatyta, kad mokėjimo už socialines paslaugas dydis negali viršyti asmeniui (šeimai) teikiamų socialinių paslaugų išlaidų dydžio [6, 26 str., 2 d.]. Taip pat numatyti atvejai, kada asmenys (šeimos) yra atleidžiami nuo mokėjimo už socialines paslaugas.

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip „paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų, iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“ [6, 3 str., 1 d.].

Teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos asmenims siekiama:

- ◆ „sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį“ [6, 3 str., 2 d.];
- ◆ „užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti“ [6, 3str., 3 d.].

Socialinės paslaugos skirstomos į bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas.

Bendrosios socialinės paslaugos yra atskiros, be nuolatinės specialistų priežiūros teikiamos paslaugos. Tai informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, maitinimo organizavimas, aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne, transporto organizavimas, sociokultūrinės paslaugos, asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas bei kitos bendrosios socialinės paslaugos. Šių paslaugų tikslas – ugdyti ar kompensuoti asmens (šeimos) gebėjimus savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime [26].

Kai asmens (šeimos) savarankiškumui ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka, teikiamos specialiosios socialinės paslaugos, kuriomis siekiama grąžinti asmens (šeimos) gebėjimus pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.

Specialiosios socialinės paslaugos skirstomos į socialinę priežiūrą ir socialinę globą (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Specialiosios socialinės paslaugos

SPECIALIOSIOS SOCIALINĖS PASLAUGOS	
Socialinė priežiūra	Socialinė globa
Pagalba į namus	Dienos socialinė globa
Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas	Trumpalaikė socialinė globa
Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose	Ilgalaikė socialinė globa
Laikinas apnakvindinimas	
Intensyvi krizių įveikimo pagalba	

Šaltinis: [26]

Socialinė priežiūra yra visuma paslaugų, kuriomis asmeniui (šeimai) teikiama kompleksinė pagalba, kuriai nereikia nuolatinės specialistų priežiūros. Socialinei priežiūrai priskiriama pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas, apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose, laikinas apnakvindinimas ir intensyvi krizių įveikimo pagalba.

Socialinė globa – tai visuma paslaugų, kuriomis asmeniui (šeimai) teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba. Ji skirstoma į dienos, trumpalaikę ir ilgalaikę socialinę globą [26].

Atskirais atvejais, kada bendrąsias socialines paslaugas ir socialinę priežiūrą asmeniui (šeimai) yra veiksmingiau organizuoti pinigais, šios paslaugos gali būti keičiamos į piniginę išmoką – pagalbos pinigus. Pagalbos pinigų mokėjimo atvejus, tvarką ir paslaugų teikimo trukmę nustato savivaldybė, vadovaudamasi Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos patvirtintu mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašu.

Socialinės paslaugos, kaip ir visa socialinės apsaugos sistema, administruojamos trimis administracinio pavaldumo lygiais: valstybiniu, apskričių ir savivaldybių. Socialinių paslaugų valdymo subjektais įvardijami:

- ◆ Socialinės apsaugos ir darbo ministerija;
- ◆ apskričių viršininkai;
- ◆ savivaldybės;
- ◆ Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos [6, 10 str.].

Šios institucijos atsako už socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, priežiūrą bei kontrolę, socialinių paslaugų kokybės vertinimą.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija įgyvendina valstybės socialinę politiką visoje Lietuvos teritorijoje. Jos kompetencijai priskiriamas:

- ◆ siūlymų dėl valstybės socialinių paslaugų sistemos ir socialinio darbo vystymo kryptių teikimas Vyriausybei;
- ◆ teisės aktų, reglamentuojančių socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą, projektų rengimas;
- ◆ socialinių paslaugų būklės šalyje analizė ir vertinimas;
- ◆ valstybės socialinių paslaugų programų ir projektų rengimas bei įgyvendinimas;
- ◆ kitos Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme nustatytos funkcijos [6, 11 str.].

Apskritis viršininkas yra atsakingas už valstybės socialinių paslaugų politikos įgyvendinimą apskrityje. Jis:

- ◆ „steigia, reorganizuoja ir likviduoja regioninės reikšmės socialinių paslaugų įstaigas bei užtikrina jų funkcionavimą;
- ◆ rengia ir įgyvendina apskrities socialinių paslaugų programas ir projektus“ [6, 12str.,1d.].

Socialinių paslaugų priežiūros departamentas atlieka socialinių paslaugų kokybės vertinimo, priežiūros ir kontrolės funkcijas.

Didžiausia atsakomybė, teikiant socialines paslaugas, tenka savivaldybėms. Teisės aktai įteisina socialinių paslaugų decentralizavimą ir savivaldybių savarankiškumą teikiant socialines paslaugas. Valstybės mastu nustatomi tik pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo principai. Savivaldybėms ir socialines paslaugas teikiančioms įstaigoms suteikta laisvė savarankiškai parengti savo veiklos reglamentavimą laikantis valstybės numatytų principų ir reikalavimų. Socialinių paslaugų gavėjų poreikiai, situacija ir problemos yra labai skirtingi, individualūs ir jų tenkinimo organizavimas sunkiai gali būti vienareikšmiškai ar iki galo apibrėžiamas įstatymuose [48, p. 97].

„Savivaldybė yra didžiosios dalies socialines paslaugas teikiančių įstaigų steigėja Lietuvoje (savivaldybės įsteigtos socialinių paslaugų įstaigos sudaro 57 proc. visų Lietuvos socialinių paslaugų įstaigų)“ [33, p. 78]. Teikiant socialines paslaugas bendruomenėje, tiksliau įvertinami atskirų socialinių grupių poreikiai, taikomos lankstesnės darbo formos, skatinama vietinių žmonių iniciatyva bei atsakomybė už savo bendruomenės narius.

Savivaldybė atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą. Tuo tikslu ji:

- ◆ planuoja socialines paslaugas: vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius; pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis; vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį;
- ◆ kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą paslaugų mastui ir rūšims pagal gyventojų poreikius nustatyti;
- ◆ organizuoja socialines paslaugas asmenims (šeimoms): organizuoja asmens/šeimoms socialinių paslaugų poreikio nustatymą; pagal nustatytą socialinių paslaugų poreikį skiria socialines paslaugas; vertina asmens (šeimoms) finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas ir nustato mokėjimo už socialines paslaugas dydį; perka socialines paslaugas savo teritorijos gyventojams; steigia, reorganizuoja ir likviduoja socialinių paslaugų įstaigas bei užtikrina jų funkcionavimą; rengia ir įgyvendina savivaldybės socialinių paslaugų programas ir projektus;
- ◆ kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę;

- ◆ atlieka kitas Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu jos kompetencijai priskirtas funkcijas [6, 13 str.].

Socialinės paslaugos tampa vis svarbesne socialinės apsaugos sritimi. Didėja jų lyginamasis svoris socialinės apsaugos sistemoje, keičiasi pačių socialinių paslaugų struktūra, didėja jų apimtis, vis plačiau naudojamos alternatyvios socialinių paslaugų teikimo formos. Pagrindinės prioritutinės socialinių paslaugų plėtros kryptys šiandien yra pagalba namuose teikimas ir nestacionarios socialinės paslaugos.

2.2. Socialinių paslaugų reforma Lietuvoje ir ją sąlygoję veiksniai

Pastarąjį dešimtmetį Lietuvoje vykę reikšmingi socialiniai ir ekonominiai pokyčiai paveikė įvairias šalies gyvenimo sritis ir įvairias socialines žmonių grupes. Išaugo socialinės rizikos asmenų skaičius, padidėjo socialinių paslaugų poreikis. Iš tarybinių laikų paveldėtos socialinės apsaugos priemonės rinkos ekonomikos sąlygomis pasirodė esančios neefektyvios ir nepakankamos specialius poreikius turintiems asmenims – žmonėms su negalia, pagyvenusiems asmenims, socialinės rizikos vaikams ir jų šeimoms.

Siekiant užtikrinti kuo greitesnę socialinę pagalbą, iš esmės pradėta kurti nauja socialinių paslaugų sistema. Staigių reformų rezultatas – socialinių paslaugų sistema, tenkinanti kiekybinius, bet ne kokybinius rodiklius. Šiuo laikotarpiu valstybė apsiribojo pasyvios pagalbos žmogui teikimu, asmens gebėjimai savarankiškai rūpintis savo gyvenimu nebuvo ugdomi. Tai lėmė socialinių paslaugų neefektyvumą.

Pirmas žingsnis modernios socialinių paslaugų sistemos link – 1998 metais patvirtinta Socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros 1998-2003 metų programa, kurioje buvo numatyta decentralizuoti socialinių paslaugų sistemą, įtraukti bendruomenę ir nevyriausybinės organizacijas į socialinių paslaugų teikimą, skatinti socialinių paslaugų infrastruktūros plėtrą visoje valstybės teritorijoje [17]. Deja, dėl lėšų stokos programa buvo įgyvendinta tik iš dalies. Efektyviai plėtoti socialinių paslaugų sistemą trukdė:

- ◆ tarpusavyje nesuderintos atskirų valdymo lygių funkcijos organizuojant socialinių paslaugų teikimą;
- ◆ nepakankamas dėmesys socialinių paslaugų planavimui, žmonių socialinių poreikių nustatymui;
- ◆ stacionarios globos pirmenybė prieš nestacionarias socialines paslaugas;
- ◆ inkrementinis socialinių paslaugų įstaigų finansavimas iš valstybės biudžeto;
- ◆ nesusieta su realiomis sąnaudomis mokėjimo už socialines paslaugas tvarka;
- ◆ informacijos apie socialinių paslaugų teikėjus stoka;

- ◆ socialinių paslaugų vertinimo, kontrolės ir kokybės užtikrinimo mechanizmo nebuvimas [20].

Pradėta viešojo administravimo reforma palietė ir socialinių paslaugų sistemą. 2002 metais Vyriausybė patvirtino Socialinių paslaugų teikimo reformos koncepciją, kurios tikslas – „sudaryti teises, administracines, finansines sąlygas veiksmingiau planuoti, teikti ir organizuoti socialines paslaugas taip, kad būtų užtikrinti būtinieji asmens poreikiai ir pats asmuo būtų skatinamas aktyviai pagelbėti pats sau“ [20].

Koncepcijoje numatyta:

- ◆ funkcijas ir atsakomybę socialinių paslaugų organizavimo srityje paskirstyti atskiriems valdymo lygiams (ministerijoms, apskričių viršininkams, savivaldybėms);
- ◆ sudaryti sąlygas savivaldybėms ir apskričių viršininkams planuoti socialinių paslaugų teikimą užtikrinant, kad bendruomenės poreikiai atitiktų finansinius išteklius;
- ◆ sukurti bendrą asmens socialinių paslaugų poreikio nustatymo sistemą;
- ◆ skatinti socialinių paslaugų teikėjų konkurenciją:
 - keisti socialinių paslaugų finansavimo tvarką – finansuoti socialines paslaugas, o ne jas teikiančias įstaigas;
 - įdiegti socialinių paslaugų pirkimo modelį;
- ◆ diferencijuoti apmokėjimą už socialines paslaugas pagal socialinio solidarumo principą – valstybės (savivaldybių) biudžeto lėšomis padengiamas mokestis už socialines paslaugas tik tiems asmenims, kuriems jos būtinos, bet jie neturi kuo už jas sumokėti;
- ◆ sukurti bendrą minimalių reikalavimų socialinėms paslaugoms sistemą, socialinių paslaugų kokybės vertinimo ir kontrolės mechanizmą, įtraukti į šį procesą socialinių paslaugų gavėjus;
- ◆ skatinti informacijos apie teikiamas socialines paslaugas sklaidą visuomenėje [20].

Šis teisės aktas sudarė sąlygas plėtoti žmonių socialinius poreikius tenkinančią socialinių paslaugų sistemą, orientuotą į paslaugų organizavimo ir teikimo decentralizavimą, nestacionarių socialinių paslaugų įstaigų tinklo plėtrą, vietos bendruomenės ir nevyriausybinų organizacijų įtraukimą į paslaugų teikimą, papildomų socialinių paslaugų finansavimo šaltinių paiešką [18].

Numatyta socialinių paslaugų infrastruktūros plėtrai iš valstybės biudžeto 2004-2006 metais skirta beveik 13 mln. litų [18]; 2007-2009 metais planuojama skirti 15 mln. litų [19].

Igyvendinant Socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros 2004-2006 metų programą, buvo patobulinta socialinių paslaugų sistemos teisinė bazė, kas sudarė pagrindą sėkmingam modernios socialinių paslaugų sistemos funkcionavimui:

- ◆ parengtas ir priimtas naujas socialinių paslaugų įstatymas, užtikrinantis socialinių paslaugų teikimo reformos koncepcijos nuostatų įgyvendinimą;

- ◆ parengti ir patvirtinti poįstatyminiai teisės aktai, nustatantys minimalius reikalavimus įvairių tipų socialinių paslaugų įstaigoms, asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo metodiką, socialinių paslaugų planavimo metodiką, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinius reikalavimus, socialinių paslaugų rūšis ir jų turinį;
- ◆ pakeista socialinių paslaugų finansavimo ir apmokėjimo tvarka: finansuojamos socialinės paslaugos, o ne įstaigos, įdiegtas paslaugų pirkimas apskrityse ir savivaldybėse, diferencijuotas apmokėjimas už socialines paslaugas priklausomai nuo asmens finansinių galimybių [6; 20].

1998-2006 metais 55 savivaldybėse buvo finansuoti 187 projektai, skirti įvairių socialinių paslaugų įstaigų ir paslaugų infrastruktūros plėtrai. Šiems projektams įgyvendinti iš valstybės biudžeto bei Europos Tarybos vystymo banko per 1998-2006 metus buvo skirta beveik 38 mln. litų [19].

Reikšmingas socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros programų įgyvendinimo pasiekimas – stacionarių globos įstaigų reikšmės socialinių paslaugų sistemoje mažinimas ir nestacionarių paslaugų, tokių kaip pagalba namuose, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas, reikšmės didinimas. Iš 187 projektų, įgyvendintų 1998-2006 metų programų lėšomis, 169 skirti nestacionarių socialinių paslaugų ir tik 18 – stacionarių socialinių paslaugų plėtrai. Statistikos departamento duomenimis, 2005 metais Lietuvoje veikė 291 stacionari ir 335 nestacionarios socialinių paslaugų įstaigos (tame tarpe ir kitų įstaigų padaliniai, teikiantys socialines paslaugas). Nestacionarių socialinių paslaugų gavėjų per pastaruosius 6 metus pagausėjo maždaug 5 kartus. Jų dalis, palyginti su stacionariomis socialinėmis paslaugomis, šiuo metu sudaro apie 82 proc. (2000 metais jų buvo tik apie 48 proc.) [19].

„Nestacionarios paslaugos pasiteisina ne tik todėl, jog taupomos lėšos, kadangi gyvenimo stacionariuose globos namuose sąnaudos yra daug didesnės nei nestacionarių socialinių paslaugų sąnaudos, bet ir dėl to, jog užtikrinus klientų gyvenimo kokybę nestacionariomis socialinėmis paslaugomis, mažinama jų socialinė atskirtis ir stigmatizavimas“ [33, p. 82].

Nemažai dėmesio skiriama socialinių darbuotojų profesiniam pasirengimui. Parengti socialinių darbuotojų ir jų padėjėjų kvalifikaciniai reikalavimai bei kvalifikacijos kėlimo tvarka patvirtina, kad socialinių darbuotojų profesinis pasirengimas ir etinės savybės įgyja vis didesnę reikšmę teikiant socialines paslaugas. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2004 ir 2005 metų veiklos ataskaitose pabrėžiama, kad socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimas užtikrina geresnę socialinių paslaugų kokybę [54; 55].

Nors per palyginti trumpą laikotarpį buvo sukurta bazinė socialinių paslaugų infrastruktūra, socialinių paslaugų vis dar trūksta. Socialinių paslaugų tinklo apimtis, kompleksiskumas, paslaugų įvairovė ir kokybė nėra pakankami. Todėl būtina ir toliau plėtoti socialinių paslaugų infrastruktūrą šiomis kryptimis:

- ◆ toliau decentralizuoti socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą;
- ◆ plėsti kompleksinį socialinių paslaugų įstaigų tinklą bendruomenėse, rūpintis, kad jos teiktų kuo įvairesnes, geros kokybės socialines paslaugas, orientuotas į pagalbą šeimoms;
- ◆ kuo plačiau įtraukti į socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros programos įgyvendinimą vietas bendruomenes ir nevyriausybinės organizacijas;
- ◆ siekti, kad socialinių paslaugų infrastruktūros finansavimas būtų siejamas su privačių investicijų, įvairių tarptautinių fondų, Europos Sąjungos struktūrinių fondų paramos gavimo planavimu ir naudojimu [16].

2.3. Nevyriausybinių organizacijų įtraukimas į socialinių paslaugų organizavimą bei teikimą

„Mėginimas per viešąjį sektorių teikti visas viešąsias paslaugas verčia viešąsias organizacijas pernelyg išplėsti savo galimybes ir taip sumenkinti paslaugų kokybę bei jų teikimo efektyvumą“ [41, p. 87]. Viešojo sektoriaus institucijos daugelyje šalių, sprendamos, kaip teikti socialines paslaugas ir užtikrinti jų teikimui reikalingą infrastruktūrą, vis dažniau pasirenka bendradarbiavimo su nevyriausybinio sektoriumi modelį.

„Plačiaja prasme terminas „nevyriausybinių organizacija“ reiškia grupę asmenų, savo valia ir visiems nariams sutikus susivienijusių į savanoriškai sukurta formalia arba neformalia organizacija, kurios narius vienija bendri interesai ir poreikiai“ [28, p. 15]. Tai organizacijos, kurių pagrindiniai tikslai yra daugiau socialiniai, o ne ekonominiai.

„Nevyriausybinių organizacijos mokslinėje literatūroje įvardijamos kaip visuomeninės, savanoriškos, nekomercinės, labdaringos organizacijos, pasižyminčios institucionalizacija, privatumu, savivalda, savanoriškumu. Iš esmės tai organizacijos, pasižyminčios naujovėmis, teikiančios paslaugas, aktyviai skleidžiančios savo idėjas, gerinančios vietos gyvenimo sąlygas, suteikiančios pagalbą žmonėms, kuriems reikalinga ypatinga priežiūra“ [47, p. 86]. Iš kitų organizacijų jas išskiria tokie bruožai:

- ◆ nevyriausybinių organizacijos neskirsto pelno savininkams, skirtingai negu privataus sektoriaus organizacijos;
- ◆ jos nėra tiesioginės politinės kontrolės subjektai, skirtingai negu viešojo sektoriaus organizacijos [45, p. 210].

„Lietuvoje nevyriausybinės organizacijos apibrėžiamos kaip ne pelno juridiniai asmenys, nepriklausomi nuo valstybės ar savivaldybių institucijų, remiasi savanoriška veikla arba savanoriškais juridinių ir fizinių asmenų įnašais, tarnauja visuomenės labui ar jos narių grupių interesams, nesiekia tiesiogiai dalyvauti renkamuose politinės valdžios organuose ir neatlieka religinių apeigų“ [48, p. 118-119].

Apibendrinant įvairių autorių pateiktus apibrėžimus, nevyriausybinė organizacija – tai organizacija, kuriai būdinga:

- ◆ formali struktūra. Net ir tuo atveju, kai organizacija nėra labai formalizuota, formali struktūra turi būti aiški, lengvai atskiriama nuo neformalių susibūrimų. Lietuvoje nevyriausybinėms organizacijoms priskiriami tik užregistruoti juridiniai asmenys;
- ◆ prigimtinė nepriklausomybė nuo valdžios ir valdymo institucijų. Valstybinės institucijos gali tik remti tokias organizacijas ar skatinti bendradarbiavimą, bet neturi būti tokių organizacijų veiklos iniciatorės ar steigėjos;
- ◆ savivalda. Šiuo atveju tai kolegialus valdymas, kuris daro įtaką organizacijos valdymo struktūrai ir turi nepriklausomą sprendimų priėmimo galią;
- ◆ pelno neskirstymo principas. Gautas pelnas nėra paskirstomas tarp steigėjų, darbuotojų ar narių, o investuojamas į pagrindinę įstatuose numatytą veiklą;
- ◆ savanoriškumas, t.y. laisvas nevyriausybinės organizacijos narių įstojimas ir išėjimas;
- ◆ tarnavimas visuomenės labui [45, p. 211-212].

Lietuvoje nėra vieningos teisinės bazės, reglamentuojančios nevyriausybinių organizacijų veiklą. Nevyriausybiniam sektoriui priskiriamos asociacijos, viešosios įstaigos bei labdaros ir paramos fondai. Kiekviena nevyriausybinės organizacijos rūšis apibrėžiama atskiru teisės aktu.

„Asociacija – tai savo pavadinimą turintis ribotos civilinės atsakomybės viešasis juridinis asmuo, kurio tikslas – koordinuoti asociacijos narių veiklą, atstovauti asociacijos narių interesams ir juos ginti ar tenkinti kitus viešuosius interesus“ [2, 2 str., 1 d.].

Viešoji įstaiga apibrėžiama kaip „pelno nesiekiantis ribotos civilinės atsakomybės viešasis juridinis asmuo, kurio tikslas – tenkinti viešuosius interesus vykdant visuomenei naudingą veiklą“ [9, 2 str., 1 d.].

Labdaros ir paramos fondas – tai „savo pavadinimą turintis ribotos civilinės atsakomybės viešasis juridinis asmuo, kurio pagrindiniai veiklos tikslai – labdaros arba (ir) paramos bei kitokios pagalbos teikimas fiziniams ir juridiniams asmenims mokslo, kultūros, švietimo, meno, religijos, sporto, sveikatos apsaugos, socialinės globos ir rūpybos, aplinkos apsaugos ir kitose visuomenei naudingomis ir nesavanaudiškoms pripažįstamomis srityse“ [5, 2str., 1d.].

Nevyriausybinių organizacijų Lietuvoje turi teisę vykdyti ūkinę komercinę veiklą su sąlyga, kad ši veikla neprieštaruoja jų įstatams bei veiklos tikslams ir reikalinga jų tikslams pasiekti. Gautas pelnas negali būti paskirstomas tarp organizacijos narių, steigėjų ar dalininkų, o investuojamas į pagrindinę įstatuose nurodytą veiklą.

Pagrindinės nevyriausybinių organizacijų veiklos kryptys yra socialinės pagalbos ir socialinių paslaugų teikimas siekiant mažinti skurdą ir socialinį nesaugumą. Rodydamos iniciatyvą „iš apačios“, nevyriausybinių organizacijų pirmosios nustato poreikius ir visuomenėje esančias socialines problemas, taiko naujus netradicinius jų sprendimo būdus, yra dinamiškos, jų veikla pasižymi lankstumu ir partneryste. Jos užpildo valstybės socialinės apsaugos sistemos spragas, spręsdamos tokias nepopuliarias socialines problemas, kurioms viešojo administravimo institucijos ir politikai skiria nepakankamai arba visai neskiria jokio dėmesio. Svarbiausia nevyriausybinių organizacijų veiklos kryptis – socialinės rizikos asmenų (šeimų) socializacija [28, p. 18].

Nevyriausybiniis sektorius įgyja vis didesnę reikšmę, teikiant socialines paslaugas socialiai pažeidžiamoms visuomenės grupėms. Viešojo administravimo institucijos, organizuodamos socialinių paslaugų teikimą, perka socialines paslaugas savo teritorijos gyventojams, sudarydamos viešųjų pirkimų sutartis su nevyriausybiniomis organizacijomis, arba finansuoja tokių organizacijų veiklą, įgyvendindamos įvairias socialines programas. Daug tokių darbų yra atlikusi Socialinės apsaugos ir darbo ministerija bei Vilniaus miesto savivaldybė [11; 29; 30].

Socialinių paslaugų teikimas pagal sutartį su nevyriausybiniomis organizacijomis turi nemažai privalumų:

- ◆ Viešojo administravimo institucijoms „atsiranda galimybė nedubliuoti jau teikiamų paslaugų, todėl vykdomas programas galima geriau koordinuoti.
- ◆ Bendros paslaugų teikimo sutarties būdas dažnai yra pigesnis, kadangi šiuo atveju paslaugas teikia jau sukurtos organizacijos. Tai yra pigiau negu iš naujo rinkti žmones ir kurti naują paslaugų agentūrą.
- ◆ Sutartį pasirašęs paslaugų teikėjas privalo programą užbaigti ir įgyvendinti numatytus tikslus. Todėl teikėjas yra suinteresuotas teikti kokybiškas paslaugas tinkama kaina. Tik tokiu atveju galima tikėtis, kad terminuotos sutartys bus pratęsiamos, antraip bus ieškoma kitų paslaugų teikėjų.
- ◆ Nevyriausybinių organizacijų nuo valstybinių skiriasi savo darbo metodais. Joms yra lengviau taikyti lanksčias darbo formas, kartu specializuotas veiklos formas“ [43, p. 89].

Nevyriausybinis sektorius nėra varžomas oficialių veiklos nuostatų, darbo reglamentų (kurių privalo laikytis valstybinės socialinės struktūros), todėl gali ieškoti finansinės paramos iš įvairiausių šaltinių, o tai leidžia daug geriau reaguoti į opias socialines problemas [28, p. 18].

Nevyriausybinės organizacijos sulaukia aktyvaus visuomenės palaikymo, o esant nuolatiniam lėšų stygiui, yra pratusios dirbti taupiai, efektyviai ir naujoviškai. Gerindamos socialinių paslaugų kokybę, jos maksimaliai bendradarbiauja su valstybinėmis institucijomis, siūlo valstybei savo patirtį sprendžiant socialines problemas.

Reikšmingas nevyriausybinių organizacijų privalumas – galimybė panaudoti savanorišką darbą. Šias organizacijas remia įvairių socialinių grupių savanoriai. Tai asmenys, kurie skiria savo laiką organizacijos labui ir traktuoja tai ne kaip darbą, bet kaip laisvalaikį, kaip galimybę įgyti patirties arba kaip progą padėti socialiai pažeidžiamiems asmenims. Savanoriškas darbas sudaro galimybes nevyriausybinėms organizacijoms teikti tas pačias paslaugas mažesne kaina.

Socialinių paslaugų teikimo perdavimas nevyriausybinėms organizacijoms užtikrina, kad „darbai vykdomi trumpalaikių sutarčių ir programų principu, kur visas dėmesys sutelkiamas ne į darbo procesą kaip vėberiniame modelyje, o į galutinius darbo rezultatus, atliekamų darbų kokybę taupant lėšas, palaikant verslininkiškas naujoves, atleidžiant nepasiteisėjusius darbuotojus ir materialiai bei moraliai skatinant geriau dirbančius“ [32, p. 16].

„Nevyriausybinių organizacijų veikla turi tam tikrus ypatumus, į kuriuos negalima neatsižvelgti:

- ◆ remiamos iš savivaldybės ar valstybės lėšų, nevyriausybinės organizacijos vis labiau tampa priklausomos nuo valstybinių;
- ◆ perduodamos vykdyti kai kurias funkcijas savivaldybėms, jos atsisako atsakomybės už sunkių socialinių problemų sprendimą. Ne visuomet sudėtingų socialinių problemų sprendimo perdavimas nevyriausybinėms organizacijoms reiškia, kad tos problemos bus tinkamai išspręstos, todėl gali nukentėti paslaugų gavėjų interesai“ [43, p. 89].

Lietuvoje nevyriausybinių organizacijų, teikiančių socialines paslaugas, kasmet daugėja. 2005 metais, palyginti su 1998 metais, savivaldybių ir nevyriausybinių organizacijų įkurtų socialinių paslaugų įstaigų padaugėjo apie 1,5 karto. Savivaldybės ir nevyriausybinės organizacijos pradėjo glaudžiau bendradarbiauti įgyvendindamos socialinių paslaugų plėtros projektus [19].

Nepaisant to, nevyriausybinis sektorius Lietuvoje dar yra nepakankamai išsivystęs. „Nevyriausybinių organizacijų plėtrą riboja:

- ◆ nepakankamas finansavimas;
- ◆ įstatymų trūkumas, jų neadekvatumas;

- ◆ informacijos stoka;
- ◆ tarpžinybinio bendradarbiavimo ir ryšių tarp pačių nevyriausybinių organizacijų stygius“ [27, p. 75];
- ◆ nepakankama nevyriausybinių organizacijų kompetencija dalyvauti teikiant socialines paslaugas;
- ◆ nepakankamas šio sektoriaus galimybių ir reikšmės vertinimas tiek visuomenėje, tiek politikų ar viešųjų institucijų darbuotojų;
- ◆ lėta savanorių veiklos tradicijų bei piliečių dalyvavimo nevyriausybinių organizacijų veikloje plėtra [48, p. 120].

Palyginę socialinių paslaugų plėtros tendencijas Lietuvoje ir kitose Europos Sąjungos šalyse, pastebime, kad abiem atvejais socialinių paslaugų sistema plėtojama panašia kryptimi:

- ◆ decentralizuojamos socialinės paslaugos;
- ◆ integruojamos formalios ir neformalios socialinių paslaugų sistemos;
- ◆ įgyvendinamas šūkis „kiek galint ilgiau gyventi savo namuose“;
- ◆ didėja neprofesionalios pagalbos poreikis;
- ◆ pabrėžiama socialinių paslaugų kokybė, efektyvumas [48, p. 136-137].

Per 15 nepriklausomybės metų Lietuva padarė didelę pažangą reformuodama socialinių paslaugų sistemą. Naujoji socialinių paslaugų sistema remiasi visai kitokiais paslaugų organizavimo principais negu buvusi sistema (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. Lietuvos buvusios ir naujosios socialinių paslaugų sistemų principai

BUVUSI SISTEMA	NAUJOJI SISTEMA
Valstybės monopolis, kuriant ir plėtojant socialinio aprūpinimo sistemą, kartu ir socialines paslaugas	Valstybė siūlo tik teises socialinių paslaugų savivaldybėse plėtojimo gaires
Stiprios socialinių paslaugų centralizavimo tendencijos	Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo decentralizavimas
Prioritetas teikiamas plėtoti institucines socialines paslaugas	Prioritetas plėtoti nestacionarias paslaugas: dienos globos paslaugas, pagalbą namuose
Neformalaus sektoriaus socialinių paslaugų srityje ignoravimas ar draudimas	Nevyriausybinių organizacijų įtraukimas, parama teikiant socialines paslaugas

Šaltinis: [48, p. 141]

Nevyriausybinių organizacijų yra svarbūs valstybės partneriai sprendžiant bendruomenėje kylančias problemas. Jos dažnai teikia unikalias, eksperimentines ar nepakankamai išplėtotas kituose administravimo lygmenyse socialines paslaugas. Socialinių paslaugų teikimas paverčiamas konkretesne veikla, adresuota konkrečiam klientui.

3. VAIKŲ DIENOS CENTRAI – NAUJAS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO ASPEKTAS

Lietuvoje vis dar daug vaikų, augančių socialinės rizikos šeimose. Vienuose valstybės regionuose jų skaičius mažėja, kituose – auga. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis, nuo 2003 metų socialinės rizikos šeimų skaičius Lietuvoje mažėja. Tačiau tokios tendencijos pastebimos tik tose savivaldybėse, kuriose sėkmingai veikia įvairios prevencinės programos: šeimoms ir vaikams teikiama ne tik piniginė parama, bet ir sudaromos galimybės vaikų iš socialinės rizikos šeimų užimtumui po pamokų, suteikiamos specialistų konsultacijos tėvams, padedančios išspręsti šeimose susidariusias problemas [40, p. 120].

3.1. Vaikų dienos centrų vaidmuo Lietuvos socialinės apsaugos sistemoje

Savivaldybės įvairiais būdais padeda socialinės rizikos šeimoms. Tokioms šeimoms pirmiausia teikiama materialinė parama: mokamos pašalpos, organizuojamas nemokamas maitinimas mokyklose, kompensuojamos būsto išlaikymo išlaidos. Tačiau vien tik parama pinigineis išmokomis yra neveiksminga, su tokiomis šeimomis būtina dirbti intensyviu socialiniu darbu. Spręsti socialinių paslaugų socialinės rizikos vaikui ir jo šeimai teikimo problemą ir taip išvengti vaiko izoliacijos globos įstaigoje savivaldybėms sėkmingai padeda nevyriausybinių organizacijų vaikų dienos centrai [15].

„Vaikų dienos centras – tai viešasis juridinis asmuo, teikiantis socialines ir ugdymo paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams.“ Dienos centrai vaikams pradėti steigti jau nuo 1994 metų nevyriausybinių organizacijų iniciatyva. Čia „vaikams organizuojamas ugdymas, pamokų ruošimas, laisvalaikio užimtumas ir maitinimas. Su centrą lankančių vaikų tėvais dirbamas sistemingas socialinis darbas, jie skatinami geriau rūpintis savo vaikais ir jų ugdymu, tėvams teikiama reikiama psichologinė, pedagoginė ir teisinė pagalba, šalinamos priežastys, dėl kurių vaikams gali būti nustatoma globa (rūpyba)“ [15].

Dienos centrai padeda vaikams atsispirti neigiamai aplinkos įtakai, įtraukia juos į kultūrinę ir kitokią visuomenei naudingą veiklą. Centrų darbuotojai stengiasi padėti šeimai grįžti į visuomenę ir gyventi pilnavertį gyvenimą, o drauge – užtikrinti tinkamą vaikų priežiūrą [14].

Vaikų dienos centrų kasmet daugėja, jų veikla plečiasi, socialinės paslaugos pasiekia vis didesnę socialinės rizikos vaikų skaičių (žr. 6 lentelę).

6 lentelė. Vaikų dienos centrų lankytojai (tūkst.)

Metai	2003	2004	2005
Vaikai iš socialinės rizikos šeimų	6,9	7,4	8,5

Šaltinis: [53]

Vaikų dienos centrų plėtrą ypač paskatino Nacionalinė nevyriausybinė organizacijų vaikų dienos centrų 2002-2004 metų programa. Ji buvo parengta atsižvelgiant į kasmet (iki 2002 metų) didėjantį socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, skaičių. Programos įgyvendinimas turėjo padėti „spręsti priešmokyklinio ir mokyklinio amžiaus vaikų, augančių probleminėse šeimose, socialines problemas, organizuoti jų ugdymą, popamokinių užimtumą, užtikrinti socialinį darbą su tėvais, siekiant sudaryti sąlygas vaikui grįžti į šeimą“ [14]. Tai atsispindėjo programos tiksluose:

- ◆ „teikti socialines ir ugdymo paslaugas priešmokyklinio ir mokyklinio amžiaus vaikams;
- ◆ dirbti socialinį darbą su centrą lankančio vaiko šeima – padėti vaikui ir jo šeimai spręsti iškilusias problemas, kad kuo rečiau būtų nustatoma globa (rūpyba);
- ◆ skatinti dienos centrus, savivaldybės vaikų teisių apsaugos tarnybas, mokyklas, policijos ir kitas institucijas, turinčias ryšį su probleminėmis šeimomis ir vaikais, bendradarbiauti, keistis informacija apie centrą lankančius vaikus ir jų šeimas“ [14].

Programos įgyvendinimas davė pastebimų rezultatų: dienos centrus lankančių vaikų elgesys ir pažangumas pagerėjo, dėl to vaikai įgijo vidurinį išsilavinimą ir mokėsi toliau, ėmė pasitikėti savimi ir aplinkiniais, išmoko bendrauti, padidėjo jų socialinis atsparumas. Jų tėvai ėmė labiau rūpintis vaikais, pagerėjo santykiai šeimoje. Tai paskatino Lietuvos Respublikos Vyriausybę ir toliau remti vaikų dienos centrus. Buvo parengta ir patvirtinta Nacionalinė vaikų dienos centrų 2005-2007 metų programa, kurios tikslas – „skatinti kurti socialinių paslaugų infrastruktūrą, skirtą dirbti su socialinės rizikos šeimomis, kad vaikai galėtų augti savo šeimose ir nebūtų atskirti nuo tėvų“ [15].

Programa nukreipta į nestacionarių socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms ir vaikams plėtrą. Pastebėta, kad savivaldybės, kuriose nėra socialinių paslaugų šeimai ir vaikui infrastruktūros tinklo, sprendamos vaikų priežiūros problemas, dažniausiai siunčia juos į

stacionarias vaikų globos ar ugdymo įstaigas. Taip pažeidžiama vaiko teisė augti šeimoje. Be to, tai neigiamai atsiliepia valstybės biudžetui, nes vieno vaiko išlaikymas institucijoje vidutiniškai kainuoja 1 tūkst. litų per mėnesį, o problema, dėl kurios vaikas atskirtas nuo šeimos, neretai taip ir lieka neišspręsta [15]. Tuo tarpu vaikų dienos centruose dirbamas sistemingas, įvairiapusis darbas su dienos centruose lankančiais vaikais ir jų šeimomis. Tai padeda pagerinti vaikų ir tėvų tarpusavio santykius, ugdyti šeimos savarankiškumą, gebėjimus pačioms spręsti iškilusias problemas. Dienos centruose dirba nemažai profesionalių žinių turinčių savanorių, patys centrai išlaikomi iš kooperuotų lėšų, todėl čia teikiamos socialinės paslaugos vaikams ir šeimoms yra pigesnės [14].

Įgyvendinus Nacionalinę vaikų dienos centrų 2005-2007 metų programą:

- ◆ „vietos bendruomenėse bus išplėstas dienos paslaugų šeimoms ir vaikams tinklas;
- ◆ pagausės dienos centrų tiekiamų paslaugų gavėjų;
- ◆ sumažės socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų;
- ◆ tobulinant dienos centrų veiklą reglamentuojančius teisės aktus, gerės jų darbo organizavimo ir teikiamų paslaugų kokybė;
- ◆ išleistos metodinės rekomendacijos socialinės rizikos šeimoms padės krizės ištiktai šeimai pačiai spręsti savo problemas;
- ◆ intensyvus, kvalifikuotas socialinis darbas su šeima mažins priežastis, dėl kurių vaikui reikėtų nustatyti globą (rūpybą);
- ◆ gerės dienos centrų darbuotojų kvalifikacija, tai leis kvalifikuotai teikti socialines paslaugas vaikui ir šeimai“ [15].

Vaikų dienos centrai yra svarbūs savivaldybių partneriai, teikiantys nestacionarias socialines paslaugas socialiai pažeistoms šeimoms ir jose augantiems vaikams. Dienos centruose sudaromos deramos vaikų socializacijos, vaikų ir paauglių nusikalstamumo ankstyvosios prevencijos, paslaugų vaikams ir šeimoms teikimo sąlygos. Tokiu būdu socialinės paslaugos priartinamos socialinės rizikos šeimoms, kuriama saugi aplinka socialiai apleistiems vaikams neatskiriant jų nuo šeimos.

3.2. Vaikų dienos centrų veiklos teisinis reglamentavimas

Aktyvi ir greitai vaikų dienos centrų infrastruktūros plėtra reikalauja atitinkamo teisinio reguliavimo mechanizmo. Vaikų dienos centrų, kaip nevyriausybinių organizacijų, kurios teikia paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams, veiklą reglamentuojančius teisės aktus galima sugrupuoti į tris grupes:

Pirmą grupę sudaro teisės aktai, kurių normos taikomos visoms nevyriausybinėms organizacijoms. Tai:

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija [1];
2. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, apibrėžiantis viešuosius juridinius asmenis, turto palikimą labdaros tikslams, aukas (labdarą ir paramą) ir kt. [3];
3. Įstatymai, apibrėžiantys atskiras nevyriausybinių organizacijų rūšis ir jų veiklos ypatumus. Tai Lietuvos Respublikos asociacijų įstatymas, Lietuvos Respublikos labdaros ir paramos fondų įstatymas, Lietuvos Respublikos viešųjų įstaigų įstatymas. Juose įtvirtintos teisės normos, kurios reglamentuoja nevyriausybinių organizacijų steigimą, valdymą, veiklą, reorganizavimą, pertvarkymą ir likvidavimą;
4. Teisės aktai, nustatantys teisinius santykius darbo, finansų, mokesčių mokėjimo, labdaros ir paramos gavimo srityje.

Antrai grupei priskiriami teisės aktai, reglamentuojantys socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą:

1. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, apibrėžiantis socialinių paslaugų sampratą, tikslus ir rūšis, reglamentuojantis socialinių paslaugų valdymą, skyrimą ir teikimą, jų finansavimą, mokėjimą už socialines paslaugas bei ginčų, susijusių su socialinėmis paslaugomis, nagrinėjimą [6, 1 str.];
2. Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašas, kuris nustato asmens (šėimos) mokėjimo už socialines paslaugas dydžius, reglamentuoja pagalbos pinigų mokėjimą, asmens (šėimos) finansinių galimybių mokėti už socialines paslaugas vertinimą [13];
3. Asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas. Šiame dokumente apibrėžiami asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo pagrindiniai principai ir kriterijai, socialinių paslaugų poreikį nustatantys subjektai, asmenų teisės ir pareigos, reglamentuojama socialinių paslaugų poreikio įvertinimo procedūra, socialinių paslaugų sustabdymas ir nutraukimas, informacijos apie asmenis, gaunančius paslaugas, saugojimas ir kt. [22];
4. Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikaciniai reikalavimai. Socialinis darbuotojas turi turėti (ar siekti įgyti) aukštąjį socialinio darbo išsilavinimą. Socialinio darbuotojo padėjėjui reikalavimas turėti aukštąjį socialinio darbo ar jam prilygintą išsilavinimą yra netaikomas [25];
5. Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos aprašas [25];
6. Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašas [25];

7. Socialinių paslaugų katalogas, apibrėžiantis socialines paslaugas, jų turinį pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų įstaigų tipus [26];
8. Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodika, kurioje reglamentuojamas socialinių paslaugų finansavimas pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis ir lėšų socialinėms paslaugoms apskaičiavimas [16];
9. Socialinių paslaugų teikimo reformos koncepcija [20];
10. Socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros programos [17; 18; 19];
11. kiti socialinių paslaugų organizavimą bei teikimą reglamentuojantys teisės aktai.

Trečiai grupei teisės aktų, kurių privalo laikytis vaikų dienos centrų vadovai ir darbuotojai, teikdami paslaugas socialinės rizikos vaikams, yra vaikų teisių apsaugą reglamentuojančios teisės normos. Pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas, Vaiko gerovės valstybės politikos koncepcija ir kt.

Teisės aktų, reglamentuojančių nevyriausybinę organizacijų veiklą socialinių paslaugų teikimo srityje, yra pakankamai daug ir įvairių. Tačiau pasigendama teisės normų, tiesiogiai apibrėžiančių dienos centrų veiklą. Trūksta bendrųjų reikalavimų vaikų dienos centrams, detalesnių standartų šių įstaigų teikiamoms paslaugoms ir kitų teisės normų, kurios leistų vertinti ir kontroliuoti dienos centrų veiklą bei socialinių paslaugų kokybę.

Šiuo metu teisės aktams, reglamentuojantiems tiesioginę vaikų dienos centrų veiklą, galima priskirti:

1. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymą, nustatantį pačius bendriausius reikalavimus paslaugoms, kurios turi būti teikiamos socialinės rizikos vaikams. „Socialinės paslaugos socialinės rizikos vaikui (...) teikiamos kuriant saugią ir sveiką vaiko ugdymosi ir vystymosi aplinką, formuojant savarankiško gyvenimo įgūdžius, atkuriant, palaikant ir stiprinant socialinius ryšius su šeima, artimaisiais, visuomene ir organizuojant su švietimu ir ugdymu suderintą pagalbą bei išnaudojant visas galimybes, kad vaikas gyventų šeimoje“ [6, 18 str., 2 d.];
2. Nacionalinę vaikų dienos centrų 2005-2007 metų programą, kurios paskirtis – spręsti vaikų, augančių socialinės rizikos šeimose, socialines problemas, susijusias su vaikų priežiūra ir ugdymu: organizuoti centrą lankančių vaikų ugdymą, popamokinį užimtumą, užtikrinti socialinį darbą ir taip sudaryti tinkamas sąlygas vaikui augti biologinėje jo šeimoje [15];
3. Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodines rekomendacijas. Tai siūlymai specialistams, kaip padėti socialinės rizikos šeimai, išgyvenančiai socialinę psichologinę krizę, spręsti problemas, taikant prevencines ir intervencines priemones [23].

Vienas iš svarbiausių dokumentų, apibrėžiančių vaikų dienos centro, kaip nestacionarių socialinių paslaugų įstaigos, veiklos organizavimą yra Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtinti Reikalavimai nestacionarių socialinių paslaugų įstaigoms. Šis teisės aktas nustato:

- ◆ vaikų dienos centrų darbo organizavimą: vidaus tvarkos dokumentus, veiklos efektyvumo vertinimą, informacijos apie įstaigą skelbimą ir pan.;
- ◆ įstaigos klientų pagrindines teises ir pareigas: klientai turi teisę gauti informaciją ir konsultacijas iš įstaigos darbuotojų, pateikti skundus ir prašymus, susipažinti su įstaigoje esančia informacija apie klientą, dalyvauti priimant sprendimus dėl jam teikiamų paslaugų ir pan.;
- ◆ reikalavimus personalui. Įstaigos personalo struktūra ir darbuotojų skaičius priklauso nuo įstaigos tipo, klientų skaičiaus, teikiamų paslaugų sudėtingumo ir paslaugų teikimo trukmės. Personalo struktūra turi būti tokia, kad užtikrintų įstaigos veiklą ir klientų bei darbuotojų saugumą. Pagrindinė su klientais dirbančio personalo grupė yra socialiniai darbuotojai ir socialinių darbuotojų padėjėjai;
- ◆ reikalavimus paslaugoms. Vaikų dienos centre turi būti teikiamos informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, socialinio darbo, darbo terapijos ar užimtumo, socialinių įgūdžių ugdymo, elementarios buitinės bei higienos, maitinimo ir kitos paslaugos. Paslaugos gali būti teikiamos individualiai kiekvienam klientui arba klientų grupėms. Rekomenduotinas grupių dydis – nuo 5 iki 12 asmenų;
- ◆ reikalavimus pastatams ir aplinkai. Įstaigos turi būti įsteigtos patalpose, atitinkančiose technines, sanitarines-higienines, darbų ir priešgaisrinės saugos normas ir reikalavimus;
- ◆ klientų priėmimą į įstaigas. Į įstaigas klientai priimami pagal įstaigos steigėjo arba jo įgalioto asmens patvirtintą klientų priėmimo į įstaigas tvarką. Tose įstaigose, kurių veikla iš dalies finansuojama iš valstybės ar savivaldybės biudžetų, klientų priėmimo į įstaigas tvarka turi būti suderinta su savivaldybe [24].

Lietuvos teisės aktai nustato tik bendruosius reikalavimus vaikų dienos centrams. Tai suteikia tam tikrą laisvę ir savarankiškumą šioms organizacijoms teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams. Todėl vaikų dienos centrai gali optimaliai tenkinti kiekvienos klientų grupės poreikius. Dienos centrų veikla tampa individuali, ją sudėtinga apibrėžti detaliais veiklos standartais.

3.3. Vaikų dienos centrų finansavimas valstybės biudžeto lėšomis ir paslaugų pirkimas iš vaikų dienos centrų

„Aplinkybė, kad socialinės paslaugos yra skirtos asmenims, kurie negali patys savimi pasirūpinti, lemia, jog šios paslaugos turi būti teikiamos pagal poreikius, netgi jei klientas negali už jas susimokėti“ [48, p. 79]. Todėl socialinės paslaugos yra valstybės subsidijuojamos, jas gali gauti kiekvienas, jeigu yra pagrįstas poreikis.

Nemokamos socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir vaikams Lietuvoje yra užtikrinamos tiesiogiai finansuojant jas teikiančius vaikų dienos centrus bei organizuojant viešuosius socialinių paslaugų pirkimus.

Tiesiogiai iš valstybės biudžeto socialinės paslaugos finansuojamos pagal specialias programas. „Šis būdas veiksmingas norint daryti įtaką savivaldybės prioritetams, kad būtų kuriamos naujos paslaugų rūšys. Valstybės finansinis dalyvavimas yra svarbus veiksnys socialinių paslaugų strategijai plėtoti. Pavyzdžiui, valstybė nori paskatinti naujos paslaugos rūšies plėtrą, tokiu atveju gali būti skelbiamos paslaugų plėtojimo programos, skirtos tą paslaugą siūlančioms institucijoms finansuoti (pavyzdžiui, nevyriausybinėms organizacijoms, savivaldybei, privatiems paslaugų tiekėjams)“ [48, p. 77-78].

Vaikų dienos centrų projektai iš valstybės biudžeto finansuojami nuo 2002 metų. Teisinį pagrindą tam sudarė Nacionalinės nevyriausybinių organizacijų vaikų dienos centrų 2002-2004 metų programos patvirtinimas. Šiuo metu socialinės paslaugos, teikiamos vaikų dienos centruose, yra finansuojamos pagal Nacionalinę vaikų dienos centrų 2005-2007 metų programą. Įgyvendindama šią programą, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija kasmet skelbia vaikų dienos centrų projektų konkursą, kurio metu atrenkami ir dalinai finansuojami geriausi vaikų dienos centrų projektai, užtikrinantys kokybiškų socialinių paslaugų teikimą socialinės rizikos vaikams ir jų šeimoms.

Vaikų dienos centrų projektų finansavimas organizuojamas ir vykdomas šiais etapais:

1. skelbiamas vaikų dienos centrų projektų konkursas, renkamos paraiškos;
2. su konkursą laimėjusiais vaikų dienos centrais pasirašomos bendradarbiavimo sutartys;
3. tikrinama vaikų dienos centrų veikla bei lėšų panaudojimas pagal patvirtintas išlaidų sąmatas;
4. renkamos organizacijų veiklos ir finansinės ataskaitos, vertinama vaikų dienos centrų veikla, daromos išvados dėl tolimesnio bendradarbiavimo.

Nacionalinių vaikų dienos centrų programų įgyvendinimas paspartino šių organizacijų plėtrą: kasmet daugėja vaikų dienos centrų projektų konkursui teikiamų paraiškų skaičius, didinamas dienos centrų projektams skiriamas finansavimas (žr. 7 lentelę).

7 lentelė. Vaikų dienos centrų projektų finansavimas 2002-2005 metais

Metai	2002	2003	2004	2005
Vaikų dienos centrų projektų konkursui pateiktų paraiškų skaičius	49	nėra duomenų	109	128
Dalinai finansuotų vaikų dienos centrų projektų skaičius	40	68	84	107
Valstybės biudžeto asignavimai, skirti vaikų dienos centrų projektų finansavimui (tūkst. Lt)	600	1 200	2 800	3 500

Šaltinis: [15; 50; 54; 55; 57]

Šiomet vaikų dienos centrų projektų konkursui buvo pateiktos 127 paraiškos; 120 vaikų dienos centrų projektų buvo iš dalies finansuoti. Bendra šiems projektams skirta suma sudarė 4,5 mln. litų. Konkurso metu prioritetas buvo teikiamas vaikų dienos centrams, kurie numatė teikti kompleksinę pagalbą socialinės rizikos šeimoms ir vaikams, taip pat tiems projektams, kurie turėtų papildomą finansavimą, užtikrinsiantį veiklos tęstinumą [52; 57].

Socialinių paslaugų pirkimas yra dar viena viešojo valdymo naujovė, šiuo metu vis plačiau taikoma daugelyje išsivysčiusių pasaulio šalių. „Paslaugų pirkimas – tai procesas, kurio metu yra perkamos specialiai tam tikro asmens ar asmenų grupės poreikius atitinkančios socialinės paslaugos“ [48, p. 123]. Jis apima keletą etapų:

1. Pirmiausia nustatomas (įvertinamas) gyventojų socialinių paslaugų poreikis ir sudaromas savivaldybės socialinių paslaugų planas. „Į planą įtraukiamos visos gyventojams reikalingos paslaugos, nepaisant to, ar joms teikti yra pakankamai išteklių. Stengiamasi įvertinti ir numanomus poreikius. Nustatomi teikiamų paslaugų prioritetai. Paslaugų plane numatomi reikalingi materialiniai ir žmonių ištekliai, planas įvertinamas išlaidų požiūriu.
2. Kitas etapas – paslaugų pirkimo plano sudarymas. Jame tiksliai apibrėžiami klientai, jiems reikalingos paslaugos. Sudaromas marketingo planas, aptariama kainų politika, kokybės užtikrinimo būdai, apsirūpinimas personalu.
3. Toliau rengiamas paslaugų pirkimo konkursas. Tai veikla, kai paslaugos išigyjamos, pateikus teikėjams kvietimą konkuruoti dėl sutarties teikti paslaugas.
4. Įvykus paslaugų pirkimo konkursui, sudaroma paslaugų teikimo sutartis tarp teikėjų ir kliento interesams atstovaujančios institucijos (savivaldybės). Paslaugų teikimo sutartyje svarbu numatyti paslaugų kiekybės, kokybės parametrus, detalesnius reikalavimus, nes tai apsaugo klientų teises ir užtikrina teisingą visuomenės pinigų panaudojimą“ [48, p.123-124].

Lietuvoje socialinių paslaugų pirkimas nėra naujas dalykas. Teisės aktuose numatyta, kad savivaldybė socialinių paslaugų teikimą savo teritorijos gyventojams užtikrina pirkdama jas viešuosius pirkimus reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka [11; 16].

Didžiausią patirtį šioje srityje turi Vilniaus miesto savivaldybė. Pirmąjį viešąjį pirkimą vaikų iš probleminių šeimų dienos užimtumo ir socializacijos paslaugoms teikti ji vykdė 2003 metais. Viena iš pagrindinių priežasčių, paskatinusių organizuoti tokį pirkimą, – Vilniaus miesto savivaldybės įsteigtos socialinių paslaugų tarnybos nebepatenkino socialinių paslaugų miesto bendruomenei poreikio. Reikėjo arba kurti naujas tarnybas, arba plėsti egzistuojančias, arba pasinaudoti nevyriausybinų organizacijų ir kitų socialinių paslaugų teikėjų pasiūla. Naujų įstaigų kūrimas arba esančių plėtimas susijęs su pradinėmis investicijomis ir papildomomis organizacinėmis išlaidomis, todėl paslaugų pirkimas pasirodė patrauklesnis paslaugų poreikio patenkinimo būdas vertinant ir materialinių vertybių, ir laiko sąnaudas [44, p. 110].

Organizuojant socialinių paslaugų pirkimus Vilniaus miesto savivaldybėje, iš pradžių pasirenkamas pirkimo būdas, atsižvelgiant į tai, ar perkamą paslaugą galima tiksliai ir vienareikšmiškai apibūdinti, ar yra vienas, teisės aktais patvirtintas paslaugos standartas. Paslaugų socialinės rizikos vaikams ir jų šeimoms atveju tokio standarto nėra. Be to, sudėtinga nurodyti galimą mokėti kainą už paslaugas, nes labai skiriasi vieno vaiko išlaikymo vaikų dienos centre kainos. Todėl šių socialinių paslaugų pirkimas organizuojamas konkurencinio dialogo būdu. Jis sudaro galimybę iš pradžių atrinkti kvalifikacinius reikalavimus atitinkančius tiekėjus, o vėliau su jais derėtis dėl pasiūlymo turinio, apimties ir kainos. Šis viešasis paslaugų pirkimas vykdomas tokiais etapais:

1. „rengiamos ir viešųjų pirkimų komisijos tvirtinamos konkurencinio dialogo sąlygos;
2. skelbiamas konkursas ir gaunami tiekėjų pasiūlymai;
3. vertinama tiekėjų kvalifikacija ir pirminiai jų pasiūlymai;
4. vedamos derybos su reikalavimus atitinkančiais tiekėjais dėl paslaugų turinio, apimties ir kainos;
5. rengiamos ir viešųjų pirkimų komisijos tvirtinamos galutinių pasiūlymų sąlygos;
6. vertinami galutiniai pasiūlymai ir išrenkamas konkurso laimėtojas (laimėtojai);
7. pasirašomas paslaugų pirkimo sutartis (sutartys);
8. vykdoma pasirašyta paslaugų pirkimo sutartis (sutartys)“ [44, p. 112].

Su konkursą laimėjusiais tiekėjais pasirašytos sutartys užbaigia paslaugų viešojo pirkimo procesą. Sutartyse aptariami šalių įsipareigojimai ir jų vykdymo sąlygos, atsiskaitymų ir dokumentų pateikimo tvarka, sutarties keitimo arba nutraukimo sąlygos, sutarties galiojimo laikas, konkrečiai nurodomi paslaugų mastai ir kaina.

Vilniaus miesto savivaldybėje pirmajam konkursui vaikų iš probleminių šeimų dienos užimtumo ir socializacijos paslaugoms teikti 2003-2004 metais buvo gautos 8 paraiškos. Paslaugų teikimo sutartys pasirašytos su 7 tiekėjais, socialines paslaugas teikiančiais skirtingose miesto seniūnijose [44, p. 119].

8 lentelėje pateikiami pagrindiniai vaikų dienos centrų finansavimo ir paslaugų pirkimo skirtumai.

8 lentelė. Vaikų dienos centrų finansavimo ir paslaugų pirkimo palyginimas

Vaikų dienos centrų (projektinis) finansavimas	Paslaugų pirkimas
Pagrindinių darbų apimtį teikdamos projektą nustato patys dienos centrai	Savivaldybė nusprendžia, kokią paslaugą pirs
Dotacijos forma yra parama organizacijai ir jos užduotims – paramos teikėjo įtaka vykdant užduotį mažesnė. Ši forma įmanoma tik bendradarbiaujant su ne pelno organizacijomis	Paslaugų pirkimas, finansavimas susijęs su užsakovo numatomais rezultatais ir yra dvipusis. Sutartį galima sudaryti ir su verslo bei valstybinio sektoriaus subjektais
Dažniausiai finansuojama tik užduoties vykdymo sąnaudų dalis, todėl yra svarbu pagrįsti numatomų išlaidų dydį	Visuomet remiamasi taisykle, kas suteikiamos lėšos yra mokėtis už teikiamas paslaugas. Didžiausią reikšmę turi paslaugos kaina, ne tiek svarbus yra vidinis jos pagrįstumas. Paslaugos teikėjas gali nurodyti visas su paslauga susijusias išlaidas, taip pat organizacijos ar firmos pelną. Sutartyje numatomi ir tam tikri saugikliai, naudojami vienai šaliai nevykdant įsipareigojimų.
Galima finansuoti kelių organizacijų vykdomus projektus	Kaip galutinis variantas pasirenkamas vienas parankiausias pasiūlymas
Projektinis finansavimas geriausiai tinka siekiant paremti tam tikrą akciją, atlikti trumpalaikį, inovatyvų darbą	Paslaugų pirkimas tinka finansuojant tam tikrą tęstinę veiklą, todėl rekomenduojama sudaryti galimybę pasirašyti ilgalaikę sutartį
Ne taip lengva kontroliuoti gautus rezultatus. Projektinis finansavimas tinka „kokybinei veiklai“, kurios rezultatus paprastai sunkiau yra pamatuoti	Pagal konkrečius standartus, pamatuojamus rezultatus taikoma griežta veiksmų kokybės kontrolė

Šaltinis: [48, p. 125]

Daugelio dienos centrų paslaugų teikimo ir nevyriausybinė veikla nėra atskirtos finansiniu, personalo požiūriu. Socialinių paslaugų iš vaikų dienos centrų pirkimas ir dienos centrų sektoriaus rėmimas turi būti atskirti dalykai. Antraip dienos centrai savo veiklos (biurų išlaikymas, visuomenės informavimas, naujų narių pritraukimas ir pan.) finansavimo išlaidas „slepia“ tarp paslaugų teikimo išlaidų. Atsiranda neskaidrumas ir abipusio pasitikėjimo stygius. Lietuvos įstatymai, reglamentuojantys nevyriausybinių organizacijų veiklą ir socialines paslaugas, neužtikrina šio atskyrimo įgyvendinimo [48, p. 124].

II DALIS. VILNIAUS MIESTO VAIKŲ DIENOS CENTRŲ VEIKLOS VERTINIMAS

4. VAIKŲ DIENOS CENTRŲ VEIKLOS VERTINIMO TEORINIAI PAGRINDAI

Naujoji viešoji vadyba orientuojasi į veiklos rezultatyvumą. Šiandien ne reglamentai, bet piliečių interesai ir lūkesčiai tampa veiklos stimulu. Todėl atsakomybė piliečiams, kaip viešųjų paslaugų gavėjams, yra labai svarbus demokratinės valdžios bruožas. Vienu svarbiausių atskaitomybės tiek viešajame, tiek ir privačiame sektoriuje įtvirtinimo mechanizmų pastaraisiais dešimtmečiais tampa veiklos vertinimas.

Vaikų dienos centrai pradėti steigti palyginti neseniai. Jų veikla yra individualaus pobūdžio – kiekvienas dienos centras stengiasi kuo geriau tenkinti konkrečios klientų grupės poreikius, todėl sudėtinga būtų bendrais standartais apibrėžti jų veiklą. Neturint detalių socialinių paslaugų standartų bei bendrųjų reikalavimų vaikų dienos centrams, vertinti šių organizacijų veiklą yra problematiška, bet būtina. Tik vertinant vaikų dienos centrų veiklos procesus ir rezultatus būtų pagrindžiamas lėšų dienos centrams skyrimas, užtikrinama tų lėšų naudojimo kontrolė, nustatomi dienos centrų veiklos tobulinimo atskaitos taškai.

4.1. 3E koncepcijos tinkamumas vaikų dienos centrų veiklos vertinimui

Analizuojant viešojo administravimo institucijų veiklą, pastaruoju metu vis dažniau remiamasi 3E koncepcija: organizacijos veiklos ekonomiškumas, efektyvumas ir veiksmingumas. Ši koncepcija taip pat tinka vaikų dienos centrų veiklos vertinimui.

„Ekonomiškumas suprantamas kaip panaudotų išteklių, reikalingų kokiam nors rezultatui gauti (pagaminti prekę, suteikti paslaugą ir pan.), minimizavimas išlaikant tam tikrą to rezultato kokybę“ [37, p. 31; 38, p. 27]. Šis kriterijus leidžia palyginti veiklos rezultatus pagal panaudotų išteklių sąnaudas, jeigu tie rezultatai nesiskiria kokybės požiūriu, bei pasirinkti geriausią, t.y. ekonomiškiausią arba pigiausią būdą siekiant konkretaus rezultato. Ekonomiškumo požiūriu gali būti vertinamos vaikų dienos centrų veiklos sąnaudos ir sugebėjimas taupyti biudžeto lėšas. Tačiau „socialinių paslaugų srityje šis kriterijus nėra plačiai taikomas, nes taupymas socialinių paslaugų kiekybės ar kokybės sąskaita nebūtų pateisinamas visuomenės požiūriu“ [33, p. 80]. Visuomenės išsipareigojimai, atskaitomybė ir socialinio darbo profesinė etika verčia teikti ir ekonomiškumo požiūriu nuostolingas paslaugas.

Svarbus organizacijos veiklos vertinimo kriterijus yra efektyvumas. Jis apibrėžiamas kaip „santykis tarp pageidautinų veiklos rezultatų ir tiems rezultatams pasiekti kompleksinių išteklių, indėlių, išlaidų bei kitų resursų“ [37, p. 32; 38, p. 29]. Čia pabrėžiamas kompleksinis resursų panaudojimas, turint omenyje, kad resursai nėra vien išlaidos kaip ekonomiškumo atveju. Nepaisant to, efektyvumo ir ekonomiškumo kriterijai kartais yra painiojami. Ekonomiškumas turėtų būti suprantamas daug siauriau negu efektyvumas. „Ekonomiškumas kartais dar vadinamas taupymu, nes vertina tik išlaidas, tuo tarpu efektyvumas yra kur kas universalesnis kriterijus, skirtas vertinti laiką, darbuotojų, vykdančių konkrečią užduotį, skaičių, darbo organizavimo aspektus, sąveikos problemas ir kitus veiksnius, žinoma, neatsisakant ir finansinių sąnaudų vertinimo aspektų, tačiau tai daroma aukštesniu lygmeniu, t.y. apskaičiavus visas arba didžiąją išlaidų dalį, susijusią su konkrečios užduoties vykdymu“ [37, p. 32; 38, p. 29].

Vaikų dienos centrų veiklos efektyvumas – tai santykis tarp organizacijos veiklos išeigos (t.y. suteiktų paslaugų) ir sąnaudų (t.y. sunaudotų žmogiškųjų, finansinių ir laiko išteklių). Kuo šis santykis yra didesnis, t.y. kuo daugiau paslaugų suteikia dienos centras kuo mažesnėmis sąnaudomis, tuo efektyvesnė yra jo veikla [33, p. 79].

Kitas svarbus veiklos vertinimo kriterijus yra veiksmingumas – nustatytų tikslų įgyvendinimo laipsnis panaudojus tam tikrą išteklių kiekį. Šiuo atveju ypač svarbu nustatyti ir įvertinti organizacijos tikslus ir veiklos rezultatus. Jei tikslai nesuformuluoti arba neaiškūs, arba prieštarauja vienas kitam, organizacijos veiklos veiksmingumas negali būti įvertintas [37, p. 33; 38, p. 30-32].

Veiksmingumas yra susijęs su veiklos pasekmėmis. Jis apima laipsnį, kuriuo pasiekiami organizacijos tikslai, veiklos pasekmės klientams ir veiklos kokybę, kuri suprantama kaip klientų pasitenkinimas išeiga ir įvertinama atliekant socialinių paslaugų klientų apklausas. Socialinių paslaugų srityje tikslai, o drauge ir veiklos pasekmės gali būti apibrėžiamos kaip socialinių paslaugų klientų gyvenimo kokybės pagerėjimas, tokių problemų kaip skurdas, socialinė atskirtis, socialinis pažeidžiamumas sumažėjimas [33, p. 80].

Ekonomiškumas, efektyvumas ir veiksmingumas yra išsidėstę hierarchinės piramidės tvarka. Paprasčiausias kriterijus yra ekonomiškumas. Jis priklauso nuo santykinai mažesnio skaičiaus veiksnių negu kiti du rodikliai; visi veiksniai tiesiogiai susiję su lėšomis ir ganėtinai lengvai gali būti įvertinti kiekybiškai.

Efektyvumo kriterijus suprantamas plačiau negu ekonomiškumas. Jis, be abejo, aprėpia veiksnius, išskirtus vertinant ekonomiškumą, tačiau: a) nagrinėja daug daugiau ir įvairesnių veiksnių; b) vertina veiklos rezultatus iš sisteminių pozicijų; c) yra „arčiau“ nusibrėžtų tikslų. Šis rodiklis taip pat gali būti apskaičiuotas kiekybiškai, nors tai jau daug sudėtingesnis uždavinys nei vertinant ekonomiškumą.

Aukščiausio lygmens kriterijus yra veiksmingumas. Jis ne tik aprėpia efektyvumo kriterijų visumą, bet taip pat nustato kiekvieno efektyvumo kriterijaus įtaką veiklos rezultatams bei vertina, koku laipsniu pasiekti nustatyti organizacijos tikslai. Veiksmingumas iš esmės yra kokybinis vertinimas, tuo tarpu efektyvumas ir ekonomiškumas susiję su kiekybiniais vertinimais [37, p. 33; 38, p. 31-32].

Kuriant veiklos vertinimo sistemą Lietuvos socialinių paslaugų srityje, tikslinga visus tris kriterijus (tame tarpe ir veiksmingumą) išreikšti kiekybiniais rodikliais [33, p. 80]. Tokia nuostata vadovaujamosi vertinant vaikų dienos centrų veiklos veiksmingumą visos Lietuvos mastu. Nacionalinėje vaikų dienos centrų 2005-2007 metų programoje numatyti kiekybiniai programos įgyvendinimo vertinimo kriterijai:

- ◆ kiek vaikų ir šeimų pasinaudojo dienos centrų teikiamomis paslaugomis (jų dalis bendrame socialinės rizikos vaikų ir šeimų skaičiuje);
- ◆ kiek paremta projektų, skirtų darbui su socialinės rizikos šeimomis;
- ◆ kiek naujų dienos centrų pradėjo veikti;
- ◆ kiek parengta metodinės medžiagos dienos centrų darbuotojams ir metodinių rekomendacijų tėvams vaikų auklėjimo, šeimos psichologinių krizių sprendimo klausimais;
- ◆ kaip kito dienos centrų darbuotojų kvalifikacija (t.y. kiek vaikų dienos centrų darbuotojų patobulino savo kvalifikaciją);
- ◆ kiek ir kokių atlikta sociologinių tyrimų, siekiant įvertinti teikiamų paslaugų vaikams ir šeimai kokybę;
- ◆ kaip kito socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų, globojamų vaikų skaičius, savivaldybėse kuriant pagalbą šeimai ir vaikui paslaugų tinklą [15].

Socialinių paslaugų įstaigų veiklos vertinimo sistemoje siūloma įdiegti ir socialinio teisingumo kriterijų, t.y. įstaigų veiklą vertinti pagal tai, ar jos užtikrina piliečių teisę gauti vienodos kokybės paslaugas. Pavyzdžiui, „vertinamas dviejų socialines paslaugas organizuojančių institucijų veiklos veiksmingumas. Pirmosios institucijos darbo pasekmė yra ta, jog teikiant socialines paslaugas labai pagerėjo dešimtadalio socialinių paslaugų klientų gyvenimo kokybė, o devynių nuošimčių klientų gyvenimo kokybė beveik nepakito. Įvertinus antrosios institucijos darbo rezultata, paaiškėjo, jog visų socialinių paslaugų klientų, kuriems paslaugos buvo organizuojamos šioje institucijoje, gyvenimo kokybė šiek tiek pagerėjo. Palyginus šių institucijų veiksmingumo rodiklius, galėtų būti daroma išvada, jog abi institucijos dirbo vienodai veiksmingai. Tačiau iš pavyzdžio akivaizdu, jog šios institucijos turėtų būti skirtingai vertinamos pagal socialinio teisingumo kriterijų, nes pirmosios institucijos veikloje

socialinio teisingumo principas, numatantis piliečių teisę gauti vienodos kokybės paslaugas, nebuvo užtikrintas“ [33, p. 80].

Socialinių paslaugų teikimo srityje daugiausia dėmesio turėtų būti skiriama rezultatams, dienos centrų veiklos pasekmėms socialinių paslaugų gavėjams ir pačių socialinių paslaugų kokybei, todėl svarbiausias socialinių paslaugų įstaigų veiklos vertinimo matas turėtų būti veiksmingumas, kadangi būtent veiksmingumas viešojo administravimo srityje reikalauja, kad būtų įgyvendinami socialinių programų tikslai.

4.2. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo problematiškumas

Svarbus vaikų dienos centrų veiksmingumo rodiklis, šalia organizacijos tikslų pasiekimo laipsnio ir veiklos pasekmių socialinės rizikos šeimoms ir vaikams, yra teikiamų socialinių paslaugų kokybė.

„Kokybė suprantama kaip produkto ar paslaugos savybių ir požymių visuma, susijusi su jų atitikimu tam tikriems nustatytiems reikalavimams.“ Dažniausiai pabrėžiama, kad paslaugos kokybė yra vartotojo pasitenkinimo paslaugos parametrais ir ypatybėmis lygis. Tai paslaugos savybių visuma, leidžianti tenkinti išreikštus ar numanomus klientų norus [48, p. 85].

Socialinių paslaugų kokybė turi būti vertinama pagal dvi vertinimo skales:

- ◆ **Objektyvioji vertinimo skalė** – tai organizacijos technologinis lygmuo, išreiškiamas konkrečiais dydžiais, rodikliais, įstaigos veiklos charakteristikomis. Pavyzdžiui, paslaugų teikėjų profesionalumas, pažangių darbo metodų taikymas, pirminio ir antrinio personalo santykis, darbo krūvis ir t.t. Šiuo atveju socialinių paslaugų kokybė gali būti vertinama keliais lygmenimis: socialinių paslaugų įstaigos, savivaldybės ir valstybės lygmeniu.
- ◆ **Subjektyvioji vertinimo skalė** – tai kliento individualus kokybės pojūtis: kaip socialines paslaugas vertina jų gavėjas, ar pakinta jo savarankiškumas, požiūris. Ta pati technologiniu požiūriu paslauga vienam klientui atrodys kokybiška, kitas ja bus nepatenkintas [49, p. 100].

Socialinių paslaugų kokybės vertinimas be paties gavėjo kokybės pojūčio vertinimo yra bevertis. „Galime sakyti, kad tai pažangi paslaugų plėtojimo patirtis, kad tai ekonomiškai efektyvi paslauga, bet tai bus tik paslaugų technologijos įvertinimas. Todėl siekdami socialinių paslaugų kokybės pirmiausia turime tinkamai patenkinti paslaugų gavėjo, kaip vartotojo, piliečio ir bendruomenės nario, paslaugų poreikius“ [46, p. 100]. Svarbu užtikrinti teikiamos paslaugos individualumą (visų paslaugų vartojimas yra individualus procesas), nepažeisti paslaugos gavėjo, kaip piliečio, interesų, teisių, orumo. Reikėtų nepamiršti, kad kiekvienas klientas yra tam tikros bendruomenės narys, todėl socialinė paslauga turi užtikrinti jo integraciją į bendruomenę, kurioje

jis gyvena. Kokybiškos gavėjo požiūriu socialinės paslaugos bus tik tada, kai kokybė garantuojama visais trimis išvardytais aspektais, bent vieno iš jų ignoravimas ar nebuvimas reikš nepakankamą paslaugos kokybę [48, p. 87-88; 49, p. 100].

Socialinių paslaugų kokybė gali būti vertinama keliais būdais:

- ◆ pagal nustatytas ir patvirtintas paslaugų charakteristikas, standartus. Pavyzdžiui, rekomenduojama socialinių paslaugų įstaigos personalo struktūra, aplinkos pritaikymo lygis, paslaugų krepšelio apimtis ar struktūra, paslaugų teikimo principai, darbo metodai ir t.t. Tai privalomi, pripažinti reikalavimai visoms paslaugų organizavimo ir teikimo proceso grandims, pradedant paslaugų poreikio vertinimu ir baigiant paslaugų teikimo rezultatų vertinimu. Jeigu konkrečios paslaugos jų neatitinka, vadinasi, jos nekokybiškos arba nepakankami kokybiškos.

„Poreikį parengti ir taikyti socialinių paslaugų standartus lemia tiek paslaugų sistemos orientacija į geresnį kliento poreikių tenkinimą, tiek siekimas racionalizuoti paslaugų organizavimo struktūrą, paslaugų teikimo išlaidas, galimybė diferencijuoti paslaugos kainą, platesnis nevyriausybinių organizacijų įtraukimas į paslaugų teikimą“ [48, p. 89].

- ◆ pagal kliento vertinimus. Lyginama, kokios paslaugos tikisi ir kokią paslaugą gauna socialinių paslaugų gavėjas. Jeigu klientas nusivylęs ar nepatenkintas, jeigu jo savarankiškumas ne didėja, bet mažėja, paslaugos negali būti vertinamos kaip kokybiškos.
- ◆ pagal kitų paslaugų teikėjų (kitų šalių) patirtį. Tikslinga lyginti teikiamas paslaugas su inovacinėmis programomis, metodais, pažangia kitų šalių patirtimi ir pan. Jeigu pasirinkti rodikliai neatitinka pažangios patirties lygio arba rodo visai kitas tendencijas ir principus, vadinasi, paslaugos nekokybiškos [48, p. 88; 49, p. 101].

Norint visapusiškai įvertinti socialinių paslaugų kokybę, būtina derinti visų metodų naudojimą.

Lietuvos teisės aktuose įtvirtintas socialinių paslaugų kokybės kontrolės mechanizmas realiai neatitinka šių dienų poreikių ir tendencijų. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo, priežiūros ir kontrolės funkcijos priskirtos Socialinių paslaugų priežiūros ir audito departamento kompetencijai [6, 14 str.], tačiau nėra sukurti detalūs socialinių paslaugų standartai, kurie leistų visapusiškai įvertinti paslaugų kokybę. Vertinant vaikų dienos centruose teikiamas paslaugas apsiribojama objektyviosios skalės, išreikštos kiekybiniais rodikliais (pavyzdžiui, vaikų dienos centrams skiriamų biudžeto asignavimų dydis, dienos centruose dirbančių socialinių darbuotojų skaičius ir kt.), taikymu. Klientų pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis laipsnis valstybės mastu nėra matuojamas.

Besiformuojanti Lietuvos socialinių paslaugų vertinimo sistema kritikuojama daugelio autorių. L. Žalimienės teigimu, ši sistema „per daug akcentuoja objektyviosios-technologinės vertinimo skalės rodiklius ir nepakankamai vertina ar net ignoroja subjektyviosios skalės taikymą. Šie rodikliai tiesiog nelaikomi tinkamais ir vertingais rodikliais. Socialinių paslaugų kokybę socialinių paslaugų organizatoriai, politikai dažnai vertina tik kaip socialtechnologai, pirmiausia juos domina racionalumas, efektyvumas, pigumas, bet ne gavėjo (kliento) situacijos pasikeitimas, savijauta, pagaliau – jo nuomonė ir vertinimai. Maža to, socialinių paslaugų kokybė kartais netgi sutapatinama su jų ekonominiu efektyvumu. Aišku, tai yra vienas iš kokybės vertinimo aspektų įstaigos lygmeniu, bet to nepakanka“ [49, p. 101].

Pagrindinis vaidmuo tiek organizuojant socialinių paslaugų teikimą, tiek jas vertinant tenka savivaldybei. Socialinių paslaugų įstatyme nustatyta, kad savivaldybė kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę [6, 13 str., 6 d.]. Tačiau ir šiuo atveju vertinant socialinių paslaugų kokybę dažniausiai apsiribojama kiekybinių rodiklių apskaičiavimu pagal vaikų dienos centrų teikiamas ataskaitas. Socialinės rizikos šeimų ir vaikų nuomonė dėl socialinių paslaugų vaikų dienos centruose dažniausiai yra ignoruojama. „Pastebėta, kad daugelis savivaldybių socialinių paslaugų organizatorių vengia socialinių paslaugų klientų nuomonės tyrimų. Dažniausia tokio vengimo priežastimi jie nurodo techninius anketavimo sunkumus“ [33, p. 81].

Vilniaus miesto savivaldybėje kartais atliekami socialinių paslaugų gavėjų nuomonės tyrimai, tačiau rezultatai viešai neskelbiami. Todėl tiek tyrimų rezultatai, tiek jų įtaka socialinių paslaugų įstaigų finansavimui lieka neaiški miesto bendruomenei.

„Socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo laipsnis yra vienas svarbiausių kriterijų organizuojant visą socialinių paslaugų sistemą“ [33, p. 81]. Socialinių paslaugų gavėjų nuomonės tyrimai leidžia įvertinti socialinių paslaugų kokybę, nustatyti vaikų dienos centrų veiklos pasekmes socialinės rizikos šeimoms ir tuo pačiu pagrįsti šioms įstaigoms skiriamų lėšų teisingumą. Todėl „klientų dalyvavimas vertinant paslaugų kokybę turėtų būti bent minimaliai reglamentuotas įstatymų (t.y. turėtų būti pripažįstamas tokio vertinimo būtinumas atliekant įstaigos veiklos kokybės auditą)“ [49, p. 102].

5. VILNIAUS MIESTO VAIKŲ DIENOS CENTRŲ INFRASTRUKTŪRA

Vilniaus miesto savivaldybės ir Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis, Vilniuje veikia 31 vaikų dienos centras. Oficialių, viešai prieinamų statistinių duomenų apie šių organizacijų veiklą atskirose savivaldybėse nėra. Todėl siekiant aprašyti vaikų dienos centrų infrastruktūrą, 2006 metų spalio-lapkričio mėn. atliktas nepriklausomas sostinės vaikų dienos centrų tyrimas, kuriame sutiko dalyvauti 26 vaikų dienos centrų vadovai.

Tyrimo metodas – anketinė apklausa. Respondentams pateiktą anketą sudaro 22 įvairaus tipo klausimai, suskirstyti į kelias grupes: bendrieji duomenys apie dienos centrą, klausimai apie dienos centro klientus, personalą, teikiamas socialines paslaugas, finansavimą ir administravimo problemas (žr. *1 priedą*). Siekiant didesnio anketų grįžtamumo, jos respondentams įteiktos asmeniškai. Duomenų analizė buvo atliekama, naudojant Microsoft Excel programą.

5.1. Vaikų dienos centrų veiklos tikslai

Vaikų dienos centrai Vilniuje pradėti steigti 1994-1997 metais. Didžioji jų dalis – 42 proc. tyrime dalyvavusių vaikų dienos centrų įsteigti 2003-2004 metais, kada buvo patvirtinta Nacionalinė nevyriausybių organizacijų vaikų dienos centrų 2002-2004 metų programa ir atsirado galimybė gauti finansavimą dienos centro veiklai iš valstybės biudžeto. Be to, absoliuti dauguma vaikų dienos centrų įsteigti nevyriausybių organizacijų iniciatyva: 7 dienos centrai turi asociacijos juridinį statusą, 15 dienos centrų yra viešųjų įstaigų padaliniai (žr. *2 priedą*).

Vertinant vaikų dienos centrų veiksmingumą, svarbu nustatyti dienos centrų veiklos tikslus ir jų įgyvendinimo laipsnį. Apibendrinant respondentų nurodytus tikslus, galima išskirti šiuos:

- ◆ mažinti socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų socialinę atskirtį;
- ◆ padėti šeimoms ir vaikams integruotis į visuomenę;
- ◆ kurti saugią aplinką vaikams (saugoti juos nuo smurto, prievartos);
- ◆ mažinti rizikos veiksnių įtaką vaikams iš socialinės rizikos grupių (nusikalstamumo, narkomanijos, alkoholizmo prevencija);
- ◆ įtraukti šeimą į pagalbos vaikui procesą;
- ◆ suteikti tikslingą užimtumą vaikams iš socialinės rizikos šeimų;
- ◆ motyvuoti vaikus mokslui, ugdyti jų socialinius gyvenimo įgūdžius.

Vaikų dienos centrų vadovų buvo klausama, ar jų vadovaujamas dienos centras prisideda prie socialinės atskirties mažinimo Vilniaus mieste. Visi respondentai atsakė teigiamai (žr. 3 priedą) ir motyvavo tuo, kad vaikų dienos centruose:

- ◆ sudaromos sąlygos socialinės rizikos šeimų ir vaikų integracijai į visuomenę;
- ◆ jiems teikiamos nemokamos socialinės paslaugos, su jais dirbamas individualus ir grupinis darbas, stengiantis visus šeimos narius įgalinti patiems būti atsakingiems už savo pasirinkimus ir gyvenimą;
- ◆ padedama vaikams ir jų šeimoms spręsti įvairias socialines ir psichologines problemas; prireikus šeima nukreipiama į atitinkamas institucijas;
- ◆ ugdomi socialinės rizikos šeimų ir vaikų socialiniai įgūdžiai;
- ◆ vaikai įtraukiami į įvairias sociokultūrinės programas, jiems sudaromos galimybės dalyvauti miesto kultūrinėje veikloje, įvairiuose meninio ugdymo užsiėmimuose.

5.2. Pagrindinės vaikų dienos centrų klientų grupės ir jų kaita

Vaikų dienos centrai teikia nemokamas socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams. Nustatyta, kad šiuo metu 26 tyrime dalyvavę vaikų dienos centrai socialines paslaugas teikia 536 vaikams ir 473 socialinės rizikos šeimoms (ne visas šeimas pavyksta įtraukti į pagalbos šeimai procesą).

Statistikos departamento duomenimis, 2005 metais Vilniaus miesto savivaldybėje į socialinės rizikos šeimų apskaitą buvo įtrauktos 1 036 šeimos, kuriose augo 1 848 vaikai (2004 metais – 1 129 šeimos ir 1 855 vaikai) [56]. Šie skaičiai turi mažėjimo tendenciją, bet mažėja labai nežymiai. Tai leidžia teigti, kad sostinės dienos centrus lanko beveik trečdalis vaikų iš socialinės rizikos šeimų. Be to, čia dirbama su maždaug 40 proc. registruotų socialinės rizikos šeimų.

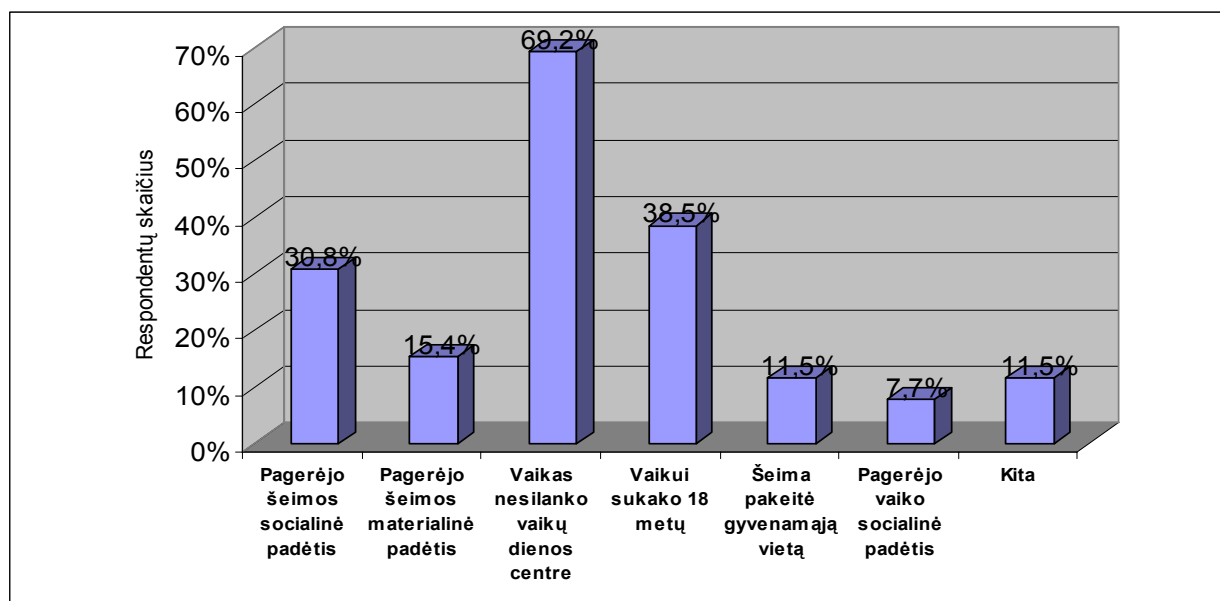
Pažymėtina, kad vaikų dienos centrai teikia paslaugas ir socialiai remtinoms šeimoms. 23,1 proc. respondentų pabrėžė, kad jų vadovaujamus dienos centrus lanko vaikai iš šeimų, kurios neturi socialinių problemų, bet dėl materialinių sunkumų neįstengia užtikrinti savo vaikams popamokinio užimtumo būreliuose ar jaunimo klubuose. Šiuo metu socialinės paslaugos teikiamos maždaug 100 socialiai remtinų šeimų ir 110 jose augančių vaikų šešiuose Vilniaus vaikų dienos centruose.

Viename vaikų dienos centre apsilanko vidutiniškai nuo 11 iki 20 vaikų per dieną (žr. 4 priedą).

Siekiant nustatyti socialinių paslaugų gavėjų kaitą vaikų dienos centruose, respondentų buvo klausama, kokiam vidutiniškai socialinės rizikos vaikų skaičiui per metus nutraukiamas

socialinių paslaugų teikimas dienos centre (žr. 5 priedą). 69,2 proc. dienos centrų vadovų nurodė, kad per metus iš dienos centro lankytojų sąrašų išbraukiama vidutiniškai nuo 1 iki 5 vaikų, 30,8 proc. apklaustųjų – 6-10 vaikų. Nė vienas respondentas nepažymėjo, kad paslaugos nutraukiamos daugiau negu 10 vaikų per metus.

Socialinių paslaugų teikimas dažniausiai nutraukiamas dėl priežasčių, nepriklausančių nuo vaikų dienos centrų vadovų ir darbuotojų (žr. 1 pav.).



1 pav. Socialinių paslaugų teikimo dienos centro klientams nutraukimo priežastys

69,2 proc. respondentų pažymėjo, kad vaikai išbraukiami iš lankytojų sąrašų kaip nelankantys vaikų dienos centro, t.y. jų pačių iniciatyva. Esant nedidelei vaikų kaitai dienos centruose, šis reiškinys nekelia grėsmės šių organizacijų egzistavimui, tačiau reikalauja išsamesnio tyrimo. Būtina nustatyti, dėl kokių priežasčių vaikai nepriima jiems siūlomos pagalbos, siekiant išvengti galimo dienos centrų diskreditavimo ateityje, jeigu šis reiškinys įgautų platesnį mastą.

30,8 proc. dienos centrų vadovų nurodė, kad paslaugos nutraukiamos pagerėjus šeimos socialinei padėčiai, 7,7 proc. apklaustųjų – pagerėjus paties vaiko socialinei padėčiai, t.y. kada vaikui/šeimai pagalba jau nebereikalinga. Tai rodo teigiamus vaikų dienos centrų veiklos rezultatus.

Socialinių paslaugų nutraukimo priežasčių analizė gana prieštaringa. Negalima suabsoliutinti šios tyrimo dalies rezultatų, kadangi tyrimo metu nebuvo nustatyta, kiek tiksliai vaikų ir dėl kokių priežasčių buvo išbraukta iš dienos centrų sąrašų.

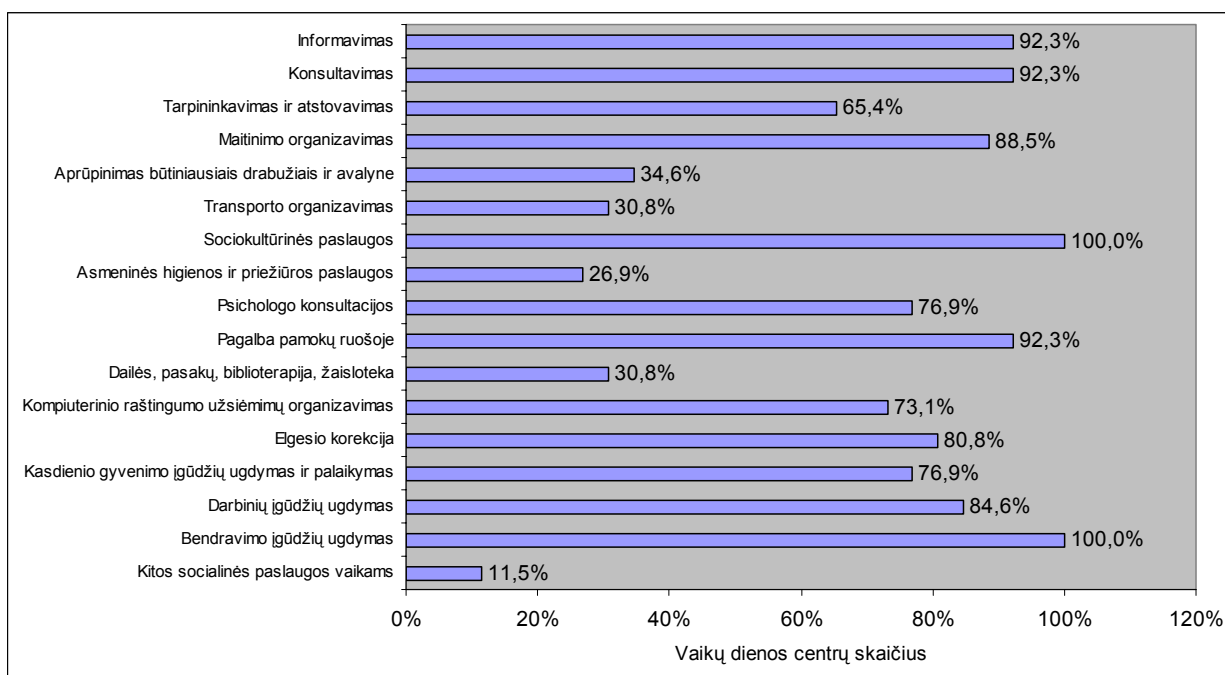
5.3. Vaikų dienos centrų teikiamos paslaugos ir jų kokybė

Vaikų dienos centras yra nestacionari socialinių paslaugų įstaiga, teikianti bendrąsias socialines paslaugas ir socialinę priežiūrą (socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas, intensyvią krizių įveikimo pagalbą) dienos metu.

Socialinių paslaugų kataloge pateikiamos tik bendrosios socialinių paslaugų charakteristikos (žr. 6 priedą). Sudarant apklausos anketą dienos centrų vadovams, į socialinių paslaugų sąrašą buvo įtrauktos paslaugos, kurios socialinių paslaugų kataloge nėra išskirtos atskirai, bet yra labai svarbios socialinės atskirties mažinimo požiūriu. Be to, paslaugos suskirstytos į dvi grupes: socialinės paslaugos vaikams ir socialinės paslaugos tėvams; siekiant tiksliai nustatyti, kokios paslaugos teikiamos vaikams ir kokios jų šeimoms (žr. 1 priedą).

Pagrindinėms socialinėms paslaugoms, kurias teikia sostinės dienos centrai vaikams iš socialinės rizikos šeimų, galima priskirti (žr. 2 pav.):

- ◆ sociokultūrinės paslaugos, bendravimo įgūdžių ugdymą (jas teikia visi dienos centrai);
- ◆ informavimą, konsultavimą, pagalbą pamokų ruošoje (92,3 proc. dienos centrų);
- ◆ maitinimo organizavimą (88,5 proc. dienos centrų);
- ◆ darbinių įgūdžių ugdymą (84,6 proc.);
- ◆ elgesio korekciją (80,8 proc.);
- ◆ psichologo konsultacijas, kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymą ir palaikymą (76,9 proc.);
- ◆ kompiuterinio raštingumo užsiėmimų organizavimą (73,1 proc.);
- ◆ tarpininkavimą ir atstovavimą (65,4 proc.).

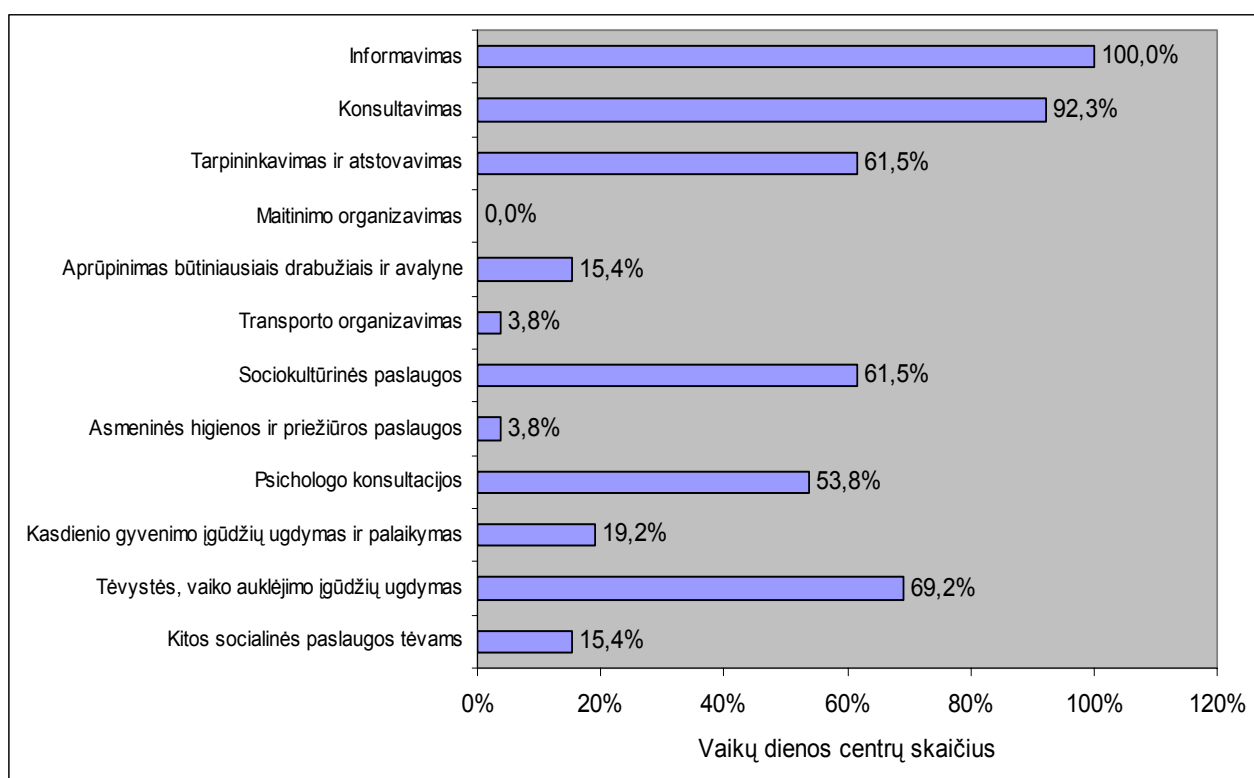


2 pav. Socialinės paslaugos vaikams iš socialinės rizikos šeimų

34,6 proc. apklaustųjų nurodė, kad esant poreikiui aprūpina vaikus būtiniausiai drabužiais ir avalyne; 30,8 proc. dienos centrų organizuoja transportą vaikams vasaros stovyklų ir įvairių išvykų metu.

30,8 proc. vaikų dienos centrų vadovų organizuoja dailės, pasakų, biblio- terapijos, meninio ugdymo užsiėmimus, kurių tikslas padėti vaikui pažinti save, įveikti psichologines krizes, atskleisti savo meninius gebėjimus.

Tyrimas atskleidė didelę vaikų dienos centrų diferenciaciją pagal socialinių paslaugų tėvams apimtį ir sudėtį (žr. 3 pav.).

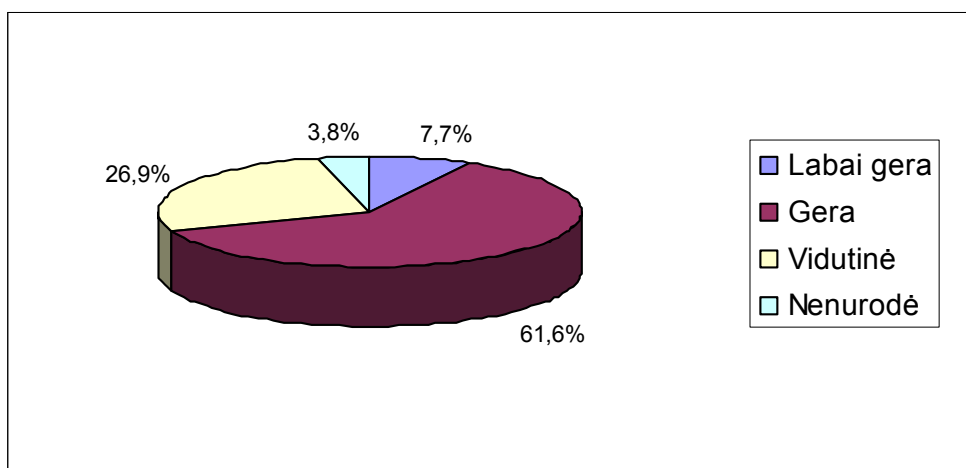


3 pav. Socialinės paslaugos tėvams

Beveik visuose dienos centruose teikiamos informavimo ir konsultavimo paslaugos: tėvai informuojami apie socialinės pagalbos teikimą jų vaikui (vaikams) ir tos pagalbos proceso eigą; kartu su tėvais analizuojama probleminė socialinės rizikos šeimos situacija ir ieškoma veiksmingų problemos sprendimo būdų. 69,2 proc. respondentų nurodė, kad dirbdami su vaiko tėvais, stengiasi ugdyti jų tėvystės ir vaiko auklėjimo įgūdžius. 61,5 proc. dienos centrų teikia tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas šeimai: padeda spręsti teisinės, sveikatos, buitines, dokumentų tvarkymo, mokesčių mokėjimo ir kitas problemas; organizuoja įvairius sociokultūrinius renginius visai šeimai. Psichologo konsultacijos tėvams teikiamos 53,8 proc. dienos centrų.

Socialinių paslaugų tėvams analizė rodo, kad kompleksinę pagalbą socialinės rizikos šeimoms teikia 61,5 proc. tyrime dalyvavusių Vilniaus vaikų dienos centrų. 30 proc. dienos centrų apsiriboja tėvų informavimu bei konsultavimu (tai lemia nepakankami dienos centrų finansiniai ir žmogiškieji ištekliai).

Siekiant nustatyti, ar vaikų dienos centrai veikia veiksmingai, respondentų buvo prašoma įvertinti jų vadovaujamuose dienos centruose teikiamų paslaugų kokybę (žr. 4 pav.).



4 pav. Vaikų dienos centrų teikiamų socialinių paslaugų kokybė

61,6 proc. respondentų atsakė, kad jų organizacijos teikia geros kokybės, 7,7 proc. apklaustųjų – labai geros kokybės paslaugas. Apibendrinant 46,2 proc. vadovų pateiktus tokio paslaugų vertinimo motyvus, galima išskirti šiuos paslaugų kokybę užtikrinančius veiksnius:

- ◆ kvalifikuoti ir motyvuoti darbuotojai;
- ◆ motyvuoti ir specialų pasirengimą turintys savanoriai;
- ◆ individualus darbas su kiekvienu vaiku (individualių pagalbos planų kūrimas ir darbas pagal juos);
- ◆ pagalba vaikui pagal jo poreikius, o ne pagal dienos centro dienotvarkę;
- ◆ gera materialinė bazė;
- ◆ bendradarbiavimas su seniūnijomis, mokyklomis, policija, kitomis nevyriausybinėmis organizacijomis;
- ◆ įvairios laisvalaikio organizavimo programos.

26,9 proc. apklaustųjų socialinių paslaugų kokybę įvertino vidutiniškai. Tokių paslaugų kokybės vertinimą sąlygojo:

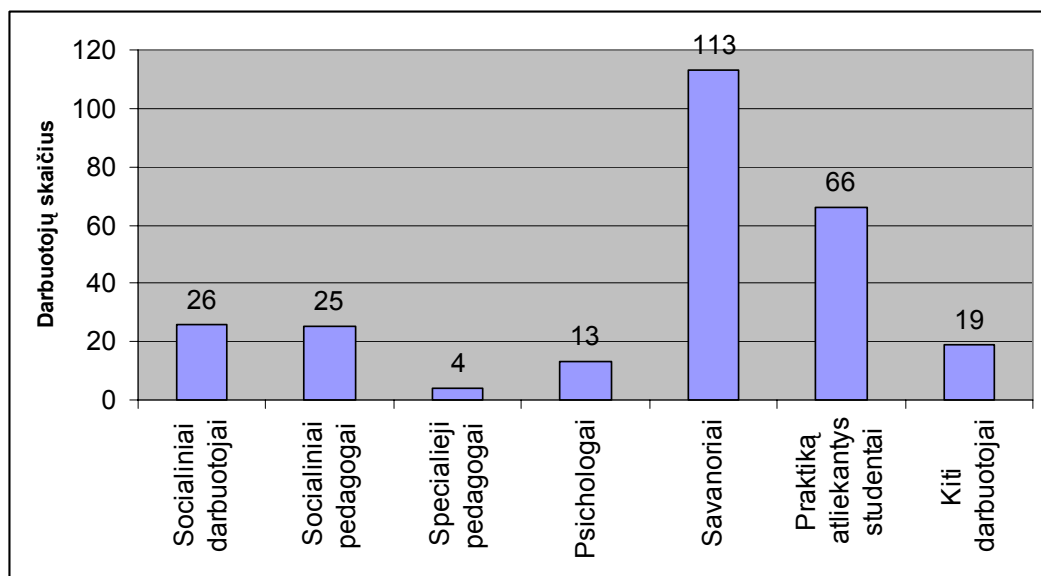
- ◆ nepakankamas dienos centro finansavimas;
- ◆ nepakankamas darbuotojų skaičius (tik 50 proc. dienos centrų turi psichologą);

- ◆ mažos patalpos;
- ◆ vaikų motyvacijos stoka (dalis vaikų nereguliariai lanko dienos centrus, nenoriai dalyvauja dienos centrų užsiėmimuose);
- ◆ vaikų ir/ar tėvų priešinimasis teikiamai pagalbai (vaikai kartais nepriima siūlomos pagalbos, tėvai ne visuomet įsitraukia į pagalbos vaikui procesą).

Vaikų dienos centrų veikla yra individualizuota. Teikiamų socialinių paslaugų „krepšelio“ sudėtis ir apimtis kiekviename dienos centre yra skirtinga, kadangi priklauso nuo finansinių ir žmogiškųjų dienos centro resursų.

5.4. Vaikų dienos centrų personalo charakteristikos

Vienas iš socialinių paslaugų kokybės rodiklių – jas teikiančio personalo skaičius ir kvalifikacija. Tyrimo duomenimis, Vilniaus dienos centruose dirba 87 darbuotojai, turintys aukštąjį išsilavinimą, 113 savanorių; 66 studentai atlieka čia praktiką (žr. 5 pav.).



5 pav. Vaikų dienos centrų personalas

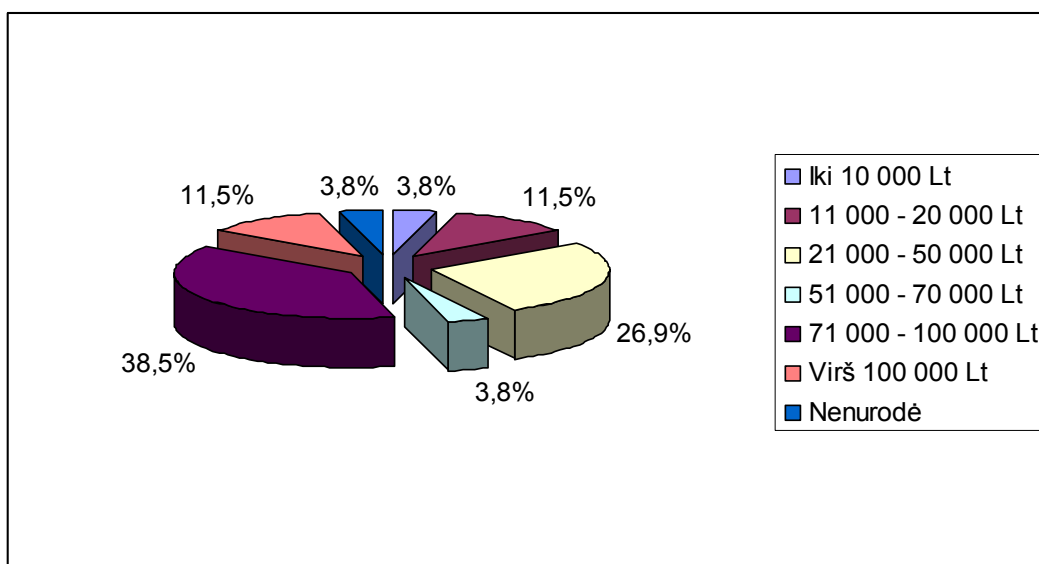
Tiesiogiai su klientais dirbančio personalo struktūroje pagrindinė personalo grupė turi būti socialinį darbą dirbantys darbuotojai (socialiniai darbuotojai ir socialinių darbuotojų padėjėjai). Šiuo metu vaikų dienos centruose dirba 26 socialiniai darbuotojai ir 25 socialiniai pedagogai; nė viename dienos centre nėra socialinio darbuotojo padėjėjo etato. Aplinkybė, kad socialiniai pedagogai dienos centruose atlieka socialinių darbuotojų funkcijas, leidžia priskirti juos socialinį darbą dirbančio personalo grupei, kuri tokiu atveju sudarytų 58 proc. oficialaus dienos centrų darbuotojų skaičiaus.

Priešingai visuotinai paplitusiai nuomonei dėl savanorystės nepopuliarumo Lietuvoje, Vilniaus miesto vaikų dienos centrai sėkmingai naudoja savanorišką darbą, teikdamos socialines paslaugas vaikams ir šeimoms. 69,2 proc. respondentų nurodė, kad jų vadovaujamuose dienos centruose dirba savanoriai.

Dienos centruose patirties įgyja nemaža dalis socialinių darbą studijuojančio jaunimo. Šiuo metu 66 studentai atlieka čia praktiką. Sąlyginai juos galima būtų priskirti socialinių darbuotojų padėjėjų grupei, kadangi jie atitinka šiai personalo grupei keliamus reikalavimus.

5.5. Vilniaus miesto vaikų dienos centrų finansavimas

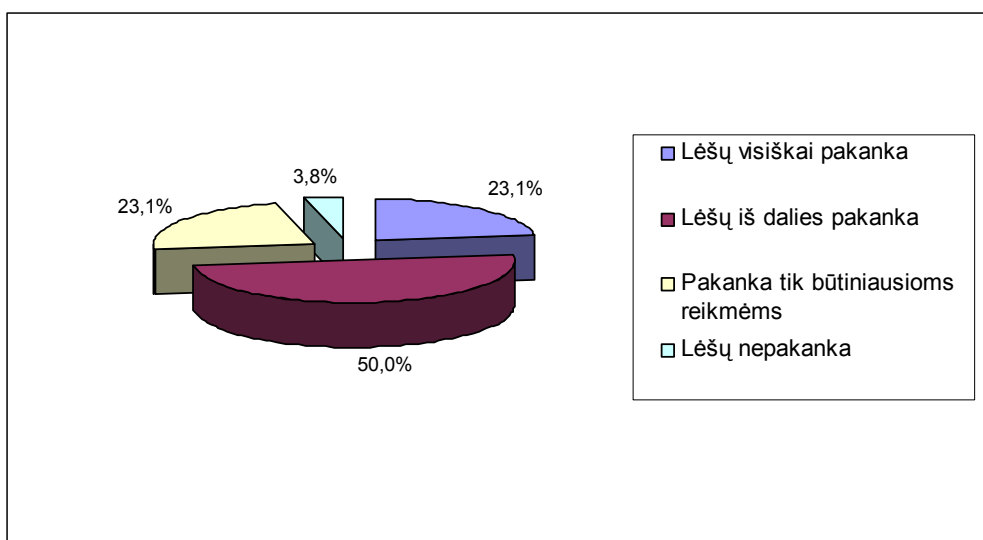
Kitas socialinių paslaugų kokybę užtikrinantis veiksnys yra vaikų dienos centrų disponuojamos lėšos (žr. 6 pav.).



6 pav. Vaikų dienos centrų metinis biudžetas

Tik 11,5 proc. sostinės dienos centrų disponuoja biudžetu, kuris viršija 100 tūkst. litų per metus. 38,5 proc. respondentų nurodė, kad jų vadovaujamų dienos centrų metinės lėšos svyruoja tarp 71 tūkst. ir 100 tūkst. litų. 42,2 proc. apklaustųjų pažymėjo, kad jų organizacijos metinis biudžetas nesiekia 50 tūkst. litų.

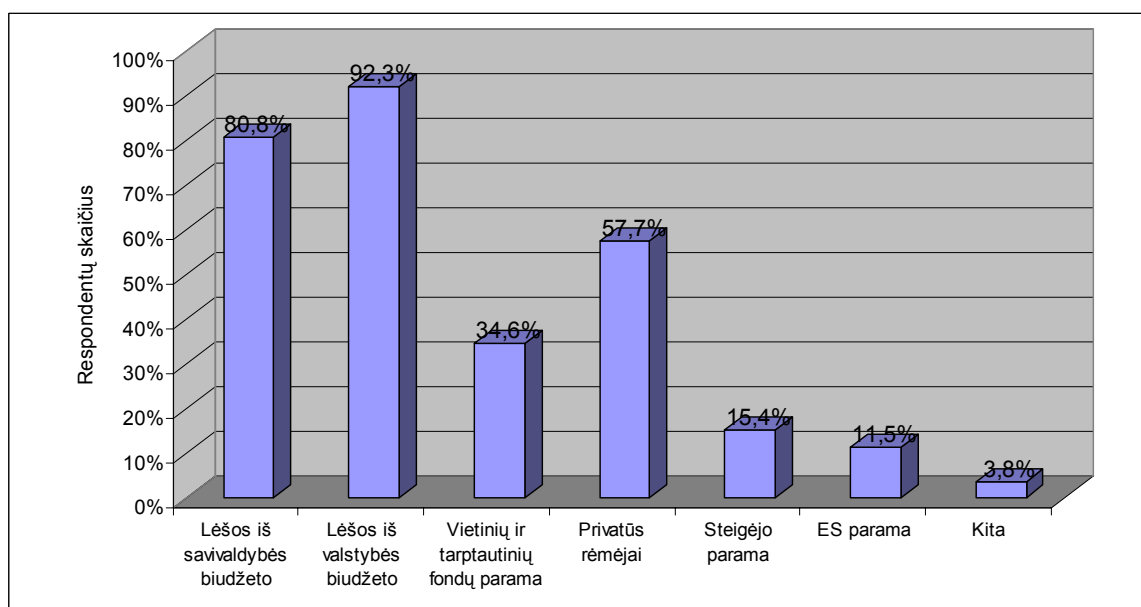
Siekiant įvertinti vaikų dienos centrų biudžetą, respondentų buvo klausama, ar jų metinis biudžetas yra pakankamas dienos centro tikslinės veiklos vykdymui (žr. 7 pav.).



7 pav. Vaikų dienos centrų metinio biudžeto vertinimas

Tik 23,1 proc. apklaustųjų atsakė, kad socialinių paslaugų teikimui jų metinio biudžeto visiškai pakanka. 50 proc. respondentų pažymėjo, kad disponuojamų lėšų iš dalies pakanka; 23,1 proc. tyrime dalyvavusių dienos centrų vadovų pabrėžė, kad jų metinis biudžetas padengia tik būtiniausias dienos centro išlaidas.

Pagrindinis Vilniaus miesto vaikų dienos centrų finansavimo šaltinis yra konsoliduotas valstybės biudžetas, tiksliau – valstybės ir Vilniaus miesto savivaldybės biudžetas (žr. 8 pav.).



8 pav. Vaikų dienos centrų finansavimo šaltiniai

92,3 proc. apklaustųjų nurodė, kad jų vadovaujамų dienos centrų veikla finansuojama Nacionalinės vaikų dienos centrų 2005-2007 metų programos lėšomis. Jie kasmet dalyvauja

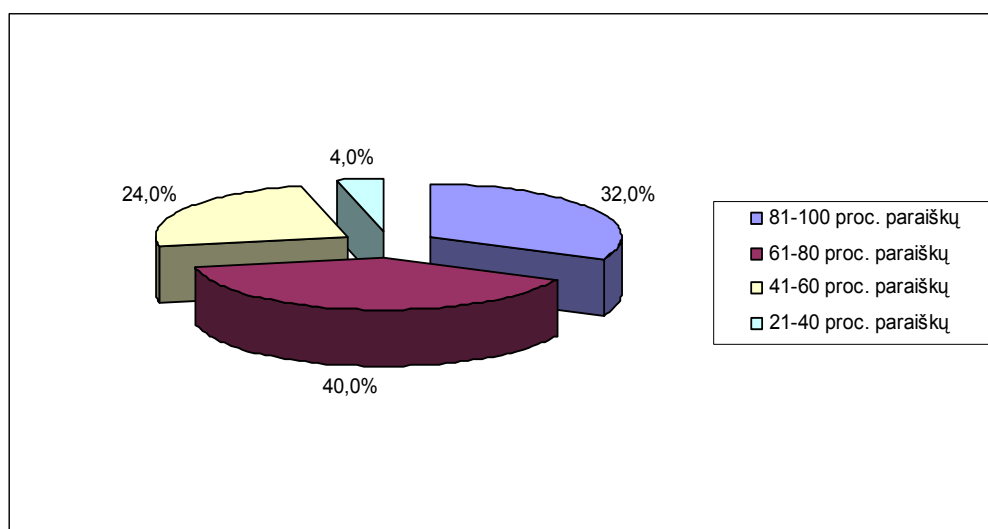
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos skelbiamuose vaikų dienos centrų projektų konkursuose. Vilniaus miesto savivaldybės paramą gauna 80,8 proc. apklausoje dalyvavusių sostinės dienos centrų.

Į klausimą „Kiek paraiškų projektams finansuoti per metus pateikia Jūsų organizacija socialinę apsaugą administruojančioms institucijoms“, 57,8 proc. respondentų atsakė, kad teikia vidutiniškai 1-5 paraiškas per metus, 27 proc. vadovų – 6-10 paraiškų (žr. 7 priedą). Tik 11,5 proc. atsakiusių teikia daugiau negu 10 paraiškų per metus.

Vilniaus miesto savivaldybės skelbiamuose socialinių projektų konkursuose dalyvauja 84,6 proc. apklaustųjų (žr. 8 priedą). 42,3 proc. respondentų per metus savivaldybei pateikia maždaug 1-2 paraiškas, 23,1 proc. apklaustųjų – 3-4 paraiškas. 23,1 proc. dienos centrų vadovų savivaldybės skelbiamiems projektų konkursams teikia daugiau negu 4 paraiškas per metus.

Vilniaus miesto savivaldybės socialinių paslaugų pirkimų konkursuose dalyvauja kas antras sostinės vaikų dienos centras.

Atsakydami, koks procentas dienos centrų pateiktų paraiškų projektams finansuoti yra patvirtinama (žr. 9 pav.), 32 proc. paraiškas socialinę apsaugą administruojančioms institucijoms teikiančių respondentų pažymėjo, kad beveik visi (81-100 proc.) jų pateikti projektai yra finansuojami. 40 proc. apklaustųjų atsakė, kad patvirtinama 61-80 proc. paraiškų; 28 proc. dienos centrų vadovų nurodė, kad dalinai finansuojama mažiau nei 60 proc. jų projektų.



9 pav. Teikiamų paraiškų patvirtinamumo laipsnis

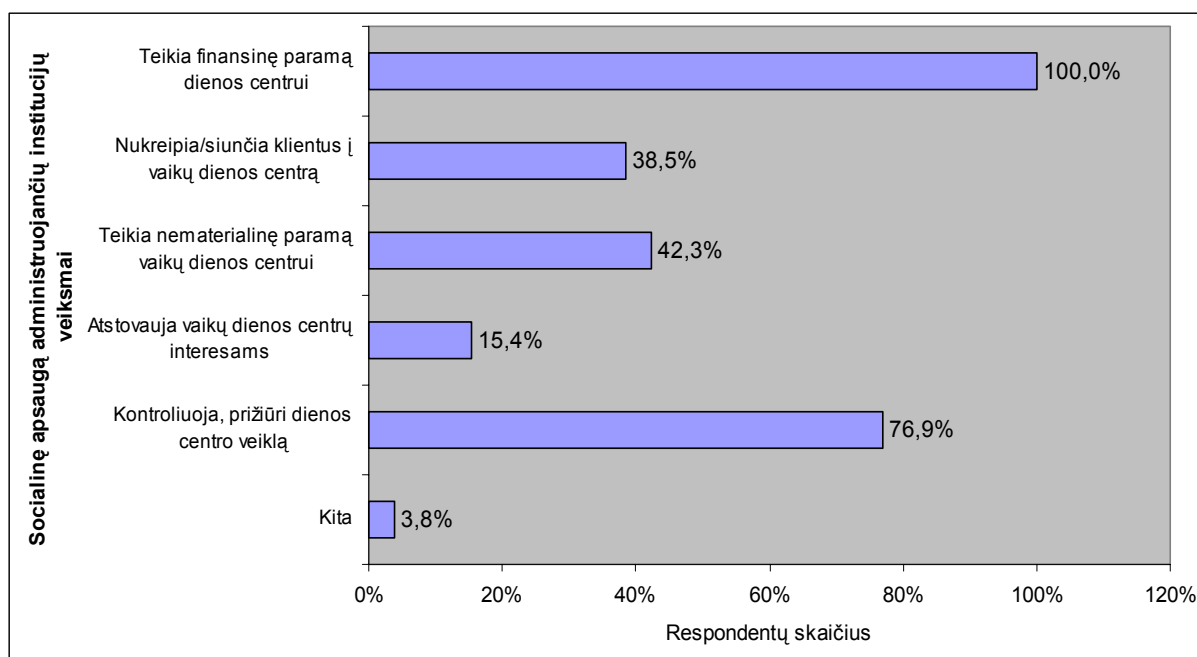
Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, vertindama Vaikų dienos centrų projektų konkursui pateiktas paraiškas, pirmenybę teikia dienos centrams, turintiems papildomą finansavimą, užtikrinsiantį organizacijos veiklos tęstinumą (žr. 8 pav.). 34,6 proc. Vilniaus dienos centrų gauna vietinių ir tarptautinių fondų paramą, 57,7 proc. dienos centrų remia privatus

sektorius. Pažymėtina, kad vaikų dienos centrai nėra patrauklūs privačiam sektoriui investicijų požiūriu, kadangi jų veikla nėra pelninga.

Vaikų dienos centrų finansavimo šaltinių analizė leidžia teigti, kad dauguma dienos centrų vadovų nestokoja projektų vadybos žinių ir lėšų paieškos įgūdžių.

5.6. Vaikų dienos centrų administravimo problemos

Dienos centrų priklausomybė nuo valstybės sukelia nemažai problemų. Tyrimo metu nustatyta, kad socialinę apsaugą administruojančios institucijos (Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Vilniaus miesto savivaldybė ir kt.), bendradarbiaudamos su vaikų dienos centrais, dažnai apsiriboja tik finansinės paramos pastariesiems teikimu bei jų priežiūra ir kontrole (žr. 10 pav.).



10 pav. Vaikų dienos centrų santykiai su socialinę apsaugą administruojančiomis institucijomis

42,3 proc. respondentų nurodė, kad socialinę apsaugą administruojančios institucijos taip pat teikia ir nematerialinę paramą: informuoja, konsultuoja dienos centrų vadovus, organizuoja mokymus, seminarus dienos centrų darbuotojams ir pan. Teiginį, kad minėtos institucijos nukreipia/siunčia socialinės rizikos šeimas ir vaikus į vaikų dienos centrus, pažymėjo 38,5 proc. apklaustųjų. Tik 15,4 proc. respondentų sutiko, kad šios institucijos atstovauja vaikų dienos centrų interesams kitose valstybinio valdymo ir viešojo administravimo institucijose.

Nacionalinėje vaikų dienos centrų 2005-2007 metų programoje pažymima, kad „plėtoti dienos centrų veiklą trukdo lėšų, kvalifikuotų darbuotojų, ypač psichologų, stoka, be to, stinga

lėšų darbuotojų atlyginimams ir administracinėms išlaidoms, todėl sunku dirbti su socialinės rizikos šeimomis, skurdi materialinė bazė ir prastos patalpos. Dienos centrai dažnai finansuojami su pertrūkiais, per mažai, nes pirmiausia ieškoma užsienio fondų ir rėmėjų piniginės paramos“ [15].

Tyrimo metu respondentų buvo prašoma nurodyti problemas, su kuriomis jie susiduria vadovaudami vaikų dienos centrui. Apibendrinant 80,8 proc. vadovų atsakymus, galima išskirti tokias pagrindines dienos centrų administravimo problemas:

- ◆ netolygus finansavimas. Dienos centrai priklauso nuo ministerijų ir savivaldybės skelbiamų konkursų ir jų rezultatų (konkurso rezultatų kartais tenka laukti kelis mėnesius);
- ◆ nepakankamas finansavimas. Trūksta lėšų darbuotojų atlyginimams ir papildomiems darbuotojų etatams. Neskiriama pinigų projektų koordinavimui.
- ◆ skirtingi finansavimą teikiančių institucijų ir fondų reikalavimai;
- ◆ reikalavimas naudoti dienos centrui skirtas lėšas tiksliai pagal patvirtintą sąmatą. Sudėtinga perkelti lėšas iš vieno ketvirčio ar „eilutės“ į kitą;
- ◆ perdėtas biurokratizmas. Tenka pildyti daugybę „nereikalingų“ ataskaitų ir planų;
- ◆ dažnai nesėkmingas bendradarbiavimas su mokyklomis, seniūnijomis, Vaiko teisių apsaugos tarnybomis, socialinę apsaugą administruojančiomis institucijomis;
- ◆ vadybos, kvalifikacijos kėlimo kursų dienos centrų darbuotojams trūkumas.

Tik 19,2 proc. apklausoje dalyvavusių dienos centrų vadovų nenurodė jokių administravimo problemų.

Vilniaus miesto vaikų dienos centrų vadovų apklausa atskleidė, kad nepaisant nedidelio dienos centrams skiriamo finansavimo ir administravimo problemų, su kuriomis susiduria jų vadovai, čia dirba kvalifikuoti darbuotojai, motyvuoti savanoriai, teikiamos įvairios socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir vaikams.

6. VAIKŲ IŠ SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMŲ NUOMONĖS DĖL VILNIAUS MIESTO VAIKŲ DIENOS CENTRŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS

6.1. Tyrimo metodika ir organizavimas

Siekiant visapusiškai įvertinti vaikų dienos centrų teikiamų socialinių paslaugų kokybę (ar paslaugos atitinka realius jų gavėjų poreikius) bei dienos centrų veiklos pasekmes vaikams iš socialinės rizikos šeimų, 2006 metų spalio-lapkričio mėn. lygiagrečiai su dienos centrų vadovu apklausa atliktas dienos centrų lankytojų (vaikų iš socialinės rizikos šeimų) nuomonės dėl dienos centrų teikiamų socialinių paslaugų kokybės tyrimas.

Tyrimo metodas – anketinė apklausa. Respondentams pateiktą anketą sudaro 17 klausimų: 8 uždari ir 9 pusiau uždari klausimai (žr. *9 priedą*). Uždaruose klausimuose pateiktas baigtinis atsakymo į klausimą variantų skaičius, pusiau uždaruose nurodytas tam tikras skaičius atsakymo variantų ir palikta eilutė, kurioje vaikai galėjo įrašyti savo atsakymo variantą, jei nė vienas iš pateiktų netiko.

Apklausoje dalyvavo 25 Vilniaus miesto vaikų dienos centrų lankytojai (vieno dienos centro vadovai nesutiko, kad vaikams būtų pateiktas klausimynas). Siekiant didesnio anketų grįžtamumo, anketos respondentams įteiktos asmeniškai.

Planuotoji respondentų imtis – 250 vaikų iš socialinės rizikos šeimų, lankančių Vilniaus miesto vaikų dienos centrus. Kiekviename dienos centre, priklausomai nuo bendro lankytojų skaičiaus, apklausta nuo 4 iki 15 vaikų. Iš 250 pateiktų anketų gražintos 226 anketos (90,4 proc.), iš kurių 25 anketos (11,1 proc.) buvo nepilnai arba neteisingai užpildytos. Duomenų analizė buvo atliekama, naudojant Microsoft Excel programą.

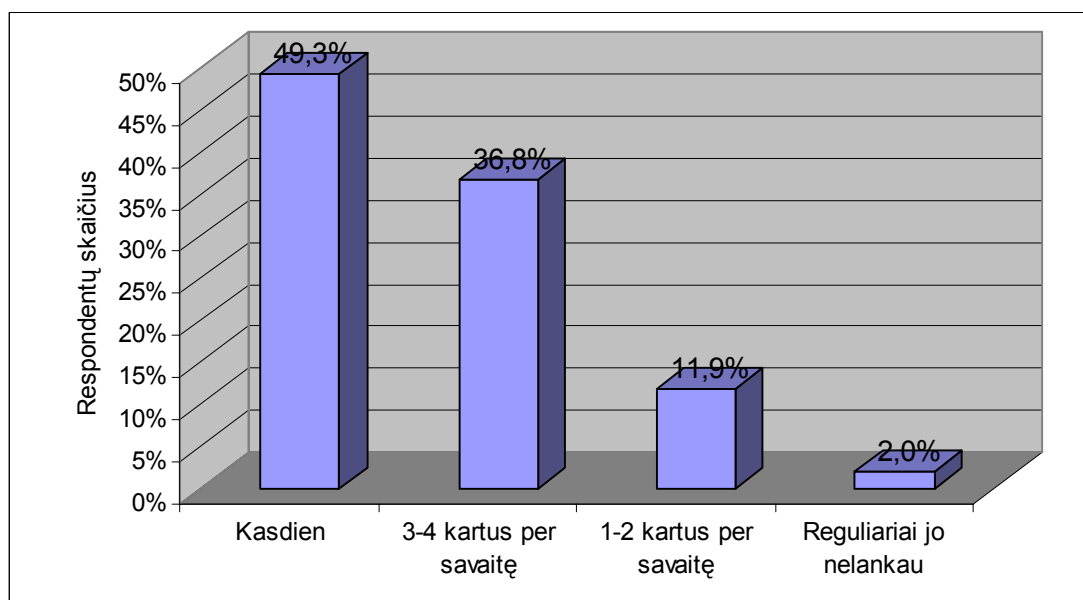
Tiriamoji respondentų imtis – 201 Vilniaus miesto vaikų dienos centrų lankytojai: 119 mergaičių (59,2 proc.) ir 82 berniukai (40,8 proc.). Apklausoje dalyvavusių vaikų amžius svyruoja nuo 7 iki 18 metų (žr. *10 priedą*). Pagrindinė respondentų grupė – 10-15 metų vaikai (63,8 proc. apklaustųjų). Apklauskos rezultatų patikimumą užtikrina respondentų atranka, atlikta vadovaujantis Civilinio proceso kodekso 380 straipsnio 1 dalimi: vaiko dalyvavimui, sprendžiant bet kurį su juo susijusį klausimą, nenustatomas amžiaus cenzas; svarbiausia – vaiko sugebėjimas suformuluoti savo pažiūras [4].

6.2. Tyrimo rezultatai ir aptarimas

Pagerinti socialinės rizikos šeimų ir vaikų socialinę padėtį galima tik bendradarbiaujant socialinių paslaugų teikėjui ir gavėjui. Neįmanoma padėti žmogui, kuris nepasitiki institucija, į kurią kreipėsi (buvo nukreiptas) pagalbos.

Dienos centrų lankytojų buvo klausiama, ar jiems patinka vaikų dienos centre. Absoliuti dauguma (93 proc.) respondentų atsakė teigiamai (žr. 11 priedą). 87,1 proc. vaikų pasiūlytų ir savo draugui apsilankyti dienos centre (žr. 12 priedą), kadangi čia yra gera, linksma, smagu, įdomu; čia padedama ruošti pamokas, organizuojami įdomūs užsiėmimai, įdomios išvykos (žr. 13 priedą).

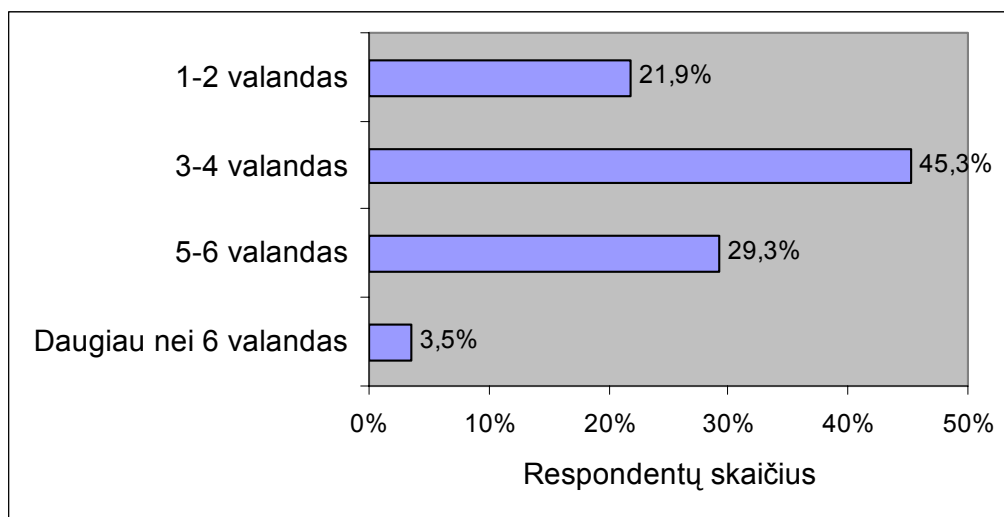
Teiginį, kad vaikams patinka vaikų dienos centruose, patvirtina aukštas jų lankomumo lygis (žr. 11 pav.).



11 pav. Vaikų dienos centrų lankytojų lankomumas

49,3 proc. apklaustųjų į dienos centrą ateina kasdien, 36,8 proc. vaikų – 3-4 kartus per savaitę, 11,9 proc. – 1-2 kartus per savaitę. Tik 2 proc. apklausoje dalyvavusių vaikų nurodė, kad lanko dienos centrą nereguliariai.

45,3 proc. respondentų dienos centruose praleidžia 3-4 valandas per dieną (žr. 12 pav.), 29,3 proc. apklaustųjų – 5-6 valandas, 21,9 proc. – 1-2 valandas. 3,5 proc. vaikų dienos centruose būna ilgiau nei 6 valandas per dieną. Pastebėtina, kad daugiau laiko dienos centruose praleidžia jaunesnieji dienos centrų lankytojai, kuriems anksčiau baigiasi pamokos.

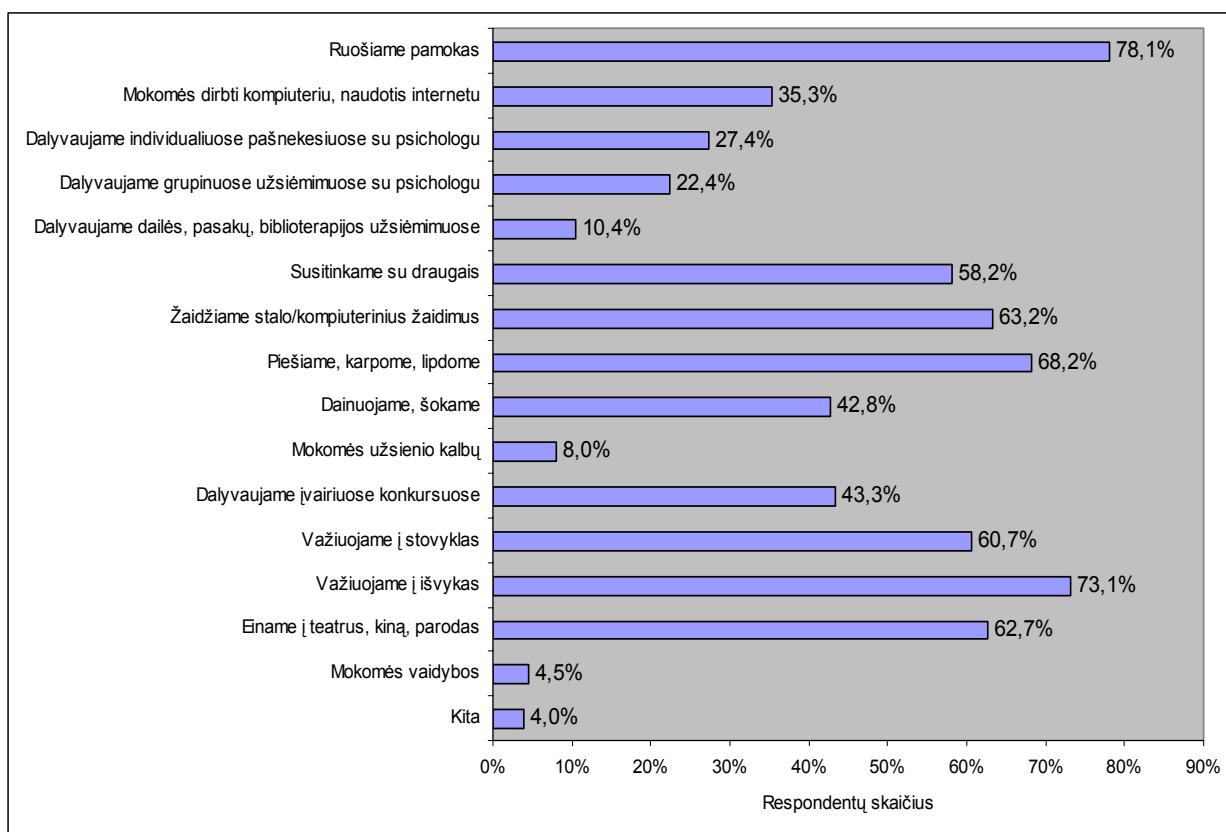


12 pav. Vidutinis valandų, praleidžiamų vaikų dienos centruose per dieną, skaičius

Į klausimą, daugiau, tiek pat ar mažiau laiko norėtumėte praleisti dienos centre, didesnė dauguma (56,7 proc.) apklaustųjų atsakė, kad norėtų dienos centruose praleisti daugiau laiko, 37,3 proc. vaikų – tiek pat laiko (žr. *14 priedą*). Ir tik 6 proc. respondentų norėtų čia būti trumpiau.

Siekiant nustatyti dienos centrų konkurencingumą, vaikų buvo klausama, dėl kokių priežasčių jie kartais neateina į dienos centrą. Dažniausiai vaikai neateina dėl objektyvių priežasčių (žr. *15 priedą*): dėl ligos (63,2 proc.), dėl to, kad padeda tėvams (25,4 proc.), lanko būrelius (24,4 proc.), ruošia pamokas namie (18,9 proc.). Tačiau neretai atsitinka taip, kad vaikai į dienos centrus neateina dėl to, kad leidžia laiką su draugais (18,4 proc.).

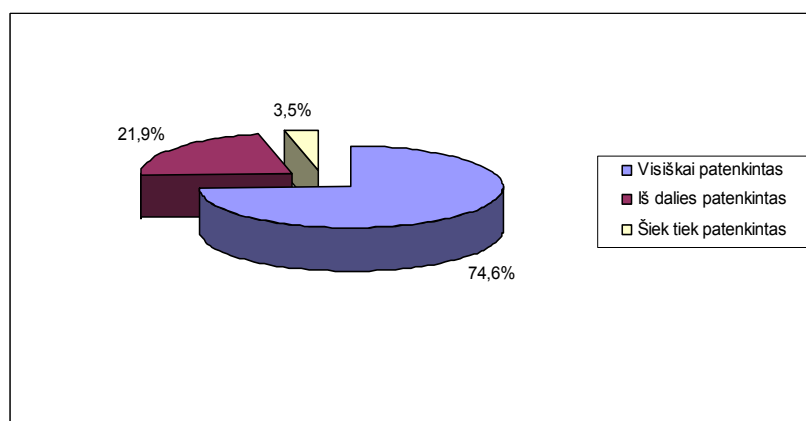
Vaikai iš socialinės rizikos šeimų dienos centruose užsiima labai įvairia veikla (žr. *13 pav.*): ruošia pamokas (78,1 proc.), važiuoja su dienos centru į išvykas (73,1 proc.), eina į teatrus, kiną, parodas (62,7 proc.), dalyvauja įvairiose dienos centro organizuojamose stovyklose (60,7 proc.), piešia, karmo, lipdo (68,2 proc.), žaidžia stalo/kompiuterinius žaidimus (63,2 proc.). Kiek mažiau vaikų lanko kompiuterinio raštingumo užsiėmimus (35,3 proc.), dalyvauja individualiuose ir grupiniuose užsiėmimuose su psichologu (atitinkamai 27,4 proc. ir 22,4 proc.), kadangi ne visuose dienos centruose teikiamos psichologo paslaugos ir organizuojami kompiuterinio raštingumo užsiėmimai.



13 pav. Vaikų užsiėmimai dienos centruose

Siekiant išsiaiškinti, ar vaikai aktyviai dalyvauja dienos centrų veikloje, ar dienos centrai jiems nėra tik dar viena prievolė, vaikų buvo klausiama, ar jiems patinka užsiimti dienos centrų siūloma veikla (žr. 16 priedą). Absoliuti dauguma (89,5 proc.) apklaustųjų atsakė teigiamai („patinka“). 10 proc. respondentų pažymėjo atsakymo variantą „nelabai patinka“.

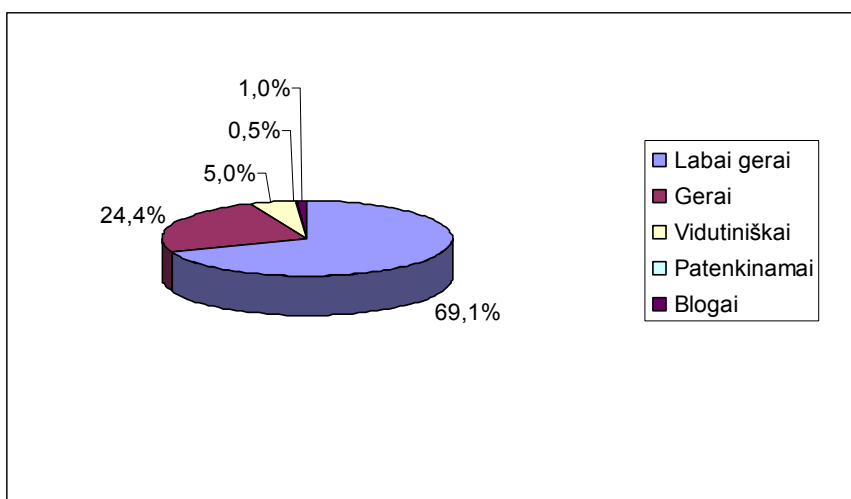
Reikšmingas vaikų dienos centrų veiklos veiksmingumo rodiklis yra socialinių paslaugų kokybė, t.y. paslaugų gavėjų pasitenkinimas jomis. Tyrimo metu nustatyta, kad dienos centrų vadovų ir lankytojų nuomonės šiuo klausimu sutampa (žr. 14 pav.).



14 pav. Vaikų pasitenkinimo dienos centrų teikiamomis socialinėmis paslaugomis lygis

74,6 proc. apklaustųjų yra visiškai patekinti vaikų dienos centrų teikiamomis paslaugomis. 21,9 proc. vaikų yra iš dalies patenkinti ir tik 3,5 proc. respondentų yra šiek tiek patenkinti dienos centrų socialinėmis paslaugomis. Pažymėtina, kad tarp apklaustųjų nebuvo nė vieno vaiko visiškai nepatenkinto gaunamomis paslaugomis. Tai leidžia teigti, kad vaikų dienos centrai teikia geros kokybės socialines paslaugas, kurios dažniausiai visiškai atitinka vaikų iš socialinės rizikos šeimų lūkesčius.

Darbuotojų kvalifikacija ir darbas yra tiesiogiai susiję su socialinių paslaugų kokybe. Siekiant nustatyti, ar dienos centrų darbuotojų kvalifikacija ir darbo įgūdžiai atitinka vaikų keliamus reikalavimus jiems, respondentų buvo prašyta įvertinti dienos centrų darbuotojų darbą (žr. 15 pav.).



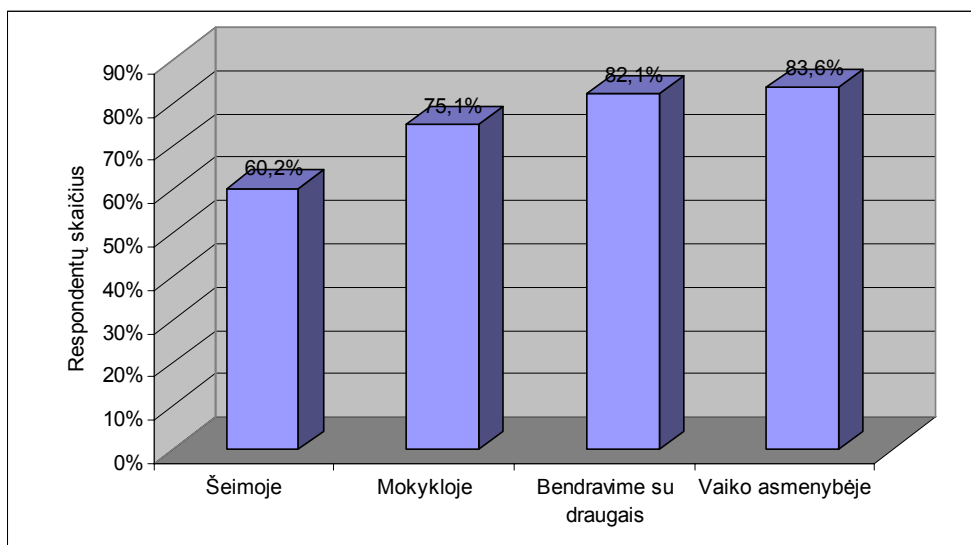
15 pav. Vaikų dienos centrų darbuotojų darbo vertinimas

69,1 proc. apklaustųjų dienos centro darbuotojų darbą įvertino labai gerai, 24,4 proc. vaikų – gerai. Tik 6,5 proc. dienos centrų lankytojų darbuotojų darbą įvertino vidutiniškai, patenkinamai arba blogai.

Ypač svarbus vaikų dienos centrų veiksmingumo rodiklis yra jų veiklos pasekmės socialinės rizikos šeimoms ir vaikams.

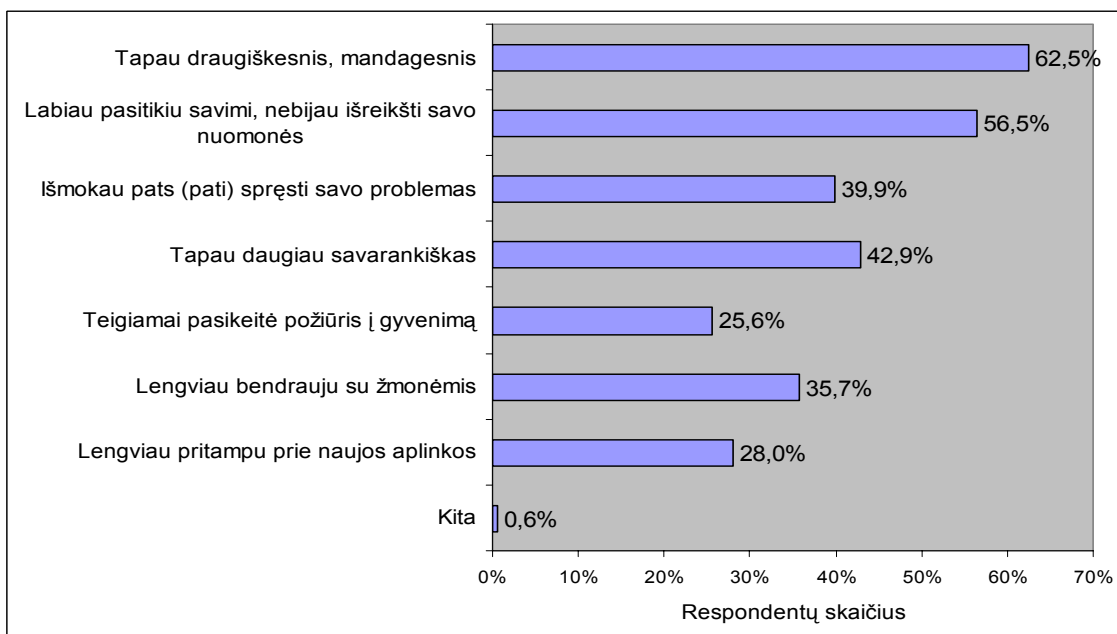
Laikotarpis, per kurį įvyksta pokyčiai vaiko socialinėje aplinkoje, yra labai skirtingas kiekvienu atveju: vieni pokyčiai įvyksta beveik iš karto pradėjus lankyti dienos centrą, kiti – vėliau. Siekiant pagrįsti tyrimo metu nustatytų pokyčių objektyvumą, vaikų buvo klausama, kiek laiko jie lanko vaikų dienos centrą (žr. 17 priedą). Nustatyta, kad 75,1 proc. apklaustųjų dienos centrus lanko daugiau negu 3 mėnesius, iš jų 31,8 proc. vaikų – daugiau nei 2 metus. Tai pakankamas laiko tarpas, leidžiantis vertinti, kas pasikeitė vaiko aplinkoje pradėjus lankyti dienos centrą.

Tyrimo metu dienos centrų lankytojų buvo prašoma pažymėti, kas pasikeitė jų šeimose, mokyklose, bendravime su draugais ir jų pačių asmenybėse, pradėjus lankyti vaikų dienos centrus (žr. 16 pav.).



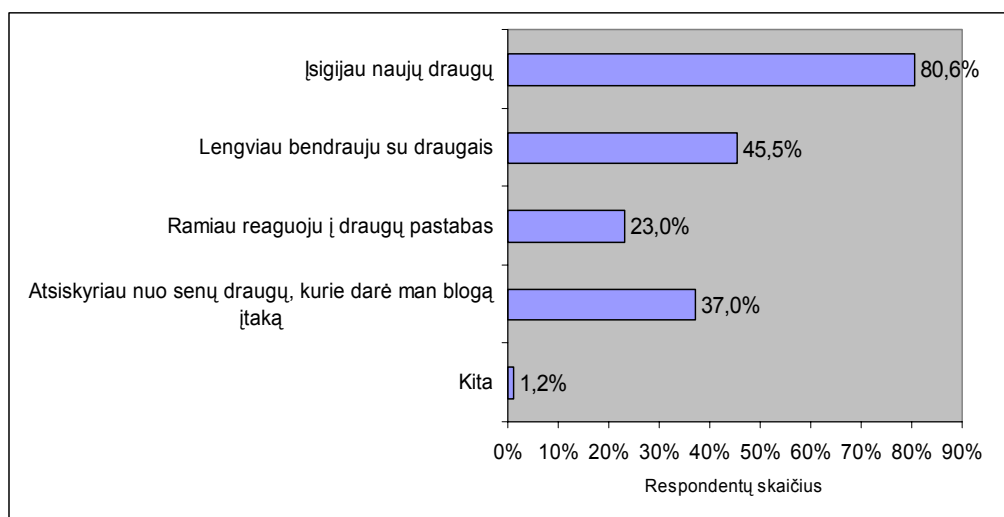
16 pav. Sritis, kuriose įvyko teigiami pokyčiai vaikui pradėjus lankyti dienos centrą

83,6 proc. apklaustųjų įvardijo teigiamus pokyčius savyje. Pasikeitimus bendravime su draugais ir mokykloje nurodė atitinkamai 82,1 proc. ir 75,1 proc. respondentų. Sudėtingiausia yra pasiekti tam tikros pažangos darbe su vaiko šeima. Vis dėlto net 60,2 proc. vaikų akcentavo teigiamus pasikeitimus savo šeimose, kurie įvyko jiems pradėjus lankyti dienos centrus.



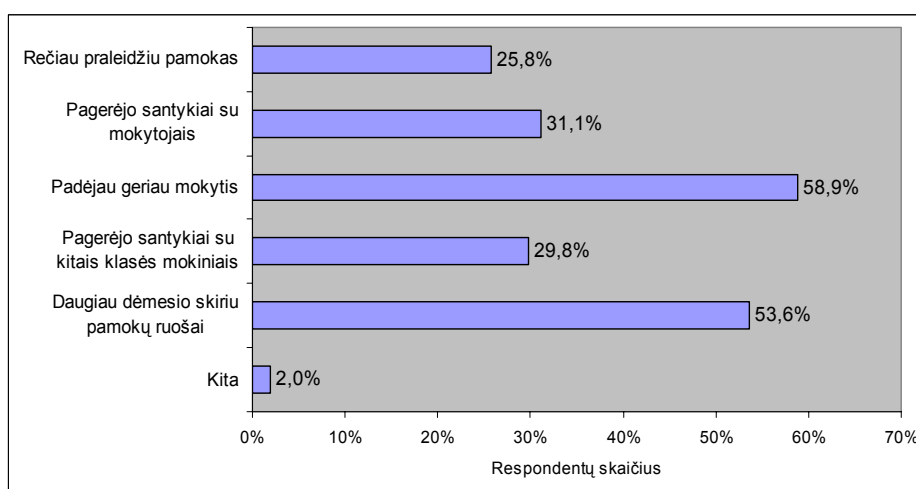
17 pav. Teigiami pokyčiai vaiko asmenybėje (Pastaba: procentai skaičiuoti nuo vaikų, nurodžiusių teigiamus pokyčius šioje srityje)

Daugiausia teigiamų pokyčių vaikai pastebėjo savyje (žr. 17 pav.). Dažniausiai buvo teigiama, kad patys vaikai tapo mandagesni, labiau draugiški (62,5 proc.), įgijo daugiau pasitikėjimo savimi (56,5 proc.), daugiau savarankiškumo (42,9 proc.), išmoko patys spręsti problemas (39,9 proc.), išmoko bendrauti su žmonėmis (35,7 proc.).



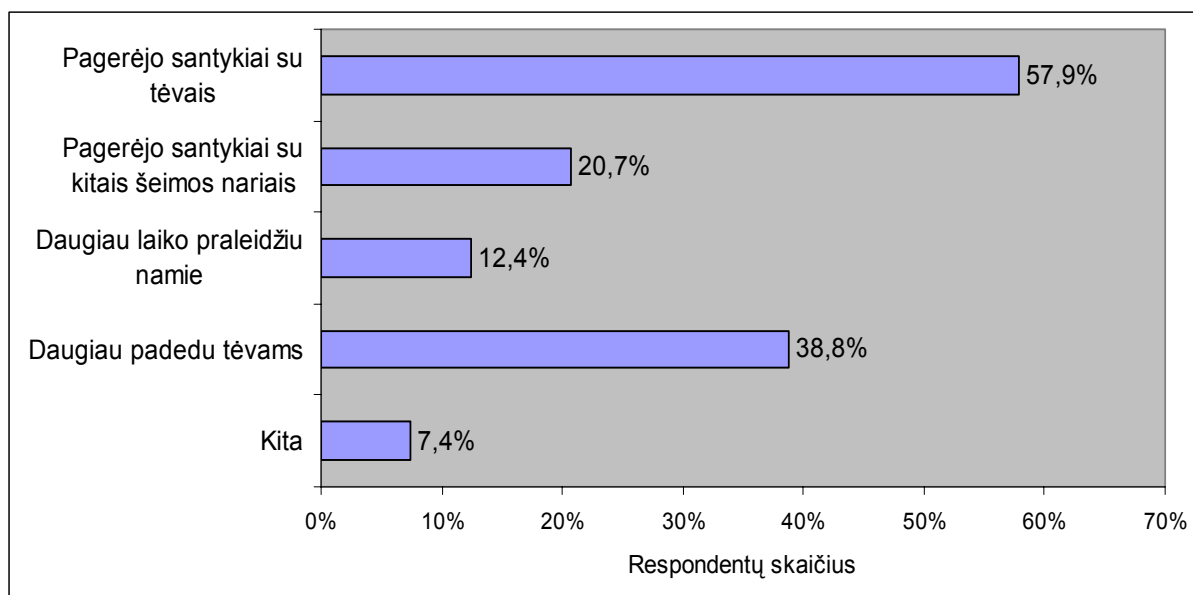
18 pav. Teigiami pokyčiai bendravime su draugais (Pastaba: procentai skaičiuoti nuo vaikų, nurodžiusių teigiamus pokyčius šioje srityje)

Tyrimo metu vaikai akcentavo, kad dienos centruose įsigijo naujų draugų (80,6 proc.), dabar lengviau bendrauja su jais (45,5 proc.) ir ramiau reaguoja į jų pastabas (23 proc.). 37 proc. apklaustųjų nurodė, kad dienos centro dėka atsikyrė nuo draugų, dariusių jiems blogą įtaką. Tai rodo, kad vaikai iš socialinės rizikos šeimų, lankydami dienos centrus, įgyja reikiamus socialinius įgūdžius, išmoksta bendrauti su bendraamžiais.



19 pav. Teigiami pokyčiai mokykloje (Pastaba: procentai skaičiuoti nuo vaikų, nurodžiusių teigiamus pokyčius šioje srityje)

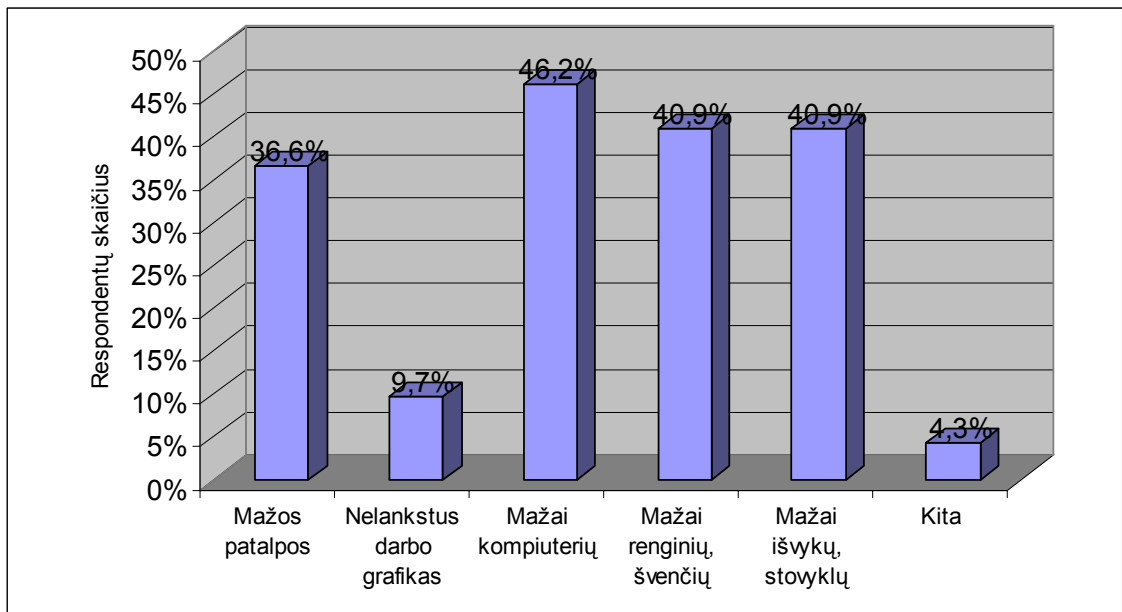
Didžioji dauguma vaikų dienos centrų ypatingą dėmesį skiria pamokų ruošai. Nustatyta, kad tai teisinga dienos centrų veiklos kryptis. Vaikai pabrėžė, kad lankydami dienos centrus jie pradėjo geriau mokytis (58,9 proc.), daugiau dėmesio skiria pamokų ruošai (53,6 proc.), rečiau praleidžia pamokas (25,8 proc.). Teigiamus pasikeitimus bendravime su mokytojais ir kitais klasės mokiniais pastebėjo atitinkamai 31,1 proc. ir 29,8 proc. respondentų.



20 pav. Teigiami pokyčiai šeimoje (*Pastaba: procentai skaičiuoti nuo vaikų, nurodžiusių teigiamus pokyčius šioje srityje*)

Pokyčius šeimoje nurodė 60,2 proc. apklaustųjų. Iš jų daugiau nei pusė (57,9 proc.) vaikų teigė, kad pradėjus lankyti dienos centrus, pagerėjo jų santykiai su tėvais; 20,7 proc. respondentų nurodė pagerėjusius santykius su kitais šeimos nariais (broliais, seserimis ir kt.). Vaikai pabrėžė, kad daugiau padeda tėvams (38,8 proc.), dažniau būna namie (12,4 proc.).

Apklausoje pabaigoje vaikų buvo paprašyta nurodyti lankomo dienos centro trūkumus. 53,7 proc. apklaustųjų pažymėjo, kad dienos centras neturi jokių trūkumų. Likusių 46,3 proc. respondentų nurodyti dienos centrų trūkumai apibendrinti 21 pav.



21 pav. Dienos centrų trūkumai (*Pastaba: procentai skaičiuoti nuo vaikų, nurodžiusių dienos centrų trūkumus*)

Stebima tendencija, kad vaikai daugiau laiko norėtų skirti pramoginio pobūdžio veiklai – šventėms, renginiams, išvykoms, žaidimams prie kompiuterio. Vaikų nuomone, pagrindiniai vaikų dienos centrų trūkumai – mažas kompiuterių kiekis (46,2 proc.), organizuojama mažai renginių ir švenčių, stovyklų ir išvykų (atitinkamai po 40,9 proc.), mažos patalpos (36,6 proc.). Pašalinti nurodytus trūkumus yra sudėtinga dėl nepakankamo daugumos dienos centrų finansavimo.

Apklausoje rezultatai leidžia teigti, kad dienos centrai įgyvendina iškeltus uždavinius: formuoja socialinės rizikos vaikų mokslo, informacinius įgūdžius, skatina tarpusavio bendravimą, dialogą šeimoje, formuoja vaikų socialinius įgūdžius bei bendravimo patyrimą.

IŠVADOS

1. Socialinės paslaugos tampa vis svarbesne Lietuvos socialinės apsaugos sistemos dalimi. Siekiant integruoti į visuomenę socialinės rizikos šeimas ir vaikus, būtina taikyti ne tik pasyvias, bet ir aktyvias socialinės apsaugos priemones.
2. Socialinių paslaugų infrastruktūra plėtojama šiomis kryptimis: decentralizuojama socialinių paslaugų sistema, paslaugų administravimas atskiriamas nuo jų teikimo, didesnis dėmesys skiriamas piliečių poreikiams, paslaugų kokybei, pereinama prie tiesioginio paslaugų finansavimo, vis plačiau į socialinių paslaugų teikimą įtraukiamos nevyriausybines organizacijos.
3. Didžiausia atsakomybė už socialinių paslaugų gyventojams teikimo organizavimą tenka savivaldybėms. Vietos savivaldos lygmenyje tiksliau įvertinami piliečių poreikiai, paslaugos organizuojamos „arčiau“ gavėjų.
4. Nevyriausybinių organizacijų vaikų dienos centrai yra svarbūs savivaldybių partneriai, teikiantys socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams.
5. Vaikų dienos centrų veiklos vertinimas yra problemiškas: dienos centrų veikla yra individuali, orientuota į konkrečios klientų grupės poreikių tenkinimą, todėl Lietuvos teisės aktai nustato tik bendruosius reikalavimus šioms organizacijoms ir jų teikiamoms paslaugoms.
6. Vaikų dienos centrų veikla gali būti vertinama veiksmingumo požiūriu: nustatant dienos centrų tikslų įgyvendinimo laipsnį bei apibrėžiant socialinių paslaugų kokybę.
7. Vilniaus miesto vaikų dienos centrai įgyvendina nustatytus veiklos tikslus: mažina socialinę atskirtį Vilniaus mieste, teikdami nemokamas socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams bei sudarydami sąlygas jų integracijai į demokratinę visuomenę. Tai patvirtina tyrimo metu nustatyti vaikų situacijos šeimoje ir mokykloje, pačių vaikų ir jų bendravimo su draugais teigiami pasikeitimai, įvykę pradėjus lankyti vaikų dienos centrus.
8. Socialinių paslaugų kokybės rodiklius galima nustatyti pagal vaikų dienos centrų finansavimą, socialinių paslaugų „krepšelio“ sudėtį ir apimtį, darbuotojų skaičių ir kvalifikaciją, klientų pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis.
9. Dienos centrų finansavimas nėra pakankamas. 50 proc. apklaustų dienos centrų vadovų nurodė, kad disponuojamų lėšų tikslinės veiklos vykdymui pakanka iš dalies, 23,1 proc. respondentų – lėšų pakanka tik būtiniausioms organizacijos reikmėms.

10. Vaikų dienos centrai teikia bendrąsias socialines paslaugas ir socialinę priežiūrą dienos metu. Šių paslaugų apimtis ir sudėtis kiekviename dienos centre yra skirtinga, priklausomai nuo dienos centro materialinės bazės, finansinių ir žmogiškųjų išteklių.
11. Vaikų dienos centruose dirba kvalifikuoti darbuotojai ir motyvuoti savanoriai. Jų kvalifikacija ir darbo įgūdžiai atitinka vaikų iš socialinės rizikos šeimų keliamus reikalavimus.
12. Socialinių paslaugų kokybė tenkina vaikų dienos centrų lankytojų lūkesčius. 74,6 proc. apklausoje dalyvavusių vaikų nurodė esantys visiškai patenkinti gaunamų socialinių paslaugų kokybe.
13. Vilniaus miesto vaikų dienos centrų veikla yra veiksminga. Dienos centrai teikia geros kokybės socialines paslaugas ir įgyvendina iškeltus tikslus – mažina socialinės rizikos šeimų ir vaikų socialinę atskirtį Vilniaus mieste.
14. Pagrindinės priežastys, trukdančios plėsti vaikų dienos centrų veiklą Vilniuje, yra dienos centrų priklausomybė nuo valstybės paramos, netolygus ir nepakankamas finansavimas, netobula teisinė bazė, nepakankamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas.

REKOMENDACIJOS

1. Besiformuojanti socialinių paslaugų įstaigų vertinimo sistema per daug akcentuoja kiekybinius rodiklius. Būtina papildoma – kokybinė vaikų dienos centrų veiklos analizė, paremta 3E koncepcija.
2. Būtina įdiegti vienodus ir detalius reikalavimus vaikų dienos centrams. Tai leistų periodiškai vertinti šių organizacijų veiklą, tiksliau nustatyti dienos centrų infrastruktūros plėtros prioritetus bei pagrįsti dienos centrams skiriamų valstybės biudžeto asignavimų teisingumą.
3. Svarbiausias vaikų dienos centrų veiklos vertinimo kriterijus turėtų būti veiksmingumas – dienos centrų tikslų įgyvendinimo laipsnis, teikiamų socialinių paslaugų kokybė ir jų pasekmės vaikams iš socialinės rizikos šeimų.
4. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas turėtų remtis ne tik objektyviaja, bet ir subjektyviaja kokybės vertinimo skale. Tai turėtų būti reglamentuota įstatymų.
5. Siekiant skatinti vaikų dienos centro tinklo ir paslaugų plėtrą, reikėtų keisti dienos centrų finansavimo tvarką pagal Nacionalinę vaikų dienos centrų programą. Reikėtų užtikrinti nepertraukiamą dienos centrų finansavimą, sutartys dėl paslaugų teikimo turėtų būti pasirašomos ilgesniam negu vienerių metų laikotarpiui. Tam tikra dalis projekto lėšų turėtų būti skiriama administracinėms išlaidoms.
6. Būtina stiprinti vaikų dienos centrų bendradarbiavimą su mokyklomis, seniūnijomis, Vaiko teisių apsaugos tarnybomis, policija. Tai turėtų būti bent minimaliai reglamentuota teisės aktu.

NAUDOTA LITERATŪRA

Teisės aktai:

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios. 1992, Nr. 33-1014 (su pakeitimais).
2. Lietuvos Respublikos asociacijų įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 25-745.
3. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.
4. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civilinio proceso kodeksas // Valstybės žinios. 2002, Nr. 36-1340.
5. Lietuvos Respublikos labdaros ir paramos fondų įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 7-128.
6. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 17-589.
7. Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas // Valstybės žinios. 1996, Nr. 33-807.
8. Lietuvos Respublikos valstybinio socialinio draudimo įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 171-6295.
9. Lietuvos Respublikos viešųjų įstaigų įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 25-752.
10. Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 4-102.
11. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 91-2832.
12. Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. gegužės 20 d. nutarimas Nr. IX-1569 „Dėl vaiko gerovės valstybės politikos koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 52-2316.
13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 14 d. nutarimas Nr. 583 „Dėl mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2006, Nr. 68-2510.
14. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gegužės 24 d. nutarimas Nr. 731 „Dėl nacionalinės nevyriausybinų organizacijų vaikų dienos centrų 2002-2004 metų programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 53-2076.
15. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. gruodžio 1 d. nutarimas Nr. 1525 „Dėl nacionalinės vaikų dienos centrų 2005-2007 metų programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004, Nr. 174-6441.

16. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 10 d. nutarimas Nr. 978 „Dėl socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2006, Nr. 110-4163.
17. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1998 m. vasario 19 d. nutarimas Nr. 202 „Dėl socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros 1998-2003 metų programos“ // Valstybės žinios. 1998, Nr. 19-478.
18. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. rugsėjo 19 d. nutarimas Nr. 1178 „Dėl socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros 2004-2006 metų programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 90-4075.
19. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 12 d. nutarimas Nr. 1000 „Dėl socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros 2007-2009 metų programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2006, Nr. 111-4213.
20. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 6 d. nutarimas Nr. 171 „Dėl socialinių paslaugų teikimo reformos koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 15-564.
21. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. vasario 23 d. nutarimas Nr. 209 „Dėl vaikų ir jaunimo socializacijos programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004, Nr. 30-995.
22. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-94 „Dėl asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2006, Nr. 43-1571.
23. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2003 m. gruodžio 17 d. įsakymas Nr. A1-207 „Dėl darbo su socialinės rizikos šėimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004, Nr. 9-254.
24. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2003 m. balandžio 28 d. įsakymas Nr. A1-72 „Dėl reikalavimų nestacionarioms socialinių paslaugų įstaigoms patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 43-1990.
25. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-92 „Dėl Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2006, Nr. 43-1569.

26. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2006, Nr. 43-1570.

Specialioji literatūra:

27. Dromantienė L. Socialinės apsaugos sistemos prioritetai: pokyčių galimybės // Viešasis administravimas. 2005, Nr. 1(5).
28. Dromantienė L. Nevyriausybių organizacijų vaidmuo stiprinant socialinę sanglaudą // Socialinis darbas. 2003. Nr. 2(4).
29. Gudelis D., Rozenbergaitė V. Viešojo ir privataus sektorių partnerystės galimybės // Viešoji politika ir administravimas. 2004. Nr. 8.
30. Guogis A. Naujoji viešoji vadyba: efektyvumo vertybės // Atgimimas, 2003 m. kov. 7-13 d., Nr. 9(740).
31. Guogis A. Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse // Socialinis darbas. 2005, Nr. 4(1).
32. Guogis A., Gudelis D. Pilietinė visuomenė ir socialinė politika: Naujosios viešosios vadybos galimybės // Filosofija. Sociologija. 2003. Nr. 4.
33. Guogis A., Gudelis D. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje // Viešoji politika ir administravimas. 2005. Nr. 12.
34. Medaiskis T. Socialinė apsauga: kai kurie aspektai ir tendencijos // Pranešimas apie žmogaus socialinę raidą Lietuvoje. – Vilnius, 1999.
35. Medaiskis T., Murauskaitė V. Socialinė apsauga ir darbas // Pranešimas apie žmogaus socialinę raidą Lietuvoje. – Vilnius, 1998.
36. Poškutė V. Socialinė apsauga // Pranešimas apie žmogaus socialinę raidą Lietuvoje. – Vilnius, 2000.
37. Puškorius S. 3E koncepcijos plėtra // Viešoji politika ir administravimas. 2002. Nr. 3.
38. Puškorius S. Veiklos auditas. – Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2004.
39. Socialinis pranešimas 2003. – Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2004.
40. Socialinis pranešimas 2004. – Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2005.
41. Staponkienė J. Naujosios viešosios vadybos elementų identifikavimas // Viešoji politika ir administravimas. 2005. Nr. 13.
42. Urmonienė M. Marginalinės grupės – socialinio darbo dalykas // Socialinis darbas. 2002, Nr. 2(2).
43. Vareikytė A. Socialinių paslaugų programos: šiandiena ir ateities perspektyva // STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. 2001. Nr. 1.

44. Vareikytė A., Kaziliūnas A., Guogis A. ir kt. Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.
45. Viešojo sektoriaus institucijų administravimas: monografija / red. S.Puškorius. – Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2002.
46. Zaleskienė I. Asmuo, visuomenė ir valstybė. Socialinė atskirtis // Pranešimas apie žmogaus socialinę raidą Lietuvoje. – Vilnius, 1998.
47. Zaleskienė I., Rutkauskienė L. Nevyriausybių organizacijų vaidmuo teikiant socialines paslaugas // Socialinis darbas. 2003. Nr. 1(3).
48. Žalimienė L. Socialinės paslaugos. – Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.
49. Žalimienė L. Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai // STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. 2001. Nr. 1.

Interneto svetainių dokumentai:

50. Bus paremta 80 nevyriausybių organizacijų vaikų dienos centrų projektų. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pranešimas spaudai (2004-03-12) // <http://www.socmin.lt/index.php?1366021431>; prisijungimo laikas: 2006-12-03.
51. 2,6 mln. litų paskirstyti daugiau nei 100 vaikų dienos centrų visoje Lietuvoje. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pranešimas spaudai (2005-04-05) // <http://www.socmin.lt/index.php?571294035>; prisijungimo laikas: 2006-12-03.
52. 4 milijonai litų paskirstyti 120 vaikų dienos centrų visoje Lietuvoje. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pranešimas spaudai (2006-03-29) // <http://www.socmin.lt/index.php?1886116923>; prisijungimo laikas: 2006-12-03.
53. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2003, 2004 ir 2005 metų statistinių duomenų lentelės // <http://www.socmin.lt/index.php?-1655126559>; prisijungimo laikas: 2006-12-03.
54. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2004 metų veiklos ataskaita // <http://www.socmin.lt/index.php?600451895>; prisijungimo laikas: 2006-12-03.
55. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2005 metų veiklos ataskaita // <http://www.socmin.lt/index.php?600451895>; prisijungimo laikas: 2006-12-03.
56. Socialinės rizikos šeimos ir vaikai jose. Statistikos departamento regioninių duomenų bazė // http://db.stat.gov.lt/rdb_lt/Dialog/Saveshow.asp; prisijungimo laikas: 2006-12-03.
57. Vaikų dienos centrams – papildomai pusė milijono litų. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pranešimas spaudai (2006-09-15) // <http://www.socmin.lt/index.php?-886720143>; prisijungimo laikas: 2006-12-03.

ANOTACIJA

Pagrindinės sąvokos: vaikų dienos centras, veiklos vertinimas, veiksmingumas, socialinės paslaugos, socialinių paslaugų kokybė.

Magistro baigiamajame darbe nagrinėjama vaikų dienos centrų veikla, atskleidžiamas jų vaidmuo mažinant socialinę atskirtį Lietuvos visuomenėje. Pirmojoje dalyje apžvelgiama socialinės rizikos šeimų ir vaikų situacija Lietuvoje, socialinių paslaugų šioms gyventojų grupėms sistema ir jos reformos kryptys, analizuojamas vaikų dienos centrų teisinis reglamentavimas ir finansavimas. Antrojoje dalyje, remiantis empirine medžiaga, įvertinama Vilniaus miesto vaikų dienos centrų veikla veiksmingumo požiūriu. Darbo pabaigoje pateikiamos rekomendacijos dėl dienos centrų veiklos optimizavimo.

ANNOTATION

THE EVALUATION OF VILNIUS CHILDREN DAY CARE CENTRES' ACTIVITY

Keywords: children day care centre, evaluation of activity, effectiveness, social services, the quality of social services.

The master's work analyses the activity of Children day care centres, it discovers their role in decreasing the social exclusion in Lithuanian community. The first part reviews the situation of families and children in social risk in Lithuania, the system of social services for this group of population and the reform's directions. It analyses the legal regulation and the sponsorship of the Children day care centres. The second part with reference to empirical material evaluates the activity of Vilnius Children day care centres to the attitude of effectiveness. In the last part of this work, there are some offered recommendations due to optimize the activity of Children day care centres.

SANTRAUKA

Magistro baigiamajame darbe nagrinėjama vaikų dienos centrų veikla – socialinių paslaugų teikimas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams.

Darbo tikslas yra ištirti ir įvertinti Vilniaus miesto vaikų dienos centrų veiklą veiksmingumo požiūriu. Veiksmingumas – tai vaikų dienos centrų veiklos pasekmės klientams ir veiklos kokybė – klientų pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis laipsnis.

Tyrimo objektas – Vilniaus miesto vaikų dienos centrai, teikiantys socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams.

Kiekvienais metais socialinės rizikos šeimų sąrašą papildo vis naujos šeimos, kurioms reikalinga pagalba. Socialinės paslaugos tampa vis svarbesne socialinės apsaugos dalimi, mažinant tokių šeimų ir jose augančių vaikų socialinę atskirtį.

Siekiant priartinti socialines paslaugas jų gavėjams ir užtikrinti geresnę paslaugų kokybę, vykdoma socialinių paslaugų teikimo reforma: decentralizuojama socialinių paslaugų sistema, nevyriausybinės organizacijos įtraukiamos į socialinių paslaugų teikimą.

Vaikų dienos centrai yra svarbūs savivaldybių partneriai, teikiantys socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams.

Dienos centrų veikla nėra detaliai reglamentuota teisės aktu, todėl jų veiklos vertinimas yra problemiškas. Antroje darbo dalyje apžvelgiamas 3E koncepcijos tinkamumas vaikų dienos centrų veiklos vertinimui bei identifikuojamos socialinių paslaugų kokybės vertinimo problemos. Remiantis empirine medžiaga, aprašoma Vilniaus miesto vaikų dienos centrų infrastruktūra bei aptariami dienos centrų lankytojų (vaikų) nuomonės dėl socialinių paslaugų kokybės tyrimo rezultatai.

Tyrimo rezultatai leido padaryti **išvadą**, kad Vilniaus miesto vaikų dienos centrų veikla yra veiksminga. Dienos centrai teikia geros kokybės socialines paslaugas ir įgyvendina iškeltus uždavinius – mažina socialinės rizikos šeimų ir vaikų socialinę atskirtį Vilniaus mieste.

Darbo pabaigoje pateikiamos rekomendacijos dėl vaikų dienos centrų veiklos optimizavimo.

SUMMARY

The master's work analyses Children day care centres' activity – a social services provision for families and children in social risk.

The objective of this work is to analyse and evaluate the activity of Vilnius Children day care centres' to the attitude of effectiveness. Effectiveness – the outcomes of Children day care centres activity for customers and the quality of activity – a degree of customers satisfaction with social services.

The subject of research - Vilnius Children day care centres, providing social services for families and children in social risk.

Every year the number of families in social risk, which need help, is increasing. Social services are becoming the major part of social security, decreasing the social exclusion of such families and children from these families.

On purpose to approach social services for their receivers and to assure better quality of these services, the system of social services is being reformed: the system of social services is being decentralized and non-governmental institutions are being involved to offer social services.

Children day care centres are important partners of municipalities in social services provision for families and children in social risk.

The activity of Day care centres is not regulated by the rules of the law in detail, therefore the evaluation of activity is problematic. The second part of work reviews the availability of concept of 3E for the evaluation of Children day care centres activity, and identifies the problems of the quality evaluation of social services. With reference to empirical material it describes the infrastructure of Vilnius Children day care centres, also it considers the opinion of Day care centres visitors (children) about the social services quality.

The results of the research is letting to make a conclusion that the activity of Vilnius Children day care centres is effective. Day care centres offer social services of good quality and implement preferred goals – they decrease the social exclusion of the families and children in social risk in Vilnius.

In the last part of this work, there are some offered recommendations due to optimize the activity of Children day care centres.

**Vilniaus miesto vaikų dienos centrų veiklos vertinimas
Apklauso anketa**

Vilniaus miesto vaikų dienos centrų veikla ir jų administravimo problemos

Šios anketos tikslas yra išanalizuoti Vilniaus m. vaikų dienos centrų veiklą bei identifikuoti problemas, su kuriomis susiduria dienos centrų vadovai.

Apklausa atlieka Mykolo Romerio universiteto Viešojo administravimo fakulteto Savivaldos institucijų administravimo programos magistrantūros studentė Irena Sipovič.

Tyrimo metu gauti duomenys bus panaudoti magistro baigiamajame darbe, aprašant Vilniaus m. vaikų dienos centrų infrastruktūrą. Todėl Jūsų atsakymai yra labai svarbūs. Anketa yra anoniminė; tyrimo rezultatai nebus siejami su Jūsų atstovaujama organizacija.

Jums priimtinus atsakymus žymėkite kryželiu (X), prireikus įrašykite.

Dėkojame.

BENDRIEJI DUOMENYS

1. Jūsų vadovaujamo vaikų dienos centro pavadinimas:

2. Įsteigimo metai: _____

3. Jūsų atstovaujamos nevyriausybės organizacijos rūšis:

- Asociacija
- Viešoji įstaiga
- Labdaros ir paramos fondas
- Kita (*įrašykite*) _____

4. Pagrindiniai Jūsų vadovaujamo vaikų dienos centro veiklos tikslai (*įrašykite*):

5. Ar Jūsų vadovaujamas vaikų dienos centras prisideda prie socialinės atskirties mažinimo Vilniaus mieste?

- Taip
- Iš dalies
- Ne (*pereikite prie 7 klausimo*)
- Sunku pasakyti (*pereikite prie 7 klausimo*)

6. Kokių būdu Jūsų vadovaujamas vaikų dienos centras prisideda prie socialinės atskirties mažinimo Vilniaus mieste? (*įrašykite*)

VAIKŲ DIENOS CENTRO KLIENTAI

7. Kokios pagrindinės Jūsų vadovaujamo vaikų dienos centro klientų grupės?

Klientų grupės	Klientų skaičius
Socialinės rizikos vaikai	
Socialinės rizikos šeimos	
Kiti klientai (<i>įrašykite</i>)	

8. Kiek vidutiniškai socialinės rizikos vaikų apsilanko dienos centre per dieną?

- Iki 10 vaikų
- 11-20 vaikų
- 21-30 vaikų
- 31-40 vaikų
- 41-50 vaikų
- virš 50 vaikų

9. Kokiam vidutiniškai socialinės rizikos vaikų skaičiui (per metus) nutraukiamas socialinių paslaugų teikimas Jūsų vaikų dienos centre?

- 1-5 vaikams
- 6-10 vaikų
- 11-15 vaikų
- virš 15 vaikų

10. Kokios pagrindinės socialinių paslaugų teikimo vaikų dienos centro klientams (t.y. socialinės rizikos vaikams) nutraukimo priežastys?

- Pagerėjo socialinės rizikos šeimos socialinė padėtis;
- Pagerėjo socialinės rizikos šeimos materialinė padėtis;
- Socialinės rizikos vaikas nesilanko vaikų dienos centre;
- Socialinės rizikos vaikui sukako 18 metų;
- Kita (*įrašykite*) _____

VAIKŲ DIENOS CENTRO PERSONALAS

11. Pažymėkite kokios specialybės darbuotojai dirba Jūsų vadovaujame vaikų dienos centre?

Specialybė	Skaičius
Socialiniai darbuotojai	
Socialinių darbuotojų padėjėjai	
Socialiniai pedagogai	
Specialieji pedagogai	
Psichologai	
Slaugos darbuotojai	
Savanoriai	
Praktiką atliekantys studentai	
Kiti darbuotojai (<i>įrašykite</i>)	

TEIKIAMOS SOCIALINĖS PASLAUGOS

12. Kokios pagrindinės socialinės paslaugos yra teikiamos Jūsų vadovaujame vaikų dienos centre?

a) Socialinės paslaugos vaikams:

- Informavimas;
- Konsultavimas;
- Tarpininkavimas ir atstovavimas;
- Maitinimo organizavimas;
- Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne;
- Transporto organizavimas;
- Sociokultūrinės paslaugos (laisvalaikio organizavimo paslaugos);
- Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos;
- Psichologo konsultacijos;
- Pagalba pamokų ruošoje;
- Dailės, pasakų, biblioterapijos;
- Kompiuterinio raštingumo užsiėmimų organizavimas;
- Elgesio korekcija;
- Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas;
- Darbinių įgūdžių ugdymas;
- Bendravimo įgūdžių ugdymas;
- Kitos socialinės paslaugos vaikams (*įrašykite*) _____

b) Socialinės paslaugos tėvams:

- Informavimas;
- Konsultavimas;
- Tarpininkavimas ir atstovavimas;
- Maitinimo organizavimas;
- Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne;
- Transporto organizavimas;
- Sociokultūrinės paslaugos (laisvalaikio organizavimo paslaugos);
- Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos;
- Psichologo konsultacijos;
- Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas;
- Tėvystės, vaiko auklėjimo įgūdžių ugdymas;
- Kitos socialinės paslaugos tėvams (*įrašykite*) _____

13. Kaip vertinate Jūsų vaikų dienos centro teikiamų paslaugų kokybę?

- Labai gera
- Gera
- Vidutinė
- Patenkinama
- Bloga

Pagrįskite savo nuomonę (*įrašykite*) _____

VAIKŲ DIENOS CENTRO ADMINISTRAVIMO PROBLEMAS

14. Su kokiomis administravimo problemomis susiduriate vadovaudami vaikų dienos centrui? (įrašykite)

15. Kokie Jūsų vadovaujamos organizacijos santykiai su socialinę apsaugą administruojančiomis institucijomis (su Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Vilniaus m. savivaldybe ir kt.)?

Socialinę apsaugą administruojančios institucijos:

- teikia finansinę paramą Jūsų organizacijai;
- nukreipia/siunčia klientus į Jūsų vadovaujamą vaikų dienos centrą;
- teikia nematerialinę paramą Jūsų organizacijai (konsultacijos, informacijos sklaida, mokymų organizavimas ir kt.);
- atstovauja Jūsų organizacijos interesams kitose valstybinio valdymo ir viešojo administravimo institucijose;
- kontroliuoja, prižiūri Jūsų organizacijos veiklą, išduoda leidimus ir kt.;
- kita (įrašykite) _____

FINANSAVIMAS

16. Koks yra Jūsų vadovaujamo vaikų dienos centro metinis biudžetas?

- Iki 10 000 Lt
- 11 000 – 20 000 Lt
- 21 000 – 50 000 Lt
- 51 000 – 70 000 Lt
- 71 000 – 100 000 Lt
- Virš 100 000 Lt

17. Ar Jūsų metinis biudžetas yra pakankamas Jūsų vadovaujamo vaikų dienos centro tikslinės veiklos vykdymui?

- Lėšų visiškai pakanka
- Lėšų iš dalies pakanka
- Lėšų pakanka tik būtinosioms reikmėms
- Lėšų nepakanka

18. Kokie yra Jūsų vadovaujamo vaikų dienos centro finansavimo šaltiniai?

- Lėšos iš savivaldybės biudžeto;
- Lėšos iš valstybės biudžeto;
- Vietinių ir tarptautinių fondų parama;
- Privatūs rėmėjai;
- Steigėjo parama;
- Europos Sąjungos parama;
- Kita (įrašykite) _____

19. Kiek paraiškų projektams finansuoti vidutiniškai per metus pateikia Jūsų organizacija socialinę apsaugą administruojančioms institucijoms?

- 1-5 paraiškos
- 6-10 paraiškų
- 11-15 paraiškų
- 16-20 paraiškų
- 21-25 paraiškas
- Virš 25 paraiškų

20. Kiek iš jų pateikiama Vilniaus m. savivaldybei?

- 1-2 paraiškos
- 3-4 paraiškos
- 5-6 paraiškos
- 7-8 paraiškos
- Virš 8 paraiškų

21. Koks procentas bendro paraiškų projektams finansuoti yra patvirtinama?

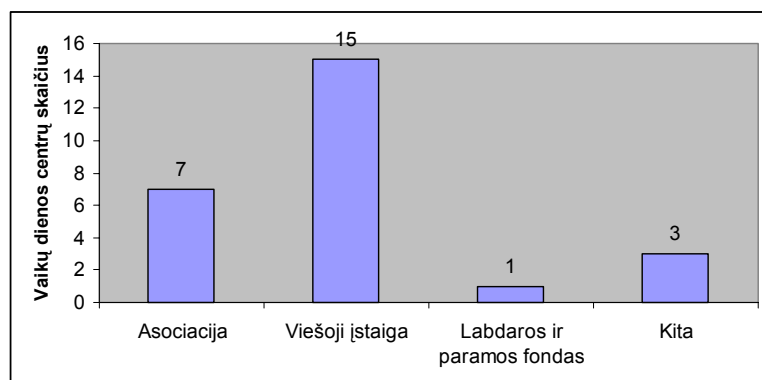
- 81-100 proc.
- 61-80 proc.
- 41-60 proc.
- 21-40 proc.
- iki 20 proc.

22. Ar Jūsų organizacija dalyvauja Vilniaus m. savivaldybės skelbiamuose viešuosiuose socialinių paslaugų socialinės rizikos vaikams pirkimuose?

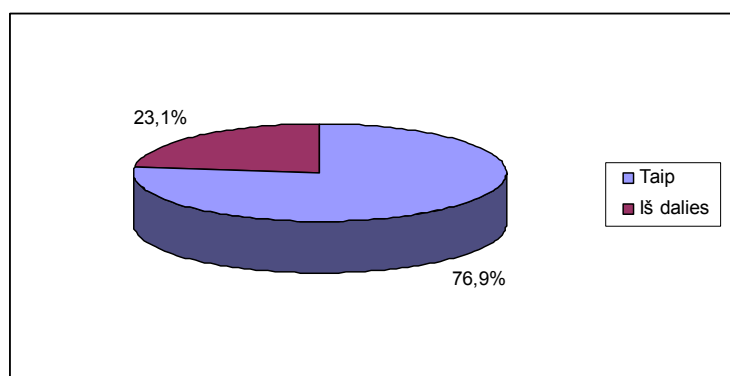
- Taip
- Ne

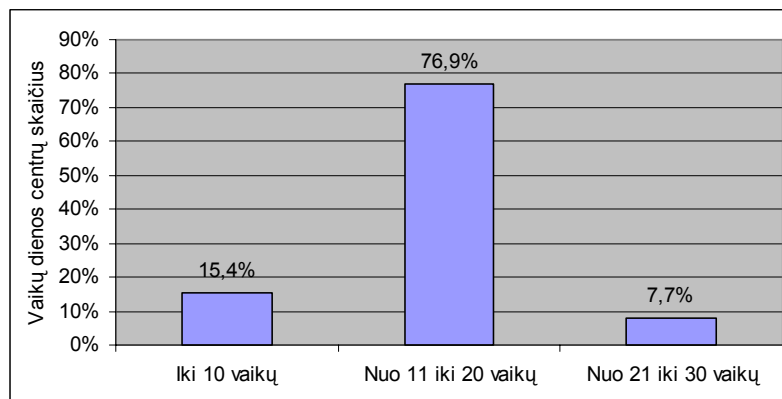
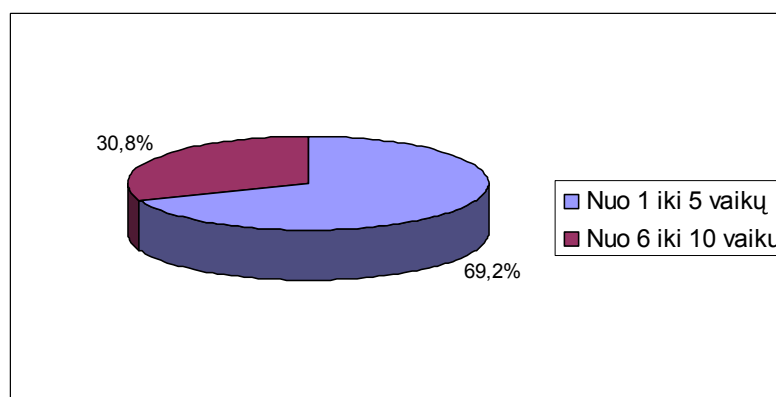
Dėkojame už Jūsų atsakymus!

Vaikų dienos centrų pasiskirstymas pagal atstovaujamos nevyriausybinės organizacijos rūšį



Respondentų nuomonė dėl to, ar vaikų dienos centrai prisideda prie socialinės atskirties mažinimo Vilniaus mieste



Vidutinis vaikų dienos centrų lankytojų skaičius per dieną**Vidutinis vaikų, kuriems nutraukiamas socialinių paslaugų teikimas vaikų dienos centre, skaičius (per metus)**

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ APIBRĖŽIMAI

Informavimas – tai reikalingos informacijos apie socialinę pagalbą suteikimas asmeniui (šeimai).

Konsultavimas – socialinio darbuotojo teikiama paslauga, kuria kartu su asmeniu analizuojama asmens (šeimos) probleminė situacija ir ieškoma veiksmingų problemos sprendimo būdų.

Tarpininkavimas ir atstovavimas – pagalbos asmeniui (šeimai) suteikimas sprendžiant įvairias asmens (šeimos) problemas (teisines, sveikatos, ūkines, buitines, tvarkant dokumentus, mokant mokesčius, užrašant pas specialistus, organizuojant ūkinius darbus ir kt.), tarpininkaujant tarp asmens (šeimos) ir jo aplinkos (kitų institucijų, specialistų, asmenų).

Maitinimo organizavimas – pagalba asmenims (šeimoms), kurie dėl nepakankamo savarankiškumo ar nepakankamų pajamų nepajėgia maitintis savo namuose. Maitinimas gali būti organizuojamas pristatant karštą maistą į namus, suteikiant nemokamą maitinimą valgyklose, bendruomenės įstaigose ar kitose maitinimo vietose bei išduodant maisto talonus ar sauso maisto daivinius gyventojams.

Aprūpinimas būtiniausias drabužiais ir avalyne – būtinausių drabužių, avalynės ir kitų reikmenų skurstantiesiems teikimas.

Transporto organizavimas – paslauga, teikiama pagal poreikius asmenims, kurie dėl negalios, ligos ar senatvės turi judėjimo problemų ir dėl to ar dėl nepakankamų pajamų negali naudotis visuomeniniu ar individualiu transportu.

Sociokultūrinės paslaugos – laisvalaikio organizavimo paslaugos, teikiamos siekiant išvengti socialinių problemų (prevenciniais tikslais), mažinant socialinę atskirtį, aktyvinant bendruomenę ir kurias teikiant asmenys (šeimos) gali bendrauti, dalyvauti grupinio socialinio darbo užsiėmimuose, užsiimti mėgstama veikla, vaikai – ruošti pamokas ir pan.

Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas – pagalba asmenims (šeimoms), kurie dėl nepakankamų pajamų ar skurdo negali (neturi galimybės) pasirūpinti savo higiena. Ši pagalba apima pirties (dušo) talonų išdavimą, skalbimo paslaugų organizavimą.

Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas – paslaugos, teikiamos asmenims (šeimoms) dienos metu, siekiant palaikyti ir atstatyti savarankiškumą atliekant įvairias visuomeniniame ar ameniame (šeimos) gyvenime reikalingas funkcijas. *Paslaugos sudėtis:*

- ◆ Informavimas;
- ◆ Konsultavimas;
- ◆ Tarpininkavimas ir atstovavimas;

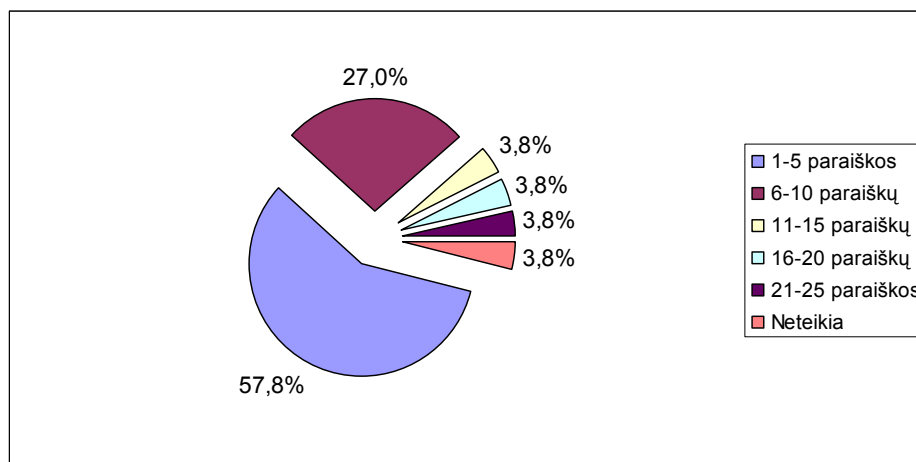
- ◆ Bendravimas;
- ◆ Maitinimo organizavimas (suteikiant nemokamą maitinimą valgyklose, bendruomenės įstaigose ar kitose maitinimo vietose bei išduodant maisto talonus ar sauso maisto davinius gyventojams; organizuojant maitinimą vaikų dienos centruose);
- ◆ Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdytas ir palaikymas (namų ruošoje, tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant mokesčius, planuojant ir atliekant namų ruošos darbus, prižiūrint vaikus, bendraujant ir pan.);
- ◆ Darbinių įgūdžių ugdytas (siuvimas, mezgimas, audimas, dailės dirbiniai, keramika, savarankiškas patalpų, aplinkos tvarkymas ir pan.);
- ◆ Kitos paslaugos.

Intensyvi krizių įveikimo pagalba – pagalba suteikimas asmeniui, atsidūrusiam krizinėje situacijoje. *Paslaugos sudėtis:*

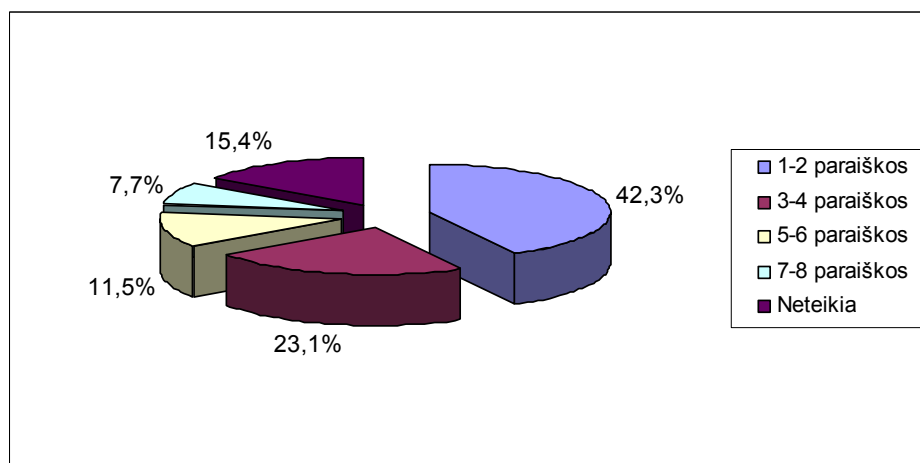
- ◆ Informavimas;
- ◆ Konsultavimas;
- ◆ Tarpininkavimas ir atstovavimas;
- ◆ Bendravimas;
- ◆ Psichologinė pagalba;
- ◆ Kitos paslaugos.

Šaltinis: [26]

Vaikų dienos centrų teikiamų paraiškų projektams finansuoti skaičius per metus



Vaikų dienos centrų paraiškų projektams finansuoti, teikiamų Vilniaus miesto savivaldybei, skaičius per metus



Vilniaus miesto vaikų dienos centrų veiklos vertinimas

Apklaustos anketa

Mielas Dienos centro lankytojai! Šiuo metu Vilniuje yra atliekama apklausa apie vaikų dienos centrus. Apklausa atlieka Mykolo Romerio universiteto Viešojo administravimo fakulteto savivaldos institucijų administravimo programos magistrantūros studentė Irena Sipovič.

Vaikų dienos centrų vadovai ir darbuotojai stengiasi, kad lankytojams čia būtų jauku, įdomu ir naudinga praleisti laiką. Tyrimo tikslas yra išsiaiškinti vaikų, lankančių vaikų dienos centrus, nuomonę apie dienos centruose vykdomą veiklą.

Anketa yra anoniminė, jos pasirašyti nereikia. Tyrimo metu gauti duomenys bus panaudoti magistro baigiamajame darbe. Mums labai svarbi kiekvieno Jūsų nuomonė, todėl prašome nuoširdžiai ir atvirai atsakyti į visus klausimus.

Jums priimtinus atsakymus žymėkite kryželiu (X), prireikus įrašykite. Galite žymėti ir kelis atsakymus.

Dėkojame už bendradarbiavimą.

1. Vaikų dienos centro, kurį lankote, pavadinimas (įrašykite):

2. Kiek laiko lankote vaikų dienos centrą?

- Mažiau nei 3 mėnesius
- 3-6 mėnesius
- 7-12 mėnesių
- 1-2 metus
- Daugiau nei 2 metus

3. Ar Jums patinka šiame dienos centre?

- Taip
- Ne
- Nežinau

4. Kaip dažnai ateinate į vaikų dienos centrą?

- Kasdien
- 3-4 kartus per savaitę
- 1-2 kartus per savaitę
- Kartą į mėnesį
- Reguliariai jo nelankau

5. Kiek vidutiniškai valandų praleidžiate vaikų dienos centre per dieną?

- 1-2 valandas
- 3-4 valandas
- 5-6 valandas
- Daugiau nei 6 valandas

6. Daugiau, tiek pat ar mažiau laiko norėtumėte praleisti dienos centre per dieną?

- Daugiau
- Tiek pat
- Mažiau

7. Dėl kokių priežasčių kartais neateinate į dienos centrą?

- Padedu tėvams namie;
- Ruošiu pamokas namie;
- Dėl ligos;
- Leidžiu laiką su draugais;
- Lankau būrelius;
- Leidžiu laiką prie kompiuterio namie;
- Kita (*įrašykite*) _____

8. Pažymėkite kokia veikla užsiimate vaikų dienos centre?

- Ruošiamės pamokas;
- Mokomės dirbti kompiuteriu, naudotis internetu;
- Dalyvaujame individualiuose pašnekesiuose su psichologu;
- Dalyvaujame grupiniuose užsiėmimuose su psichologu;
- Dalyvaujame dailės, pasakų, biblioterapijos užsiėmimuose;
- Susitinkame su draugais;
- Žaidžiame stalo/kompiuterinius žaidimus;
- Piešiame, karpome, lipdome;
- Dainuojame, šokame;
- Mokomės užsienio kalbų;
- Dalyvaujame įvairiuose konkursuose;
- Važiuojame į stovyklas;
- Važiuojame į išvykas;
- Einame į teatrus, parodas;
- Kita (*įrašykite*) _____

9. Ar Jums patinka užsiimti vaikų dienos centre siūloma veikla?

- Patinka
- Nelabai patinka
- Nepatinka

10. Ar esate patenkintas (-a) vaikų dienos centre teikiamomis paslaugomis?

- Visiškai patenkintas (-a)
- Iš dalies patenkintas (-a)
- Šiek tiek patenkintas (-a)
- Visiškai nepatenkintas (-a)

11. Kaip vertinate vaikų dienos centro darbuotojų darbą?

- Labai gerai
- Gerai
- Vidutiniškai
- Patenkinamai
- Blogai

12. Ar pasiūlytumėte savo draugui čia apsilankyti?

- Taip
- Ne
- Nežinau

Pagrįskite savo nuomonę (*įrašykite*) _____

13. Kas pasikeitė Jūsų šeimoje, kai pradėjote lankyti vaikų dienos centrą?

- Pagerėjo santykiai su tėvais;
- Pagerėjo santykiai su kitais šeimos nariais (broliais, seserimis ir kt.);
- Daugiau laiko praleidžiu namie;
- Daugiau padedu tėvams;
- Kita (*įrašykite*) _____
- Niekas nepasikeitė.

14. Kas pasikeitė mokykloje, kai pradėjote lankyti vaikų dienos centrą?

- Rečiau praleidžiu pamokas;
- Pagerėjo santykiai su mokytojais;
- Pradėjau geriau mokytis;
- Pagerėjo santykiai su kitais klasės mokiniais;
- Daugiau dėmesio skiriu pamokų ruošai;
- Kita (*įrašykite*) _____
- Niekas nepasikeitė.

15. Kas pasikeitė bendravime su draugais, kai pradėjote lankyti vaikų dienos centrą?

- Įsigijau naujų draugų;
- Lengviau bendrauju su draugais;
- Ramiau reaguojau į draugų pastabas;
- Atsiskyrčiau nuo senų draugų, kurie darė man blogą įtaką;
- Kita (*įrašykite*) _____
- Niekas nepasikeitė.

16. Kas pasikeitė Jūsų asmenybėje, kai pradėjote lankyti vaikų dienos centrą?

- Tapau draugiškesnis, mandagesnis;
- Labiau pasitikiu savimi, nebijau išreikšti savo nuomonės;
- Išmokau pats (pati) spręsti savo problemas;
- Tapau daugiau savarankiškas;
- Teigiamai pasikeitė požiūris į gyvenimą;
- Lengviau bendrauju su žmonėmis;
- Lengviau pritampu prie naujos aplinkos;
- Kita (*įrašykite*) _____
- Niekas nepasikeitė.

17. Kokie, Jūsų nuomone, yra šio vaikų dienos centro trūkumai?

- Dienos centras neturi jokių trūkumų;
- Mažos patalpos;
- Nelankstus darbo grafikas;
- Mažai kompiuterių;
- Mažai renginių, švenčių;
- Mažai išvykų, stovyklų;
- Kita (*įrašykite*) _____

Jūsų lytis:

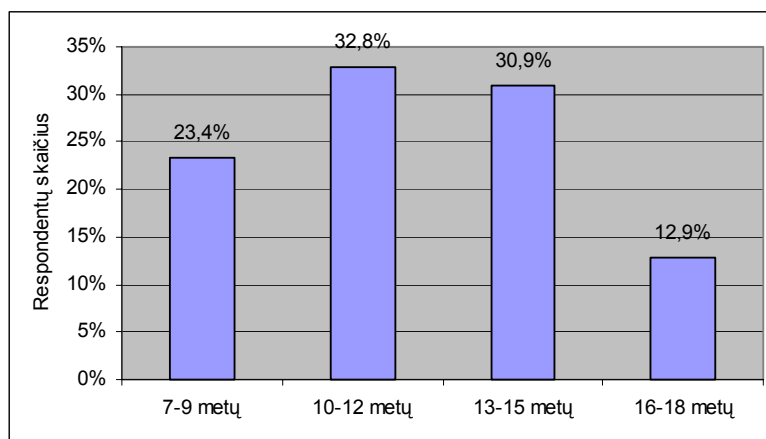
Berniukas

Mergaitė

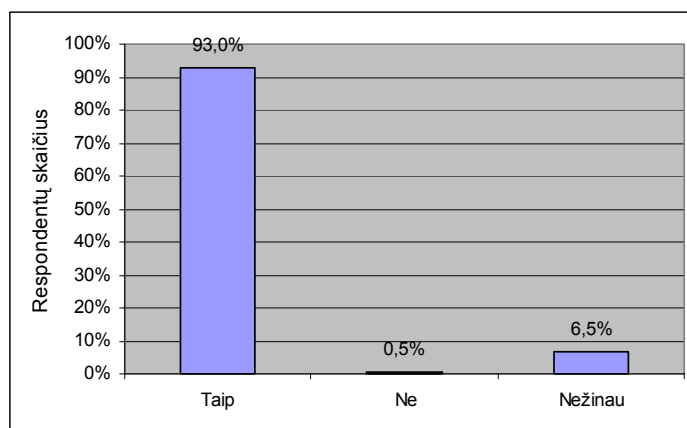
Amžius (*įrašykite*): _____

Dėkojame už Jūsų atsakymus!

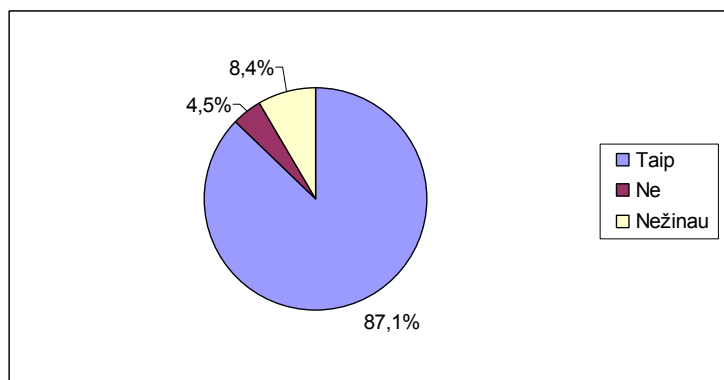
Respondentų pasiskirstymas pagal amžių



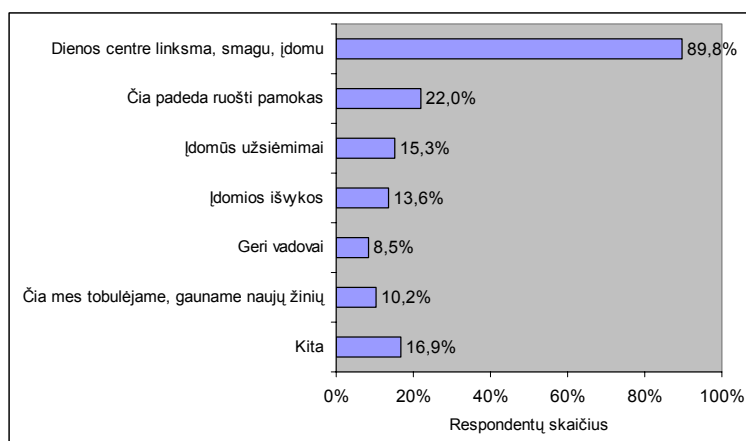
Vaikų nuomonė dėl to, ar jiems patinka vaikų dienos centre



Vaikų nuomonė dėl pasiūlymo apsilankyti dienos centre pateikimo draugui

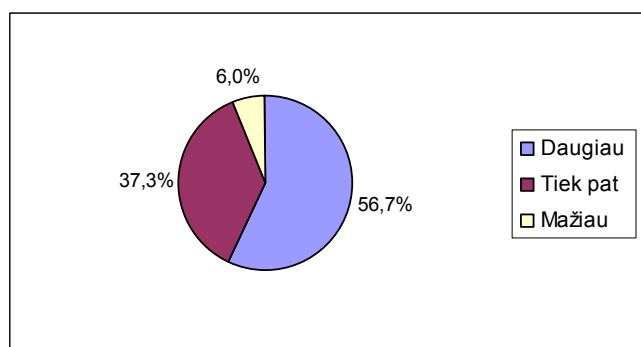


Priežastys, dėl kurių vaikai pasiūlytų savo draugui apsilankyti vaikų dienos centre

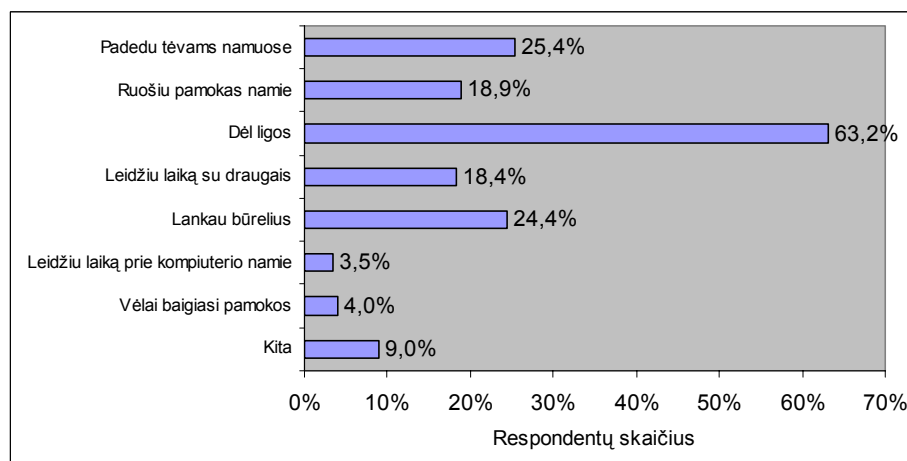


Pastaba: procentai skaičiuoti nuo respondentų, kurie nurodė priežastis, kodėl pasiūlytų draugui apsilankyti dienos centre

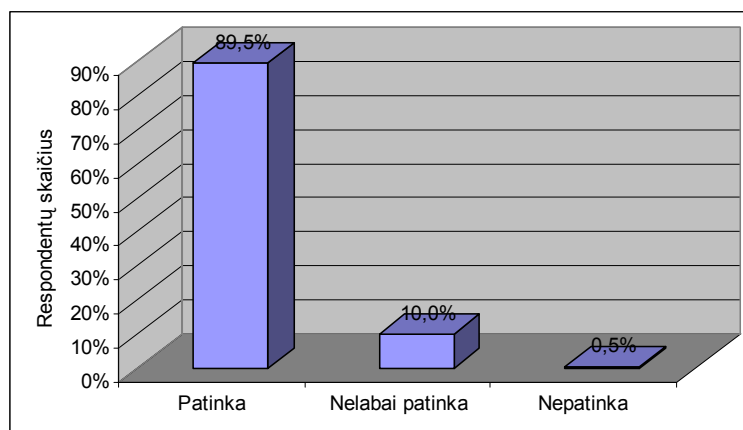
Vaikų nuomonės dėl to, daugiau, tiek pat ar mažiau laiko jie norėtų praleisti vaikų dienos centre



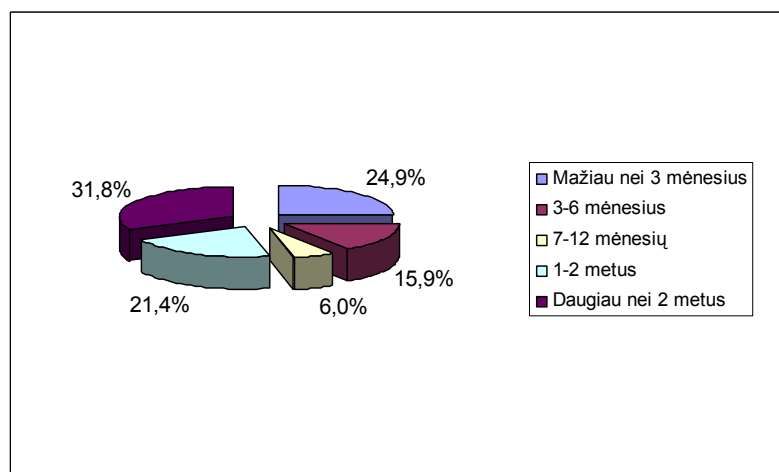
Priežastys, dėl kurių vaikai kartais neateina į vaikų dienos centrą



Vaikų nuomonė dėl dienos centrų siūlomos veiklos



Vaikų dienos centrų lankymo laikotarpis



Magistro baigiamasis darbas baigtas 2006 m. gruodžio 6 d.