

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

**RAIMONDA BARKAUSKAITĖ**

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ORGANIZAVIMAS IR  
TEIKIMAS LIETUVOJE: MARIJAMPOLĖS  
SAVIVALDYBĖS ATVEJIS**

**Magistro baigiamasis darbas**

**Vadovas**  
**prof. dr. A. Guogis**

**VILNIUS, 2013**

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

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ORGANIZAVIMAS IR  
TEIKIMAS LIETUVOJE: MARIJAMPOLĖS  
SAVIVALDYBĖS ATVEJIS**

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

**Recenzentas**

**Vadovas**  
**prof. dr. A. Guogis**  
**2013 11**

**Atliko**  
**VAmns2-01 gr. stud.**  
**R. Barkauskaitė**  
**2013 11 21**

**VILNIUS, 2013**

## TURINYS

<b>IVADAS</b> .....	4
<b>1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SAMPRATA</b>	
1.1. Socialinių paslaugų apibrėžimas.....	8
1.2. Socialinių paslaugų skiriamieji bruožai.....	11
1.3. Socialinių paslaugų klasifikacija.....	13
<b>2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ORGANIZAVIMO IR TEIKIMO ASPEKTAI</b>	
2.1. Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas Lietuvoje.....	17
2.2. Socialinių darbuotojų funkcija socialinių paslaugų teikime.....	21
2.3. Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo problematika.....	23
<b>3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ORGANIZAVIMO IR TEIKIMO MARIJAMPOLĖS SAVIVALDYBĖJE ATVEJO ANALIZĖ</b>	
3.1 Tyrimo metodika.....	28
3.2 Socialinių paslaugų organizavimas Marijampolės savivaldybėje.....	29
3.2.1 Socialinės paslaugos, kurios yra organizuojamos ir teikiamos Marijampolės savivaldybėje...30	
3.2.2 Socialinių paslaugų planavimo ir organizavimo procesas Marijampolės savivaldybėje.....	33
3.2.3 Socialinių paslaugų poreikis Marijampolės savivaldybėje.....	38
3.2.4 Problemos kylančios organizuojant socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje.....	41
3.2.5 Socialinių paslaugų tobulinimo kryptys Marijampolės savivaldybėje.....	46
3.3 Socialinių paslaugų teikimas Marijampolės savivaldybėje.....	48
3.3.1 Socialinių paslaugų teikimas Marijampolės savivaldybėje: Pagalbos į namus tarnybos vadovų ir tiesioginių paslaugų teikėjų atsakomybės.....	48
3.3.2 Problemos, kylančios teikiant socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje.....	53
3.3.3 Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo kryptys Marijampolės savivaldybėje.....	59
<b>IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS</b> .....	62
<b>LITERATŪROS SĄRAŠAS</b> .....	64
<b>ANOTACIJA LIETUVIŲ IR ANGLŲ KALBOMIS</b> .....	69
<b>SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA</b> .....	71
<b>SANTRAUKA ANGLŲ KALBA</b> .....	72
<b>PRIEDAI</b> .....	73

## IVADAS

**Temos aktualumas.** Socialinių paslaugų poreikis išlieka itin aktualia veikimo sritimi mūsų visuomenėje. Nei vienas žmogus neapsaugotas nuo neįgalumo, senatvės, gyvenamosios vietos, darbo, šeimos nario praradimo ar pan.

Asmenims, kuriems šių paslaugų poreikis būtinas – valstybė suteikia pagalbą. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 5 str. teigia, kad: „Valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“. Tokio pobūdžio institucijos organizuoja ir teikia socialinę pagalbą, priima įstatymus, užtikrinančius žmonių gerovę. Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas įgyvendinamas remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu (2006). Šių paslaugų tikslas įvardinamas kaip sąlygų sudarymas „asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį“.

Pastebima, kad socialinių paslaugų gavėjų nemažėja. Tarp suaugusiesiems teikiamų socialinių paslaugų dominuoja paslaugos teikiamos pagyvenusiems asmenims (Hill, 2006, p. 144). Lietuvoje dėl senėjančios visuomenės, socialinių paslaugų poreikis ypač išaugo teikiant paslaugas būtent pagyvenusiems, seniems žmonėms jų namuose. Lietuvos statistikos departamento duomenys<sup>1</sup> rodo, kad 2012 m. dauguma socialinių paslaugų namuose gavėjų buvo pensinio amžiaus asmenys (81 proc.), maždaug penktadalis iš jų – darbingo amžiaus asmenys su negalia (18 proc.), mažiausią dalį sudarė vaikai su negalia (1 proc.). Socialinių paslaugų namuose gavėjų skaičius, kurio didžiąją dalį sudaro būtent pagyvenę, seni asmenys, nuo 2006 m. žymiai išaugo. Lietuvos statistikos departamento duomenimis<sup>2</sup> 2006 m. socialines paslaugas asmens namuose gavo – 7,9 tūkst. asmenų, o 2012 m. net 15,9 tūkst. asmenų.

Kalbant apie kitas socialines paslaugas<sup>1</sup> – 2012 m. dienos centrus lankė ir įvairias socialines paslaugas juose gavo 19 tūkst. pensinio amžiaus asmenų, 13,4 tūkst. darbingo amžiaus neįgalųjų bei 2,7 tūkst. negalią turinčių vaikų. Pernai metais 1,4 tūkst. vaikų buvo apgyvendinta globos namuose, 70 proc. jų ten pateko iš savo šeimos. Baigiantis 2012 m. globos namuose gyveno 3,9 tūkst. vaikų, tai – 4 proc. mažiau nei 2011 m. Didžioji dauguma šių vaikų globos namuose atsidūrė dėl įvairių problemų šeimoje, o kas vienuoliktas vaikas buvo našlaitis. 2012 m. pradėjo veikti 5 naujos globos įstaigos bei 4 savarankiško gyvenimo namai seniems žmonėms ir suaugusiems asmenims su negalia. Tuo tarpu pernai metais krizių centruose ir laikinojo

<sup>1</sup> Internetinė prieiga: <http://osp.stat.gov.lt/pranesimai-spaudai/?articleId=905791> [žiūrėta 2013 10 01]

<sup>2</sup> Internetinė prieiga: <http://osp.stat.gov.lt/web/guest/statistiniu-rodikliu-analize?portletFormName=visualization&hash=33039a62-da96-4e2d-ad53-4119e6ed497e> [žiūrėta 2013 10 01]

apgyvendinimo įstaigose motinoms ir vaikams – apgyvendinta 2,5 tūkst. žmonių, tai – 0,5 tūkst. daugiau nei 2011 m., o 3,4 tūkst. asmenų šiose įstaigose buvo suteiktos socialinės paslaugos (psichologo pagalba, konsultacijos ir pan.) jų neapgyvendinant.

Taigi iš pateiktų duomenų galima matyti, kad socialinių paslaugų poreikis išlieka aktualia veikimo sritimi, ypač su pagyvenusiais, senais žmonėmis.

**Temos iširtumas.** Socialinių paslaugų sampratą Lietuvoje aptaria L. Žalimienė (2003), A. Vareikytė (2006, 2010), L. Marcinkevičiūtė ir R. Petrauskienė (2007), R. Kalesnykas (2000). A. Guogis ir D. Gudelis (2005) pabrėžia socialinių paslaugų sąvokos problemškumą. Socialinių paslaugų bruožus aptaria A. Bitinas (2011), A. Vareikytė (2006) ir kt. autoriai. L. Žalimienė (2003) aptaria socialinių paslaugų ypatybes išskiriant jas iš socialinės apsaugos sistemos. Socialinių paslaugų klasifikavimą ir su tuo susijusius aspektus aptaria L. Žalimienė (2003), A. Vosyliūtė (2004), D. Bernotas ir A. Guogis (2006) ir kt. mokslininkai. Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo aspektus ir su tuo susijusias problemas aptaria A. Vareikytė (2006, 2010), A. Bitinas ir kt. autoriai (2010), A. Kučikas (2001), A. Guogis ir D. Gudelis (2005), L. Žalimienė (2003, 2006), V. Domarkas (2003), A. Melianas (2006), D. Bagdonienė ir kt. autoriai (2011). Socialinio darbo funkcijas išskiria L. Žalimienė (2003; 2006), C. Sutton (1999), L. Marcinkevičiūtė ir A. Petrauskienė (2007). A. Vareikytės (2010) socialinį darbuotoją įvardina kaip klientų problemų nustatymo, įvertinimo bei sprendimų vadybininku.

**Temos naujumas.** Kiekvienoje savivaldybėje socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos skirtingai, atsižvelgiant į kiekvienos savivaldybės esamą situaciją. Pasak A. Vareikytės (2001, 85 p.): „Socialinių paslaugų programų įgyvendinimo duomenys rodo, kad savivaldybės paslaugoms teikti skiria ne vienodą dėmesį ir svarbą“. Socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą savivaldybėse nulemia skirtinga savivaldybių finansinė situacija bei vietos politikų požiūris į socialines paslaugas (Vareikytė, 2006, p. 6). Šiame darbe bus siekiama išsiaiškinti Marijampolės savivaldybės galimybes organizuoti ir teikti socialines paslaugas šios Savivaldybės gyventojams.

**Tyrimo objektas:** socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas Marijampolės savivaldybėje.

**Problema:** kaip socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą Marijampolės savivaldybėje nulemia turimos lėšos?

**Hipotezė:** Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo galimybes Marijampolės savivaldybėje didžiąja dalimi nulemia turimos lėšos.

**Darbo tikslas:** atskleisti Marijampolės savivaldybės socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo galimybes.

Tikslui pasiekti išsikelti **uždaviniai:**

1. Atskleisti socialinių paslaugų sampratą;
2. Aptarti socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą Lietuvoje;
3. Išanalizuoti Marijampolės savivaldybės esamą situaciją, organizuojant ir teikiant socialines paslaugas;
4. Pateikti tobulinimo kryptis ir spėjamas problemas šioje Savivaldybėje.

#### **Tyrimo metodai:**

**Mokslinės literatūros analizė.** Mokslinės literatūros analizė padėjo išsiaiškinti socialinių paslaugų sampratą, organizavimo ir teikimo Lietuvoje aspektus, esamas problemas, tai davė pagrindą empiriniam tyrimui atlikti.

**Teisinių dokumentų analizė.** Ši analizė nurodė socialinių paslaugų teisinio reglamentavimo įtvirtintas nuostatas.

**Empirinis tyrimas:** siekiant išsiaiškinti esamą situaciją Marijampolės savivaldybėje organizuojant ir teikiant socialines paslaugas, buvo atliktas *kokybinis tyrimas – interviu metodas*, jis pasirinktas todėl, kad garantuoja didesnę patikimumą nei anketinis metodas ar kiti apklausos būdai (Tidikis, 2003 p.465). Kiekvienos savivaldybės situacija individuali, todėl anketinė apklausa pilnai neatskleistų esamos situacijos.

Gauti duomenis *interviu metodu* pasitelkti ekspertai. *Ekspertų apklausos metodas* taikomas, nes iškilusiai problemai ar situacijai įvertinti reikia specialių žinių (Rudzkienė, 2005, p. 15). Šiuo atveju ekspertais yra Marijampolės savivaldybės darbuotojai – socialinių paslaugų organizatoriai bei Savivaldybei priklausančio Socialinės pagalbos centro darbuotojai – socialinių paslaugų teikėjai.

Tyrimė taikytina *netikimybinė tikslinė atranka*. Siekiant gauti išsamią informaciją apie organizuojamas ir teikiamas socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje, buvo apklausti 4 socialinių paslaugų organizatoriai bei 9 teikėjai. Tyrimas atliktas Marijampolės savivaldybėje bei Marijampolės socialinės pagalbos centre (2013 m. rugpjūčio – rugsėjo mėn. laikotarpyje)

**Tyrimo duomenų analizė:** Analizė atliekama analizuojant gautus rezultatus iš socialinių paslaugų organizatorių ir teikėjų. Taikytina kokybinė analizė.

#### **Darbe remiamasi šiomis metodologinėmis nuostatomis:**

- Lietuvos Respublikos Konstitucinėmis nuostatomis: „Valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“ (Lietuvos Respublikos Konstitucija, 5 str.);
- Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo (2006) teikiamomis nuostatomis: „Socialinės paslaugos teikiamos siekiant užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti“ (3str. 3sk.)

- Socialinių paslaugų organizatorių ir teikėjų kaip asmenybių nesureikšminimas, kreipiant dėmesį tik į darbo specifiką organizuojant ir teikiant socialines paslaugas: „kokybinėje analizėje duomenys yra laikomi visuma, kuri suteikia informaciją apie kokio nors loginio vieneto struktūrą. Todėl net ir tais atvejais, kada duomenys yra gaunami iš keleto stebėtų vienetų (pavyzdžiui, individų, asmeninių interviu), juos argumentuojant negalima remtis skirtumais tarp individų (Kardelis, 2002, p. 108).

**Darbo struktūra.** Įvadas, 3 skyriai, 16 lentelių, išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas (53), anotacija lietuvių ir anglų kalbomis, santrauka lietuvių ir anglų kalbomis bei priedai (1). Darbo apimtis 88 psl.

# 1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SAMPRATA

## 1.1. Socialinių paslaugų apibrėžimas

Norint suprasti kas yra *socialinės paslaugos* bei šį žodžių junginį apibrėžti, pirmiausia reikia išsiaiškinti žodžių *socialinis* ir *paslaugos* reikšmes.

Žodis *socialinis* kilęs iš lotyniško žodžio *socialis*, kuris reiškia visuomenės, visuomeninis (Tarptautinių žodžių žodynas, 2005, p. 689), „susijęs su visuomeniniu gyvenimu“ (Vaitkevičiūtė, 2001, p. 912). Šis žodis paprastai turi būtent šią reikšmę.

*Paslaugos* sąvoka daug sudėtingesnė. Jos apibrėžimas įvardinamas vienu iš sudėtingiausių paslaugų teorijos uždavinių (Bagdonienė, Hopenienė, 2009, p. 46). Šių mokslininkų (2009, p. 47) teigimu, *paslaugos* samprata evoliucionavo kartu su paslaugų plėtra: „Ankstyvuosiuose moksliniuose darbuose paslaugos esmė atskleidžiama ir jos samprata pateikiama nagrinėjant paslaugos paskirtį vėliau joje išryškinami prekės ir paslaugos skirtumai ir akcentuojama, kad paslauga, skirtingai nei prekė, yra ne daiktas, o vyksmas (veiksmai jų aibė). Šiuolaikiniai paslaugos apibrėžimai akcentuoja, kad paslauga – tai proceso ir rezultato sintezė, nes yra neapčiuopiamos veiklos ir prekės darinys“.

Kitos mokslininkės – N. Langvinienė ir B. Vengrienė (2005, p. 22) analizuodamos paslaugos sąvoką įvardino ją „kaip paslaugų gamintojo ir paslaugų vartotojo santykį“. Šios autorės (2005, p. 19) pastebi, kad *paslaugos* sąvoką sunku apibrėžti ne tik dėl paslaugų įvairovės, bet ir dėl to, jog ji turi daug reikšmių „apimančių veiklą nuo asmeninės paslaugos iki paslaugos kaip produkto sudedamosios dalies“. Tuo tarpu Verslo žinių žodynas<sup>3</sup> paslaugą įvardina kaip gėrybę, kuri tenkina vartotojo poreikius, tačiau neturi materialios formos, kurios negalima išsaugoti – dažniausiai ji suvartojama gavimo metu (pvz., konsultavimas, gydymas, aptarnavimas ir kt.)

Taigi galima pastebėti, jog paslauga yra neapčiuopiama ir gana plati sąvoka – tai dažnai trukdo suformuoti jos apibrėžimą, kuris tiktų visais atvejais.

Akivaizdu, jog *socialinių paslaugų* sąvoka siauresnė už *paslaugos* sąvoką, nes apima tik tam tikrą dalį paslaugų šiuo atveju tik socialines.

1994 metais patvirtinus Socialinės paramos koncepciją, Lietuvoje teisiškai įtvirtintos socialinės paslaugos (Vareikytė, 2010, p. 18), tačiau aiškaus apibrėžimo, kas yra socialinės paslaugos jame nepateikta.

---

<sup>3</sup> Internetinė prieiga: <http://zodynas.vz.lt/search.php?title=paslauga> [žiūrėta 2013 05 28]



Pirmasis nepriklausomoje Lietuvoje įstatymiškai įteisintas socialinių paslaugų apibrėžimas buvo gana neišsamus: „Socialinės paslaugos – pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais“ (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 1996). Į tai dėmesį atkreipė ir mokslininkai. A. Guogis ir D. Gudelis (2005, p. 84) pastebi, jog šis apibrėžimas yra netikslus, nes jame nėra atsizvelgiama į privačiai teikiamas socialines paslaugas: „Siaura socialinių paslaugų samprata yra kliūtis formuojant tokią socialinių paslaugų plėtros politiką, kurioje būtų numatytos priemonės plėtoti ir reguliuoti socialinių paslaugų rinką. Todėl reikia keisti Socialinių paslaugų įstatymą, tikslinant jame socialinių paslaugų apibrėžimą“.

2006 metais įsigaliojo naujas Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, su nauja ir platesne socialinių paslaugų sąvoka. Šiame įstatyme socialinės paslaugos įvardinamos kaip „paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neigalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“.

Iš pateikto apibrėžimo matyti, kad socialinės paslaugos apibrėžiamos išskiriant šios paslaugos gavėjus, kas nebuvo pažymima ankstesniame Socialinių paslaugų įstatyme.

Pateiktas įstatymiškai apibrėžtas socialinių paslaugų apibrėžimas nėra vienintelis ir neginčijamas. Socialinių paslaugų apibrėžimų taip pat gali būti daug ir įvairių. Jo interpretavimą nulemia tam tikri pasirinkti aspektai.

Anot autorės L. Žalimienės (2003, p. 11), socialinių paslaugų terminas bei jo turinio samprata yra skirtinga, kai kalbama:

- 1) Apskritai apie socialinę sritį, socialinę infrastruktūrą;
- 2) Apskritai apie socialinės apsaugos sistemą;
- 3) Apie socialinę paramą socialinio darbo kontekstu. (Tai dalis socialinės apsaugos sistemos, kuri dažniausiai teikiama ne piniginių išmokų, o paslaugų forma).

Mokslininkės A. Vareikytės (2006, p. 9) teigimu, socialinių paslaugų sampratos skirtumus lemia skirtinga šalių socialinė politika, tradicijos, turima patirtis, viešųjų paslaugų teikimo praktika ir kiti faktoriai. Kitos autorės – L. Marcinkevičiūtė ir R. Petrauskienė (2007, p. 29) pažymi, jog „užsienio šalyse šio termino sampratą ir esmę įvairūs autoriai bei įstatymai apibrėžia skirtingai (Didžioje Britanijoje – *personal social service*, Vokietijoje – *personliche hilfe*, JAV – *human social service*), todėl nėra nusistovėjusio vieno socialinių paslaugų termino“.

Šią skirtingą socialinių paslaugų sampratą taip pat lemia pasirinktas požiūris į jas. Autoriaus I. Tomes (cit. pagal Vareikytę, 2006, p. 13) nuomone, socialines paslaugas apibrėžti

galima mažiausiai trimis požiūriais, kurių taikymas priklauso nuo tos šalies socialinių paslaugų koncepcijos. Mokslininkas pateikė šias tris perspektyvas:

- 1) Iš kliento perspektyvos – socialinių paslaugų teikimas pagal paslaugų gavėjų grupes (pvz. neįgalūs asmenys, nepasiturinčios šeimos ir pan.);
- 2) Iš veiklos sektoriaus perspektyvos – socialinės paslaugos yra apibrėžiamos, kaip skirtingų sektorių paslaugos (pvz. švietimo, sveikatos priežiūros ir pan.)
- 3) Priklausomai nuo tikslo – individų grupės, žmonių ar bendruomenės poreikių tenkinimo ir užsibrėžtų tikslų siekimo.

Taigi priklausomai nuo įvairių aspektų socialinės paslaugos gali būti apibrėžiamos skirtingai (1 lentelė).

**1 lentelė.** Socialinių paslaugų apibrėžimas pagal įvairius šaltinius (sudarė darbo autorė)

Šaltinis	Apibrėžimas
Socialinės apsaugos terminų žodynas (1999, p. 157)	1) Pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų (socialinės apsaugos, mokymo bei užimtumo) vykdomo būdas; 2) Socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos.
L. Marcinkevičiūtė, R. Petrauskienė (2007, p. 29)	Šiuolaikinės valstybės pagalba žmogui, apie vadinamos gerovės valstybės teikiamas socialines garantijas.
L. Žalimienė (2003, p. 11)	Tai paslaugos, kurias teikia socialinės apsaugos sistema.
R. Kalesnykas (2000, p. 10)	Valstybės siekis patenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus pats nepajėgia to padaryti bei grąžinti asmenims gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje.
Oxford Dictionaries <sup>4</sup>	Valstybės teikiamos paslaugos, skirtos bendruomenės labui (pvz. švietimo, sveikatos priežiūros, būsto).
A. Guogis, D. Gudelis (2005, p. 78)	Paslaugos, kuriomis siekiama pagerinti iš dalies ar visiškai nepajėgių pasirūpinti savimi asmenų gyvenimo sąlygas ir gyvenimo kokybę.

<sup>4</sup> Interinė prieiga: [http://oxforddictionaries.com/definition/american\\_english/social-service](http://oxforddictionaries.com/definition/american_english/social-service) [žiūrėta 2013 05 28]

Pateikti šaltiniai bei prieš tai pateikta mokslinės literatūros analizė rodo, kad socialinės paslaugos gali būti suprantamos skirtingai, tačiau visų jų pagrindinis tikslas išlieka vienas – padėti žmonėms.

## 1.2. Socialinių paslaugų skiriamieji bruožai

Kiekviena paslauga turi savitų bruožų. Socialinės paslaugos yra sudedamoji socialinės apsaugos sistemos dalis. Socialinę apsaugą sudaro socialinis draudimas ir socialinė parama: piniginės išmokos bei socialinės paslaugos (Bitinas ir kt., 2011, p. 37).

Socialinės paslaugos išskiriamos iš socialinės apsaugos sistemos remiantis keturiais kriterijais. Pasak L. Žalimienės (2003, p. 12):

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

Paslaugos virsta socialinėmis kai atitinka tam tikrus požymius. Mokslininko R. Kalesnyko (2000, p. 11) teigimu, kad pagalba virstų socialine, ją turėtų apibūdinti du pagrindiniai požymiai: „pirma, šios paslaugos, kaip ir visos paslaugos yra nesudaiktintos ir todėl jas teikiant tiesiogiai sąveikauja paslaugos teikėjas (tai gali būti įvairios valstybinės, nevalstybinės arba net privačios institucijos) ir paslaugos gavėjas (visuomenė, jos narys, atskiras individas); antra, kaip ir visi socialiniai dalykai, jos yra susijusios su visuomeniniais sprendimais“.

Reikia pažymėti, jog socialinės paslaugos yra priskiriamos viešosioms paslaugoms. „Viešosios paslaugos valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys“. (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1999). Kaip teigia autorius B. Melnikas (2003, p. 355) – tai valstybės interesus reprezentuojančios paslaugos, kurių skiriamasis bruožas yra jų teikimas konkrečiam asmeniui taip kartu realizuojant visos visuomenės bei valstybės interesą.

Šiuo atveju pagrindinis socialinių paslaugų skirtumas, nuo kitų viešųjų paslaugų, pasak mokslininkės A. Vareikytės (2006, p. 9): „teikiamos socialinės paslaugos dažniau yra

susijusios su klientų individualiais atvejais, o ne su kategorinėmis žmonių grupėmis“. Akivaizdu, kad tai yra viena iš komplikuočiausių viešųjų paslaugų, nes jų organizavimo ir teikimo baigtis nėra nuspėjama, o taikoma kiekvienam asmeniui, grupei ar bendruomenei priklausomai nuo esamos situacijos, kuri nėra identiška su bet kuria kita.

Socialinės paslaugos skiriasi nuo kitų viešųjų paslaugų savo tikslu. Jų siekis „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“ (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Kitaip sakant, tai yra pagalba įvairioms socialinės rizikos grupėms, tokioms kaip pagyvenę žmonės, neįgalieji, nepasiturinčios šeimos ir pan. Tuo tarpu kitų paslaugų organizavime ir teikime, pvz. švietimo, transporto, rekreacijos ir turizmo, aplinkosaugos ir kt. – paslaugos vartotojas gali tapti bet kuris individas, nekeliant jam kriterijų ir nepriklausomai nuo jo socialinės padėties, negalios ir pan.

Dar vienas socialinių paslaugų skiriamasis bruožas nuo kitų paslaugų – vieta, kurioje paslaugos gaunamos. Socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos atsižvelgiant į esamą individo situaciją. Tai gali būti asmens namai, valstybinės institucijos susijusios su socialinių paslaugų teikimu, nevyriausybines organizacijos, dienos centrai, bendruomenės centrai, sveikatos priežiūros įstaigos, labdaros valgyklos ir kt. maitinimo vietos, nakvynės namai, paramos centrai, globos namai ir t. t. (Socialinių paslaugų katalogas, 2006). Socialines paslaugas taip pat teikia privačios institucijos, religinės bendruomenės, savanoriai, savipagalbos grupės, neformalus pagalbos teikėjai (Vareikytė, 2006, p. 9). Reikėtų atkreipti dėmesį, jog kiekvienas centras, namai ar organizacija ir jos veikla dar gali priklausyti ir nuo klientų grupės (pvz. senelių globos namai, vaikų dienos centras, neįgalųjų dienos centras ir pan.) bei būti įsteigtas valstybės, nevyriausybinių organizacijų ar privačių institucijų iniciatyva.

Taigi šios paslaugos aprėpia daug skirtingų institucijų bei net paties žmogaus gyvenamąją vietą.

Socialinės paslaugos taip pat turi tik joms būdingas funkcijas. Pagrindinės socialinių paslaugų funkcijos pagal L. Žalimienę (2003, p. 15):

- 1) Prevencinė funkcija – siekiama padėti užkirsti kelią problemai atsirasti;
- 2) Globos funkcija – apimanti socialinį palaikymą, integraciją, asmens *status quo* išlaikymą;
- 3) Kontrolės funkcija – siekiama apsaugoti visuomenę nuo stresinių, sudėtingų situacijų.

Autorė pažymi, jog „šios funkcijos realioje veikloje nėra „grynos“, o susijusios, viena kitą papildo“ (2003, p. 15).

Mokslininkė A. Vareikytė (2006, p. 9-10) taip pat pateikia tris pagrindines socialinių paslaugų funkcijas, tik suteikia joms šiek tiek kitokį apibūdinimą:

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

Iš pateiktų autorių socialinių paslaugų funkcijų išskyrimo, galima pastebėti, jog visos jos viena kitą papildo ir kaip prieš tai L. Žalimienė minėjo – visos jos susijusios viena su kita. Taigi šių funkcijų atskyrimo per daug sureikšminti nereikėtų.

Mokslinės literatūros analizė rodo, kad socialinės paslaugos yra vienos iš komplikuočiausių viešųjų paslaugų, kadangi jos paprastai organizuojamos ir teikiamos labai individualiai, priklausomai nuo žmogaus situacijos ir kiekvienas atvejis gali skirtis nuo prieš tai esančio. Taip pat pastebima, jog jas gali gauti ne visi norintys, o tik atitinkantys tam tikrus reikalavimus. Paslaugos organizavimas ir teikimas gali vykti kliento namuose ar konkrečioje organizacijoje, vėlgi priklausomai nuo esamos kliento situacijos.

### **1.3. Socialinių paslaugų klasifikacija**

Socialinės paslaugos turi savo klasifikavimo specifiką. Mokslininkės L. Žalimienės (2003, p. 21) teigimu, „socialines paslaugas tikslinga klasifikuoti pagal tris pagrindinius požymius: a) pagal tai, kokiai klientų grupei paslaugos skirtos; b) pagal tai, kas yra teikėjas, jo statusas; c) pagal teikiamų paslaugų pobūdį“.

*Pagal klientų grupę.* L. Žalimienė (2003, p. 22) įvardina galimus socialinių paslaugų klientus: Pagyvenę, seni žmonės: 65-75m., 76-85m., 86 ir vyresni; Suaugę neįgalūs žmonės: turintys fizinę negalią; turintys proto negalią; Neįgalūs vaikai: turintys fizinę negalią; turintys proto negalią; Probleminės šeimos ir vaikai iš probleminių šeimų: šeimos kuriose tėvai neprižiūri vaikų, gyvena asocialiai; šeimos, kuriose tėvai turi problemų su vaikais dėl jų elgesio; patyrusios smurtą moterys ir vaikai; Rizikos grupės: piktnaudžiaujantieji alkoholiu, narkotikais; grįžusieji iš įkalinimo įstaigų; benamiai; prostitutės, bedarbiai ir kt.; Kitos klientų grupės: etninės mažumos, pabėgėliai, emigrantai ir kt.

Autorė L. Žalimienė (2003, p. 22) pažymi, jog konkrečiose šalyse klientų grupės gali skirtis. Taigi tai nėra vienintelis ir nekintantis paslaugų gavėjų ratas.

Dažnai aptarti socialinių paslaugų klientai vadinami marginaliais. Mokslininkė A. Vosyliūtė (2004, p. 23) marginalus įvardina kaip vis labiau išryškėjančius šiuolaikinės Lietuvos visuomenės dalį, siejamą su tam tikros gyvensenos bruožais (prastos materialinės būklės, kokių nors socialinių bėdų, kuriems reikalinga kitų visuomenės narių pagalba), kelianti susirūpinimą ir net grėsmę kitiems. Jie tapatinami su varginga gyvensena (kukliomis būsto sąlygomis, menkomis pajamomis, prastu vartojimu). Taip pat jiems būtinas tam tikras socialinis atotrūkis nuo vidurinės klasės bei elito. Paprastai tokie žmonės nėra linkę keisti savo situaciją (pvz. narkomanai, smurtautojai, bedarbiai), ar neturi galimybių tapti socialiai veikliais (pvz. pagyvenę žmonės, neįgalieji). Autoriai D. Bernotas ir A. Guogis (2006, p. 46) teigia, jog „marginalinių grupių atstovai gerokai rečiau nei kiti gyventojai įsidarbina arba pradėdavo sveiką gyvenimo būdą“.

Norint gauti socialines paslaugas reikia atitikti tam tikrus kriterijus. Kaip teigia L. Žalimienė (2003, p. 38): „Kiekvienoje šalyje dažniausiai yra reglamentuojama, kas turi teisę į socialines paslaugas. Dažniausiai taikomi teisės apribojimo kriterijai yra šalies pilietybė, gyvenimo šalyje laikas ir kt.“ Kalbant konkrečiai apie Lietuvą, teisę į socialines paslaugas turi (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006):

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

Konkrečias socialines paslaugas galimi klientai gauna arba gali gauti tik atlikus jų poreikio įvertinimą (L. Žalimienė, 2003, p. 38).

Taigi teisę gauti socialines paslaugas paprastai gali gauti visi piliečiai ar užsieniečiai gyvenantys Lietuvoje ir turintys tam leidimą, tačiau tapti socialinių paslaugų gavėjais gali tik atitinkantys specifinius kriterijus, būtinus tai rizikos grupei.

*Pagal tai, kas yra teikėjas, jo statusas.* Pagrindinis socialinių paslaugų organizatorius ir teikėjas yra viešasis sektorius. Tačiau vien tuo neapsiribojama. Į šių paslaugų teikimą, be viešojo sektoriaus biudžetinių įstaigų (vaslybinių, savivaldybinių), įtraukiami ir kiti socialinių paslaugų teikėjai – nevyriausybinės organizacijos (toliau – NVO), religinės bendruomenės, privatūs paslaugų teikėjai, savanoriai, neformalus pagalbos teikėjai bei savipagalbos grupės“ (Vareikytė, 2006, p. 9). Mokslininkė D. M. DiNitto (2005, p. 385) socialinių paslaugų teikėjus suskirstė į 5 grupes: 1) viešasis sektorius; 2) nesiekiančios pelno organizacijos (NVO) 3) privačios siekiančios pelno organizacijos 4) savipagalbos grupės 5) religinės organizacijos.

Išskirti, kurią nors vieną pagrindinę teikėją nėra paprasta, kadangi kiekvienos šalies praktika kitokia. Mokslininkė L. Žalimienė (2003, p. 24) pastebi, jog skirtingose šalyse gali būti

taikoma skirtinga praktika: „vienose pačios savivaldybės steigia socialinių paslaugų įstaigas ir teikia paslaugas, kitose – savivaldybė perka paslaugas iš nevyriausybinių, privataus sektoriaus paslaugų įstaigų“.

Akivaizdu, kad socialinių paslaugų teikėjais gali būti įvairios organizacijos, tačiau, kurios iš jų yra pačios veiksmingiausios pasakyti sunku, kadangi šalys renkasi skirtingus būdus šioms paslaugoms įgyvendinti.

*Pagal teikiamų paslaugų pobūdį.* Socialinės paslaugos paprastai skirstomos į dvi rūšis bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Bendrosiomis socialinėmis paslaugomis laikomos paslaugos atskiros, be nuolatinės specialistų priežiūros teikiamos paslaugos (Socialinių paslaugų katalogas, 2006). Remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu (2006): „Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar kompensuojami atskiromis, be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamomis paslaugomis“. Šios socialinės paslaugos gali būti teikiamos kaip – informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, maitinimo organizavimas, aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne, transporto organizavimas, sociokultūrinės paslaugos, asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas bei kitos bendrosios socialinės paslaugos (Socialinių paslaugų katalogas, 2006).

Kai bendrosios paslaugos tampa neveiksmingos – taikomos specialiųjų paslaugų teikimas (Bernotas, Guogis, 2006, p. 47). Specialiosios socialinės paslaugos „teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka“ (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Joms priskiriama socialinė priežiūra (pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas, apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose, laikinas apnakvindinimas, intensyvi krizių įveikimo pagalba) bei socialinė globa (dienos socialinė globa, trumpalaikė socialinė globa, ilgalaikė socialinė globa) (Socialinių paslaugų katalogas, 2006). Tarpusavyje jos skiriasi tuo, kad socialiniai priežiūrai nereikia nuolatinės specialistų priežiūros, o socialinei globai reikia (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Norint apibendrinti šias dvi paslaugų rūšis ir išskirti pagrindinį jų skirtumą, galima teigti, kad „bendrosios socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip tiesiogiai klientams teikiamos paslaugos, o specialiosios socialinės paslaugos – tai paslaugos, kurios asmens globos tikslais teikiamos specialiose įstaigose. Vadinasi, bendrosios socialinės paslaugos apima tik dalį bendruomeninių paslaugų, o specialiosios paslaugos aprėpia rezidentines ir dalį bendruomeninių paslaugų“ (Žalimienė, 2003, p. 26).

Reikėtų pažymėti, jog kartais bendrąsias socialines paslaugas ir socialinę priežiūrą veiksimingiau organizuoti ir teikti pinigine forma. Paprastai tokie gavėjai yra „suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos ar senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos“ (Socialinių paslaugų katalogas, 2006).

Taigi paslaugas galima klasifikuoti priklausomai nuo klientų grupės (paprastai skirtingose šalyse, taikant skirtingą politiką, jos gali skirtis), paslaugų teikėjų statuso (įtraukiant viešąjį ir privatų sektorius, NVO bei kitus galimus teikėjus) bei paslaugų pobūdžio (skirstant jas į bendrąsias ir specialiąsias paslaugas, reikalui esant remiantis pinigine forma).

### **Šiame skyriuje buvo išsiaiškinta, kad:**

- Socialinės paslaugos gali būti suprantamos ir interpretuojamos skirtingai, tačiau visų jų pagrindinis tikslas išlieka vienas – pagalba žmonėms;
- Socialinės paslaugos yra vienos iš komplikuočiausių viešųjų paslaugų, kadangi jos paprastai organizuojamos ir teikiamos labai individualiai, priklausomai nuo žmogaus situacijos ir kiekvienas atvejis gali skirtis nuo prieš tai esančio;
- Paslaugas gali gauti ne visi norintys, o tik atitinkantys tam tikrus reikalavimus. Jų organizavimas ir teikimas gali vykti kliento namuose ar konkrečioje organizacijoje, vėlgi priklausomai nuo esamos kliento situacijos;
- Socialines paslaugas galima klasifikuoti priklausomai nuo klientų grupės (paprastai skirtingose šalyse, taikant skirtingą politiką, jos gali skirtis), paslaugų organizatorių ir teikėjų statuso (įtraukiant viešąjį ir privatų sektorius, NVO bei kitus galimus teikėjus) bei paslaugų pobūdžio (skirstant jas į bendrąsias ir specialiąsias paslaugas, reikalui esant remiantis pinigine forma).



## 2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ORGANIZAVIMO IR TEIKIMO ASPEKTAI

### 2.1. Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas Lietuvoje

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis<sup>5</sup> savivaldybės yra pagrindinės socialinių paslaugų teikimo organizatorės. Organizuojant socialines paslaugas savivaldybės siekia įgyvendinti šias paslaugas kuo profesionaliau. „Organizuojant socialinių paslaugų teikimą, savivaldybės siekia sistemingai dirbti taikant naujas technologijas, racionaliai skirstant išteklius, motyvuojant darbuotojus, bendradarbiaujant su viešosiomis įstaigomis ir privačiomis struktūromis“ (Bitinas ir kt., 2010, p. 19).

Reikėtų pažymėti, kad be savivaldybių organizatore taip pat laikoma ir Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (Žalimienė, 2003, p. 37).

Iki 2010 metų prie organizatorių buvo priskiriamos ir apskritys. Po 2010 m., kai įvyko apskričių reforma ir jos buvo panaikintos, savivaldybėms buvo perduoti 25 buvę apskričių vaikų globos namai ir 4 senų žmonių globos namai. Tuo tarpu 28-ių suaugusių neįgalių asmenų globos namų savininko teises ir pareigas įgyvendinančia institucija tapo Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Sumažėjo valstybės (buvusių apskričių) globos įstaigų seniems žmonėms skaičius: 3 buvę senyvo amžiaus asmenų socialinės globos namai pertvarkyti į suaugusių neįgalių žmonių globos įstaigas. Pasikeitė ir vaikų globos įstaigų savininko teises ir pareigas įgyvendinančios institucijos: iš 32 buvusių valstybės (apskričių) globos namų tik 7 vaikų globos namų savininko teises ir pareigas įgyvendinančia institucija tapo Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, atitinkamai padidėjo vaikų globos namų, kurių savininko teises ir pareigas įgyvendina savivaldybės, skaičius (2010-2011 metų Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos socialinis pranešimas, p. 162).

Taigi tiek Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, tiek ir savivaldybėms atiteko dar didesnė atsakomybės dalis organizuojant socialinių paslaugų teikimą.

Remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu (2006) – Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, savivaldybėms bei Socialinių paslaugų priežiūros departamentui prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Socialinių paslaugų priežiūros departamentas) priklauso šios kompetencijos susijusios su socialinių paslaugų valdymu (valdymas apima: socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis):

---

<sup>5</sup> Internetinė prieiga: <http://www.socmin.lt/index.php?-411277737> [žiūrėta 2013 06 05]

- 1) *Socialinės apsaugos ir darbo ministerija* įgyvendina valstybės socialinių paslaugų politiką teikdama Vyriausybei siūlymus dėl valstybės socialinių paslaugų sistemos ir socialinio darbo vystymo kryptių, rengdama teisės aktų projektus dėl asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo, socialinių paslaugų skyrimo, teikimo, finansavimo, mokėjimo už socialines paslaugas, socialinės globos normų, socialinės globos įstaigų licencijavimo, socialinių darbuotojų, socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo ir veiklos reglamentavimo ir kt. Taip pat ji analizuoja ir vertina socialinių paslaugų būklę šalyje, teikia siūlymus savivaldybėms dėl socialinių paslaugų planavimo, organizavimo, analizuoja socialinių darbuotojų, socialinių darbuotojų padėjėjų poreikius kelti profesinę kvalifikaciją, rengia ir įgyvendina valstybės socialinių paslaugų programas ir projektus ir kt. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija ar jos įgaliota institucija steigia, reorganizuoja ar likviduoja socialinės globos įstaigas, kurios teikia gyventojams ilgalaikę ar trumpalaikę socialinę globą, reikalingą ne kiekvienoje savivaldybės teritorijoje bei atlieka kitas funkcijas.
- 2) *Savivaldybės* atsakingos už socialinių paslaugų užtikrinimą savo teritorijoje planuodamos ir organizuodamos socialines paslaugas, kontroliuodamos bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Jos vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal jų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį, kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą. Savivaldybė organizuoja asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymą, pagal nustatymą skiria socialines paslaugas, vertina finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas ir nustato asmens (šėimos) mokėjimo už socialines paslaugas dydį. Taip pat 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. Savivaldybė kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Kiekvienos savivaldybės administracijoje turi veikti padalinys, planuojantis socialines paslaugas, administruojantis socialinių paslaugų organizavimą ir bendrųjų socialinių paslaugų bei socialinės priežiūros kokybės kontrolę bei atlieka kitas funkcijas.
- 3) *Socialinių paslaugų priežiūros departamento* kompetencijai priskiriamas socialių paslaugų kokybės vertinimas, priežiūra ir kontrolė. Departamentas teikia metodinę pagalbą dėl socialinės globos normų taikymo, bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės. Vadovaudamasis socialinės globos normomis, vertina socialinės globos

kokybę. Išduoda licencijas teikti socialinę globą, sustabdo ir naikina jų galiojimą, prižiūri ir kontroliuoja, kaip laikomasi licencijuojamos veiklos sąlygų bei atlieka kitas funkcijas.

Kaip jau buvo minėta, savivaldybės organizuoja socialines paslaugas, kaip vieną iš viešųjų paslaugų rūšių, tačiau būtina pažymėti, kad pačios jos socialinių paslaugų neteikia. „Savivaldybės institucijos ir administracija viešųjų paslaugų neteikia“ (Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, 1994).

Savivaldybėse įsteigti socialinių paslaugų skyriai, kuriuose yra organizuojamos socialinės paslaugos, tuo tarpu pats teikimo procesas perduodamas savivaldybėms priklausantiems socialinių paslaugų centrams, turintiems biudžetinių įstaigų statusą. Mokslininkų A. Guogio ir D. Gudelio (2005, p. 78) teigimu tokį socialinių paslaugų įgyvendinimą nulėmė viešojo administravimo reforma, kuri atskyrė savivaldybėse viešojo administravimo funkcijas nuo viešųjų paslaugų teikimo funkcijų. Socialinių paslaugų administravimo ir teikimo struktūriniais vienetais Lietuvos savivaldybėse įvardinami: a) socialinių paslaugų skyriai, kuriuose dirba keli darbuotojai, atsakingi už socialinių paslaugų organizavimą, b) socialinių paslaugų centrai, kuriuose dirba nuo keliolikos iki keliasdešimties darbuotojų, tiesiogiai teikiančių socialines paslaugas asmenims.

Biudžetinės įstaigos teikiančios socialines paslaugas nėra vienintelės teikėjos. „Jas teikia biudžetinės ir viešosios įstaigos, savivaldybės įmonės, akcinės bendrovės ir kiti subjektai“ (Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, 1994). Socialinių paslaugų teikėjais, priešingai nei organizatoriais, gali būti ne tik viešasis sektorius, bet ir privačios organizacijos bei NVO (Žalimienė, 2003, p. 33). Tai mokslininkė L. Žalimienė (2006, p. 139) įvardina kaip mišrią socialinių paslaugų teikimo rinką.

Autorės L. Žalimienės (2006, p. 140) teigimu: „Atskirose šalyse yra susiformavusi gana skirtinga socialinių paslaugų teikėjų struktūra. Vokietijoje pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai yra NVO ir valstybinis sektorius kaip lygiaverčiai partneriai, o Skandinavijos šalyje teikiant socialines paslaugas akivaizdžiai dominuoja viešasis sektorius (konkrečiai – vietos valdžia), anglosaksiškose šalyse globos paslaugas aktyviai teikia komerciniai teikėjai“.

Lietuvoje teikiant socialines paslaugas dominuoja viešasis sektorius. Mokslininkai A. Guogis ir D. Gudelis (2005, p. 78) pažymi, jog „savivaldybės įsteigtos socialinių paslaugų įstaigos sudaro 57 proc. visų socialinių paslaugų įstaigų Lietuvoje“.

Viešojo sektoriaus paslaugų teikimas skiriasi nuo privataus sektoriaus, ar NVO tuo, kad pastarieji du nėra įstatymiškai įpareigoti teikti paslaugas, jie tai daro savo laisva valia. Literatūros analizė (Domarkas, 2003, p. 93) rodo, jog „viešojo administravimo organizacijos yra valdžios dalis, ir pagrindinis jų tikslas yra įstatymų įgyvendinimas. Tai jas pirmiausia ir skiria nuo

privatų arba nepelno organizacijų, kurios yra atskaitingos savininkams arba direktorių taryboms, kurios nėra valdžios institucijos“.

Autorės L. Žalimienės (2006, p. 142) teigimu, be valstybinio sektoriaus, į socialinių paslaugų teikimą įsitraukiantis privatus sektorius bei NVO „nėra taip gyvybiškai suinteresuotos teikti paslaugas vien piliečiams – jos, skirtingai negu valdžios sektorius, nėra įstatymų įpareigotas rūpintis visais piliečiais ir nepriklauso nuo jų politinės valios. NVO, teikdamos paslaugas esant poreikiui, ar privataus sektoriaus įstaigos, teikdamos paslaugas už atitinkamą užmokestį, ne tiek domisi savo klientų pilietybe – šiuo atveju jų teikiamos paslaugos praranda politinę reikšmę“.

Nors privatus sektorius nėra įstatymiškai įpareigotas rūpintis socialiai pažeidžiamais piliečiais, tačiau jo teikiamos paslaugos taip pat yra reikšmingos. Autoriaus A. Meliano (2006, p. 110) teigimu, „privatiam sektoriui yra nesvetimas dėmesys socialinėms problemoms, kuris pasireiškia per labdarinę veiklą ir projektų finansavimą, dalies socialinės atsakomybės prisiėmimą, asmenišką dalyvavimą savanoriškoje veikloje“. Tačiau socialinių paslaugų teikimas šiame sektoriuje nėra populiarus. Privatų organizacijų tikslas – pelnas, o dalyvaudami socialinių paslaugų teikime jie dažnai gali tikėtis tik padengiant išlaidas, o ne gaunant pelną (Žalimienė, 2003, p. 79).

Ne visada privataus organizacijos reikalingos tik išlaidoms padengti. Jos taip pat teikia paslaugas, kai to negali nei valstybinis sektorius, nei NVO. Šio tipo organizacijos „paslaugų teikime atsiranda esant galimybėms uždirbti iš paslaugų teikimo toms klientų grupėms, kurios negauna reikalingų paslaugų jiems priimtinomis sąlygomis iš valdžios ar NVO“ (Žalimienė, 2006, p. 139).

Kaip ir privatus sektorius, taip ir NVO nėra įpareigoti rūpintis socialiai pažeidžiamais piliečiais, tačiau nuo privatų jie skiriasi tuo, jog dirba savanoriškai, „iš idėjos“, o ne siekdami pelno, pripažinimo ir pan. „Iš esmės daugelio ES šalių socialinių paslaugų rinkoje dominuoja ne pelno siekiantys socialinių paslaugų teikėjai, kurių tarpe didelė dalis tenka NVO teikiamoms paslaugoms“ (Žalimienė, 2006, p. 141). Lietuvoje NVO sektorius susiduria su tam tikrais keblumais, dėl kurių negali pilnai įgyvendinti socialinių paslaugų teikimo. D. Bagdonienės ir kt. (2011, p. 654) mokslininkų teigimu: „Lietuvos nevyriausybiniis sektorius yra nepakankamai išsivystęs, nes stokoja lėšų ir organizacinio pajėgumo“.

Mokslinės literatūros analizė rodo, jog viešasis sektorius yra pagrindinis paslaugų organizatorius ir teikėjas. Privatus sektorius, nors ir turi galimybes teikti socialines paslaugas, tačiau ne visada linkęs to imtis, nes paprastai socialinių paslaugų gavėjai, nėra pasiturintys asmenys, ir jiems neneša itin daug pelno. Tuo tarpu NVO sektorius nors ir yra orientuotas į tokio pobūdžio pagalbos teikimą, tačiau susiduria su keblumais dėl lėšų bei kompetentingų darbuotojų stokos.

## 2.2. Socialinių darbuotojų funkcija socialinių paslaugų teikime

Socialinės paslaugų teikimas neatsiejamas nuo socialinio darbo. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006) socialinis darbas suprantamas kaip „veikla, padedanti asmeniui, šeimai spręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir didinant jų atsakomybę, pagrįstą asmens, šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu“.

L. Žalimienės (2003, p. 13) teigimu socialinio darbo branduoliu galima laikyti – socialinių problemų sprendimą. Autorė pažymi, jog keičiantis visuomenei, jos problemos taip pat kinta, kinta pagalbos formos bei pats socialinio darbo laukas (2003, p. 13).

Taigi socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo proceso centre atsiduria siekiamybė išspręsti socialines problemas.

„Socialinių paslaugų įstaigų personalą sudaro vadovų, specialistų, tarnautojų ir darbuotojų kolektyvas, kuris tiesiogiai dirba su klientais ir atlieka bendrą aptarnavimo darbą“ (L. Žalimienė, 2003, p. 48). Kai kalbama apie socialinių paslaugų teikimą, paprastai išskiriami socialiniai darbuotojai kaip pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai, atliekantys socialinį darbą bei socialinių darbuotojų padėjėjai. Šie socialinių paslaugų teikėjai skiriasi vienas nuo kito tuo, kad socialinių darbuotojų padėjėjams nereikia aukštojo išsilavinimo, ko reikalaujama iš pačių socialinių darbuotojų; bei padėjėjai turi vykdyti socialinių darbuotojų nurodymus (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Taigi socialiniai darbuotojai yra kvalifikuoti socialinių paslaugų teikėjai, o jiems padeda jų padėjėjai.

Praktikoje socialinių paslaugų teikėjai vykdo įvairią veiklą. Savivaldybių socialiniai darbuotojai paprastai akcentuojami, kaip pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai. Remiantis Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis<sup>5</sup> jų veikla apibūdinama kaip: „Savivaldybės institucijos nustatyta tvarka paskirti socialiniai darbuotojai nustato pareiškėjo socialinių paslaugų poreikį. Nustatant poreikį, kompleksiskai vertinami šeimos narių gebėjimai, galimybės bei motyvacija spręsti savo šeimos socialines problemas, palaikyti ryšius su visuomene bei galimybes tai ugdyti ar kompensuoti šeimos interesus ir poreikius atitinkančiomis bendrosiomis socialinėmis paslaugomis ar socialine priežiūra. Sprendimas dėl socialinių paslaugų skyrimo asmeniui (šeimai) socialinio darbuotojo, nustačiusio asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį, teikimu, priimamas savivaldybės institucijos nustatyta tvarka“.

Mokslininkės A. Vareikytės (2010, p. 19) teigimu, vieniems socialiniams darbuotojams tenka dirbti tiesioginį socialinį darbą su klientais, vertinant jų poreikius ar teikiant įvairias socialines paslaugas, kiti užsiima vadybine bei administracine veikla, socialinių įstaigų ar jų

padalinių vadovai kuria socialines programas, rašo ir teikia socialinius projektus bei formuoja ir įgyvendina socialinę politiką. Autorė taip pat pažymi, jog „socialinio darbuotojo veikla apima tiek konkrečių socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą, tiek socialinės politikos formavimą nacionaliniu, regioniniu ar vietos savivaldos lygmeniu“ (2010, p. 14).

Autorė L. Žalimienė (2003, p. 48) teigia, jog „socialinio darbuotojo profesinį vaidmenį teikiant socialines paslaugas galima apibūdinti kaip metodinį tarpininkavimą tarp kliento ir socialinių institucijų sprendžiant problemas“. Sąveika ir paslaugos teikimas vyksta tuo pačiu metu, yra susiję“. Šalyje vykdoma socialinė politika yra neatsiejama nuo bendradarbiavimo tarp įvairių institucijų darbuotojų, siekiant suteikti kuo tinkamesnę paslaugą klientui.

Terminas *klientas* socialinių paslaugų teikimo procese dažniausiai reiškia asmenį, šeimą ar grupę, tai, kas organizuojant ir teikiant socialines paslaugas atsiduria veiklos dėmesio centre (Johnson, 2003, p. 120). Socialinių paslaugų klientai paprastai būna žmonės priklausantys žemiausioms socialinėms – ekonominėms grupėms, jiems stinga galios ir įtakos. Vienas iš svarbiausių tokių darbuotojų tikslų – nesvarbu kurioje srityje jie besidarbuotų, - siekti įgalinti žmones (Sutton, 1999, p. 6). Todėl, kaip pažymi L. Žalimienė (2006, p. 187) socialinių paslaugų teikėjai „siekia suteikti tokias paslaugas, kurios padėtų klientui gyventi be šių paslaugų pamiršti šių paslaugų teikėjus. <...> Socialinių paslaugų sferoje kliento priklausomybė nuo paslaugų yra ne veiklos sėkmės garantas, o perspėjimas, kad paslaugos neefektyvios, socialinio darbo tikslai nėra pasiekti“.

Siekiant kokybiškų paslaugų, reikia laikytis tam tikrų principų. Mokslininkės L. Žalimienės (2003, p. 41) teigimu, socialinių paslaugų teikimas, kaip tiesioginis paslaugų teikėjo ir gavėjo kontaktas, yra reglamentuojamas tam tikrų principų, kurių laikantis garantuojama teikiamų paslaugų kokybė, išsaugomos kliento teisės, pasiekiamas kuo didesnis teikiamų paslaugų efektas kliento gyvenimo kokybei“. Išskiriamos šie principai: savanoriškumas (norint organizuoti paslaugos teikimą, būtinas asmens parašymas), adekvatumas (poreikių atitikimas įvertinus klientą), savipagalbos skatinimas (klientų savarankiškumo skatinimas), požiūris į visumą (išsamus kliento situacijos pažinimas), lankstumas (pagalbos koregavimas, priklausomai nuo aplinkybių), tęstinumas (pagalbos suteikimas prognozuojant tolimesnes perspektyvas), normalizavimas (siekis klientui sudaryti kuo normalesnes gyvenimo sąlygas), bendradarbiavimas (ieškoti sprendimo kartu su klientu įtraukiant jį).

Socialinių paslaugų klientai turėtų būti aktyvūs šiame paslaugų teikimo procese. Autorių M. Woodside ir T. McClam (2009, p. 13) teigimu į pagalbos teikimo procesą įtraukiami tiek teikėjai, tiek ir patys klientai. Pasak mokslininkių L. Marcinkevičiūtės ir A. Petrauskienės (2007, p. 28): „Klientas turėtų būti traktuojamas ne kaip pasyvus socialinių paslaugų vartotojas ar jų

priėmėjas, bet kaip aktyvus sprendžiamų problemų dalyvis. Socialinis darbuotojas turi tapti vadovu šiame kliento socialinės situacijos kitimo procese, rodyti poreikio tenkinimo ir rūpesčių mažinimo būdus“. Taigi „darbuotojas tampa kliento problemų nustatymo, įvertinimo bei sprendimų vadybininku“ (A. Vareikytė, 2010, p. 15).

Tikslingos ir kokybiškos socialinės paslaugos – tai „pelnas“ visuomenei, „kadangi suteikus kokybiškas, savalaikes, pakankamas paslaugas bus mažiau socialiai atskirtų, nesavarankiškų pagalbos reikalingų žmonių“ (Žalimienė, 2006, p. 185)

Mokslinės literatūros analizė rodo, jog socialių paslaugų teikėjai turi užtikrinti tokias paslaugas, po kurių klientai sugebėtų tvarkytis savarankiškai.

### **2.3. Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo problematika**

Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo klausimas išlieka itin aktualia sritimi Lietuvoje. Atkūrus Lietuvos nepriklausomybę – 1990 metais, vienu svarbiausiu valstybės uždaviniu tapo socialinės apsaugos sistemos sukūrimas. Tačiau Lietuvoje sprendžiant socialines problemas iki šiol orientuojamasi į jau įvykusių reiškinų pasekmių likvidavimą (Marcinkevičiūtė, Petrauskienė, 2007, p. 28). Tai trukdo efektyviam darbui, kadangi reikia galvoti apie praeities problemas, nesusitelkiant ties dabartimi ir galima ateitimi.

Mokslininkai A. Bitinas ir kt. (2010, p. 19) pažymi, kad savivaldybių veikla turi būti administruojama taip, jog būtų taikomos naujausios bei pažangiausios valdymo formos, užtikrinama reikalinga ir kokybiška personalo struktūra, darbuotojai būtų pakankamai kvalifikuoti, maksimaliai būtų įgyvendinti institucijos tikslai bei plėtros strategija. A. Bitinas ir kt. mokslininkai (2010, p. 19) pabrėžia, jog „neefektyviai administruojant socialines paslaugas gali sulėtėti jų plėtros procesas ir nespėti atitikti šių dienų poreikių bei tendencijų. Socialinių paslaugų poreikis Lietuvos savivaldybėse didėja, todėl būtina ieškoti efektyvių būdų socialinių paslaugų administravimui tobulinti“.

Efektivumo klausimas išlieka itin aktualus socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo procese. Autorė A. Vareikytė (2006, p. 5) teigia, kad „savivaldybės būdamos atsakingos už socialinių paslaugų organizavimą ir žmonių socialinių poreikių tenkinimą, nuolat susiduria su problema, kaip efektyviau organizuoti socialinių paslaugų teikimą, kaip geriau paskirstyti atsakomybę tarp atskirų paslaugų teikėjų, kokias paslaugas teikti“. Mokslininkė A. Vareikytė (2006, p. 6) pažymi, kad „savivaldybėms dažnai kyla daugybė klausimų dėl socialinių paslaugų teikimo

perdavimo kitiems paslaugų teikėjams: kada ir kokias paslaugas geriau ir efektyviau teikti pačiai savivaldybei, o kuomet savivaldybėms reikėtų kooperuoti su kitomis institucijomis ir socialiniais partneriais“.

Mokslinės literatūros analizė rodo, jog vis dar nėra iki galo aišku kaip efektyviai organizuoti ir teikti socialines paslaugas.

Kaip įvardino L. Marcinkevičiūtė ir R. Petrauskienė (2007, p. 29), skatinti efektyvumą galima per viešojo administravimo principų decentralizaciją paslaugų rinkoje, gyventojų aktyvumą bendruomenėse ir efektyvų vietos išteklių panaudojimą vykdant viešuosius paslaugų pirkimus iš NVO sektoriaus bei įtraukiant bendruomenes į vietos savivaldos sprendimų dėl bendruomenių vystymo priėmimą, skurdo bei socialinės atskirties mažinimą. Kaip rodo patirtis, tai padaryti nėra taip paprasta.

Dabar daugumoje Europos valstybių akcentuojamas paslaugų administravimo decentralizavimo principas – „organizuojant socialines paslaugas kuo daugiau funkcijų turi būti atiduota vietos savivaldai“ (L. Žalimienė, 2003, p. 37). Šiame procese visas dėmesys turi būti orientuotas „į vartotoją, pabrėžiant paslaugų specifiką ir kokybę“ (Guogis, 2004, p. 10).

Pastebima, jog socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas vykstant decentralizacijos procesui išlieka sutelktas valstybinių institucijų rankose. Mokslininkės L. Žalimienės (2006, p. 143) teigimu, „nors vykdomas socialinių paslaugų decentralizavimas, valstybė vis dar išlieka didžiausiu socialinių paslaugų finansavimo šaltiniu Europos valstybėse. Tai lemia faktas, kad valstybės lėšomis finansuojamos ne tik valstybės teikiamos paslaugos, bet ir didelė (gal net didžiausia) dalis ne pelno organizacijų teikiamų paslaugų. Taip pat valstybė asmeniui gali mokėti tam tikras išmokas, už kurias jis pats pirtų socialines paslaugas. Tuo tarpu privačių lėšų (kurias sumoka paslaugų gavėjai) dydis nors ir auga, tačiau išlieka santykinai mažas“.

Mokslininkas A. Guogis (2005, p. 67) pastebi, jog „Lietuvoje, palyginti su išsivysčiusiomis Vakarų šalimis, socialinių paslaugų sektoriaus problemas pagilina vėlesni socialinių paslaugų decentralizacijos procesai“.

Ne pelno organizacijų - NVO sektoriaus stiprinimas, palankių sąlygų jo veiklai sudarymas ir bendradarbiavimas, leistų valstybei decentralizuoti valdymą ir sumažinti jo išlaidas, pasidalyti su visuomene socialinės atsakomybės našta, greičiau bei sėkmingiau sukurti vakarietišką, demokratinę visuomenę (Kučikas, 2001, p. 9). Tačiau ir čia susiduriama su problemomis.

Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės Valstybinio audito ataskaitos: socialinių paslaugų teikimo (2009, p. 35) duomenimis: „savivaldybės negali užtikrinti joms nepavaldžių nevyriausybinių socialinių paslaugų įstaigų veiklos tęstinumo bei jas išlaikyti; yra rizika, kad kai kurios nevyriausybines organizacijos, neturėdamos lėšų įstaigai išlaikyti, gali visiškai neteikti



socialinių paslaugų, nors socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros projektai buvo finansuoti iš valstybės biudžeto lėšų“.

NVO su viešuoju sektoriumi realią situaciją mato skirtingai ir ne visada moka bendradarbiauti. Autoriaus A. Kučiko (2001, p. 10-11) teigimu NVO sektoriui „būdingas per didelis savo vaidmens ir galimybių sureikšminimas bei jėgų pervertinimas; skubėjimas prisitaikyti prie finansinę paramą teikiančių institucijų prioritetų; valios veikti pagal savo pašaukimą stoka, vedanti į ribotumą ir stagnaciją; organizacijų bendradarbiavimui reikalingos motyvacijos ir supratimo stoka, nevyriausybinių sektoriaus analitikų bei profesionalų stygius“. Tuo tarpu valstybinis sektorius linkęs nevyriausybinių organizacijų rankomis išspręsti sudėtingas socialines problemas; sektoriui trūksta lankstumo bendradarbiaujant su NVO.

Bendruomenių įtraukimas į socialinių paslaugų teikimo lauką taip pat yra reikšmingas. A. Bitino ir kt. mokslininkų (2010, p. 26) atliktas tyrimas Vilniaus ir Varėnos rajonuose parodė, kad vietos bendruomenės yra mažai įtraukiamos į socialinių paslaugų planavimo procesą. Viskas turėtų būti priešingai. Šio įsitraukimo reikšmę pažymi ir mokslininkės L. Marcinkevičiūtė bei R. Petrauskienė (2007, p. 33): „Vienas pagrindinių socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo principų turėtų būti atvirumas bendruomenei: socialinių paslaugų organizatoriai ir socialinių paslaugų įstaigos turėtų būti atviri ir teikti informaciją bendruomenės gyventojams“. Autorės L. Marcinkevičiūtė bei R. Petrauskienė (2007, p. 35) pastebi, kad socialinės paslaugos teikiamos gerai nežinant esamų bendruomenės poreikių. „Todėl labai svarbu planuoti paslaugų rūšis, nustatant prioritines socialinių paslaugų plėtros kryptis ne tik savivaldybėse, bet ir seniūnijose, teikiant žmonėms paslaugas, kurios jiems reikalingos, tinkamos ir ekonomiškos“ (2007, p. 35).

Finansinis socialinių paslaugų aspektas išlieka vienas iš nuolatinių ir neišsprendžiamų klausimų. Socialinių paslaugų organizacijos, kaip teigia L. Žalimienė (2006, p. 183) turi dirbti ne tik efektyviai, bet ir taupiai. „Valstybinių įstaigų administracija atsiduria nepalankioje situacijoje dėl viešojo finansavimo mažinimo, kylančių reikalavimų plėsti veiklą nedidinant resursų, mažesnių galimybių remtis kitais ištekliais, tokiais kaip aukos ar savarankiško darbo“.

Dėl lėšų trūkumo iškyla etiškumo klausimas. „Sprendimas nebeteikti labai brangiai įstaigai kainuojančių paslaugų, net jeigu tai gresia akivaizdžiu įstaigos finansavimo trūkumu, yra labai sudėtingas ir sunkus uždavinys. Jis gali būti priimtas tik su daugeliu išlygų ir visapusiškai įvertinus situaciją. Šio tipo įstaigose sprendimas nebeteikti brangiai kainuojančių, ekonomiškai neefektyvių paslaugų visada turi etikos dimensiją. Ar galime neteikti žmogui pagalbos?“ (L. Žalimienė, 2006, p. 184).

Kai kuriais atvejais lėšų taupymo klausimas gali būti sprendžiamas per naujo tipo mišrių socialinių paslaugų centrus. „Tai socialinių paslaugų įstaiga, kurioje teikiamos skirtingų

rūšių socialinės paslaugos įvairioms klientų grupėms. Mišrių socialinių paslaugų įstaigų veikla ir teikiamų paslaugų apimtis priklauso nuo ten esančių socialinių grupių ypatumų ir paslaugas gaunančių asmenų skaičiaus. Šio tipo įstaigų pranašumas yra tas, kad jose „po vienu stogu“ galima organizuoti veiklą skirtingoms žmonių grupėms, t. y. vienoje įstaigoje žmonės gali gauti kelių rūšių paslaugas. Tokiai įstaigai reikia mažiau administracinių, ūkinių išlaidų, dėl to galima efektyviau organizuoti įstaigos veiklą“ (Vareikytė, 2010, p. 19)

Kitos problemos siejamos su kokybės gerinimu paslaugų organizavimo ir teikimo srityje. A. Bitinas ir kt. autoriai (2010, p. 26) pabrėžia, jog „būtina rengti kvalifikacijos kėlimo kursus darbuotojams, taip didinant jų profesionalumą. Orientuojantis į teikiamų paslaugų kokybės gerinimą būtina daugiau lėšų esamoms įstaigoms finansuoti“.

Lietuvoje kokybės klausimas išlieka aktualus. Remiantis 2011-2012 m. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos socialiniu pranešimu – „Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšomis 2012–2015 metais numatoma organizuoti kvalifikacijos kėlimą daugiau nei 4,5 tūkstančio darbuotojų: pradedant įstaigų vadovais, baigiant socialinių darbuotojų padėjėjais. Ypatingą dėmesį numatoma skirti asmenų įgalinimo, komandinio darbo, bendradarbiavimo įgūdžiams formuoti. Programos tikslas – kelti socialinių paslaugų įstaigų darbuotojų žinių ir gebėjimų (kompetencijų) lygį, siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę“.

Pastebima, kad kokybiškam socialinių paslaugų teikimui kliūtis sudaro netinkamai paskirstytas darbas. Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės valstybinio audito ataskaitoje: socialinių paslaugų teikimas (2009, p. 33) pažymima, jog socialinių paslaugų teikėjų, kurie teikia socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms, „etatai paskirstyti neatsižvelgiant į šių darbuotojų vidutinius darbo krūvius (savivaldybėse kai kuriais atvejais skyrėsi daugiau nei 11 kartų)“.

Mokslinės literatūros analizė rodo, jog socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas vykstant decentralizacijos procesui išlieka sutelktas valstybinių institucijų rankose, NVO teikiama pagalba ne visada pasiteisina, gyventojų aktyvumas bendruomenėse yra menkas, lėšų stoka ar netinkamas jų panaudojimas išlieka vis dar aktualiu reiškiniu, socialinių paslaugų teikėjai vis dar susiduria su netinkamu darbo krūviu.

### **Šiame skyriuje buvo išsiaiškinta, kad:**

- Pagrindinė socialinių paslaugų organizatorė ir teikėja Lietuvoje yra savivaldybė, kuri įstatymiškai yra įgaliota jas teikti;

- Privatus sektorius, nors ir turi galimybes teikti socialines paslaugas, tačiau ne visada linkęs to imtis, nes paprastai socialinių paslaugų gavėjai, nėra pasiturintys asmenys, ir jiems neneša itin daug pelno;
- NVO sektorius nors ir orientuotas į tokio pobūdžio pagalbos teikimą, tačiau ne visada gali tai įgyvendinti dėl lėšų stokos, kompetentingų darbuotojų stokos, kadangi didžiąją NVO darbuotojų dalį sudaro savanoriai dirbantys be atlygio.
- Socialiniai darbuotojai, kaip pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai, turi užtikrinti tokias paslaugas, po kurių klientai sugebėtų tvarkytis savarankiškai;
- Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas vykstant decentralizacijos procesui išlieka sutelktas valstybinių institucijų rankose, NVO teikiama pagalba ne visada pasiteisina, gyventojų aktyvumas bendruomenėse yra menkas, lėšų stoka ar netinkamas jų panaudojimas išlieka vis dar aktualių reiškiniumi, socialinių paslaugų teikėjai vis dar susiduria su netinkamu darbo krūviu, išlieka kokybiškų paslaugų teikimo stoka.

### 3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ORGANIZAVIMO IR TEIKIMO MARIJAMPOLĖS SAVIVALDYBĖJE ATVEJO ANALIZĖ

#### 3.1 Tyrimo metodika

**Tyrimo objektas:** socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas Marijampolės savivaldybėje.

**Problema:** kaip socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą Marijampolės savivaldybėje nulemia turimos lėšos?

**Hipotezė:** Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo galimybes didžiaja dalimi nulemia turimos lėšos.

**Tyrimo tikslas:** atskleisti Marijampolės savivaldybės socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo galimybes.

#### **Tyrimo uždaviniai:**

- 1) Aptarti pasirinktą metodą bei pagrįsti jo pasirinkimą;
- 2) Atlikti interviu su socialinių paslaugų organizatoriais ir teikėjais Marijampolės savivaldybėje;
- 3) Išanalizuoti gautus duomenis interviu metu;
- 4) Pateikti tobulinimo kryptis ir spęstinas problemas šioje Savivaldybėje.

**Tyrimo proceso organizavimas.** Siekiant išsiaiškinti esamą situaciją Marijampolės savivaldybėje organizuojant ir teikiant socialines paslaugas, atliekamas *kokybinis tyrimas – interviu metodus*, jis pasirinktas todėl, kad garantuoja didesnę patikimumą nei anketinis metodas ar kiti apklausos būdai (Tidikis, 2003, p.465). Kiekvienos savivaldybės situacija yra individuali, todėl anketinė apklausa pilnai neatskleistų esamos situacijos. Kaip teigia mokslininkai B. Bitinas ir kt. (2008, p. 48) – „kokybinis tyrimas tinkamesnis pavienėms situacijoms, kurioms priskiriamas individualumas, unikalumas“.

Atliekamas *struktūruotas interviu*. Tokio interviu metu „klausimai ir visa procedūra numatomi iš anksto, ir interviu eigoje mažai kas keičiama; šiuo atveju situacija esti apibrėžta“ (Kardelis, 2002, p. 196). Šis interviu tipas, pasak I. Luobikienės (2006, p. 69) sudaro sąlygas interviuotojui užimti neutralią poziciją bei gauti racionalius atsakymus. Interviu atliekamas individualiai su kiekvienu informantu.

Gauti duomenis interviu metodu pasitelkti ekspertai. *Ekspertų apklausos metodus* taikomas, nes iškilusiai problemai ar situacijai įvertinti reikia specialių žinių (Rudzkienė, 2005, p.

15). Šiuo atveju ekspertais yra Marijampolės savivaldybės darbuotojai – socialinių paslaugų organizatoriai bei Savivaldybei priklausančio Socialinės pagalbos centro darbuotojai – socialinių paslaugų teikėjai.

Tyrimė taikytina *netikimybinė tikslinė atranka*. Siekiant gauti išsamią informaciją apie organizuojamas ir teikiamas socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje buvo apklausta 13 asmenų. Iš jų 4 socialinių paslaugų organizatoriai – visi turintys kompetenciją kalbėti apie organizuojamas socialines paslaugas Savivaldybės darbuotojai (Savivaldybė – socialinių paslaugų organizatorė) bei 9 teikėjai iš Marijampolės socialinės pagalbos centro (Centras – pagrindinis socialinių paslaugų teikėjas priklausantis Savivaldybei). Pasirinktas vienas iš Centro teikiamų paslaugų skyrius – Pagalbos į namus tarnyba. Šios paslaugos pasirinkimą nulėmė tai, jog ši paslauga šiuo metu pati aktualiausia Savivaldybėje, jos poreikis, kaip buvo išsiaiškinta tik augs ir ateityje turėtų tik didėti dėl visuomenės senėjimo. Apklausti – Pagalbos į namus tarnybos vadovas bei tuo metu dirbęs pavaduotojas, kurie atskleidė daugiau organizacinę teikiamų paslaugų pusę bei 7 teikėjai, kurie atlieka socialinių paslaugų teikimą tiesiogiai asmens namuose bei suteikia daugiau informacijos apie paties tiesioginio teikimo specifiką. Jų atsakymai iš esmės kartojosi, todėl didesnio teikėjų apklausos poreikio nebuvo.

Visi tyrimė dalyvavę asmenys, buvo apklausti nepažeidžiant *tyrimo etikos*: informantai supažindinti su tyrimo esme; gautas jų sutikimas dalyvauti tyrimė; atsiklausta dėl pokalbio įrašinėjimo, siekiant gauti tikslią, neiškraipytą informaciją; visi interviu atlikti savanorišku pagrindu, dalyviai informuoti, kad visa gauta informacija bus panaudota tik tyrimo tikslams.

Tyrimas atliktas Marijampolės savivaldybėje bei Marijampolės socialinės pagalbos centre (2013 m. rugpjūčio – rugsėjo mėn. laikotarpyje). Visi su informantais atlikti interviu buvo fiksuojami garso juostoje bei iššifruoti ir pateikti prieduose (1 PRIEDAS)

### **3.2 Socialinių paslaugų organizavimas Marijampolės savivaldybėje**

Socialinių paslaugų organizatorė yra savivaldybė, šiuo konkrečiu atveju – Marijampolės savivaldybė. Kaip teigiama 2013 metų Marijampolės socialinių paslaugų plane<sup>6</sup>: „Savivaldybė yra atsakinga už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą,

---

<sup>6</sup> Internetinė prieiga: <http://www.marijampole.lt/go.php/lit/2013-m-balandzio-29-d-Marijampoles-savivaldybes-tarybos-posedis/2045> [žiūrėta 2013 09 20]

planuojant ir organizuojant socialines paslaugas, už šių paslaugų administravimą, todėl savivaldybės pareiga užtikrinti kokybiškų socialinių paslaugų teikimą savivaldybės gyventojams, didinti jų įvairovę ir prieinamumą“.

### 3.2.1 Socialinės paslaugos, kurios yra organizuojamos ir teikiamos Marijampolės savivaldybėje

Analizuojant tyrimo rezultatus Marijampolės savivaldybėje, buvo išsiaiškintos pagrindinės organizuojamos ir teikiamos socialinės paslaugos (2 lentelė) bei įvardintos paslaugos kurių trūksta arba nėra (3 lentelė).

2 lentelė. Organizuojamos ir teikiamos socialinės paslaugos Marijampolės savivaldybėje

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
<b>Organizuojamos ir teikiamos socialinės paslaugos</b>	Bendrosios socialinės paslaugos	„informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas, atstovavimas“ (3) „aprūpinimas maisto produktais ir drabužiais, avalyne“ (3) „asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos“ (3) „transporto organizavimo paslauga“ (3) „aprūpinimas kompensacine technika“ (3)
	Specialiosios socialinės paslaugos (socialinė priežiūra)	„priežiūros - tai pagalba į namus ir socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas ir institucijoje ir namuose, pagalba į namus“ (2) „socialinės priežiūros paslauga – apgyvendinimas nakvynės namuose“ (3) „socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas, tai yra su negalią turintiems žmonėms“ (3) „socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas socialinės rizikos šeimoms dienos centruose“ (3) „socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas socialinės rizikos asmenims ir šeimoms jų namuose“ (3)

Specialiosios socialinės paslaugos (socialinė globa)		<p>„iš globos paslaugų tai teikiama socialinė globa institucijoj tai jaunuolių padalinys, ilgalaikė socialinė globa teikiama globos namuose“ (2)</p> <p>„dienos socialinė globa asmenims namuose asmenims, kuriems yra nustatytas slaugos poreikis“ (3)</p> <p>„dienos socialinė globa jaunuoliams turintiems intelekto sutrikimų“ (3)</p> <p>„ilgalaikė socialinė globa, tiek vaikams, tiek suaugusiems, tiek neigaliams žmonėms“ (3)</p> <p>„trumpalaikė globa vaikams pagrinde, aišku jeigu reikia suaugusiems irgi jinai yra, bet šita paslauga yra labai reta suaugusiems asmenims, daugiau yra vaikams“ (3)</p>
Paslaugos pinigine forma		<p>„jeigu paslaugų mes negalime suteikti – mes mokame pagalbos pinigus, tai yra žmonėms, kurie gyvena atokiau, kaimo vietovėse, vienkiesiuose yra mokami globos pinigai“ (2)</p> <p>„dar mokama globos pinigai, kurie tarkime serga inkstų nepakankamumo liga, yra daromos dializės, tiems vat mokami globos pinigai“ (2)</p> <p>„mokama pagalbos pinigai, jeigu poreikis yra ir negalim suteikti pagalbos namuose paslaugų“ (3)</p>

Kaip Socialinių paslaugų katalogas (2006) numato, Marijampolės savivaldybėje socialinės paslaugos skirstomos į **bendrasias** ir **specialiąsias**. Reikėtų pažymėti, kad informantai nėra linkę plėstis kalbant apie esamas bendrasias ir specialiąsias socialines paslaugas, įvardindami tuo, kad teikiamos visos numatytos Socialinių paslaugų kataloge (2006): „*Bendrosios ir specialiosios, visos absoliučiai. Pagal paslaugų katalogą* (1), „*tos paslaugos, kurios nustatytos Socialinių paslaugų kataloge*“ (4).

Vienas iš organizatorių plačiau aptaria **bendrasias** socialines paslaugas. Jo teigimu, bendrosios socialinės paslaugos, kurios organizuojamos ir teikiamos Savivaldybėje yra: „*informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas, atstovavimas*“, „*aprūpinimas maisto produktais ir drabužiais, avalyne*“, „*asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos*“, „*transporto organizavimo paslauga*“, „*aprūpinimas kompensacine technika*“ (3).

**Specialiosios socialinės paslaugos**, kaip numatoma Socialinių paslaugų kataloge (2006) skirstomos į **socialinę priežiūrą** ir **socialinę globą**. Pasak informantų, į **socialinės priežiūros** paslaugas patenka: „*pagalba į namus ir socialinių igūdžių ugdymas ir palaikymas ir institucijoj ir namuose, pagalba į namus*“ (2), taip pat „*apgyvendinimas nakvynės namuose*“ (3). Vienas iš socialinių paslaugų organizatorių sukonkretina socialinių igūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas gaunančių asmenų grupę – „*negalią turintiems žmonėms*“ (3), „*socialinės rizikos šeimoms dienos centruose*“ (3) bei „*socialinės rizikos asmenims ir šeimoms jų namuose*“ (3).

**Socialinei globai** organizatoriai priskiria: „socialinė globa institucijoj tai jaunuolių padalinys, ilgalaikė socialinė globa teikiama globos namuose“ (2), „dienos socialinė globa asmens namuose asmenims, kuriems yra nustatytas slaugos poreikis“ (3) bei „jaunuoliams turintiems intelekto sutrikimų“ (3). Ilgalaikės socialinės globos klientai, kaip įvardina vienas iš organizatorių – „tiek vaikams, tiek suaugusiems, tiek neįgaliems žmonėms“ (3). Tuo tarpu trumpalaikė socialinė globa orientuota tik į vaikus. Informanto teigimu: „trumpalaikė globa vaikams pagrinde, aišku jeigu reikia suaugusiems irgi jina yra, bet šita paslauga yra labai reta suaugusiems asmenims, daugiau yra vaikams“ (3).

Nesant galimybės suteikti socialines paslaugas – paslaugos teikiamos **pinigine forma**. Šios paslaugos, kaip įvardino organizatoriai, nukreipti į žmones, kurie gyvena sunkiai pasiekiamose vietovėse. Pasak informantų: „jeigu paslaugų mes negalime suteikti – mes mokame pagalbos pinigus, tai yra žmonėms, kurie gyvena atokiau, kaimo vietovėse, vienkiemiuose yra mokami globos pinigai“ (2), „mokama pagalbos pinigai, jeigu poreikis yra ir negalim suteikti pagalbos namuose paslaugų“ (3). Pinigai mokami ir dėl tam tikrų ligų: „dar mokama globos pinigai, kurie tarkime serga inkstų nepakankamumo liga, yra daromos dializės, tiems vat mokami globos pinigai“ (2).

Tyrimas atskleidė, kad ne visos socialinės paslaugos yra organizuojamos ir teikiamos Marijampolės savivaldybėje.

**3 lentelė.** Socialinės paslaugos, kurios nėra organizuojamos ir teikiamos Marijampolės savivaldybėje

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
<b>Neteikiamos socialinės paslaugos</b>	Savarankiško gyvenimo namai	„neturim savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo namų, dėl lėšų stokos, kol kas nesame jų įrengę, tačiau artimoje ateityje, kadangi ir savo plane numatę, tikimės turėti, jei gausime reikiamas lėšas“ (1) „Yra tokių jaunuolių ir ne vienas su psichine negalia, kuriems užtektų, kurie galėtų gyvent kažkokioj tai savarankiško gyvenimo namuose, kad jiems padėtų ten apsimokėti kokias sąskaitas, padėtų kur nors nueit...Jiems nereiktų globos namų, o dabar kadangi mes tokių neturim, tai turim apgyvendinam globos namuose“ (2) „neturim savarankiško gyvenimo namų kol kas, o nėra dėl to, kad trūksta lėšų. Aišku mūsų savivaldybė plėtros plane, kuris dabar jau yra patvirtintas iš tikrųjų tai yra numatyta ir ateityje, jeigu bus parama iš fondų tai tikimės, kad ši



		paslauga bus igyvendinama..“ (3)
--	--	----------------------------------

Marijampolės savivaldybė neturi galimybės užtikrinti ir teikti socialinės priežiūros paslaugas **savarankiško gyvenimo namuose**, kuriuose „asmenys gyvena namų aplinkoje ir jiems sudaromos sąlygos savarankiškai tvarkytis savo asmeninį (šeimos) gyvenimą. Savarankiško gyvenimo namuose asmenys (šeimos) patys tvarkosi savo buitį, iš dalies padedant socialiniam darbuotojui“ (Socialinių paslaugų katalogas, 2006). Tokio pobūdžio namai skirti senyviems asmenims, suaugusiems neigaliesiems bei rizikos asmenims ar šeimoms. Pagrindinė šios paslaugos neteikimo priežastis – lėšų stoka. Kaip teigia informantas: „neturim savarankiško gyvenimo igūdžių ugdymo namų, dėl lėšų stokos, kol kas nesame jų įrengę, tačiau artimoje ateityje, kadangi ir savo plane numatę, tikimės turėti, jei gausime reikiamas lėšas“ (1). Kitas informantas tik patvirtinta prieš tai išsakytą teiginį: „neturim savarankiško gyvenimo namų kol kas, o nėra dėl to, kad trūksta lėšų. Aišku mūsų savivaldybė plėtros plane, kuris dabar jau yra patvirtintas iš tikrųjų tai yra numatyta ir ateityje, jeigu bus parama iš fondų tai tikimės, kad ši paslauga bus igyvendinama..“ (3). Dėl šios situacijos tenka ieškoti kitos paslaugos alternatyvos, kuri ne visada pateisina lūkesčius. Vieno iš organizatorių teigimu: „Yra tokių jaunuolių ir ne vienas su psichine negalia, kuriems užtektų, kurie galėtų gyvent kažkokioj tai savarankiško gyvenimo namuose, kad jiems padėtų ten apsimokėti kokias sąskaitas, padėtų kur nors nueit...Jiems nereiktų globos namų, o dabar kadangi mes tokių neturim, tai turim apgyvendinam globos namuose“ (2).

Tyrimo analizė rodo, jog Marijampolės savivaldybėje organizuojamos ir teikiamos visos bendrosios ir specialiosios socialinės paslaugos, išskyrus vieną iš specialiųjų socialinių paslaugų – savarankiško gyvenimo namų neįrengimą. Savivaldybė tokio pobūdžio namuose negali teikti paslaugų dėl lėšų trūkumo, tačiau yra šią paslaugą numačiusi ir tikisi, kad gavus trūkstamas lėšas pavyks ją igyvendinti.

### 3.2.2 Socialinių paslaugų planavimo ir organizavimo procesas Marijampolės savivaldybėje

Analizuojant Marijampolės savivaldybėje esančią situaciją, buvo išsiaiškinti pagrindiniai socialinių paslaugų planavimo (4 lentelė) ir organizavimo (5 lentelė) etapai.

4 lentelė. Socialinių paslaugų planavimo procesas Marijampolės savivaldybėje

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Socialinių paslaugų planavimas	Esamos situacijos analizavimas	<p>„Kokių paslaugų nori gyventojai, nustatinėjant poreikį“ (2)</p> <p>„renkam įvairiausių duomenis ir pagal praėjusių metų žiūrįm ir pagal esamą situaciją nagrinėjam“ (2)</p> <p>„naudojami, analizuojami ir statistiniai duomenys nuo pat gyventojų sudėties“ (3)</p> <p>„kurių gyventojų daugėja, kurių mažėja ir kiek neįgaliųjų buvo praeitais metais, kiek užpraeitais metais, kokia tendencija, kokių paslaugų labiausiai reikia“ (3)</p> <p>„Nagrinėjant įvairius statistinius duomenis taip pat, renkam kitą informaciją susijusią su socialinėm paslaugom“ (4)</p>
	Bendradarbiavimas su socialines paslaugas teikiančiomis institucijomis	<p>„turim daug nevyriausybių organizacijų, kurios taip pat teikia paslaugas, turim institucijų, kurios tiesiogiai pavaldžios Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, todėl kiekvienais metais mes krepiamės, išplatiname informaciją, kad pateiktų siūlymus socialinių paslaugų teikimui“ (1)</p> <p>„paskelbiam dar prieš rengiant planą, kad pateiktų indėlį nevyriausybinių organizacijos savo ką jos teiks, kokias paslaugas planuoja teikti“ (2)</p> <p>„susirenkam informaciją iš visos socialines paslaugas teikiančių įstaigų, kokias jie paslaugas planuoja, ką jie siūlo ateinantiems metams“ (3)</p>
	Lėšų paslaugoms teikti numatymas	<p>„finansai patvirtinti, biudžetas būna patvirtintas, bet atsižvelgiant ir į biudžeto lėšas, nes viskas, vienas su kitu turi būt susiję“ (1)</p> <p>„kriterijus yra lėšos, tą ką mes susirenkam, po to turim nusimatyti, tik tas paslaugas lėšų sumoje“ (3)</p> <p>„pagal turimus finansus sudarom“ (4)</p>
	Plano sudarymas	<p>„rašomas socialinių paslaugų planas, to reikalauja teisės aktai. Tame socialinių paslaugų plane iš tikrųjų ten yra išanalizuojama viskas“ (3)</p>
	Plano tvirtinimas	<p>„Mes teikiame tarybai socialinių paslaugų didelį planą“ (1)</p> <p>„planas yra tvirtinamas metų pradžioje, tai yra pirmame ketvirtyje – savivaldybės taryboje ir jau ten užplanuota būna, kokias paslaugas mes vykdysim, kiek finansiškai reikės kaštų“ (1)</p> <p>„planą sudarę teikiame jį tarybai“ (4)</p>

Siekiant parengti kokybišką socialinių paslaugų planą, atitinkantį esamą situaciją, būtina *išanalizuoti įvairius duomenis* apie Marijampolės savivaldybėje esamą situaciją susijusią su socialinių paslaugų teikimu. Informanto teigimu: „Nagrinėjant įvairius statistinius duomenis taip pat, renkam kitą informaciją susijusią su socialinėm paslaugom“ (4), „renkam įvairiausių

*duomenis ir pagal praėjusių metų žiūrįm ir pagal esamą situaciją nagrinėjama“ (2), „naudojami, analizuojami ir statistiniai duomenys nuo pat gyventojų sudėties“ (3). Būtina atsižvelgti į gyventojų poreikius: „Kokių paslaugų nori gyventojai, nustatinėjama poreikį“ (2), bei į gyventojų grupių augimo ir mažėjimo tendencijas: „kurių gyventojų daugėja, kurių mažėja ir kiek neigaliųjų buvo praeitais metais, kiek užpraeitais metais, kokia tendencija, kokių paslaugų labiausiai reikia“ (3).*

Siekiant išsiaiškinti socialinių paslaugų poreikį svarbų indėlį duoda **bendradarbiavimas su nevyriausybinės organizacijomis bei kitomis institucijomis** pavaldžiomis Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai. Socialinių paslaugų organizatorių teigimu: „turim daug nevyriausybinių organizacijų, kurios taip pat teikia paslaugas, turim institucijų, kurios tiesiogiai pavaldžios Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, todėl kiekvienais metais mes krepiamės, išplatiname informaciją, kad pateiktų siūlymus socialinių paslaugų teikimui“ (1), „paskelbiam dar prieš rengiant planą, kad pateiktų indėlį nevyriausybinių organizacijos savo ką jos teiks, kokias paslaugas planuoja teikti“ (2). Surenkama visa reikalinga informacija apie teikiamas paslaugas iš kitų institucijų: „susirenkam informaciją iš visos socialines paslaugas teikiančių įstaigų, kokias jie paslaugas planuoja, ką jie siūlo ateinantiems metams“ (3).

Svarbiu aspektu tampa **lėšos**, nuo kurių priklauso paslaugų teikimo galimybės. Organizatoriai vieningai teigia, jog gautas lėšas turi atsakingai paskirstyti socialinėms paslaugoms: „finansai patvirtinti, biudžetas būna patvirtintas, bet atsižvelgiant ir į biudžeto lėšas, nes viskas, vienas su kitu turi būt susiję“ (1), „kriterijus yra lėšos, tą ką mes susirenkam, po to turim nusimatyti, tik tas paslaugas lėšų sumoje“ (3), „pagal turimus finansus sudarom“ (4).

Turint pakankamai duomenų yra **rašomas socialinių paslaugų planas**, kuriame išdėstoma visa esama situacija: „rašomas socialinių paslaugų planas, to reikalauja teisės aktai. Tame socialinių paslaugų plane iš tikrųjų ten yra išanalizuojama viskas“ (3). Šis planas yra teikiamas ir **tvirtinamas atsakingų asmenų** – Savivaldybės tarybos: „Mes teikiame tarybai socialinių paslaugų didelį planą“ (1), „planą sudarę teikiame jį tarybai“ (4). Šis planas pateikiamas kiekvienų metų pradžioje. Kaip teigia informantas: „planas yra tvirtinamas metų pradžioje, tai yra pirmame ketvirtyje – savivaldybės taryboje ir jau ten užplanuota būna, kokias paslaugas mes vykdysim, kiek finansiškai reikės kaštų“ (1).

Į socialinių paslaugų plano procesą įeina visos reikiamos informacijos surinkimas apie esamą situaciją Marijampolės savivaldybėje, pasitelkiant kitas organizacijas susijusias su socialinių paslaugų teikimu, tačiau nepavaldžias Savivaldybei. Išsprendus lėšų paskirstymo klausimą parengiamas socialinių paslaugų planas bei pateikiamas metų pradžioje Savivaldybės tarybai, kuri šį planą tvirtina.

5 lentelė. Socialinių paslaugų organizavimo procesas Marijampolės savivaldybėje

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Socialinių paslaugų organizavimas	Organizavimas vyksta nustatyta tvarka	„Viskas vyksta labai taip, kaip teisės aktais numato, kaip socialinių paslaugų įstatymas numato, administravimo pusė yra suteikta savivaldybės specialistams, yra specialistai, kurie atsakingi būtent už administravimą socialinių paslaugų“ (1) „paslaugas administruoja tik savivaldybė, tai pats prašymų priėmimas ir pats sprendimų priėmimas vyksta čia“ (3) „taryboje yra patvirtintos tvarkos paslaugų teikimo ir pagal teisės aktus“ (3)
	Socialinių paslaugų teikimo vieta	„turim tą vieną tokią didžiulę įstaigą, Socialinių paslaugų pagalbos centras, kur yra teikiamos visos pagrindinės paslaugos“ (3)
	Trūkstamų paslaugų pirkimas	„kurių paslaugų mums trūksta mes perkam arba žmonės renkasi patys“ (3) „jeigu mes pajėgūs įpirkti tas paslaugas, pasiūsti žmogų irgi žiūrime paslaugos kainą, ten kur tos paslaugos kaina yra mažesnė, nes visur atsiriboja lėšos“ (3)
	Kontaktas su klientu dėl paslaugų teikimo	„asmuo arba ten suinteresuoti asmenys kreipiasi į mūsų skyrių, turi ten atitinkamus dokumentus pristatyti, parašo prašymą“ (2) „asmenys ateina į čia, rašo prašymus“ (3) „Kreipiasi asmenys su dokumentais, kad būtų teikiamos tam tikros paslaugos“ (4)
	Socialinių paslaugų poreikio vertinimas	„poreikiai yra nustatinėjami“ (2) „socialinės darbuotojos lanko namuose, vertina socialinių paslaugų poreikį“ (3) „nustatomas jų poreikis, ar šios paslaugos reikalingos, ar būtinos suteikti“ (4)
	Sprendimo priėmimas ir dokumentų ruošimas	„tvarko visus dokumentus ir po to tie dokumentai keliauja į tam tikras institucijas, jeigu tai ministerijos globos įstaigų, tai siunčiam dokumentus į Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją“ (1) „Jeigu tai yra savivaldybinė, priimami sprendimai administracijos direktoriaus mūsų ir siunčiami dokumentai“ (1) „Administracijos direktorius priima sprendimą. Tada išrašomas yra siuntimas, visi dokumentai surenkami ir atiduodami į pagalbos centrą“ (2) „pas mus yra dėl ilgalaikės ir trumpalaikės globos yra komisija, svarsto – priima“ (2) „renkami dokumentai ir sprendimai su tais dokumentais yra teikiami toliau įstaigai, kuri teikia paslaugas“ (3)

Socialinių paslaugų organizavimas vyksta **įstatymo nustatyta tvarka**. Socialinių paslaugų organizavimas, kaip jau buvo minėta, priklauso Savivaldybei. Informanto teigimu: „*Viskas vyksta labai taip, kaip teisės aktais numato, kaip socialinių paslaugų įstatymas numato, administravimo pusė yra suteikta savivaldybės specialistams, yra specialistai, kurie atsakingi būtent už administravimą socialinių paslaugų*“ (1). Kitas informantas pažymi, kad „*paslaugas administruoja tik savivaldybė, tai pats prašymų priėmimas ir pats sprendimų priėmimas vyksta čia*“ (3). Šis organizatorius taip pat pabrėžia, jog vadovaujamosi ne tik įstatymo nuostatomis, tačiau ir Savivaldybės tarybos nustatyta tvarka: „*taryboje yra patvirtintos tvarkos paslaugų teikimo*“ (3).

Socialinės paslaugas organizuojančiai Savivaldybei priklauso **Marijampolės socialinės pagalbos centras**, kuriame yra teikiama daugelis socialinių paslaugų: „*turim tą vieną tokią didžiulę įstaigą, Socialinių paslaugų pagalbos centras, kur yra teikiamos visos pagrindinės paslaugos*“ (3). Tų paslaugų kurių ji neturi, **perka iš kitų socialinių paslaugų teikėjų**: „*kurių paslaugų mums trūksta mes perkam arba žmonės renkasi patys*“ (3), „*jeigu mes pajėgūs įpirkti tas paslaugas, pasiūsti žmogų irgi žiūrime paslaugos kainą, ten kur tos paslaugos kaina yra mažesnė, nes visur atsiriboja lėšos*“ (3).

Socialinių paslaugų organizavimo procese **neapsieinama be klientų** – įvairių socialinės rizikos grupių asmenų, kurie kreipiasi dėl norimų paslaugų suteikimo, pateikdami reikiamus socialinėms paslaugoms gauti dokumentus: „*asmuo arba ten suinteresuoti asmenys kreipiasi į mūsų skyrių, turi ten atitinkamus dokumentus pristatyti, parašo prašymą*“ (2), „*asmenys ateina į čia, rašo prašymus*“ (3), „*Kreipiasi asmenys su dokumentais, kad būtų teikiamos tam tikros paslaugos*“ (4).

Siekiant nustatyti, ar socialinės paslaugos žmonėms tikrai priklauso ir yra būtinos – atliekamas **socialinių paslaugų poreikio vertinimas**: „*poreikiai yra nustatinėjami*“ (2), „*socialinės darbuotojos lanko namuose, vertina socialinių paslaugų poreikį*“ (3), „*nustatomas jų poreikis, ar šios paslaugos reikalingos, ar būtinos suteikti*“ (4). Reikėtų pažymėti, jog pagal Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašą (2006) socialinių paslaugų poreikis nustatomas teikiant socialinės priežiūros ar globos paslaugas, tačiau ne bendrąsias – „*Jei asmuo (šeima) pageidauja gauti bendrąsias socialines paslaugas, poreikio vertinimas neatliekamas*“.

Jei asmenys atitinka sąlygas gauti socialines paslaugas, **priimamas teigiamas sprendimas ir tvarkomi visi reikalingi dokumentai**. Už Savivaldybei priklausančias paslaugas atsakingas ir sprendimą priima administracijos direktorius: „*Jeigu tai yra savivaldybinė, priimami sprendimai administracijos direktoriaus mūsų*“ (1), „*Administracijos direktorius priima sprendimą*“ (2) arba už konkrečias paslaugas atsakinga komisija: „*pas mus yra dėl ilgalaikės ir trumpalaikės globos yra komisija, svarsto – priima*“ (2). Patvirtinti dokumentai perduodami

konkrečioms institucijoms, kurios teikia paslaugas. Organizatorių teigimu: „dokumentai keliauja į tam tikras institucijas, jeigu tai ministerijos globos įstaigų, tai siunčiam dokumentus į Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją“ (1), „išrašomas yra siuntimas, visi dokumentai surenkami ir atiduodami į pagalbos centrą“ (2), „renkami dokumentai ir sprendimai su tais dokumentais yra teikiami toliau įstaigai, kuri teikia paslaugas“ (3).

Analizės rezultatai rodo, kad socialinių paslaugų organizavimas, pirmiausia, vadovaujasi įstatymuose įtvirtintomis nuostatomis. Socialinių paslaugų organizavimas neatsiejamas nuo jų teikimo. Socialines paslaugas Marijampolėje teikia Marijampolės socialinės pagalbos centras. Kitas paslaugas, kurias šis centras neteikia, Savivaldybė perka iš kitų galimų teikėjų. Asmenys norintys gauti šias paslaugas turi atitikti nustatytus reikalavimus. Jei šios paslaugos jiems priklauso ir turi patvirtinimą iš atsakingų asmenų, visi su tuo susiję dokumentai pateikiami institucijoms, kurios paslaugas teikia.

### 3.2.3 Socialinių paslaugų poreikis Marijampolės savivaldybėje

Analizuojant tyrimo rezultatus buvo nustatytos pagrindinės socialinių paslaugų poreikių kaitos tendencijos Marijampolės savivaldybėje (6 lentelė).

6 lentelė. Socialinių paslaugų poreikio tendencijos Marijampolės savivaldybėje

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Socialinių paslaugų poreikis	Požiūrio į socialines paslaugas kaita	„žmonių požiūris keičiasi į paslaugų naudingumą, jeigu turbūt palygint, nu 8 ar 10 metų atgal iš tiesų žmonėms galbūt reikėjo daugiau pasiūlyt...dabar ateina patys“ (1)

Paslaugų poreikio didėjimas pagyvenusiems, seniems bei neigaliems asmenims jų namuose	<p>„kadangi sensta visuomenė yra poreikis senėjančiai visuomenei labai nemažas ir ypatingai paslaugos namuose“ (1)</p> <p>„pagyvenusiems ir neigaliesiems, todėl, kad jie lieka savo namuose, savo aplinkoje ir dėl to, kad ta paslauga yra pigesnė“ (1)</p> <p>„darbuotojų skaičių metai iš metų vis didinam, kurie teikia tas paslaugas namuose“ (1)</p> <p>„Pagalbos į namus ir dienos socialinė globa asmens namuose, todėl kad žmonės nori gyventi savo aplinkoj kuo ilgiau, nenori išeiti iš savo namų ir yra efektyviausios šiaip jau paslaugos“ (2)</p> <p>„Pats didžiausias tai yra pagalbos namuose, dienos socialinės globos ir ilgalaikės socialinės globos institucijoje. Seniems ir neigaliems žmonėms“ (3)</p> <p>„poreikis yra orientuotas ir itin didelis būtent seniems, pagyvenusiems žmonėms“ (4)</p>
Rizikos asmenims skirtų nakvynės namų poreikio nebuvimas	<p>„turim nakvynės namus, bet kad ten masiškai plūstų rizikos asmenys, tai žinokit taip nėra. Yra 18 vietų, o mūsų vidutiniškai per metus 11-12 žmonių gyvena, niekada nebuvo maksimumo“ (1)</p> <p>„nakvynės namai niekuomet nėra perpildyti“ (4)</p>
Sumažėjęs paslaugų poreikis institucijoje neigaliesiems	<p>„Paslauga kurios ypatingai reikėjo prasidėjus socialinių paslaugų teikimui tai buvo įgūdžių ugdymas ir palaikymas neigaliems žmonėms“ (3)</p> <p>„poreikis susiburti į vieną vietą buvo be galo didelis, dabar ta paslauga – jinau yra, bet apgesus ir noro iš pačių neigaliųjų gauti tą paslaugą yra labai jau nedaug“ (3)</p> <p>„likęs toks kaip branduolys, tie kurie tikrai nori ateiti 10-11, kai būdavo sakykim darbo terapijos padalinyje, pradžioje 60 ir 70 žmonių“ (3)</p> <p>„jaunimas labai sunkiai ištraukia, jauni neigalieji, vat tie, kurie buvo jau pagyvenę, pagyvenusio amžiaus žmonės, tai tie ir lanko, o jaunimo į tą veiklą kažkaip jau mažai ištraukia“ (3)</p> <p>„Eina vis tie patys metai iš metų, o kažkokie nauji, kad ištrauktų į tą veiklą tai retai būna“ (2)</p>

Vieną iš socialinių paslaugų poreikių galima laikyti – *klientų požiūrio į socialines paslaugas kitimą*. Informanto teigimu: „žmonių požiūris keičiasi į paslaugų naudingumą, jeigu turbūt palygint, nu 8 ar 10 metų atgal iš tiesų žmonėms galbūt reikėjo daugiau pasiūlyt...dabar ateina patys“ (1).

Dėl senstančios visuomenės *išaugo paslaugų poreikis seniems, pagyvenusiems žmonėms, taip pat neigaliesiems jų namuose*. Pasak organizatorių: „kadangi sensta visuomenė yra poreikis senėjančiai visuomenei labai nemažas ir ypatingai paslaugos namuose“ (1), „Pats

didžiausias tai yra pagalbos namuose, dienos socialinės globos ir ilgalaikės socialinės globos institucijoje. Seniems ir neįgaliems žmonėms“ (3), „poreikis yra orientuotas ir itin didelis būtent seniems, pagyvenusiems žmonėms“ (4). Šios išvardintos paslaugos yra aktualiausios šiai asmenų grupei, kadangi jos yra patogiausios ir efektyviausios: „žmonės nori gyventi savo aplinkoj kuo ilgiau, nenori išeit iš savo namų ir yra efektyviausios šiaip jau paslaugos“ (2), „jie lieka savo namuose, savo aplinkoje ir dėl to, kad ta paslauga yra pigesnė“ (1). Dėl to, kad ši paslauga yra viena iš pačių reikalingiausių šiuo metu, o kaip žinoma, mūsų visuomenė vis dar senėja ir šios paslaugos poreikis artimiausiu metu tikrai neturėtų mažėti – stengiamasi didinti darbuotojų skaičių teikiant būtent šias paslaugas. Kaip teigia vienas iš socialinių paslaugų organizatorių: „darbuotojų skaičių metai iš metų vis didinam, kurie teikia tas paslaugas namuose“ (1).

Pastebima, jog **nakvynės namų poreikis neturintiems gyvenamosios vietos asmenims nėra itin didelis**. Informantų teigimu: „turim nakvynės namus, bet kad ten masiškai plūstų rizikos asmenys, tai žinokit taip nėra. Yra 18 vietų, o mūsų vidutiniškai per metus 11-12 žmonių gyvena, niekada nebuvo maksimumo“ (1), „nakvynės namai niekuomet nėra perpildyti“ (4).

Dar vienas aspektas, kuris pastebimas Marijampolės savivaldybėje – **sumažėjęs paslaugų poreikis institucijoje iš neįgaliųjų pusės** – igūdžių ugdymas ir palaikymas: „Paslauga kurios ypatingai reikėjo prasidėjus socialinių paslaugų teikimui tai buvo igūdžių ugdymas ir palaikymas neįgaliems žmonėms“ (3). Informantai pastebi, kad „poreikis susiburti į vieną vietą buvo be galo didelis, dabar ta paslauga – jinau yra, bet apgesus ir noro iš pačių neįgaliųjų gauti tą paslaugą yra labai jau nedaug“ (3), „likęs toks kaip branduolys, tie kurie tikrai nori ateiti 10-11, kai būdavo sakykim darbo terapijos padalinyje, pradžioje 60 ir 70 žmonių“ (3), „Eina vis tie patys metai iš metų, o kažkokie nauji, kad išitrauktų į tą veiklą tai retai būna“ (2). Šią veiklą neapleidžia nuo seno į ją išitraukę asmenys, tačiau jaunimas jai – abejingas: „jaunimas labai sunkiai išitraukia, jauni neįgalieji, vat tie, kurie buvo jau pagyvenę, pagyvenusio amžiaus žmonės, tai tie ir lanko, o jaunimo į tą veiklą kažkaip jau mažai išitraukia“ (3). Kyla klausimas ar ši paslauga vis dar bus aktuali šioje Savivaldybėje nebelikus paskutiniųjų pagyvenusių klientų.

Marijampolės savivaldybėje pastebimos tendencijos, jog žmonių požiūris į socialines paslaugas keičiasi, jie patys kreipiasi norimos pagalbos. Pastebima, kad dėl visuomenės senėjimo itin suaktyvėjusios paslaugos pagyvenusiems, seniems asmenims, bei neįgaliesiems jų namuose. Aktualus tampa poreikis metai iš metų didinti darbuotojų skaičių šioje veikimo srityje. Tuo tarpu neturintiems gyvenamosios vietos asmenims didelio poreikio gyventi nakvynės namuose nėra. Pilni jie nebūna niekada. Reikėtų atkreipti dėmesį, kad neįgalieji tampa vis pasyvesni paslaugų gavėjai institucinėje aplinkoje – dienos centruose ir pan. Jie taip kaip anksčiau nebelinkę įsitraukti į bendrą veiklą, ypač to pasigendama iš jaunimo pusės.



### 3.2.4 Problemos kylančios organizuojant socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje

Analizuojant tyrimo rezultatus Marijampolės savivaldybėje, buvo išsiaiškintos pagrindinės problemos, kylančios organizuojant socialines paslaugas iš Savivaldybės pusės (7 lentelė), dėl klientų (8 lentelė) bei kitų priežasčių (9 lentelė).

**7 lentelė.** Problemos kylančios organizuojant socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje iš pačios Savivaldybės pusės

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Problemos kylančios iš Savivaldybės pusės	Lėšų stoka	„Lėšų stoka“ (2) „pagalbos centre negalim priimt daugiau darbuotojų. Sakykim yra dabar didžiulis poreikis ir pagalbai į namus ir eilė didžiulė pagalbai į namus socialinei globai“ (2) „pagrindinė ta problema ir yra lėšos“ (3) „šiais metais mes poreikį buvom parašę 1 mln. 50 tūkst., gavom pusę milijono, 561 tūkst., tai negavom tos sumos, kuri yra reikalinga jau apgyvendintiems asmenims globos namuose“ (3) „Pagrindinė yra lėšų stoka“ (4) „Jei lėšų būtų daugiau, tai tikrai ir tiems paslaugų gavėjams galėtume geresnes ir pilnesnes paslaugas suteikti ir darbuotojų daugiau įdarbinti, kad tik tos paslaugos būtų kuo geriau atliktos“ (4)
	Susisiekimo su klientais problema	„transporto neturim, tiek kiek reikėtų“ (1) „tom paslaugų teikėjom, kurios namuose teikia paslaugas, kaimiškoj vietovėj praktiškai neįmanoma to daryt, kadangi jos negali mobilios būt pačios savaime, reikia, kad turėti transportą“ (1) „Tas pats yra ir mieste, irgi atstumai tam tikri, negali jau taip sutaisyti socialinės pagalbos centro vadovybė, kad žmogus šalia žmogaus gyventų“ (1) „Transporto stoka“ (2)
	Darbo pasiskirstymo netolygumai	„Labai netolygus darbo pobūdis yra, tai yra labai labai daug.netolygus, yra dėl to, kad neina nepadarysi, neina spėt“ (2)

Viena iš opiausių problemų Savivaldybėje – **lėšų stoka**: „Lėšų stoka“ (2), „pagrindinė ta problema ir yra lėšos“ (3), „Pagrindinė yra lėšų stoka“ (4). Dėl stokojamų pinigų organizuojamos paslaugos ne visada gali būti užtikrinamos pilnavertiškai. Informantas teigia, jog

„pagalbos centre negalim priimt daugiau darbuotojų.. Sakykim yra dabar didžiulis poreikis ir pagalbai į namus ir eilė didžiulė pagalbai į namus socialinei globai“ (2), „Jei lėšų būtų daugiau, tai tikrai ir tiems paslaugų gavėjams galėtume geresnes ir pilnesnes paslaugas suteikti ir darbuotojų daugiau įdarbinti, kad tik tos paslaugos būtų kuo geriau atliktos“ (4). Taigi klientai lieka be suteikiamų paslaugų, kadangi jų užtikrinimui trūksta lėšų – darbuotojai fiziškai neturi galimybės suspėti ir teikti norimas paslaugas asmens namuose. Vienas organizatorių pastebi: „šiais metais mes poreikį buvom parašę 1 mln. 50 tūkst., gavom pusę milijono, 561 tūkst., tai negavom tos sumos, kuri yra reikalinga jau apgyvendintiems asmenims globos namuose“ (3). Lėšų klausimas opus daugelyje sričių, todėl yra būtinybė organizuoti paslaugas taip, kad jos sugebėtų išsitemti savo ribose, kad ir kaip tai yra sunku.

Didelę įtaką lėšų stygius daro susisiekimui su klientais – **transportas neužtikrinamas**: „transporto neturim, tiek kiek reikėtų“ (1), „Transporto stoka“ (2). Informantas pažymi, kad „tom paslaugų teikėjom, kurios namuose teikia paslaugas, kaimiškoj vietovėj praktiškai neįmanoma to daryt, kadangi jos negali mobilios būt pačios savaime, reikia, kad turėti transportą“ (1). Susisiekimo problemų kyla ne tik atokesniuose kaimuose, tačiau ir pačiame mieste: „Tas pats yra ir mieste, irgi atstumai tam tikri, negali jau taip sutaikyti socialinės pagalbos centro vadovybė, kad žmogus šalia žmogaus gyventų“ (1). Galima pastebėti, jog transporto trūkumas automatiškai sukelia problemų norint atvykti pas klientą, darbuotojų dalis darbo laiko skiriama ne klientams, o ieškojimams kaip nuvažiuoti iki jų.

Dar viena problema, kurią išskyrė organizatorius – **darbo pasiskirstymo netolygumai**: „Labai netolygus darbo pobūdis yra, tai yra labai labai daug..netolygus, yra dėl to, kad neina nepadarysi, neina spėt“ (2).

Organizuojant socialines paslaugas pagrindinė problema iš Savivaldybės pusės – lėšų nepakankamumas, kurios nulemia daugelį kitų išskylančių problemų, kaip per mažas darbuotojų skaičius norint suteikti paslaugas, transportas, darbo krūviai ir kt.

**8 lentelė.** Problemos kylančios organizuojant socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje iš klientų pusės

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
<b>Problemos kylančios iš klientų pusės</b>	Nusiskundimai dėl paslaugų atlikimo	„buvo nusiskundimas dėl piniginių dalykų, nes darbuotoja, kuri teikė paslaugas namuose asmens, lyg tai, jo teigimu, prašė už kažkokį tai darbą ar valandas atlygio. Ir ta moteris pasiskundė“ (1)

		„ta darbuotoja nebedirba, ten tyrimą atlikom“ (1) „kai kas ir tom paslaugom ir kokybe nėra patenkinti, tada žiūrim, važiuojam, kame problemos“ (3) „paslaugų teikimas nepatinka“ (4)
	Agresyvus elgesys	„labai agresyvių yra. Yra ir kai dokumentus neša, yra kai lankom, yra kurie ir išveja, vos lupt negaunam, visaip yra. Ir čia ateina labai agresyviai nusiteikusių visokių, ypač iš nakvynės namų klientai, jie yra labai agresyvūs“ (2) „agresyvūs kartais būna, kalbant apie rizikos asmenis“ (4)
	Neapsisprendimas dėl norimų paslaugų	„kas liečia globos namus, galbūt stoja į eilę, apsigalvoja, nebenori“ (3) „Apsigyvena namuose, kitas žėk už dienos dviejų jau lygtai ir išeit nori“ (3)
	Taisyklių nepaisymas	„iš tikrųjų gyventojų, kurie piktnaudžiavo kažkada alkoholiu, atsiduria globos namuose ir vėl bando piktnaudžiauti“ (3) „pagal teisės aktus, asmenys, kurie serga kažkokia tai alkoholizmo liga, jie negali būt patalpinti“ (3) „važiuojam žiūrim, kad tiesiog įspėjam, nes nu kaip būna atveju, kad žmonės pasitaiso, būna atveju, kad turim atgal priimti ir į nakvynės namus, nes kito kelio nėra, globos namai tiesiog pašalina už netinkamą taisyklių pažeidimą“ (3)
	Požūrio į paslaugas iškreiptumas	„yra etatinių, kurie eina kaip į darbą“ (2) „tikisi tarkim gauti viską ko tik nori, kad padėta būtų ant lėkštutės, o jie nieko nedarytų tik lauktų“ (4)

Socialinių paslaugų organizatoriai neišvengia problemų, kurios kyla iš paslaugų gavėjų pusės. Pastebima, kad *ne visi klientai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis*: „buvo nusiskundimas dėl piniginių dalykų, nes darbuotoja, kuri teikė paslaugas namuose asmens, lyg tai, jo teigimu, prašė už kažkokį tai darbą ar valandas atlygio. Ir ta moteris pasiskundė“ (1) „kai kas ir tom paslaugom ir kokybe nėra patenkinti“ (3), „paslaugų teikimas nepatinka“ (4). Organizatoriai į nusiskundimus atsizvelgia ir ieško sprendimo būdų. Informanto teigimu: „ta darbuotoja nebedirba, ten tyrimą atlikom“ (1) „žiūrim, važiuojam, kame problemos“ (3).

Organizatoriai tam tikrų grupių klientų elgesyje išvelgia **agresyvumą**. Pasak informantų: „labai agresyvių yra. Yra ir kai dokumentus neša, yra kai lankom, yra kurie ir išveja, vos lupt negaunam, visaip yra. Ir čia ateina labai agresyviai nusiteikusių visokių, ypač iš nakvynės namų klientai, jie yra labai agresyvūs“ (2), „agresyvūs kartais būna, kalbant apie rizikos asmenis“ (4). Kadangi paslaugos dažniausiai orientuotos į rizikos asmenis, nieko nuostabaus, kad jų elgesys gali būti agresyvus bei priešiškas darbuotojų atžvilgiu.

Taip pat problemos kyla dėl klientų, kurie *nėra iki galo apsisprendę* ar jiems reikia tos paslaugos ar ne. Organizatoriaus teigimu: „kas liečia globos namus, galbūt stoja į eilę, apsigalvoja, nebenori“ (3), „Apsigyvena namuose, kitas žėk už dienos dviejų jau lygtai ir išeit nori“ (3).

Pasitaiko atvejų, kai klientai neatsakingai elgiasi jiems suteiktų socialinių paslaugų atžvilgiu – *nesilaiko nustatytų taisyklių*. Šiuo atveju kalbama apie asmenis gyvenančius nakvynės namuose, kurie linkę į alkoholizmą. Informanto teigimu: „iš tikrųjų gyventojų, kurie piktnaudžiaavo kažkada alkoholiu, atsiduria globos namuose ir vėl bando piktnaudžiauti“ (3). Pagal nustatytus reikalavimus, tai daryti draudžiama: „pagal teisės aktus, asmenys, kurie serga kažkokia tai alkoholizmo liga, jie negali būt patalpinti“ (3). Asmenys pažeidę šią tvarką yra iškeldinami iš nakvynės namų, tuo pačiu suteikdami papildomą darbą darbuotojams. Organizatoriaus teigimu: „važiuojam žiūrīm, kad tiesiog įspėjam, nes nu kaip būna atveju, kad žmonės pasitaiso, būna atveju, kad turim atgal priimti ir į nakvynės namus, nes kito kelio nėra, globos namai tiesiog pašalina už netinkamą taisyklių pažeidimą“ (3).

Organizuojant socialines paslaugas, susiduriama su klientais kurių *požiūris į socialines paslaugas nėra tinkamas*. Organizatoriai pastebi, kad tarp klientų „yra etatinių, kurie eina kaip į darbą“ (2). Kiti klientai linkę laukti, kol visi už juos ką nors padarys, o patys nenori daryti niek, nelinkę keistis – „tikisi tarkim gauti viską ko tik nori, kad padėta būtų ant lėkštutės, o jie nieko nedarytų tik lauktų“ (4).

Socialinių paslaugų klientai labai skirtingi, jie apima įvairias rizikos grupes, dėl to problemų išvengti nepavyksta. Klientai linkę pasakyti, kai jiems kas nors nepatinka, šiuo atveju ieškoma sprendimo būdų bei aiškinamasi ar jų nusiskundimai pagrįsti. Rizikos grupėse neapsieinama be agresyvių klientų ar klientų, kurie nevertina jiems suteikiamų paslaugų. Pasitaiko atvejų kai patys paslaugų gavėjai neapsisprendžia ar paslaugos jiems tikrai reikia arba linkę nespręsti savo problemų patys, o laukia kol darbuotojai ims ko nors už juos.

**9 lentelė.** Problemos kylančios organizuojant socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje dėl kitų priežasčių

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
<b>Problemos kylančios dėl kitų priežasčių</b>	Įstatymų spragos	„įstatymų netobulumas. Irgi yra tokių dalykų kur, pavyzdžiui, prasilenkia su tikrove“ (1) „teisinė bazė nėra tokia tobula“ (2) „Yra problemų dėl teisinės situacijos, labai sunku pakeisti,

		į pasiūlymus nelabai atsižvelgia“ (2)
	Per didelis biurokratizmas	„Labai didelis griozdiškas biurokratinis dokumentų tvarkymas..ir laiko užima“ (1) „Gali būt kontaktas tiesioginis, pavyzdžiui, savivaldybės su institucijom, nesvarbu, kad ir jos priklauso ministerijai, bet mes tarkim dokumentus turim siųst į Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją vietoj to, kad mes tiesiogiai galbūt su globos įstaiga sukontaktuotume, bet čia jau yra..čia visos Lietuvos“ (1) „Labai daug popierizmo biurokratinio“ (2) „daug visokių popierių pildymo“ (4)
	Nesutarimai su kitomis institucijomis	„turim globos namus, su kuriais pavyzdžiui sutarties nesuderinam, į kompromisą neateinam dėl tam tikrų sutarties sąlygų“ (3)

Analizuojant tyrimo rezultatus buvo išskirtos problemos dėl kitų priežasčių pasitaikančių socialinių paslaugų organizavimo procese Savivaldybėje. Viena iš pagrindinių – **įstatymo spragos**. Informantų teigimu: „įstatymų netobulumas. Irgi yra tokių dalykų kur, pavyzdžiui, prasilenkia su tikrove“ (1), „teisinė bazė nėra tokia tobula“ (2). Vienas iš organizatorių pažymi, jog nėra atsižvelgiama į jų siūlymus, kad organizavimo procesas taptų efektyvesnis: „Yra problemų dėl teisinės situacijos, labai sunku pakeisti, į pasiūlymus nelabai atsižvelgia“ (2).

Organizuojant socialines paslaugas tenka susidurti su **per dideliu biurokratizmu**. Informantai teigia, kad „Labai didelis griozdiškas biurokratinis dokumentų tvarkymas..ir laiko užima“ (1), „Labai daug popierizmo biurokratinio“ (2), „daug visokių popierių pildymo“ (4). Vienas iš organizatorių siūlytų šią problemą spręsti taip: „Gali būt kontaktas tiesioginis, pavyzdžiui, savivaldybės su institucijom, nesvarbu, kad ir jos priklauso ministerijai, bet mes tarkim dokumentus turim siųst į Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją vietoj to, kad mes tiesiogiai galbūt su globos įstaiga sukontaktuotume, bet čia jau yra..čia visos Lietuvos“ (1). Esama situacija akivaizdžiai netenka socialinių paslaugų organizatorių.

Taip pat pasitaiko **nesutarimų su kitomis organizacijomis**. Vienas iš organizatorių pastebi: „turim globos namus, su kuriais pavyzdžiui sutarties nesuderinam, į kompromisą neateinam dėl tam tikrų sutarties sąlygų“ (3).

Organizatorių teigimu per didelis biurokratizmas ir įstatymų netobulumas nepadedą, o trukdo sėkmingesniai socialinių paslaugų organizavimui bei teikimui.

### 3.2.5 Socialinių paslaugų tobulinimo kryptys Marijampolės savivaldybėje

Analizuojant tyrimo rezultatus Marijampolės savivaldybėje, buvo išsiaiškintos pagrindinės socialinių paslaugų tobulinimo kryptys (10 lentelė).

10 lentelė. Socialinių paslaugų tobulinimo kryptys Marijampolės savivaldybėje

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Socialinių paslaugų tobulinimo kryptys	Biurokratizmo mažinimas	„organizavime mažinti biurokratiją“ (1) „mažiau apkrauti specialistus papildomais dokumentais“ (1) „Mažinti biurokratijos“ (2) „Mažinti biurokratizmą reikėtų labai daug tų popierių visokių tvarkymo“ (4)
	Socialinių paslaugų poreikio vertinimo anketos spragos	„Jinai iš tikrųjų yra visiškai neatspindinti realios situacijos ir ją reikėtų tobulinti arba tiesiog kiekvienas žmogus turi kažką tai savito ir ta anketa neatspindės“ (1)
	Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos keitimas	„mokėjimo tvarkas keist už paslaugas. Nu jau dabar turėtų įsigaliooti pakeitimai“ (2) „mokėjimo tvarka, jinai nėra tobula“ (3) „kiek aš žinau šiandienai yra ministerijoje yra projektas paruoštas“ (3) „kam yra nustatyta slauga ir priežiūra, valstybė dar jiems moka pinigus, mes apgyvendinam globos namuose, valstybė vėl moka ir dar gauna tuos pinigus, kurie iš valstybės gauna, tai dvigubas toks apmokėjimas“ (3) „siūlysim ko gero, kad apmokėjimo tvarka šitiems asmenims gyvenantiems laikinos nakvynės namuose būtų kita, nei kad tiems, kurie gauna socialinės priežiūros paslaugas, nes dabar apmokėjimo tvarka yra tokia pati“ (3)
	Požiūrio į klientą keitimas	„Daugiau žmogų matyti, o ne popierius, daugiau patikėti žmogum“ (1) „didinti požiūrį į žmogų ir daugiau būt šalia žmogaus“ (1)
	Namuose teikiamų paslaugų pagyvenusiems, seniems bei neigaliems žmonėms didinimas	„pagalba į namus, dienos socialinė globa - jos yra vienos iš efektyviausių ir žmonių labiausiai norimiausiai plėsti būtent jas“ (2) „Mums dar nepatinka sutrumpinta pagalboms namuose paslaugų trukmė iki 2 valandų per dieną“ (3)

Siekiant gerinti socialinių paslaugų organizavimą, informantų teigimu – reikėtų **mažinti biurokratizmą**: „organizavime mažinti biurokratiją“ (1), „mažiau apkrauti specialistus

*papildomais dokumentais“ (1), „Mažinti biurokratijos“ (2), „Mažinti biurokratizmą reikėtų, labai daug tų popierių visokių tvarkymo“ (4).*

Vienas iš organizatorių pažymi ir socialinių paslaugų **poreikio vertinimo anketos netobulumą** – *„Jinai iš tikrųjų yra visiškai neatspindinti realios situacijos ir ją reikėtų tobulinti arba tiesiog kiekvienas žmogus turi kažką tai savito ir ta anketa neatspindės“ (1).*

Organizatorių nuomone – taip pat reikėtų **keisti mokėjimo už socialines paslaugas tvarką**: *„mokėjimo tvarkas keist už paslaugas“ (2), „mokėjimo tvarka, jinai nėra tobula“ (3).* Jie tai pat pastebi, kad ši tvarka jau yra keičiama: *„Nu jau dabar turėtų įsigaliooti pakeitimai“ (2), „kiek aš žinau šiandienai yra ministerijoj yra projektas paruoštas“ (3).* Tačiau pažymi vis dar esamus netikslumus. Informanto teigimu: *„kam yra nustatyta slauga ir priežiūra, valstybė dar jiems moka pinigus, mes apgyvendinam globos namuose, valstybė vėl moka ir dar gauna tuos pinigus, kurie iš valstybės gauna, tai dvigubas toks apmokėjimas“ (3), „siūlysim ko gero, kad apmokėjimo tvarka šitiem asmenim gyvenantiems laikinos nakvynės namuose būtų kita, nei kad tiems, kurie gauna socialinės priežiūros paslaugas, nes dabar apmokėjimo tvarka yra tokia pati“ (3).*

Itin svarbi tobulinimo kryptis - **požiūrio į klientą keitimas**. Vienas iš organizatorių pabrėžia, jog *„Daugiau žmogų matyti, o ne popierius, daugiau patikėti žmogum“ (1), „didinti požiūrį į žmogų ir daugiau būt šalia žmogaus“ (1).*

Socialinių paslaugų teikimas asmens namuose – **pagyvenusiems, seniems ir neįgaliems žmonėms itin išaugęs**. Dėl šios priežastis organizatorių nuomone reikėtų plėsti šios paslaugos teikimą: *„pagalba į namus, dienos socialinė globa - jos yra vienos iš efektyviausių ir žmonių labiausiai norimiausių plėsti būtent jas“ (2).* Kitas organizatorius pažymi, kad šios paslaugos teikimo laikas yra sutrumpėjęs ir taip būti neturėtų: *„Mums dar nepatinka sutrumpinta pagalbos namuose paslaugų trukmė iki 2 valandų per dieną“ (3).*

Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo klausimais reikėtų tobulinti daugelį dalykų – mažinti biurokratizmą, keisti mokėjimo už paslaugas tvarką bei požiūrį į klientą, tobulinti socialinių paslaugų vertinimo anketą ir didinti paslaugas asmens namuose seniems, pagyvenusiems bei neįgaliems asmenims.

### 3.3 Socialinių paslaugų teikimas Marijampolės savivaldybėje

Marijampolėje už socialinių paslaugų teikimą atsakingas Savivaldybei pavaldus Marijampolės socialinės pagalbos centras. Centro 2012 metų veiklos ataskaitos duomenimis<sup>7</sup> „veiklą vykdė šie Centro padaliniai: Jaunuolių, turinčių intelekto sutrikimų, dienos užimtumo padalinys, Kartų namai, kuriuose veikė Vaikų socialinės globos, Vaikų dienos ir Socialinės globos padaliniai, Pagalbos namuose tarnyba, Pagalbos socialinės rizikos šeimoms tarnyba, Socialinės globos namai, Laikinosios nakvynės namai, Darbo terapijos, Kompensacinės technikos nuomos ir labdaros (paramos) padaliniai, Specialaus transporto paslaugų tarnyba, Socialinės rizikos šeimų paramos centras Igliaukos seniūnijoje“.

#### 3.3.1 Socialinių paslaugų teikimas Marijampolės savivaldybėje: Pagalbos į namus tarnybos vadovų ir tiesioginių paslaugų teikėjų atsakomybės

Analizuojant tyrimo rezultatus Marijampolės savivaldybės Marijampolės socialinės pagalbos centre išsiaiškintos pagrindinės socialinių paslaugų pagalbos į namus tarnybos vadovo ir pavaduojančio asmens (11 lentelė) bei tiesioginių paslaugų teikėjų namuose atsakomybės (12 lentelė).

11 lentelė. Socialinių paslaugų teikimo organizavimas Marijampolės savivaldybėje

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Socialinių paslaugų teikimo organizavimas	Dokumentų pateikimas socialinėms paslaugoms gauti	„gauname dokumentus iš socialinių reikalų departamento skyriaus“ (A) „rengiu ir pildau reikiamus dokumentus“ (B)
	Kliento paslaugų komplekto pasirinkimas	„Klientas gali pasirinkti vieną iš dviejų paslaugų komplektų <...> pirmas komplektas yra kai 10 valandų per savaitę teikiamos paslaugos, o antras komplektas 5 valandos teikiamos“ (A) „priklauso mokėjimas, kadangi yra kiti vieni klientai, kurie sutinka mokėti už paslaugas daugiau, kiti nesutinka, visi nori, kad būtų šios paslaugos nemokamos, o iš

<sup>7</sup> Internetinė prieiga: <http://www.mspc.lt/veikla/veiklos-ataskaitos-33/lt/> [žiūrėta 2013 09 20]



		tikrųjų taip nėra“ (A)
Darbo grafiko patogaus klientams sudarymas		„sudaromas darbo laikas klientams, taip pat tas laikas yra derinamas ir su pačiu klientu, kadangi vieniems reikia pagalbos iš ryto, kitiems po pietų, tai tiesiog susiderinam su klientu“ (A)
Informacijos klientams suteikimas		„Juos konsultuoju, informuoju, bendrauju su jais, suteikiu socialinę pagalbą“ (B)
Suteikiamų paslaugų kokybės vertinimas		„važiuoju į šeimas, su darbuotoju kartu sprendžiame ką mes padarėme ne taip, ką galėtume padaryti kitaip“ (A) „lankau klientus namuose, vertinu jiems teikiamų socialinių paslaugų efektyvumą ir kokybę“ (B) „priimu ir nagrinėju paslaugų gavėjų nusiskundimus socialinio darbuotojo padėjėjų darbu“ (B)
Darbuotojų koordinavimas		„daroma apskaita, pildomas vat mėnesio darbo laiko apskaitos žiniaraštis, matome kiek darbuotojas dirbo tą laikotarpį ir viskas atsispindi jame ir atostogų laikas ir poilsio dienos ir tiesiog liga“ (A) „Koordinuoju Pagalbos namuose tarnybos socialinio darbuotojo padėjėjų darbą“ (B) „vedu socialinių darbuotojų padėjėjų darbo laiko apskaitą“ (B) „Atsakau už naujai priimtų į darbą Pagalbos namuose tarnybos darbuotojų apmokymą, supažindinimą su pareiginiais nuostatais, centro direktoriaus įstatymais, susijusiais su jų pareigų vykdymu“ (B) „Rengiu susirinkimus“ (B)
Bendradarbiavimas su kitomis institucijomis		„Bendradarbiauju su įvairių įstaigų specialistais“ (B)

Norint teikti socialines paslaugas, Pagalbos į namus tarnybos vadovai **gauna reikiamus dokumentus apie konkrečios paslaugos teikimą asmeniui**. Informanto teigimu: „gauname dokumentus iš socialinių reikalų departamento skyriaus“ (A). Taip pat tvarko kitą su tuo susijusią dokumentaciją: „rengiu ir pildau reikiamus dokumentus“ (B).

Klientas pats **turi pasirinkti kokios trukmės paslaugos jam reikalingos** ir bus teikiamos: „Klientas gali pasirinkti vieną iš dviejų paslaugų kompleksų <...> pirmas kompleksas yra kai 10 valandų per savaitę teikiamos paslaugos, o antras kompleksas 5 valandos teikiamos“ (A). Kiekvienas paslaugų gavėjas nusprendžia kiek pagalbos jam reikės, tačiau pastebima, jog šį pasirinkimą dažnai nulemia ir turimi finansai. Teikėjo teigimu: „priklauso mokėjimas, kadangi yra

*kiti vieni klientai, kurie sutinka mokėti už paslaugas daugiau, kiti nesutinka, visi nori, kad būtų šios paslaugos nemokamos, o iš tikrųjų taip nėra“ (A).*

Suderinus socialinių paslaugų teikimo valandas, **sudaromas darbo grafikas** – kuriuo metu paslaugos bus teikiamos. Vėlgi atsižvelgiama į kliento interesus, kuriuo metu šios paslaugos jam reikalingiausios: *„sudaromas darbo laikas klientams, taip pat tas laikas yra derinamas ir su pačiu klientu, kadangi vieniems reikia pagalbos iš ryto, kitiems po pietų, tai tiesiog susiderinam su klientu“ (A).*

Reikalui esant Pagalbos į namus tarnybos vadovai **teikia bendrąsias socialines paslaugas** – *„Juos konsultuoju, informuoju, bendrauju su jais, suteikiu socialinę pagalbą“ (B).* Jie taip pat vertina atliekamų paslaugų kokybę: *„lankau klientus namuose, vertinu jiems teikiamų socialinių paslaugų efektyvumą ir kokybę“ (B)* bei sprendžia iškilusius nusiskundimus darbuotojų darbu – *„priimu ir nagrinėju paslaugų gavėjų nusiskundimus socialinio darbuotojo padėjėjų darbu“ (B)*, *„važiuoju į šeimas, su darbuotoju kartu sprendžiame ką mes padarėme ne taip, ką galėtume padaryti kitaip“ (A).*

Darbas vyksta ne tik su klientais, tačiau ir su tiesioginiais paslaugų teikėjais asmens namuose. Vadovai šiuo atveju **koordinuoja visą jų atliekamą veiklą**: *„Koordinuoju Pagalbos namuose tarnybos socialinio darbuotojo padėjėjų darbą“ (B).* Apie darbuotojų atliekamą darbą yra vedamas žiniaraštis, kuriame pateikiama visa reikalinga informacija: *„vedu socialinių darbuotojų padėjėjų darbo laiko apskaitą“ (B)*, *„daroma apskaita, pildomas vat mėnesio darbo laiko apskaitos žiniaraštis, matome kiek darbuotojas dirbo tą laikotarpį ir viskas atsispindi jame ir atostogų laikas ir poilsio dienos ir tiesiog liga“ (A).* Taip pat vykdomas naujų darbuotojų supažindinimas su jų pareigomis ir pateikiama kita informacija susijusi su darbu: *„Atsakau už naujai priimtų į darbą Pagalbos namuose tarnybos darbuotojų apmokymą, supažindinimą su pareiginiiais nuostatais, centro direktoriaus įstatymais, susijusiais su jų pareigų vykdymu“ (B).* Siekiant kuo efektyviau dirbti ir išsiaiškinti galimus sunkumus, nesklandumus ar informuojant kitais klausimais – vykdomi darbuotojų susirinkimai: *„Rengiu susirinkimus“ (B).*

Teikiant socialines paslaugas neišvengiamas ir **bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis ir jų specialistais**: *„Bendradarbiauju su įvairių įstaigų specialistais“ (B).*

Siekiant suteikti socialines paslaugas asmenims, kuriems to reikia neapsieinama be įvairių dokumentų tvarkymo, rengimo ir pildymo. Klientai patys pasirenka, paslaugų kompleksą, kuris jiems yra priimtinesnis. Neretai jų apsisprendimą nulemia turimos lėšos. Klientai paslaugas gali gauti jiems patogiu darbuotojų darbo laiku, pagal tai sudaromas darbo grafikas. Paslaugų gavėjai visada gali sulaukti reikiamos informacijos iš Pagalbos į namus tarnybos vadovų, o esant nusiskundimui dėl teikiamų paslaugų – jie važiuoja ir tikrina esamą situaciją ir ją sprendžia bei

tikrina paslaugų kokybę ir jų efektyvumą. Tarnybos vadovai koordinuoja darbuotojų vykdomą veiklą bei bendradarbiauja su kitų įstaigų specialistais siekiant kuo efektyviau atlikti socialinių paslaugų teikimą asmens namuose.

**12 lentelė.** Socialinių paslaugų teikėjų atsakomybės, teikiančių paslaugas klientų namuose  
Marijampolės savivaldybėje

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
<b>Socialinių paslaugų teikimas klientų namuose</b>	Atvykimas pas klientą nustatytu laiku	„Atvyksti pas klientą pagal darbo grafiką nurodytu laiku“ (C) „Dirbu pagal patvirtintą centro direktorės darbo grafiką“ (D) „Dirbu pagal patvirtintą grafiką“ (G) „Yra sudarytas darbo grafikas, pagal kurį ir paskirta, kur kada turiu vykti“ (H) „Yra nustatytas ir direktoriaus patvirtintas darbo grafikas“ (I)
	Higienos ir priežiūros paslaugų atlikimas asmens namuose	„padėti išsimaudyti“ (C) „Atlieku asmens higienos ir priežiūros“ (D) „asmens higienos ir priežiūros“ (E) „asmens higienos paslaugas“ (F) „asmens higienos ir priežiūros“ (G) „pasirūpinu klientų asmenine higiena“ (H) „asmens higiena“ (I)
	Buitinių paslaugų atlikimas asmens namuose	„aptvarkai, išplauni kambarius, perrengi patalynę. Pritrūkus maisto produktų nueini į parduotuvę. Patikrini vaistų pasą ar nereikia išrašyti vaistų. Jei klientas pageidauja – pagamini pietus“ (C) „skalbimo, namų sutvarkymo, maisto paruošimo ir produktų nupirkimo paslaugas“ (D) „Moku mokesčius“ (D) „apskalbiu, namus sutvarkau, pagaminu valgyti kai reikia ar ko reikia nuperku“ (E) „namų tvarkymo, skalbimo“ (F) „gaminu ir valgyti, nuperku tam reikalingus produktus“ (F) „namų sutvarkymo, maisto produktų nupirkimo ir paruošimo“ (G) „sumoku mokesčius“ (G) „maisto ruošimą, jo nupirkimą, skalbiu“ (H) „namus tvarkau“ (H) „skalbimas, namų sutvarkymas, perku ir ruošiu maistą“ (I) „Mokesčius sumoku“ (I)

Bendravimas	„Pasisveikinus pasidomi kaip miegojo, ar jau pusryčiavo, gal pagaminti, ar vaistus išgėrė. Pasikalbame, apsprendžiame būtinus klausimus, kurie domina klientą“ (C) „Bendrauju su jais (G)
Kliento susisieki- mo su kitomis institucijomis užtikrinimas	„lydžiu į gydymo įstaigą“ (D) „lydžiu jei reikia į įvairias įstaigas“ (D) „užrašau pas gydytoją ar iškviečiu“ (D) „Lankausi pas klientų šeimos gydytojus, kurie išrašo vaistus“ (E) „pas gydytojus registruoju, jei reikia, ir į gydymo įstaigas lydžiu“ (F) „tarpininkauju, atstovauju už klientą“ (G) „Kartu su klientais pas šeimos gydytoją vykstu, jei reikia, nes jie išrašo vaistus“ (H) „pas daktarus lankausi“ (I) „Lydžiu į kitas įstaigas“ (I)
Informavimas ir konsultavimas	„konsultuoju ir informuoju klientą“ (D) „konsultuoju“ (G)
Informacijos teikimas tarnybos vadovui apie kliento situaciją	„Informuoju pagalbos namuose tarnybos vadovę apie pasikeitusią paslaugų gavėjo socialinę situaciją, gydymo įstaigą, jei gydos, mirtį“ (D) „Pagalbos namuose tarnybos vadovę informuoju apie pasikeitusią klientų situaciją, gydymą ir panašiai“ (E) „visais klausimais kartu ir su tarnybos vadove apsitariu, pranešu apie savo klientą, jei kas negerai, ar į ligoninę paguldo, mirties atveju žinoma taip pat informuoju“ (F) „Visą informaciją apie klientą, jo situaciją, gydymą kitas problemas - informuoju savo pagalbos į namus tarnybos vadovę“ (H) „Teikiu visą informaciją savo vadovei apie pasikeitusią paslaugų gavėjo situaciją“ (I)

Socialinių paslaugų teikėjai, teikiantys paslaugas asmens namuose – atvykta pas klientus nustatytu laiku pagal sudarytą **darbo grafiką**. Teikėjų teigimu: „Atvyksti pas klientą pagal darbo grafiką nurodytu laiku“ (C), „Dirbu pagal patvirtintą centro direktorės darbo grafiką“ (D), „Yra sudarytas darbo grafikas, pagal kurį ir paskirta, kur kada turiu vykti“ (H).

Teikiamos paslaugos apima asmens **higienos ir priežiūros paslaugas**: „padedi išsimaudyti“ (C), „Atlieku asmens higienos ir priežiūros“ (D), „pasirūpinu klientų asmenine higiena“ (H), **kasdienės buitines paslaugas**: „aptvarkai, išplauni kambarius, perrengi patalynę. Pritrūkus maisto produktų nueini į parduotuvę. Patikrini vaistų pasą ar nereikia išrašyti vaistų. Jei klientas pageidauja – pagamini pietus“ (C), „Moku mokesčius“ (D), „apskalbiu, namus sutvarkau, pagaminu valgyti kai reikia ar ko reikia nuperku“ (E), „namų tvarkymo, skalbimo“ (F),

„skalbimas, namų sutvarkymas, perku ir ruošu maistą“ (I) bei tiesiog **bendravimą**, kuris pagyvenusiam, senam ar ligotam žmogui itin reikšmingas: „Pasisveikinus pasidomi kaip miegojo, ar jau pusryčiavo, gal pagaminti, ar vaistus išgėrė. Pasikalbame, apsprendžiame būtinus klausimus, kurie domina klientą“ (C), „Bendrauju su jais“ (G). Pastebima, kad bendravimą su klientais išskyrė tik du teikėjai, kai tuo tarpu kitas prieš tai paminėtas paslaugas – visi. Bendravimas tampa tarsi savaime suprantamas dalykas, arba teikėjai jam tiesiog neteikia tokios didelės reikšmės.

Kiti teikėjai taip pat pažymi, jog teikia ir **informavimo bei konsultavimo** paslaugas: „konsultuoju ir informuoju klientą“ (D), „konsultuoju“ (G) bei lydi klientą į **gydymo įstaigas** bei kitas reikiamas **institucijas**. Informantų teigimu: „lydžiu jei reikia į įvairias įstaigas“ (D), „užrašau pas gydytoją ar iškviečiu“ (D), „Lankausi pas klientų šeimos gydytojus, kurie išrašo vaistus“ (E), „tarpininkauju, atstovauju už klientą“ (G), „Kartu su klientais pas šeimos gydytoją vykstu, jei reikia, nes jie išrašo vaistus“ (H), „Lydžiu į kitas įstaigas“ (I).

Apie pasikeitusią kliento situaciją teikėjai turi **informuoti savo Pagalbos į namus tarnybos vadovus**. Pasak teikėjų: „Informuoju pagalbos namuose tarnybos vadovę apie pasikeitusią paslaugų gavėjo socialinę situaciją, gydymo įstaigą, jei gydos, mirtį“ (D), „visais klausimais kartu ir su tarnybos vadove apsitariu, pranešu apie savo klientą, jei kas negerai, ar į ligoninę paguldo, mirties atveju žinoma taip pat informuoju“ (F), „Teikiu visą informaciją savo vadovei apie pasikeitusią paslaugų gavėjo situaciją“ (I).

Socialinių paslaugų teikėjai, teikiantys paslaugas asmens namuose dirba nustatytu darbo grafiku. Jie teikia asmens higienos ir priežiūros, įvairias kasdienes buitines paslaugas, bendrauja su klientais, jei reikia informuoja ir konsultuoja įvairiais klausimais bei lydi į įvairias institucijas. Taip pat nepamiršta savo atskaitomybės Pagalbos į namus tarnybos vadovei apie esamą ir pakitusią kliento situaciją.

### **3.3.2 Problemos, kylančios teikiant socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje**

Analizuojant tyrimo rezultatus buvo išsiaiškintos pagrindinės problemos, iškylančios teikiant socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje iš Marijampolės socialinės pagalbos centro pusės (13 lentelė), dėl klientų (14 lentelė) bei kitų priežasčių (15 lentelė).

13 lentelė. Problemos, kylančios teikiant socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje iš Marijampolės socialinės pagalbos centro pusės

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Problemos, kylančios iš Centro pusės	Lėšų trūkumas	„vienintelė problema yra lėšų trūkumas“ (A) „Lėšų trūkumas“ (B) „Per maži atlyginimai“ (D) „tikrai per mažas“ (E) „Norėtuši didesnio atlyginimo“ (F) „Problemos tai gal dėl prastos finansinės padėties“ (G) „Atlyginimai per maži“ (H) „per mažas atlyginimas“ (I)
	Paslaugų poreikis neatitinka galimybių jas teikti	„dabar eilėje iš tikrųjų labai daug turime žmonių – keturiolika pagalbos į namus paslaugoms gauti ir penki žmonės yra dienos socialiniai globai gauti. Poreikis yra gana didelis, bet to poreikio negalime patenkinti, nes kadangi mūsų tik tai va savivaldybės tarybos sprendimu yra patvirtinti 38 etatai ir viskas“ (A)
	Darbo krūvis	„kelia per didelius nurodymus, nes per nurodytą laiką neįmanoma atlikti visų darbų“ (B) „per didelis darbo krūvis“ (D) „darbo krūvis yra nemažas, o kadangi darbas emociškai gan sunkus, tai savaime aišku, tas krūvis daro savo“ (F) „didelis darbo krūvis“ (G)
	Žinių trūkumas	„žinių trūkumas“ (G)
	Neaprupinimas transportu	„Darbuotojai neaprupinami važiavimo visuomeniniu transportu bilietais, o dideli atstumai nuo vieno kliento prie kito“ (D) „Neaprupinami viešuoju transportu“ (E) „Dideli atstumai nuo vieno kliento iki kito namų“ (F) „darbuotojai nėra aprūpinti važiavimo visuomeniniu transportu bilietais“ (G)
	Saugumo stoka	„trūksta to saugumo, kai dirbi su psichinių sutrikimų turinčiais ligoniais“ (D) „Nesaugumo jausmas jaučiamas, jei tenka dirbti su psichinių sutrikimų turinčiais klientais, įvairiom senatvės demensijom“ (E) „Ne visada saugu dirbti <...> neprognozuojami kai kurie iš klientų“ (F) „Nėra saugumo jausmo, neapdrausti esame, kadangi teikiame paslaugas psichinių sutrikimų turintiems klientams“ (G)

Viena iš esminių problemų socialinių paslaugų teikime – *lėšų trūkumas*. Tai įvardino abu Pagalbos į namus tarnybai vadovaujantys asmenys: „vienintelė problema yra lėšų trūkumas“

(A), „Lėšų trūkumas“ (B). Tuo tarpu asmenys, teikiantys paslaugas asmens namuose yra nepatenkinti savo atlyginimu, ką ištiktųjų nulemia turimos lėšos ir nustatytas atlyginimas. Informantų teigimu: „Per maži atlyginimai“ (D), „tikrai per mažas“ (E), „Norėtuši didesnio atlyginimo“ (F), „Problemos tai gal dėl prastos finansinės padėties“ (G). Tik vienas iš teikėjų neturėjo nusiskundimo dėl atlygio, arba tiesiog jo garsiai neišsakė.

Iš esmės lėšų trūkumas nulemia ir kitas problemas. Viena iš jų – **paslaugų poreikis neatitinka teikimo galimybių**. Pasak Tarnybos vadovo: „dabar eilėje iš tikrųjų labai daug turime žmonių – keturiolika pagalbos į namus paslaugoms gauti ir penki žmonės yra dienos socialiniai globai gauti. Poreikis yra gana didelis, bet to poreikio negalime patenkinti, nes kadangi mūsų tik tai va savivaldybės tarybos sprendimu yra patvirtinti 38 etatai ir viskas“ (A).

Per mažam darbuotojų skaičiui daro įtaką ir tai, jog jiems tenka daugiau darbo bei didesni **darbo krūviai**. Informantai pažymi, kad „kelia per didelius nurodymus, nes per nurodytą laiką neįmanoma atlikti visų darbų“ (B), „per didelis darbo krūvis“ (D), „darbo krūvis yra nemažas, o kadangi darbas emociškai gan sunkus, tai savaime aišku, tas krūvis daro savo“ (F), „didelis darbo krūvis“ (G).

Darbuotojai, teikiantys paslaugas namuose **nėra aprūpinami nemokamu transportu**, daugeliui darbuotojų tai kelia nepasitenkinimą: „Darbuotojai neaprūpinami važiavimo visuomeniniu transportu bilietais, o dideli atstumai nuo vieno kliento prie kito“ (D), „Neaprūpinami viešuoju transportu“ (E), „Dideli atstumai nuo vieno kliento iki kito namų“ (F), „darbuotojai nėra aprūpinti važiavimo visuomeniu transportu bilietais“ (G). Vėlgi viską galima suvesti į lėšų trūkumą – nemokamas transporto organizavimas šiuo atveju nėra teikiamas.

Vienas darbuotojas taip pat išskyrė ir **žinių** darbe trūkumą: „žinių trūkumas“ (G).

Pastebima, kad teikėjai savo darbe **nesijaučia saugūs**. Saugumui užtikrinti nėra sudarytos tinkamos sąlygos: „trūksta to saugumo, kai dirbi su psichinių sutrikimų turinčiais ligoniais“ (D), „Nesaugumo jausmas jaučiamas, jei tenka dirbti su psichinių sutrikimų turinčiais klientais, įvairiom senatvės demensijom“ (E), „Ne visada saugu dirbti <...> neprognozuojami kai kurie iš klientų“ (F), „Nėra saugumo jausmo, neapdrausti esame, kadangi teikiame paslaugas psichinių sutrikimų turintiems klientams“ (G). Galima manyti, jog darbuotojams šis darbas kelia nemažai streso, jei darbe jie nesijaučia saugiai.

Lėšų stoka apima daugelį kylančių problemų teikiant socialines paslaugas – darbuotojai nėra patenkinti savo atlyginimu, darbe jie nesijaučia saugūs, kadangi tenka dirbti su neprognozuojamais klientais, o saugumo užtikrinimo nėra. Teikėjai neaprūpinami nemokamu transportu, o važiuoti reikia per dieną įvairius atstumus nuo vieno iki kito kliento, taip pat darbuotojams tenka atlaikyti didelį darbo krūvį. Socialinių paslaugų teikiamų klientų namuose,

poreikis yra didelis, tačiau šių paslaugų teikti galimybių nėra, nes dėl lėšų stokos nepakanka darbuotojų – naujų darbo etatų ir galimybės šias paslaugas užtikrinti.

**14 lentelė.** Problemos, kylančios teikiant socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje dėl klientų

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
<b>Problemos, kylančios dėl klientų</b>	Noras, kad darbuotojai ateitų pas juos ne darbo valandomis	„nori, kad būtų po darbo, vat šeštadienį, sekmadienį ateitų darbuotojas“ (A)
	Papildomų paslaugų nepriklausančių darbuotojams, reikalavimas	„jie nori papildomų paslaugų, kad žmogus ateitų, kaip darbuotojas..nori, kad būtų kaip tarnaitė, turėti prie savęs“ (A) „pageidauja padaryti tai, kas į mūsų pareigas neįeina“ (C) „kiti pradeda laikyti kaip tarnaitė, krauna daug darbų įvairių neįmanomų dalykų“ (C) „reikalauja atlikti daugiau paslaugų, nei priklauso“ (E) „dažnai reikalauja atlikti paslaugas, kurios pagal mano darbą, man nepriklauso“ (F) „atliktume daugiau paslaugų nei mums priklauso“ (G) „poreikiai vis didėja ir nori, kad atliktume tas paslaugas, kurios mums atlikti visai nepriklauso“ (H) Reikalauja atlikti daugiau paslaugų nei priklauso pagal mūsų darbo nustatytus reikalavimus (I)
	Išankstinis nusistatymas darbuotojų atžvilgiu	„išankstinė klientų nuostata darbuotojų atžvilgiu būna, tai nepatinka išvaizda, tai dar kas“ (B) „įtarumas <...> nusiteikę priešiška“ (D) „įtarūs būna“ (E) „pradeda dėl ko nors įtarinėti, jei ko neranda ar panašiai, galvoja, kad jau būtinai darbuotojas paėmė“ (F) „Būna priešiški darbuotojo atžvilgiu“ (G)
	Dėl ligos kylančios problemos	„žmogus pamiršta, neatsimena, ką jisai kalba, ką jisai tuo metu darė“ (A) „Sergančių demensija, dėl ko kyla kaltinimų, ypač dėl pinigų“ (C)



	Emocinis nestabilumas	„agresyvūs, nemoka bendrauti <...> perdėtai jautrūs“ (D) „jautrūs labai“ (E) „pasitaiko ir agresyvokų“ (E) „kartais tampa agresyvūs <...> sunku bendrauti kartais tampa“ (F) „agresyvūs“ (G) „Pasitaiko tarp klientų labai jautrių. Taip pat agresyvių“ (H) „tokių abejingų kartais labai ar perdėtai jautrių“ (I)
--	-----------------------	--

Teikiant socialines paslaugas darbuotojai susiduria su įvairiais klientais, kurie taip pat daro įtaką visam teikimo procesui. Pastebima, kad paslaugų gavėjai nori, kad darbuotojai **ateitų jiems patogiu laiku ir nedarbo valandomis - savaitgaliais**, nors darbuotojai šiomis dienomis nedirba: „*nori, kad būtų po darbo, vat šeštadienį, sekmadienį ateitų darbuotojas*“ (A).

Teikėjai pažymi, jog klientai vis dažniau pradeda reikalauti **papildomų paslaugų**, kurios jiems pagal nustatytus reikalavimus nepriklauso. Darbuotojai teigia, kad „*jie nori papildomų paslaugų, kad žmogus ateitų, kaip darbuotojas..nori, kad būtų kaip tarnaitė, turėti prie savęs*“ (A), „*kiti pradeda laikyti kaip tarnaitę, krauna daug darbų, įvairių neįmanomų dalykų*“ (C), „*dažnai reikalauja atlikti paslaugas, kurios pagal mano darbą, man nepriklauso*“ (F), *Reikalauja atlikti daugiau paslaugų nei priklauso pagal mūsų darbo nustatytus reikalavimus* (I).

Neretai klientai turi tam tikrą **nusistatymą darbuotojų atžvilgiu**: *išankstinė klientų nuostata darbuotojų atžvilgiu būna, tai nepatinka išvaizda, tai dar kas*“ (B). Nusistatymas dažnai pasireiškia kaip nepasitikėjimas darbuotoju: „*įtarumas <...> nusiteikę priešiški*“ (D), „*įtarūs būna*“ (E), „*pradeda dėl ko nors įtarinėti, jei ko neranda ar panašiai, galvoja, kad jau būtina darbuotojas paėmė*“ (F), „*Būna priešiški darbuotojo atžvilgiu*“ (G).

Tarp klientų pasitaiko ir **emociškai nestabilių** asmenybių. Informantų teigimu: „*agresyvūs, nemoka bendrauti <...> perdėtai jautrūs*“ (D), „*jautrūs labai*“ (E), „*pasitaiko ir agresyvokų*“ (E), „*kartais tampa agresyvūs <...> sunku bendrauti kartais tampa*“ (F), „*tokių abejingų kartais labai ar perdėtai jautrių*“ (I).

Kadangi klientai pagrinde yra pagyvenę, seni žmonės – problemos pasireiškia dėl to, jog **senatvinių ligų**: „*žmogus pamiršta, neatsimena, ką jisai kalba, ką jisai tuo metu darė*“ (A), „*Sergančių demensija, dėl ko kyla kaltinimų, ypač dėl pinigų*“ (C). Galima teigi, jog emocinis nestabilumas ar nusistatymas darbuotojų atžvilgiu taip pat yra sudedamoji senatvinių ligų dalis.

Teikiant socialines paslaugas darbuotojai neišvengia nesklandumų ir susiduria su įvairiais klientais. Vieni iš jų nori, kad darbuotojai dirbtų ne darbo valandomis, savaitgaliais, kiti

nori papildomų paslaugų neįeinančių į paslaugų teikėjų pareigybinius nuostatus bei dažnai laiko darbuotojus kaip tarnus jiems. Dėl senatvinių ligų klientai būna įtarūs, agresyvūs, perdėtai jautrūs ar linkę kaltinti darbuotoją dėl nebūtų dalykų.

**15 lentelė.** Problemos, kylančios teikiant socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje dėl kitų priežasčių

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
<b>Problemos, kylančios dėl išorinių priežasčių</b>	Medicinos įstaigos bendradarbiavimo stoka	„senukui reikia išrašyti vaistus ir reikia stovėti eilėje, nors šiaip tai vat kaip darbuotojams nepriklauso tai laukti, stovėti ten už durų ir taip toliau. Tai va, bet to supratimo ir iš gydytojo pusės, vat slaugytojo – to nėra“ (A)
	Konfliktai su klientų artimaisiais	„Artimųjų kišimasis į paslaugų teikimą klientui. Kartais patiriamas darbuotojo žeminimas, tada aiškinamės ir sprendžiame konfliktą“ (B) „pasitaiko konfliktų su klientų artimaisiais“ (E) „būna problemų su klientų šeimomis, kažką ar blogai ne taip padarai jiems atrodo“ (F)

Problemos, teikiant socialines paslaugas kyla ir **dėl kitų institucijų** kaltės. Kaip teigia Pagalbos į namus tarnybos vadovas: „senukui reikia išrašyti vaistus ir reikia stovėti eilėje, nors šiaip tai vat kaip darbuotojams nepriklauso tai laukti, stovėti ten už durų ir taip toliau. Tai va, bet to supratimo ir iš gydytojo pusės, vat slaugytojo – to nėra“ (A).

Išskiriami ir **konfliktai su klientų artimaisiais**. Darbuotojų teigimu: „Artimųjų kišimasis į paslaugų teikimą klientui. Kartais patiriamas darbuotojo žeminimas, tada aiškinamės ir sprendžiame konfliktą“ (B), „pasitaiko konfliktų su klientų artimaisiais“ (E), „būna problemų su klientų šeimomis, kažką ar blogai ne taip padarai jiems atrodo“ (F).

Taigi, problemos yra neišvengiamos socialinių paslaugų teikimo procese. Jos kyla tiek iš Centro pusės – dažnai tai susiję su lėšų stoka, tiek iš klientų pusės – jie dėl savo sveikatos būklės, neretai elgiasi netinkamai darbuotojų atžvilgiu. Taip pat nesklandumų neišvengiama ir su klientų giminaičiais bei šeimos nariais ar su kitomis institucijomis, kurios ne visada nusiteikę noriai bendradarbiauti su socialinių paslaugų teikėjais.

### 3.3.3 Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo kryptys Marijampolės savivaldybėje

Analizuojant tyrimo rezultatus Marijampolės savivaldybės Marijampolės socialinės pagalbos centre, išsiaiškintos pagrindinės socialinių paslaugų teikimo tobulinimo kryptys (16 lentelė).

16 lentelė. Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo kryptys Marijampolės savivaldybėje

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
<b>Tobulinimo kryptys, teikiant socialines paslaugas</b>	Didesnio lėšų skyrimo poreikis	„kad skirtų daugiau iš tikrųjų mums lėšų, paslaugoms gauti“ (A) „didinti socialinių darbuotojų padėjėjų uždarbius“ (D) „užmokestį didinti“ (E) „Didinti atlyginimą reikėtų“ (F) „Didinti socialinių darbuotojų padėjėjų darbo užmokestį“ (H) „Alga, kad būtų didesnė“ (I)
	Integravimo visuomenėje plėtimas	„užsiimti su jais, na tiesiog namuose, kad būtų teikiamos masažo paslaugos, kur reikalingos tikrai žmogui“ (A) „kažkiek tai nemokamai pabuvot sanatorijoje sakykime, tai va, bet to iš tikrųjų nėra“ (A)
	Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos keitimas	„Keisti klientų mokėjimo už socialines paslaugas tvarką reiktų nustatant kiekvienos paslaugos kainą“ (B) „Tobulinti mokėjimo už paslaugas tvarką“ (G)
	Nemokamo transporto užtikrinimas	„Turėtų darbuotojams skirti nemokami važiavimo visuomeniniu transportu bilietai, kadangi vykimui nuo vieno kliento iki kito yra nemaži atstumai“ (B) „Spręsti susisiektu nuo vieno iki kito kliento klausimą, nes didelis atstumas, problematiškas važiavimas“ (G)
	Darbuotojų teisių užtikrinimas	„klientas laikomas svarbiausiu ir visuomet teisiu. Norėtuši, kad ir darbuotojai turėtų daugiau teisių apsiginti“ (C) „Darbo sąlygų norėtuši tikrai geresnių“ (E) „užtikrinti saugumą darbe su psichikos sveikatos sutrikimų turinčiais klientais“ (F) „darbo sąlygas gerinti“ (G) „gerinti darbuotojų darbo sąlygas, mažinti darbo krūvius“ (H)
	Seminarų organizavimas darbuotojams	„Norėtuši daugiau nemokamų seminarų, kažkokių praktinių užsiėmimų“ (D) „seminarų trūksta, galėtų daugiau būt organizuojama“ (I)

Siekiant teikti socialines paslaugas – būtinos **lėšos**, kurių šiuo metu trūksta. Informanto teigimu: „*kad skirtų daugiau iš tikrųjų mums lėšų, paslaugoms gauti*“ (A). Paslaugų namuose teikėjai paliečia atlyginimo didinimo klausimą: „*didinti socialinių darbuotojų padėjėjų uždarbius*“ (D), „*užmokestį didinti*“ (E), „*Didinti atlyginimą reikėtų*“ (F), „*Didinti socialinių darbuotojų padėjėjų darbo užmokestį*“ (H), „*Alga, kad būtų didesnė*“ (I). Akivaizdu, jog teikėjai esama padėtimi nėra patenkinti.

Pagyvenę, seni žmonės dažnai dienas leidžia namuose atsiskyre nuo visuomenės. Pagalbos namuose tarnybos vadovas pažymi, kad reikėtų labiau **įtraukti šiuos žmones į visuomeninę gyvenimą**: „*užsiimti su jais, na tiesiog namuose, kad būtų teikiamos masažo paslaugos, kur reikalingos tikrai žmogui*“ (A), „*kažkiek tai nemokamai pabuvot sanatorijoje sakykime, tai va, bet to iš tikrųjų nėra*“ (A). Lėšų stoka nulemia šių paslaugų neteikimą.

Socialinių paslaugų teikėjai pažymi būtinybę **keisti mokėjimo už socialines paslaugas tvarką**. Informantų teigimu: „*Keisti klientų mokėjimo už socialines paslaugas tvarką reiktu, nustatant kiekvienos paslaugos kainą*“ (B), „*Tobulinti mokėjimo už paslaugas tvarką*“ (G).

Kitas svarbus aspektas – **nemokamo transporto** darbuotojams, kurie teikia paslaugas asmens namuose, užtikrinimas. Anot informantų: „*Turėtų darbuotojams skirti nemokami važiavimo visuomeniniu transportu bilietai, kadangi vykimui nuo vieno kliento iki kito yra nemaži atstumai*“ (B), „*Spręsti susisiekimui nuo vieno iki kito kliento klausimą, nes didelis atstumai, problematiškas važiavimas*“ (G). Galima teigti, kad dėl trūkstančių lėšų to užtikrinti kol kas nėra galimybės.

Darbuotojai nėra patenkinti savo **darbo sąlygomis**: „*Darbo sąlygų norėtuši tikrai geresnių*“ (E), „*darbo sąlygas gerinti*“ (G), „*gerinti darbuotojų darbo sąlygas, mažinti darbo krūvius*“ (H). Vienas iš teikėjų įvardino, kad reikėtų „*užtikrinti saugumą darbe su psichikos sveikatos sutrikimų turinčiais klientais*“ (F), tuo tarpu kitas pastebi, jog „*klientas laikomas svarbiausiu ir visuomet teisiu. Norėtuši, kad ir darbuotojai turėtų daugiau teisių apsiginti*“ (C). Į socialinių paslaugų teikėjų netenkinančias darbo sąlygas taip pat galima įtraukti jau minėtą atlyginimo bei nemokamo transporto užtikrinimo klausimą.

Pastebima, kad darbuotojams **trūksta seminarų bei praktinių užsiėmimų**. Jų teigimu: „*Norėtuši daugiau nemokamų seminarų, kažkokių praktinių užsiėmimų*“ (D), „*seminarų trūksta, galėtų daugiau būt organizuojama*“ (I). Taigi darbuotojai savo darbą vertina ir nori įgyti žinių naujų įgūdžių bei tobulėti ir suteikti reikiamą pagalbą.

Socialinių paslaugų teikime būtina išspręsti lėšų stokos klausimą, didinti darbuotojų atlyginimus, užtikrinti jiems nemokamą transportą darbo metu, užtikrinti darbuotojų teises ir gerinti darbo sąlygas, nepamirštant jų saugumo. Taip pat reikėtų keisti mokėjimo už socialines paslaugas tvarką bei didesnę dėmesį skirti klientų reikmėms, siekiant juos įtraukti į visuomeninį gyvenimą.

### **Empirinio tyrimo dalinės išvados:**

- Marijampolės savivaldybėje organizuojamos ir teikiamos visos bendrosios ir specialiosios socialinės paslaugos, tačiau trūksta savarankiško gyvenimo namų. Jie neįrengti dėl lėšų stokos.
- Šiuo metu Savivaldybėje itin reikalingos paslaugos asmens namuose, kurios skirtos pagyvenusiems, seniems žmonėms bei neigaliesiems. Tuo tarpu socialinių paslaugų poreikis mažėja iš asmenų neturinčių gyvenamosios vietos – nakvynės namai niekuomet nėra perpildyti bei neigaliųjų, kurie nėra linkę įsitraukti į institucijose vykstančias veiklas (darbo terapijos ir kt.), ypač jaunimas.
- Organizuojant socialines paslaugas iškyla problemos, kurias dažniausiai nulemia turimos lėšos, tai: per mažas darbuotojų skaičius norint suteikti paslaugas asmens namuose, transporto neužtikrintumas, darbo krūviai ir kt. Taip pat pasireiškia didelis biurokratizmas, įstatymų netobulumas, kuris trukdo sėkmingam socialinių paslaugų organizavimui ir teikimui.
- Socialinių paslaugų teikimo organizavimas apima įvairų administracinį darbą, konfliktų sprendimą, kokybės ir efektyvumo tikrinimą. Darbuotojų vykdomos veiklos koordinavimą bei bendradarbiavimą su kitomis institucijomis.
- Socialinių paslaugų tiesioginių teikėjų darbas klientų namuose apima: asmens higienos ir priežiūros, įvairias buitines paslaugas, informavimą ir konsultavimą, lydėjimą į įvairias institucijas.
- Problemos, kylančios teikiant socialines paslaugas asmens namuose: per maži atlyginimai, neužtikrinamas nemokamas transportas, saugumo darbe stoka. Iš klientų pusės reikalavimas paslaugų, kurios į darbuotojų pareigybinius nuostatus neįeina, noras, kad būtų dirbama ne darbo valandomis, savaitgaliais. Dėl senatvinių ligų klientų nuotaika itin svyruoja.

## IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

### IŠVADOS:

1. Marijampolės savivaldybėje organizuojamos ir teikiamos visos bendrosios ir specialiosios – socialinės priežiūros ir socialinės globos, paslaugos, kurios numatytos Socialinių paslaugų kataloge (2006), tačiau nėra įrengta savarankiškų gyvenimo namų, kaip vienos iš socialinės priežiūros paslaugų teikimo vietų, kadangi tam trūksta lėšų. Jei paslaugų teikti galimybės nėra – jos teikiamos pinigine forma.
2. Socialinių paslaugų poreikis šioje Savivaldybėje dėl senėjančios visuomenės išaugo teikiant jas pagyvenusiems, seniems asmenims bei neigaliesiems jų namuose. Kasmet didinamas darbuotojų skaičius šioje veikimo srityje, tačiau to neužtenka. Šiuo metu eilėje gauti paslaugas namuose laukia 14 asmenų. Naujų etatų patvirtini nėra galimybės dėl lėšų stokos.
3. Marijampolės savivaldybėje nėra didelio poreikio gauti paslaugas nakvynės namuose, kuriuose yra 18 vietų. Juose daugiausiai per metus būna 11-12 rizikos grupės asmenų.
4. Neigalieji šioje Savivaldybėje tampa vis pasyvesni dienos centrų klientai. Palyginimui – socialinių paslaugų teikimo pradžioje Darbo terapijos padalinyje būdavo 60-70 asmenų, šiuo metu likę pastovių 10-11 asmenų. Negalią turintis jaunimas į šią veiklą nelinkęs įsitraukti.
5. Problemos iš Marijampolės savivaldybės pusės kyla dėl lėšų trūkumo. Jau prieš tai įvardintų savarankiškų gyvenimo namų neįrengimas bei neišgalėjimas priimti daugiau darbuotojų, reikalingiausioms socialinėms paslaugoms teikti. Taip pat neužtikrinimas transportas darbuotojams vykti pas klientus, vėlgi dėl trūkstamų lėšų. Iš organizatorių pusės nepasitenkinimas pasireiškia ir dėl per didelio biurokratizmo bei įstatymų netobulumo, kartais prasilenkiančio su realybe.
6. Marijampolės savivaldybei priklausantis Marijampolės pagalbos centras ir jame esanti Pagalbos į namus tarnyba teikia populiariausias paslaugas t. y. asmens namuose. Teikėjai nėra patenkinti savo atlyginimu, dideliu darbo krūviu, darbe jie nesijaučia saugūs, kadangi tenka dirbti su neprognozuojamais klientais, o saugumo užtikrinti galimybių nėra. Darbuotojai neaprupinami jau organizatorių minėtu – nemokamu transportu, nors atstumai

iki vieno ir kito kliento yra dideli. Patys klientai dažnai taip pat apsunkina paslaugų teikimą – reikalavimas paslaugų, kurios pagal darbuotojo pareigybinius nuostatus jiems nepriklauso, nori, kad darbuotojai dirbtų ne darbo valandomis, savaitgaliais. Dėl senatvinių ligų klientai būna įtarūs, agresyvūs, perdėtai jautrūs ar linkę kaltinti darbuotoją dėl nebūtų dalykų.

7. Akivaizdu, kad darbo pradžioje iškelta *hipotezė* – socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo galimybes Marijampolės savivaldybėje didžiąja dalimi nulemia turimos lėšos – pasitvirtino. Dėl lėšų trūkumo nukenčia tiek paslaugų gavėjai, tiek ir jų organizatoriai bei teikėjai.

### **REKOMENDACIJOS:**

**Asmenys, atsakingi už lėšų paskirstymą iš Savivaldybės biudžeto, Finansų ministerijos dotuojamų lėšų bei kitų suinteresuotų institucijų socialinėms paslaugoms teikti:**

- skirti didesnę dėmesį paslaugoms, kurių poreikis išaugo, atsižvelgiant į tai didinti socialinių paslaugų finansavimą;
- sudaryti sąlygas, visoms socialinėms paslaugoms realizuoti. Šiuo atveju Marijampolėje nėra savarankiškų gyvenimo namų. Skirti lėšų šiems namams įrengti, taip užtikrinant socialinių paslaugų teikimą;
- atsižvelgti į socialinių paslaugų organizatorių ir teikėjų pasiūlymus ir pageidavimus. Šios konkrečios Savivaldybės atveju – užtikrinti didesnę darbuotojų skaičių, teikiant paslaugas asmens namuose, kadangi šiuo metu paslaugoms teikti esamų darbuotojų nepakanka. Užtikrinti darbuotojams nemokamą transportą vykti iš vieno kliento namų į kitus. Didinti jų atlyginimus, kadangi dėl darbo krūvio ir saugumo stokos klientų namuose jie susiduria su bereikalingu stresu.

**Įstatymų leidėjams ir kitiems atsakingiems asmenims teisinėje sistemoje:**

- tobulinti teisinę bazę socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo srityje;
- bendradarbiauti su socialinių paslaugų organizatoriais, kaip šios srities ekspertais, atsižvelgiant į jų siūlymus, siekiant užtikrinti efektyvesnę paslaugų organizavimą ir teikimą.

**Organizuojant paslaugas Savivaldybėje mažinti biurokratizmą, kadangi dėl daugybės dokumentų pildymo gausos darbuotojai yra bereikalingai apkrauti ir negali pilnai atlikti savo tiesioginių funkcijų.**

## LITERATŪROS SARAŠAS

1. **Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas.**  
[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=274454&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=274454&p_query=&p_tr2=)  
[žiūrėta 2013 09 25]
2. **Bagdonienė L., Hopenienė R.** Paslaugų marketingas ir vadyba: vadovėlis. – Kaunas: Technologija, 2009. – 465 p. – ISBN 978-9955-25-656-4
3. **Bagdonienė D. ir kt.** Nevyriausybių organizacijų kokybės ir efektyvumo vertinimas // Ekonomika ir vadyba: mokslo žurnalas. – Kaunas: Technologija, 2011, Nr. 16, p. 654-663. – ISSN 1822-6515. – URL: <http://www.ktu.lt/lt/mokslas/zurnalai/ekovad/16/1822-6515-2011-0654.pdf> [žiūrėta 2013 04 25]
4. **Bernotas D., Guogis A.** Globalizacija, socialinė apsauga ir Baltijos šalys: monografija. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. – 259 p. – ISBN 9955-19-039-6
5. **Bitinas B. ir kt.** Kokybinių tyrimų metodologija: vadovėlis vadybos ir administravimo studentams. – Klaipėda: S. Jokužio leidykla-spaustuvė, 2008. – 303 p. – ISBN 978-9986-31-267-3
6. **Bitinas A. ir kt.** Socialinės apsaugos teisė: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. – 375 p. – ISBN 978-9955-19-202-2
7. **Bitinas A. ir kt.** Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai // Socialinis darbas: mokslo darbų žurnalas. – Vilnius, 2010, Nr. 9 (1), p. 18-26. – ISSN 1648-4789
8. **DiNitto D. M.** Social welfare: politics and public policy: 6th ed. – Boston (Mass.): Pearson Education, 2005. – 562 p. – ISBN 0-205-37599-5
9. **Domarkas V.** Viešasis administravimas organizacijų teorijos kontekste // Viešasis administravimas: monografija. – Kaunas: Technologija, 2003. – 436 p. – ISBN 9986-13-704-7
10. **Guogis A., Gudelis D.** Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje // Viešoji politika ir administravimas: mokslo darbų žurnalas. – Kaunas: Technologija, 2005, Nr. 12, p. 77-85. – ISSN 1648-2603. URL: [http://www.academia.edu/1235470/Socialiniu\\_paslaugu\\_sektorius\\_pletros\\_galimybes\\_Lietuvoje](http://www.academia.edu/1235470/Socialiniu_paslaugu_sektorius_pletros_galimybes_Lietuvoje) [žiūrėta 2013 04 25]
11. **Guogis A.** Naujosios viešosios vadybos metodologijos ir priemonių taikymas gerinant Lietuvos socialinį administravimą ir socialinės atskirties tyrimus // Viešoji politika ir administravimas: mokslo darbų žurnalas. – Vilnius, 2004, Nr. 9, p. 9-13. – ISSN 1648-2603



12. **Guogis A.** Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse // Socialinis darbas: mokslo darbų žurnalas. – Vilnius, 2005, Nr. 4(1), p. 66-73. – ISSN 1648-4789
13. **Hill M.** Social policy in the modern world: a comparative text. – Malden (Mass.): Blackwell Publishing, 2006. – 311 p. – ISBN 1-4051-2724-4
14. **Johnson L. C.** Socialinio darbo praktika: bendras požiūris. – Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003. – 372 p. – ISBN 9986-9357-5-X
15. **Kalesnykas R.** Policijos ir kitų socialinių institucijų teikiančių socialines paslaugas gyventojams, bendradarbiavimas: mokomasis leidinys parengtas pagal Tempus Phare projektą „Valstybės pareigūnų rengimas teisinės sistemos reformai Lietuvoje“. – Vilnius: Lietuvos teisės akademijos Leidybos centras, 2000. – 98 p. – ISBN 9955-442-03-4
16. **Kardelis K.** Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai: (edukologija ir socialiniai mokslai): vadovėlis. – Kaunas: Judex, 2002. – 398 p. – ISBN 9986-948-65-7
17. **Kučikas A.** Didieji lūkesčiai // Savivaldybių ir nevyriausybių organizacijų partnerystė. – Vilnius: Nevyriausybių organizacijų informacijos ir paramos centras, 2001. – 192 p. – ISBN 9955-9461-0-5
18. **Langvinienė N., Vengrienė B.** Paslaugų teorija ir praktika: vadovėlis. – Kaunas: Technologija, 2005. – 363 p. – ISBN 9955-09-924-0
19. **Lietuvos Respublikos Konstitucija.** <http://www3.lrs.lt/home/Konstitucija/Konstitucija.htm> [žiūrėta 2012 12 16]
20. **Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 1996.** [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_1?p\\_id=32093](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_1?p_id=32093) [žiūrėta 2013 05 24]
21. **Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006.** [http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_1?p\\_id=437676](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_1?p_id=437676) [žiūrėta 2012 11 24]
22. **Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1999.** [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_1?p\\_id=453824](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_1?p_id=453824) [žiūrėta 2013 06 06]
23. **Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, 1994.** [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_1?p\\_id=454354](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_1?p_id=454354) [žiūrėta 2013 06 06]
24. **Lietuvos statistikos departamentas:** Socialinės paslaugos. <http://osp.stat.gov.lt/pranesimai-spauda/i/?articleId=905791> [žiūrėta 2013 10 01]
25. **Lietuvos statistikos departamentas:** Socialinių paslaugų namuose gavėjų skaičius/ Pagalbos (globos) pinigų gavėjų skaičius. <http://osp.stat.gov.lt/web/guest/statistiniu-rodikliu-analize?portletFormName=visualization&hash=33039a62-da96-4e2d-ad53-4119e6ed497e> [žiūrėta 2013 10 01]

26. **Luobikienė I.** Sociologinių tyrimų metodika: mokomoji knyga. – Kaunas: Technologija, 2006. – 121 p. – ISBN 9955-25-122-0
27. **Marcinkevičiūtė L., Petrauskienė R.** Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose // Viešoji politika ir administravimas: mokslo darbų žurnalas. – Kaunas: Technologija, 2007, Nr. 21, p.28-37. – ISSN 1648-2603. URL: [http://www.ktu.lt/mokslas/zurnalai/vpa/vpa21/VPA\\_Nr.21\\_L.Marcinkeviciute\\_R.Petrauskienė\\_p.28-37.pdf](http://www.ktu.lt/mokslas/zurnalai/vpa/vpa21/VPA_Nr.21_L.Marcinkeviciute_R.Petrauskienė_p.28-37.pdf) [žiūrėta 2013 04 20]
28. **Marijampolės socialinės pagalbos centro 2012 metų veiklos ataskaita.** <http://www.mspc.lt/veikla/veiklos-ataskaitos-33/lt/> [žiūrėta 2013 09 20]
29. **Melianas A.** Socialinė partnerystė teikiant socialines paslaugas // Vietos savivalda ir socialinis darbas. – Vilnius :Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba, 2006. – 143 p. – ISBN 978-9955-647-23-2
30. **Melnikas B.** Aktualios viešojo administravimo teorijos problemos ir perspektyvios jų tyrimų kryptys // Viešasis administravimas: monografija. – Kaunas: Technologija, 2003. – 436 p. – ISBN 9986-13-704-7
31. **Pečkaitis J. S., Mačerinskienė I.** Magistro baigiamojo darbo rengimo tvarka: mokomasis leidinys. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2008. – 80 p. – ISBN 978-9955-19-083-7
32. **Oxford dictionaries.** [http://www.oxforddictionaries.com/definition/american\\_english/social-service](http://www.oxforddictionaries.com/definition/american_english/social-service) [žiūrėta 2013 05 28]
33. **Rudzkienė V.** Socialinė statistika: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2005. – 257 p. – ISBN 9955-19-002-7
34. **Socialinės apsaugos ir darbo ministerija:** socialinių paslaugų teikimas. <http://www.socmin.lt/index.php?-411277737> [žiūrėta 2013 06 05]
35. **Socialinės apsaugos terminų žodynas.** – Vilnius: Sveikatos ekonomikos centras, 1999. – 157 p. – ISBN 9986-806-07-0
36. **Socialinių paslaugų katalogas.** [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=274453&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=274453&p_query=&p_tr2=) [žiūrėta 2013 06 07]
37. **Sutton C.** Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija. – Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija, 1999. – 234 p. – ISBN 9986-9357-0-9
38. **Tarptautinių žodžių žodynas:** 4-asis leid. – Vilnius: Alma littera, 2005. – 790 p. – ISBN 9955-08-100-7

39. **Tidikis R.** Socialinių mokslų tyrimų metodologija: vadovėlis. – Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras, 2003. – 626 p. – ISBN 9955-563-26-5
40. **Vaitkevičiūtė V.** Tarptautinių žodžių žodynas: 2-asis leid. patais. ir papild. – Vilnius: Žodynas, 2001. – 1039 p. – ISBN 9986-46-550-8
41. **Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės Valstybinio audito ataskaita: socialinių paslaugų teikimas.** – Vilnius: Lietuvos Respublikos valstybės kontrolė, 2009. – 48 p.
42. **Vareikytė A.** Socialinių paslaugų programos: šiandiena ir ateities perspektyva // STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. – Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2001, Nr. 1, p. 85-90. – ISSN 1648-2425
43. **Vareikytė A.** Socialinio darbo raida Lietuvoje // Socialinis darbas: profesinė veikla, metodai ir klientai: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2010. – 567 p. – ISBN 978-9955-19-184-1
44. **Vareikytė A.** Vietos savivalda ir socialinis darbas. – Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba, 2006. – 143 p. – ISBN 978-9955-647-23-2
45. **Verslo žinių žodynas.** <http://zodynas.vz.lt/search.php?title=paslauga> [žiūrėta 2013 05 28]
46. **Vosyliūtė A.** Varguomenė: būtis ir egzistenciniai išgyvenimai. // Filosofija. Sociologija: mokslo darbų žurnalas. – Vilnius, 2004, Nr. 4, p. 23-30. – ISSN 0235-7186
47. **Woodside M., McClam T.** An introduction to human services: 6th ed. – Belmont (Calif.): Thomson: Brooks/Cole, 2009. – 290 p. – ISBN-13: 978-0-495-60360-3
48. **Žalimienė L.** Nauji iššūkiai socialinių paslaugų plėtrai – mišrios socialinių paslaugų rinkos kūrimas // STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. – Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2006, Nr. 3, p. 139-148. – ISSN 1648-2425
49. **Žalimienė L.** Socialinės paslaugos: mokomoji knyga. – Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos katedra, 2003. – 180 p. – ISBN 9986-19-530-6
50. **Žalimienė L.** Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo // Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. – Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, 2006, Nr. 1(6), p. 183-189. – ISSN 1648-9098. – URL: <http://www.smf.su.lt/documents/konferencijos/Galvanauskas/2006/Leidiny%201%286%29/Zalimiene.pdf> [žiūrėta 2012 11 25]
51. **2010-2011 metų Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos socialinis pranešimas.** [PDF HTML kopija] <http://www.socmin.lt/index.php?590329723> [žiūrėta 2013 06 05]
52. **2011-2012 metų Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos socialinis pranešimas.** [PDF HTML kopija]. <http://www.socmin.lt/index.php?-1351634479> [žiūrėta 2012 11 25]

**53. 2013 metų Marijampolės socialinių paslaugų planas.**

<http://www.marijampole.lt/go.php/lit/2013-m-balandzio-29-d-Marijampoles-savivaldybes-tarybos-posedis/2045> [žiūrėta 2013 09 20]

**Barkauskaitė R.** Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas Lietuvoje: Marijampolės savivaldybės atvejis / Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas. Vadovas prof. dr. A. Guogis. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Politikos ir vadybos fakultetas, 2013. – 88 p.

## ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe išanalizuota savivaldos lygmeniu organizuojamų ir teikiamų socialinių paslaugų esama situacija bei pateikti siūlymai kaip tobulinti socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą konkrečioje savivaldybėje.

Pirmoje dalyje teoriniu aspektu apžvelgiama socialinių paslaugų samprata. Socialinės paslaugos orientuotos į pagalbą žmogui. Tai viena iš komplikuočiausių viešųjų paslaugų, kadangi jos paprastai organizuojamos ir teikiamos labai individualiai, priklausomai nuo žmogaus situacijos ir kiekvienas atvejis gali skirtis nuo prieš tai esančio.

Antroje dalyje apibūdinama situacija Lietuvoje. Savivaldybė yra pagrindinė socialinių paslaugų organizatorė, tuo tarpu teikėjais gali būti viešasis, privatus bei nevyriausybinis sektorius. Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas vykstant decentralizacijos procesui išlieka sutelktas valstybinių institucijų rankose, lėšų stoka ar netinkamas jų panaudojimas išlieka vis dar aktuali reiškiniu, socialinių paslaugų teikėjai vis dar susiduria su per dideliu darbo krūviu.

Trečioje dalyje nagrinėjami iš ekspertų gauti duomenys apie esamą situaciją organizuojant ir teikiant socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje. Dėl lėšų stokos šioje Savivaldybėje ne visada užtikrinamas paslaugų teikimas, nes nėra galimybės priimti daugiau darbuotojų, neįrengiami specialūs namai paslaugoms teikti, trūksta transporto. Organizatoriai nėra patenkinti per dideliu biurokratizmu, esamais įstatymais, o teikėjai atlyginimais ir darbo krūviu. Būtina skirti didesnę lėšų dalį šios Savivaldybės socialinėms paslaugoms užtikrinti bei mažinti biurokratizmą ir tobulinti įstatymus.

**Pagrindiniai žodžiai:** socialinės paslaugos, organizavimas, teikimas.

**Barkauskaitė R.** The Organisation and Provision of Social Services in Lithuania: Case of Marijampole Municipality / Master's Work in Public Administration. Supervisor assoc. prof dr. A. Guogis. – Vilnius: Faculty of Politics and Management, Mykolas Romeris University, 2013. – 88 p.

## ANOTATION

This work analyses the situation, opportunities and problems of social services organisation and provision in particular municipality. This information enable to provide suggestions for improving social service organisation and provision.

The first part of this work provides an overview of the theoretical aspect of social services conception. Social services are oriented to help people. This is one of the most complicated services. However, they are usually organized and provided depending on the human situation and all situations are different.

The second part describes the situation in Lithuania. The municipality is the main organiser of social services, while the providers may be public, private, and non-government sectors. Social services are organised and provided mainly in public institutions. Moreover, lack of funds or inappropriate use funds, high workload consists of problems.

The third part of this work describes data obtained from the experts about the current situation in the organisation and provision of social services in the municipality of Marijampole. The municipality does not always ensure the provision of services, because there is no possibility to hire more workers, there is no special home services and a lack of transport. Money is the cause of these problems. The organizers are not satisfied with a large bureaucracy and existing laws, and providers are not satisfied of pay and high workload. It is necessary to allocate more funds for social services to ensure, reduce the bureaucracy and improve the law.

**Key Words:** Social Services, Organisation, Provision

**Barkauskaitė R.** Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas Lietuvoje: Marijampolės savivaldybės atvejis / Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas. Vadovas prof. dr. A. Guogis. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Politikos ir vadybos fakultetas, 2013. – 88 p.

## SANTRAUKA

Socialinių paslaugų poreikis išlieka itin aktualia veikimo sritimi mūsų visuomenėje. Pastebima, kad socialinių paslaugų gavėjų nemažėja. Dėl senėjančios visuomenės, socialinių paslaugų poreikis ypač išaugo teikiant paslaugas būtent pagyvenusiems, seniems žmonėms jų namuose.

Kiekvienoje savivaldybėje socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos skirtingai, tai lemia finansinė savivaldybių situacija bei kiti individualūs veiksniai.

**Tyrimo objektas:** socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas Marijampolės savivaldybėje.

**Problema:** kaip socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą Marijampolės savivaldybėje nulemia turimos lėšos?

**Hipotezė:** Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo galimybes didžiaja dalimi nulemia turimos lėšos.

**Tyrimo tikslas:** atskleisti Marijampolės savivaldybės socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo galimybes.

### Šio darbo uždaviniai:

1. Atskleisti socialinių paslaugų sampratą;
2. Aptarti socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą Lietuvoje;
3. Išanalizuoti Marijampolės savivaldybės esamą situaciją, organizuojant ir teikiant socialines paslaugas;
4. Pateikti tobulinimo kryptis ir spęstinas problemas šioje Savivaldybėje.

**Tyrimo metodika:** mokslinės literatūros analizė, teisinių dokumentų analizė, interviu metu gautų duomenų analizė.

Tyrimo analizė parodė, kad socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą nulemia turimos lėšos, kadangi jų šioje Savivaldybėje trūksta – paslaugos ne visada užtikrinamos.

Magistro baigiamąjį darbą sudaro 88 puslapiai, 16 lentelės, 53 literatūros šaltiniai, 1 priedas, lietuvių kalba.

## SUMMARY

**Barkauskaitė R.** The Organisation and Provision of Social Services in Lithuania: Case of Marijampole Municipality / Master's Work in Public Administration. Supervisor assoc. prof. dr. A. Guogis. – Vilnius: Faculty of Politics and Management, Mykolas Romeris University, 2013. – 88 p.

Social services are particularly needed in our society. It is noted that recipients of social services is not decreasing. Our population is aging, as a result need to provide social services for the elderly, especially in their homes.

Each municipality social services are organized and provided in different ways, resulting in municipal financial situation and other individual factors.

**The object of research:** the organisation and provision of social services in the municipality of Marijampole.

**The problem:** how available funds impacting the organisation and provision of social services in the municipality of Marijampole?

**The hypothesis:** The organisation and provision of social services is dependent on the resources.

**The aim of research:** to show the organisation and provision of social services opportunities in the municipality of Marijampole.

**The main goals:**

1. To reveal the concept of social services;
2. To discuss the organisation and provision of social services in Lithuania;
3. To analyse the organisation and provision of social services situation in the municipality of Marijampole;
4. To propose the development trends and issues in this municipality.

**Methods of the research:** the analysis of scientific literature and articles; the analysis of legal documents, the analysis of the interview.

The study showed that the organisation and provision of social services is determined by the available funds in the municipality. However, municipality lack of funds, because of that social service is not always guaranteed.

Master degree final paper consists of 88 Pages, 16 Tables, 53 References, 1 Appendix, the Lithuanian language.



# **PRIEDAI**

## 1 PRIEDAS

### INTERVIU PERRAŠYMAS

Interviu su socialinių paslaugų organizatoriais:

#### **Kokios socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos Marijampolės savivaldybėje?**

Informantas 1: Bendrosios ir specialiosios, visos absoliučiai. Pagal paslaugų katalogą..ir stacionarios ir nestacionarios ir dienos ir maitinimo...žodžiu, visas paslaugas. Ai tiesa, neturim savarankiško gyvenimo igūdžių ugdymo namų, dėl lėšų stokos, kol kas nesame jų įrengę, tačiau artimoje ateityje, kadangi ir savo plane numatę, tikimės turėti, jei gausime reikiamas lėšas.

Informantas 2: Tai bendrosios ir specialiosios. Iš specialiųjų tai socialinė priežiūra ir socialinė globa, priežiūros - tai pagalba į namus ir socialinių igūdžių ugdymas ir palaikymas ir institucijoj ir namuose, pagalba į namus, o iš globos paslaugų tai teikiama socialinė globa institucijoj tai jaunuolių padalinys, ilgalaikė socialinė globa teikiama globos namuose. O jeigu paslaugų mes negalime suteikti – mes mokame pagalbos pinigus, tai yra žmonėms, kurie gyvena atokiau, kaimo vietovėse, vienkiemiuose yra mokami globos pinigai ir dar mokama globos pinigai, kurie tarkime serga inkstų nepakankamumo liga, yra daromos dializės, tiems vat mokami globos pinigai.

Informantas 3: Jeigu taip jau skirstyti pagal paslaugų katalogą, yra bendrosios ir specialiosios socialinės paslaugos. Iš bendrųjų teikiamas informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas, atstovavimas, toliau yra aprūpinimas maisto produktais ir drabužiais, avalyne, jeigu tokia paslauga reikalinga. Toliau yra asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos. Dabar iš bendrųjų dar yra teikiama transporto organizavimo paslauga ir turbūt iš bendrųjų ko gero yra viskas. Mūsų savivaldybėje teikiama. Jeigu imti specialiasias tai iš tikrųjų yra beveik visos teikiamos išskyrus savarankiško gyvenimo igūdžių ugdymą, kadangi neturim savarankiško gyvenimo namų kol kas, o nėra dėl to, kad trūksta lėšų. Aišku mūsų savivaldybė plėtros plane, kuris dabar jau yra patvirtintas iš tikrųjų tai yra numatyta ir ateityje, jeigu bus parama iš fondų tai tikimės, kad ši paslauga bus įgyvendinama... Tai tada prie specialiųjų teikiama pagalba namuose, ir čia kartu yra mokama pagalbos pinigai, jeigu poreikis yra ir negalim suteikti pagalbos namuose paslaugų. Toliau yra socialinių igūdžių ugdymas ir palaikymas, tai yra su negalią turintiems žmonėms, toliau yra socialinių igūdžių ugdymas ir palaikymas socialinės rizikos asmenims ir šeimoms jų namuose, toliau yra dienos socialinė globa jaunuoliams turintiems intelekto sutrikimų, yra dienos socialinė globa asmens namuose asmenims, kuriems yra nustatytas slaugos poreikis, nes dienos socialinę globą mes tik jiems teikiame, toliau yra ilgalaikė socialinė globa, tiek vaikams, tiek suaugusiems,

tiek neigaliems žmonėms, toliau yra trumpalaikė globa vaikams pagrinde, aišku jeigu reikia suaugusiems irgi jinais yra, bet šita paslauga yra labai reta suaugusiems asmenims, daugiau yra vaikams. Yra aprūpinimas kompensacine technika, bet šita paslauga yra prie bendrųjų paslaugų, toliau yra dar iš specialiųjų laikinas, dabar pasikeitė paslaugos pavadinimas, buvo trumpalaikė socialinė globa nakvynės namuose, dabar jinais yra socialinės priežiūros paslauga – apgyvendinimas nakvynės namuose, jinais taip ir vadinasi, taigi mūsų nakvynės namuose laikinuose yra teikiama šita paslauga ir toliau yra paslauga kurią teikia dar savivaldybė, tai yra socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas socialinės rizikos šeimoms dienos centruose. Tai yra Igliauskos ir Netičkampio mūsų socialinės priežiūros centrai asmenims su socialinės rizikos šeimoms ir ten yra teikiama įgūdžių ugdymas ir palaikymas, tai vaiko dienos centrai, yra teikiama dar parama šeimai ir yra teikiama apgyvendinimas krizių atveju.

Informantas 4: Mūsų savivaldybėje teikiamos bendrosios ir specialiosios socialinės paslaugos, tos paslaugos, kurios nustatytos Socialinių paslaugų kataloge.

### **Kurių iš šių paslaugų poreikis yra didžiausias, kodėl?**

Informantas 1: Poreikis, kadangi sensta visuomenė yra poreikis senėjančiai visuomenei labai nemažas ir ypatingai paslaugos namuose. Kadangi paslaugos namuose ir žmonėms priimtinausias ir turbūt pobūdis, pagyvenusiems ir neigaliesiems, todėl, kad jie lieka savo namuose, savo aplinkoje ir dėl to, kad ta paslauga yra pigesnė. Iš tikrųjų, todėl mes ir skatinam ir darbuotojų skaičių metai iš metų vis didinam, kurie teikia tas paslaugas namuose.

Informantas 2: Pagalbos į namus ir dienos socialinė globa asmens namuose, todėl kad žmonės nori gyventi savo aplinkoj kuo ilgiau, nenori išeit iš savo namų ir yra efektyviausios šiaip jau paslaugos. Kadangi žmogus gyvena savo aplinkoj jam yra geriau, jam ateina tik padeda...

Informantas 3: Pats didžiausias tai yra pagalbos namuose, dienos socialinės globos ir ilgalaikės socialinės globos institucijoje. Seniems ir neigaliems žmonėms.

Informantas 4: Na kadangi visuomenė mūsų senėja, tai ir tas socialinių paslaugų poreikis yra orientuotas ir itin didelis būtent seniems, pagyvenusiems žmonėms. Ypač asmens namuose tas poreikis didelis.

### **Kurių mažiausias, kodėl?**

Informantas 1: Mažiausiai reikalingos, gal šiandien dienai...kadangi mes visas teikiame kokios tiktai įmanoma turbūt, tai aš taip jau nesakyčiau, kad mažiausiai. Nu mažiausiai galbūt reikalinga tiems, kurie patiria riziką dar kol kas. Taip, neturim labai žinokit, sakykim turim nakvynės namus, bet kad ten masiškai plūstų rizikos asmenys, tai žinokit taip nėra. Yra 18 vietų, o mūsų vidutiniškai

per metus 11-12 žmonių gyvena, niekada nebuvo maksimumo. Tai aš nesakyčiau, kad labai jau ten mums reikia ir neturim vietų.

Informantas 2: Na net nežinau, čia gal neigalieji, va būtent tie, kurie mėgdavo anksčiau susiburti institucijoj nebelinkę taip ištraukti į tą veiklą kaip buvo seniau. Eina vis tie patys metai iš metų, o kažkokie nauji, kad ištrauktų į tą veiklą tai retai būna.

Informantas 3: Paslauga kurios ypatingai reikėjo prasidėjus socialinių paslaugų teikimui tai buvo igūdžių ugdymas ir palaikymas neigaliems žmonėms, iš tikrųjų jų poreikis susiburti į vieną vietą buvo be galo didelis, dabar ta paslauga – jinai yra, bet apgesus ir noro iš pačių neigaliųjų gauti tą paslaugą yra labai jau nedaug, eina tos pačios, tie patys neigalieji, kurie...bet jų likęs toks kaip branduolys, tie kurie tikrai nori ateiti 10-11, kai būdavo sakykim darbo terapijos padalinyje, pradžioje 60 ir 70 žmonių, tai va. Tiesiog užgesę, nesumažėjo neigaliųjų, bet jų aktyvumas sumažėjo gal taip galima pasakyti. Kažkaip jaunimas labai sunkiai ištraukia, jauni neigalieji, vat tie, kurie buvo jau pagyvenę, pagyvenusio amžiaus žmonės, tai tie ir lanko, o jaunimo į tą veiklą kažkaip jau mažai ištraukia. Ir ypatingai dienos socialinės globos asmens namuose, iš tikrųjų tie sunkūs ligoniai, kurie vos negulintys yra, nori paslaugų namuose, į globos namuose noras jų gal yra mažesnis, bet ypatingai nori gauti paslaugas namuose, kad galėtų savo dar patalpoje gyventi, savo namuose.

Informantas 4: Net nežinau kaip čia pasakyti, visų paslaugų reikia, vienu daugiau kitų mažiau, priklausomai kiek tų asmenų į tą rizikos grupę patenka. Galbūt toks pastebėjimas, kad nakvynės namai niekuomet nėra perpildyti.

### **Ar pastebite kokias nors tendencijas, kaip šių paslaugų poreikis kinta didėja, mažėja? Kodėl taip yra?**

Informantas 1: Apskritai, tai žmonių požiūris keičiasi į paslaugų naudingumą, jeigu turbūt palygint, nu 8 ar 10 metų atgal ištiesų žmonėms galbūt reikėjo daugiau pasiūlyt...dabar ateina patys. Aišku tvarkos visai kitos, nelyginant, kad buvo prieš 10 metų, bet vat tai jaučia patys, apsisprendžia žmonės, kreipiasi..

Informantas 2: Nu dabar pastebėjom, kad mums labai reikėtų savarankiško gyvenimo namų. Yra tokių jaunuolių ir ne vienas su psichine negalia, kuriems užtektų, kurie galėtų gyvent kažkokioj tai savarankiško gyvenimo namuose, kad jiems padėtų ten apsimokėti kokias sąskaitas, padėtų kur nors nueit...Jiems nereiktų globos namų, o dabar kadangi mes tokių neturim, tai turim apgyvendinam globos namuose.

Informantas 4: Na dėl tos senėjančios visuomenės tai žinoma, kad didėja poreikis tokias paslaugas teikti.

### **Kaip vyksta socialinių paslaugų planavimo procesas?**

Informantas 1: Kas metai planuojamos, atsižvelgiant ne į praeitį, į už praeitų metų rodiklius finansinius, kadangi mes turim visą socialinių paslaugų infrastruktūrą išvystytą, tai yra socialinės įstaigos, kurios priklauso Marijampolės savivaldybei, tai yra taryba steigėjas, taip pat turim daug nevyriausybinių organizacijų, kurios taip pat teikia paslaugas, turim institucijų, kurios tiesiogiai pavaldžios Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, todėl kiekvienais metais mes kreipiamės, išplatiname informaciją, kad pateiktų siūlymus socialinių paslaugų teikimui. Būtent į socialinių paslaugų planą ir tas planas yra tvirtinamas metų pradžioje, tai yra pirmame ketvirtyje – savivaldybės taryboje ir jau ten užplanuota būna, kokias paslaugas mes vykdysim, kiek finansiškai reikės kaštų. Jau būna aišku kiek...finansai patvirtinti, biudžetas būna patvirtintas, bet atsižvelgiant ir į biudžeto lėšas, nes viskas, vienas su kitu turi būt susiję. Mes teikiame tarybai socialinių paslaugų didelį planą.

Informantas 2: Tai renkam įvairius duomenis, paskelbiam dar prieš rengiant planą, kad pateiktų indėlį nevyriausybines organizacijos savo ką jos teiks, kokias paslaugas planuoja teikti. Kokių paslaugų nori gyventojai, nustatinėjam poreikį, nu ir renkam įvairiausias duomenis ir pagal praėjusių metų žiūrime ir pagal esamą situaciją nagrinėjame ir strateginis planas yra ir savivaldybės..turi viskas susilieti.

Informantas 3: Aišku, kiekvienais metais vyksta..yra rašomas socialinių paslaugų planas, to reikalauja teisės aktai. Tame socialinių paslaugų plane iš tikrųjų ten yra išanalizuojama viskas. Mes susirenkam informaciją iš visos socialines paslaugas teikiančių įstaigų, kokias jie paslaugas planuoja, ką jie siūlo ateinantiems metams ir visa tai yra išdėstoma paslaugų plane. Tiesiog yra naudojami, analizuojami ir statistiniai duomenys nuo pat gyventojų sudėties, žiūrime, kurių gyventojų daugėja, kurių mažėja ir kiek neigaliųjų buvo praeitais metais, kiek užpraeitais metais, kokia tendencija, kokių paslaugų labiausiai reikia iš tų paslaugas teikiančių įstaigų, susirenkam informaciją ir tam paslaugų plane..ir aišku mum vienas kriterijus yra lėšos, tą ką mes susirenkam, po to turim nusimatyti, tik tas paslaugas lėšų sumoje, kurioje mums yra skiriamos tos lėšos.

Informantas 4: Yra sudaromas socialinių paslaugų planas. Pagal socialinių paslaugų poreikį, pagal turimus finansus sudarom, kaip kas kam ką turėtų teikti. Nagrinėjame įvairius statistinius duomenis taip pat, renkam kitą informaciją susijusią su socialinėmis paslaugomis. Ir po to jau tą planą sudarę teikiame jį tarybai.

### **Kaip vyksta socialinių paslaugų organizavimo procesas?**

Informantas 1: Viskas vyksta labai taip, kaip teisės aktais numato, kaip socialinių paslaugų įstatymas numato, administravimo pusė yra suteikta savivaldybės specialistams, yra specialistai, kurie atsakingi būtent už administravimą socialinių paslaugų. Jie tvarko visus dokumentus ir po to tie dokumentai keliauja į tam tikras institucijas, jeigu tai ministerijos globos įstaigų, tai siunčiam dokumentus į Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją, ten yra bendra eilė į specializuotus globos namus. Aišku su žmonėmis su psichine negalia. Jeigu tai yra savivaldybinė, priimami sprendimai administracijos direktoriaus mūsų ir siunčiami dokumentai ir paskui eina žmogus - paslaugų gavėjas.

Informantas 2: Tai asmuo arba ten suinteresuoti asmenys kreipiasi į mūsų skyrių, turi ten atitinkamus dokumentus pristatyti, parašo prašymą. Dėl globos paslaugų irgi institucija, ilgalaikės globos, kur apsigyvent, tai tik pats asmuo gali kreiptis, negali kas nori jau už jį parašyti prašymą, kad jis apsigyventų, o dėl kitų paslaugų gali ir socialiniai darbuotojai ir kiti suinteresuoti asmenys. Pristato visus dokumentus, paskui pas mus yra dėl ilgalaikės ir trumpalaikės globos yra komisija, svarsto - priima arba...dar poreikiai yra nustatinėjami, po to, kaip minėjau, ilgalaikėi globai ar trumpalaikėi komisija nustato poreikį o kitom paslaugom jau iškart po poreikio nustatymo priimam sprendimą. Administracijos direktorius priima sprendimą. Tada išrašomas yra siuntimas, visi dokumentai surenkami ir atiduodami į pagalbos centrą.

Informantas 3: Kadangi paslaugas administruoja tik savivaldybė, tai pats prašymų priėmimas ir pats sprendimų priėmimas vyksta čia, asmenys ateina į čia, rašo prašymus, toliau socialinės darbuotojos lanko namuose, vertina socialinių paslaugų poreikį įvertinus socialinių paslaugų poreikį toliau yra priimamas sprendimas ir visi kiti reikalingi dokumentai, kurie reikalingi toms paslaugoms teikti. Aišku taryboje yra patvirtintos tvarkos paslaugų teikimo ir pagal teisės aktus yra renkami dokumentai ir sprendimai su tais dokumentais yra teikiami toliau įstaigai, kuri teikia paslaugas, tai mes turim tą vieną tokią didžiulę įstaigą, socialinių paslaugų pagalbos centras, kur yra teikiamos visos pagrindinės paslaugos, kurių paslaugų mums trūksta mes perkam arba žmonės renkasi patys, jeigu renkasi globos namus, nes pagal teisės aktą žmogus gali pasirinkti į kokius globos namus jis nori, aišku po to derinam mes tą situaciją, jeigu mes pajėgūs įpirkti tas paslaugas, pasiūsti žmogų irgi žiūrime paslaugos kainą, ten kur tos paslaugos kaina yra mažesnė, nes visur atsiriboja lėšos.

Informantas 4: Už socialinių paslaugų organizavimą atsakinga savivaldybė, administruoja socialines paslaugas. Kreipiasi asmenys su dokumentais, kad būtų teikiamos tam tikros paslaugos ir pan. Tada nustatomas jų poreikis, ar šios paslaugos reikalingos, ar būtinos suteikti. Toliau yra priimami sprendimai dėl šių paslaugų teikimo.

## **Problemos išskylančios organizuojant socialines paslaugas**

### ***iš savivaldybės pusės:***

Informantas 1: Yra problemų...yra problemų tokių, kad pavyzdžiui transporto neturim, tiek kiek reikėtų, pavyzdžiui, kad ir tom paslaugų teikėjom, kurios namuose teikia paslaugas, kaimiškoj vietovėj praktiškai neįmanoma to daryt, kadangi jos negali mobilios būt pačios savaime, reikia, kad turėti transportą...transporto stoka. Tas pats yra ir mieste, irgi atstumai tam tikri, negali jau taip sutaikyti socialinės pagalbos centro vadovybė, kad žmogus šalia žmogaus gyventų. Atsiranda žmogus visai galbūt nu kitam miesto gale irgi jau yra problema nuvykimo. Nu vat gal tokios pagrindinės būtų.

Informantas 2: Lėšų stoka. Ir negalima, ir pagalbos centre negalim priimt daugiau darbuotojų. Sakykim yra dabar didžiulis poreikis ir pagalbai į namus ir eilė didžiulė pagalbai į namus socialinei globai, pagrindinė yra... Transporto stoka...Šiaip pagrinde lėšos, jeigu yra lėšų – mes galime viską. Labai netolygus darbo pobūdis yra, tai yra labai labai daug.netolygus, yra dėl to, kad neina nepadarysi, neina spėt.

Informantas 3: Tai pagrindinė ta problema ir yra lėšos, iš tikrųjų yra lėšos, nes sunkią negalią kompensuoja valstybė ir sakykime ir šiais metais mes poreikį buvom parašę 1 mln. 50 tūkst., gavom pusę milijono, 561 tūkst., tai negavom tos sumos, kuri yra reikalinga jau apgyvendintiems asmenims globos namuose, todėl iš tikrųjų labai atidžiai žiūrim kiekvieną atvejį, nagrinėjam, jeigu dar yra bent kiek galimybė artimiesiems prižiūrėti, tai tiesiog vat taip ir yra.

Informantas 4: Pagrindinė yra lėšų stoka. Jei lėšų būtų daugiau, tai tikrai ir tiems paslaugų gavėjams galėtume geresnes ir pilnesnes paslaugas suteikti ir darbuotojų daugiau įdarbinti, kad tik tos paslaugos būtų kuo geriau atliktos. Ir visas tas procesas užtikrintas sklandžiai vyktų, pilnavertiškai.

### ***dėl klientų:***

Informantas 1: Nu, kad tokių didelių nusiskundimų ar problemų kaip ir neįvardinčiau. Yra tokių smulkių atvejų buvo. Skundėsi.. buvo nusiskundimas dėl piniginių dalykų, nes darbuotoja, kuri teikė paslaugas namuose asmens, lyg tai, jo teigimu, prašė už kažkokį tai darbą ar valandas atlygio. Ir ta moteris pasiskundė. Bet aišku, ta darbuotoja nebedirba, ten tyrimą atlikom, o šiaip, kad būtų, kad kokybė...visi sako, man labai gerai, man labai gera, man labai geras žmogus... pas mane ateina - tik nenutraukit paslaugų teikimo. Iš tikrųjų, šiaip specialistai labai neblogai paruošti.

Informantas 2: Nu jo, labai agresyvių yra. Yra ir kai dokumentus neša, yra kai lankom, yra kurie ir išveja, vos lupt negaunam, visai yra. Ir čia ateina labai agresyviai nusiteikusių visokių, ypač iš nakvynės namų klientai, jie yra labai agresyvūs. Ir šiaip yra...yra etatinių, kurie eina kaip į darbą...

Informantas 3: Iš pačių klientų gal tiesiog, kas liečia globos namus, galbūt stoja į eilę, apsigalvoja, nebenori, tokių va. Apsigyvena namuose, kitas žėk už dienos dviejų jau lygtai ir išeit nori, visokių

yra atvejų, bet čia labiau susiję gal su psichoneurologiniais pensionatais. Socialinės globos namai su psichine negalia asmenim. O šiaip tai tokių didelių problemų, kad taip labai iš tikrųjų nėra. Būna kartais kai kas ir tom paslaugom ir kokybe nėra patenkinti, tada žiūrim, važiuojam, kame problemos, būna iš tikrųjų gyventojų, kurie piktnaudžiavo kažkada alkoholiu, atsiduria globos namuose ir vėl bando piktnaudžiauti ir kaip žinom, pagal teisės aktus, asmenys, kurie serga kažkokia tai alkoholizmo liga, jie negali būt patalpinti, iš tikrųjų važiuojam žiūrim, kad tiesiog išpėjam, nes nu kaip būna atvejų, kad žmonės pasitaiso, būna atvejų, kad turim atgal priimti ir į nakvynės namus, nes kito kelio nėra, globos namai tiesiog pašalina už netinkamą taisyklių pažeidimą. Vidaus tvarkos taisyklių, tai visokių būna atvejų tokių.

Informantas 4: Kažkokių didelių problemų negalėčiau įvardinti, visko pasitaiko, bet tikrai nieko tokio labai baisaus, tai paslaugų teikimas nepatinka, tai dar kas nors, bet čia ne kiek darbuotojų kaltė, kiek pats klientų požiūris, ar kad tikisi tarkim gauti viską ko tik nori, kad padėta būtų ant lėkštutės, o jie nieko nedarytų tik lauktų. Na agresyvūs kartais būna, kalbant apie rizikos asmenis. O šiaip tokių konkrečių dažnų problemų tikrai nėra.

#### ***dėl kitų priežasčių:***

Informantas 1: Nu įstatymų netobulumas. Irgi yra tokių dalykų kur, pavyzdžiui, prasilenkia su tikrove. Labai didelis griozdiškas biurokratinis dokumentų tvarkymas..ir laiko užima. Gali būt kontaktas tiesioginis, pavyzdžiui, savivaldybės su institucijom, nesvarbu, kad ir jos priklauso ministerijai, bet mes tarkim dokumentus turim siųst į Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją vietoj to, kad mes tiesiogiai galbūt su globos įstaiga sukontaktuotume, bet čia jau yra..čia visos Lietuvos. Jeigu tai būtų regioniniai globos namai sakykim su žmonėm su psichine negalia, tai kitas dalykas, bet dabar jie padaryti, kaip ir Respublikai visai, tarnauja visai Lietuvai. Tai čia įstatymų netobulumas ir tas dokumentų biurokratinis toks griozdiškumas, tai mums dažnai pasitarnauja neigiamai.

Informantas 2: Labai daug popierizmo biurokratinio, ta teisinė bazė nėra tokia tobula. Yra problemų dėl teisinės situacijos, labai sunku pakeisti, į pasiūlymus nelabai atsižvelgia, o šiaip kaip ir nieko.

Informantas 3: Nu kaip, turim globos namus, su kuriais pavyzdžiui sutarties nesuderinam, į kompromisą neateinam dėl tam tikrų sutarties sąlygų, bet tada mes tiesiog pasirenkam kelią netalpinti į tuos globos namus, yra tokie vieni globos namai su kuriais mes tiesiog nebendradarbiaujam.

Informantas 4: Daug visokių popierių pildymo, tas atima daug laiko iš tikrųjų.

**Ką, Jūsų nuomone, reikėtų tobulinti/keisti soc. paslaugų organizavime?**



Informantas 1: Paslaugų organizavime mažinti biurokratiją. Daugiau žmogų matyti, o ne popierius, daugiau patikėti žmogum, mažiau apkrauti specialistus papildomais dokumentais. Ten, nu kaip galiu pasakyt, ten tas poreikių vertinimo anketa. Jinai iš tikrųjų yra visiškai neatspindinti realios situacijos ir ją reikėtų tobulint arba tiesiog kiekvienas žmogus turi kažką tai savito ir ta anketa neatspindės. Tai taip, kad mažint tų visokių popierizmų, o didint požiūrį į žmogų ir daugiau būt šalia žmogaus. Mano tai tokia nuomonė.

Informantas 2: Mažinti biurokratijos, tikrai..mokėjimo tvarkas keist už paslaugas. Nu jau dabar turėtų įsigalioji pakeitimai. Ką čia dar..Nestacionarios paslaugos, jos va vistiek yra, kaip minėjau pagalba į namus, dienos socialinė globa - jos yra vienos iš efektyviausių ir žmonių labiausiai norimiausiai plėsti būtent jas.

Informantas 3: Oi pirmiausia, tai iš tikrųjų mes keletą kartų ir ministerijai rašėm – mokėjimo tvarka, jinai nėra tobula, bet kiek aš žinau šiandienai yra ministerijoje yra projektas paruoštas, nors iš tikrųjų tie žmonės, kurie gauna valstybę paramą, sakykim kam yra nustatyta slauga ir priežiūra, valstybė dar jiems moka pinigus, mes apgyvendinam globos namuose, valstybė vėl moka ir dar gauna tuos pinigus, kurie iš valstybės gauna, tai dvigubas toks apmokėjimas. Šita sritis turėtų būt sutvarkyta. Mums nelabai patinka iš tikrųjų dabar pakeitimas paslaugos iš trumpalaikės globos į socialinę priežiūrą būtent apgyvendintiems nakvynės namuose, nes jiems kažkaip jau yra sudarytos šiltnamio sąlygos, nes jeigu jie gaus pajamas iki 700 litų, jie išvis nemokės už paslaugas, tai žinom, kad tie žmonės tikrai ne..yra žmonės kurie priklausomi ir kažkokia drausmė vis tiek turėtų būti, nes tikrai siūlysim ko gero, kad apmokėjimo tvarka šitiem asmenim gyvenantiems laikinos nakvynės namuose būtų kita, nei kad tiems, kurie gauna socialinės priežiūros paslaugas, nes dabar apmokėjimo tvarka yra tokia pati. Mums dar nepatinka sutrumpinta pagalboms namuose paslaugų trukmė iki 2 valandų per dieną, tai irgi tiesiog..vat tokios pačios didžiausios problemos.

Informantas 4: Mažinti biurokratizmą reikėtų, labai daug tų popierių visokių tvarkymo.

---

Interviu su socialinių paslaugų teikėjais:

### **Kaip vyksta socialinių paslaugų teikimo procesas?**

Informantas A: Na iš tikrųjų pasakoti galėčiau labai daug ir ilgai. Tai dabar pirmiausia mes gauname dokumentus iš socialinių reikalų departamento skyriaus. Mes gauname pranešimą, o paskui jau tada pildome nukreipimą, kad tikrai tas klientas gauna tas paslaugas. Klientas gali pasirinkti vieną iš dviejų paslaugų komplektų – arba pirmą paslaugos komplektą arba antrą

paslaugos komplektą, tai yra iš tikrųjų atliekama... skiriama pirmas komplektas yra kai 10 valandų per savaitę teikiamos paslaugos, o antras komplektas 5 valandos teikiamos. Tai va, tai kaip patogia, taip klientas ir pasirenka ir kiek jiems reikia tos pagalbos iš tikrųjų. Ar priklauso mokėjimas, kadangi yra kiti vieni klientai, kurie sutinka mokėti už paslaugas daugiau, kiti nesutinka, visi nori, kad būtų šios paslaugos nemokamos, o iš tikrųjų taip nėra.

Tarnyboje dirba iš tikrųjų 42 darbuotojai ir šį darbą koordinuoja vadovas. Dirba 39 darbuotojai šiais dienai ir teikiamos paslaugos 107 žmonėms, pagalbos į namus paslaugos ir 32 žmonės gauna dienos socialinę globą asmens namuose. Dienos socialinė globa asmens namuose, tai yra kai žmogus turi nuolatinę slaugą, tai yra sunkios negalės, tai gulintis, kuriam reikalinga pastovi slauga ir pagalba... ir teikiama jiems, tokiems klientams nuo 4 iki 8 valandų per dieną. Tai va, tai tokių žmonių turime taipogi nemažai. Darbuotojas dirba pagal sudarytą darbo grafiką. Yra tiesiog sudaromas darbo laikas klientams, taip pat tas laikas yra derinamas ir su pačiu klientu, kadangi vieniems reikia pagalbos iš ryto, kitiems po pietų, tai tiesiog susiderinam su klientu ir sudaromos tos valandos kur klientui reikalingos. Tai vat, o po to, vienu žodžiu, daroma apskaita, pildomas vat mėnesio darbo laiko apskaitos žiniaraštis, matome kiek darbuotojas dirbo tą laikotarpį ir viskas atsispindi jame ir atostogų laikas ir poilsio dienos ir tiesiog liga.

Informantas B: Priimu interesantus Pagalbos namuose tarnybos kompetencijos klausimais. Juos konsultuoju, informuoju, bendrauju su jais, suteikiu socialinę pagalbą. Taip pat lankau klientus namuose, vertinu jiems teikiamų socialinių paslaugų efektyvumą ir kokybę, rengiu ir pildau reikiamus dokumentus. Koordinuoju Pagalbos namuose tarnybos socialinio darbuotojo padėjėjų darbą, vedu socialinių darbuotojų padėjėjų darbo laiko apskaitą. Rengiu susirinkimus, priimu ir nagrinėju paslaugų gavėjų nusiskundimus socialinio darbuotojo padėjėjų darbu. Bendradarbiauju su įvairių įstaigų specialistais. Atsakau už naujai priimtų į darbą Pagalbos namuose tarnybos darbuotojų apmokymą, supažindinimą su pareiginiais nuostatais, centro direktoriaus įstatymais, susijusiais su jų pareigų vykdymu.

Informantas C: Atvyksti pas klientą pagal darbo grafiką nurodytu laiku. Pasisveikinus pasidomi kaip miegojo, ar jau pusryčiaavo, gal pagaminti, ar vaistus išgėrė. Pasikalbame, apsprendžiame būtinus klausimus, kurie domina klientą. Reikalui esant, padedi išsimaudyti, aptvarkai, išplauni kambarius, perrengi patalynę. Pritrūkus maisto produktų nueini į parduotuvę. Patikrini vaistų pasą ar nereikia išrašyti vaistų. Jei klientas pageidauja – pagamini pietus.

Informantas D: Dirbu pagal patvirtintą centro direktorės darbo grafiką. Teikiu seniems žmonėms socialines paslaugas. Pagalbos į namus paslaugas dviem klientams ir vienam klientui socialinę globą asmens namuose. Atlieku asmens higienos ir priežiūros, skalbimo, namų sutvarkymo, maisto paruošimo ir produktų nupirkimo paslaugas. Jeigu reikia užrašau pas gydytoją ar iškviečiu, taip pat

lydžiu į gydymo įstaigą. Moku mokesčius, lydžiu jei reikia į įvairias įstaigas, konsultuoju ir informuoju klientą. Informuoju pagalbos namuose tarnybos vadovę apie pasikeitusią paslaugų gavėjo socialinę situaciją, gydymo įstaigą, jei gydosi, mirtį.

Informantas E: Aš teikiu paslaugas trimis klientams. Pagrindė tai atlieku asmens higienos ir priežiūros paslaugas. Taip pat apskalbiu, namus sutvarkau, pagaminu valgyti kai reikia ar ko reikia nuperku. Lankausi pas klientų šeimos gydytojus, kurie išrašo vaistus, juos nuperku. Pagalbos namuose tarnybos vadovę informuoju apie pasikeitusią klientų situaciją, gydymą ir panašiai.

Informantas F: Mano atliekama veikla paprastai apima namų tvarkymo, skalbimo, asmens higienos paslaugas. Taip pat gaminu ir valgyti, nuperku tam reikalingus produktus. Dar pas gydytojus registruoju, jei reikia, ir į gydymo įstaigas lydžiu, jei artimieji negali. O visais klausimais kartu ir su tarnybos vadove apsitariu, pranešu apie savo klientą, jei kas negerai, ar į ligoninę paguldo, mirties atveju žinoma taip pat informuoju.

Informantas G: Pagalbos namuose tarnybos vadovas skiria klientus, kuriems turiu teikti paslaugas. Dirbu pagal patvirtintą grafiką. Teikiu socialinę globą asmens namuose vienam asmeniui, 6 valandas per dieną. Ir pagalbos į namus paslaugas – tai dvi valandas per dieną. Aptarnauju senus ir pagyvenusius žmones, kurie dėl ligos yra nesavarankiški ir jiems reikalinga pagalba ir slauga. Teikiu asmens higienos ir priežiūros, namų sutvarkymo, maisto produktų nupirkimo ir paruošimo, asmens sveikatos priežiūros ir įvairių pavedimų vykdymo paslaugas. Dar sumoku mokesčius ir kita. Bendrauju su jais, konsultuoju, tarpininkauju, atstovauju už klientą, jeigu jam to reikia.

Informantas H: Na aš teikiu socialines paslaugas – pagalbos į namus paslaugas trimis žmonėms. Yra sudarytas darbo grafikas, pagal kurį ir paskirta, kur kada turiu vykti. Darbas apima maisto ruošimą, jo nupirkimą, skalbiu, pasirūpinu klientų asmenine higiena, kai ateinu ir kiek to reikia, namus tvarkau. Kartu su klientais pas šeimos gydytoją vykstu, jei reikia, nes jie išrašo vaistus, aš juos perku. Visą informaciją apie klientą, jo situaciją, gydymą kitas problemas - informuoju savo pagalbos į namus tarnybos vadovę.

Informantas I: Yra nustatytas ir direktoriaus patvirtintas darbo grafikas, pagal kurį atlieku savo visą darbą. Man paskirti du klientai, kuriems turiu teikti pagalbos į namus paslaugas ir vienam klientui socialinę globą jo namuose. Paprastai atvykstu pas juos nustatytu laiku ir pagal poreikį vykdu savo funkcijas. Tai asmens higiena, skalbimas, namų sutvarkymas, perku ir ruošiu maistą. Jei reikia pas daktarus lankausi. Mokesčius sumoku taip pat. Lydžiu į kitas įstaigas. Teikiu visą informaciją savo vadovei apie pasikeitusią paslaugų gavėjo situaciją.

**Kaip teikiamas paslaugas priima klientai? Ar soc. paslaugų gavėjai aktyvūs ar pasyvūs paslaugų teikimo procese?**

Informantas A: Iš tikrųjų sunkiau priima klientai su psichine negalia, turime ir tokių, turime nemažai. Na galima sakyti visi yra na kažkiek tai turi tų psichinių sutrikimų, nes kadangi demensija irgi skaitoma maždaug prie psichikos ligų, iš tikrųjų nes žmogus pamiršta, neatsimena, ką jisai kalba, ką jisai tuo metu darė...Tai šie klientai tai priima nelabai, galima sakyti sunkiai. O šiaip tai žmonių turime labai daug, kuriems reikia tos pagalbos, nes kadangi artimieji, sakyčiau ir tai sakyčiau mažai dėmesio kreipia. Daugiau nori galbūt, kad tas paslaugas teiktų kiti žmonės, arba..na tiesiog galbūt jie ir dirbantys yra ir dėl kitų priežasčių tiesiog negali prižiūrėti savo artimųjų, bet šiaip noriai ir laukia tų paslaugų dabar eilėje iš tikrųjų labai daug turime žmonių – keturiolika pagalbos į namus paslaugoms gauti ir penki žmonės yra dienos socialiniai globai gauti. Poreikis yra gana didelis, bet to poreikio negalime patenkinti, nes kadangi mūsų tik tai va savivaldybės tarybos sprendimu yra patvirtinti 38 etatai ir viskas. Seni žmonės daugiau yra pasyvūs, iš tikrųjų, bet aišku yra ir konfliktinių asmenybių...Mes sprendžiam tas problemas, aš važiuoju į šeimas, su darbuotoju kartu sprendžiame ką mes padarėme ne taip, ką galėtume padaryti kitaip. Na tiesiog, turime visada paklausti žmogaus ir tiesiog, kad išspręsti tinkamai problemą, tai turime tiesiog išjausti į žmogaus jausmus, juos suprasti.

Informantas B: Priima įvairiai. Vieni klientai labai laukia, kiti sutinka su nepasitikėjimu, reikia laiko, kad geriau pažintų darbuotoją ir priimtų jį. Dauguma yra patenkinti, kadangi jiems reikalinga pagalba tiek buityje, asmens higienos priežiūrai ir kt.

Informantas C: Paslaugas klientai priima įvairiai. Vieni būna patenkinti, nes turi su kuo pakalbėti. Kiti būna irzlūs, viskuo nepatenkinti, tai per garsiai ar per tyliai kalbi, tai kažkas jiems dinga. Tokiais atvejais ieškai pasiteisinimų ir „dingusių“ daiktų, vaistų ir taip toliau.

Informantas D: Laukia su nuoširdumu. Be socialinio darbuotojo padėjėjo pagalbos jie neišsiverstų. Sunku gi jiems apsitarnauti patiems, nes artimieji dirba.

Informantas E: Klientams sunku apsitarnauti patiems, todėl paslaugas jie priima noriai. Jų artimieji dirba ar gyvena kitame mieste, todėl neturi galimybės pasirūpinti ar suteikti reikiamą pagalbą, todėl jiems gerai, kai mes ateiname, padedame.

Informantas F: Nu kaip..dauguma klientų teikiamas paslaugas priima noriai, su dėkingumu. Kadangi seni žmonės, jie patys nepajėgūs apsitarnauti. Kai kurie ir artimųjų neturi, kurie jiems galėtų padėti, todėl tikrai matosi, kad jiems gerai, jog ateini, padedi, aptvarkai ir pan.

Informantas G: Teigiamai priima, noriai, su pagarba sakyčiau.

Informantas H: Šias paslaugas klientai priima noriai. Jų artimieji dažniausiai dirba ar negyvena tame pačiame mieste. Klientams sunku apsitarnauti patiems, todėl reikalinga mūsų pagalba.

Informantas I: Klientai su didžiausiu nuoširdumu priima teikiamas paslaugas.

**Ar pastebite kokias nors tendencijas kaip kinta klientų poreikiai / įgeidžiai, teikiant jiems socialines paslaugas namuose? Kokie jie?**

Informantas A: Aš sakyčiau gal, na kaip, daugiau jie nori papildomų paslaugų, kad žmogus ateitų, kaip darbuotojas..nori, kad būtų kaip tarnaitė, turėti prie savęs. Jis reikalauja, kad jam ten pavyzdžiui, jūs gyvenat nuosavame name, kad jam būtų sutvarkyta aplinka, kad būtų nuravėtas kiemas, gėlytės ir taip toliau. Čia yra prie papildomų paslaugų. Bet kai žmogui pasakai, kad reikės mokėti už tas paslaugas, jisai atsisako. Tai va, gal ir manipuliavimas tuo darbuotoju gaunasi, tai vat. Iškyla tai, kad prašo to, ko žmogui ir nepriklauso to daryti iš tikrųjų.

Informantas B: Klientai tampa savarankiškesni, domisi visuomeniniu gyvenimu, dalyvauja centro renginiuose. Tačiau pastebiu, jog kelia per didelius nurodymus, nes per nurodytą laiką neįmanoma atlikti visų darbų. Norai būna dideli.

Informantas C: Jei pas klientą dirbi ilgą laiką tarpą, jie pripranta ir, žinoma, ir poreikiai darosi didesni, pageidauja padaryti tai, kas į mūsų pareigas neįeina. Tampi tiesiog šeimos nariu. Ne visi tokie, kiti pradeda laikyti kaip tarnaitę, krauna daug darbų įvairių neįmanomų dalykų. Dažnai prašo gražinti sveikatą arba blogai prižiūriu, kad jam šiandieną nesveika.

Informantas D: Tampa savarankiškesniu. Kartais pasitaiko, kad dėl ligos simptomų nežino ko nori.

Informantas E: Pasitaiko atvejų, kai klientai reikalauja atlikti daugiau paslaugų, nei priklauso.

Informantas F: Kiek susiduriu, tai dažnai reikalauja atlikti paslaugas, kurios pagal mano darbą, man nepriklauso. Pastebiu, kad tampa įnoringesni, kaip kada patys nežino ko nori, bet tu turi padaryti.

Informantas G: Na su laiku klientai tampa savarankiškesni, kartais įnoringesni, priekabūs. Nori, kad atliktume daugiau paslaugų nei mums priklauso. Tas tai labai jaučiasi.

Informantas H: Su tais klientais čia taip, kad jų poreikiai vis didėja ir nori, kad atliktume tas paslaugas, kurios mums atlikti visai nepriklauso.

Informantas I: Reikalauja atlikti daugiau paslaugų nei priklauso pagal mūsų darbo nustatytus reikalavimus. Kartais nežino ko nori.

**Problemos išskylančios teikiant socialines paslaugas:**

***iš centro pusės:***

Informantas A: Iš tikrųjų tai galėčiau pasakyti, kad vienintelė problema yra lėšų trūkumas. Galiu tik tiek pasakyti. Iš tikrųjų, nes tikrai dirba kompetetingi darbuotojai, jau tikrai su išsilavinimu ir aš labai džiaugiuosi, mūsų išvis labai šaunus kolektyvas. Tiesiog yra taip, jog, pavyzdžiui, kadangi yra vienas padalinys yra mano padalinys, tai nereiškia, kad aš nepadėsiu savo kolegėm ar ne. Tai tiesiog

vat ir mes problemas sprendžiam grupiniu metodu. Iš tikrųjų vat, grupėje, komandoje, nes vienam žmogui tikrai yra sunku.

Informantas B: Lėšų trūkumas. Savivaldybės tarybos sprendimu patvirtinti 38 etatai, jų nepakanka, todėl dauguma klientų laukia eilėje, kol bus suteiktos paslaugos.

Informantas C: Iš centro pusės problemų nebūna, nes vadovai operatyviai reaguoja į visas problemas.

Informantas D: Per maži atlyginimai, tas per didelis darbo krūvis. Darbuotojai neaprupinami važiavimo visuomeniniu transportu bilietais, o dideli atstumai nuo vieno kliento prie kito. Taip pat trūksta to saugumo, kai dirbi su psichinių sutrikimų turinčiais ligoniais.

Informantas E: Neaprupinami viešuoju transportu. Atlyginimo klausimas taip pat labai opus, norėtuši geresnio, tikrai per mažas. Nesaugumo jausmas jaučiamas, jei tenka dirbti su psichinių sutrikimų turinčiais klientais, įvairiom senatvės demensijom.

Informantas F: Norėtuši didesnio atlyginimo, toks gal pagrindinis. Tikrai darbo krūvis yra nemažas, o kadangi darbas emociškai gan sunkus, tai savaime aišku, tas krūvis daro savo. Dideli atstumai nuo vieno kliento iki kito namų, sudaro tai problemų. Ne visada saugu dirbti pas kai kuriuos klientus, ypač kurie turi psichikos sveikatos sutrikimų, neprognozuojami kai kurie iš klientų.

Informantas G: Problemos tai gal dėl prastos finansinės padėties. Nėra saugumo jausmo, neapdrausti esame, kadangi teikiame paslaugas psichinių sutrikimų turintiems klientams – jie nenuspėjami...yra ir žinių trūkumas, didelis darbo krūvis, nes sunkūs gulintys ligoniai.

Informantas H: Atlyginimai per maži, o ir darbuotojai nėra aprūpinti važiavimo visuomeniniu transportu bilietais.

Informantas I: Pagrindinė problema man, tai per mažas atlyginimas.

### ***dėl klientų:***

Informantas A: Na iš tikrųjų kaip, galbūt dėl senatvinių ligų, iš tikrųjų na kai dėl sunkaus apsitarnavimo žmogus vat būna irzlus ir taip toliau, na nepasitenkinimas toksai. Na iš tikrųjų galbūt ir tos vat konfliktinės problemos. Bet būna jos retai. O šiaip tai iš senų žmonių ten pavyzdžiui, kad kur neturėtų gyventi – taip nėra. Būsto problemų tikrai nėra, yra vienetai. Tiesiog, vat jeigu turime vat pagalbą į namus paslaugas teikiame ir rizikos šeimos atstovams. Na iš tikrųjų yra vienetai, yra nugyvenę žmonės, na tiesiog nudegradavę, kaip pasakyt, bet ir jiems pagalba yra reikalinga, nežiūrint į tai, ką jis veikė anksčiau, bet jei jisai dabar pasiligojęs nuo alkoholio ir jam reikalinga pagalba, jisai vienišas, jo artimieji atsisakė. Tai va, tai tiesiog reikia jam padėti. Tai va tokių vat...senatvinės ligos, tokios problemos yra. Iš tikrųjų dar pasakyčiau problema galbūt yra artimųjų pagalba, savo artimam žmogui – stoka. Nes kadangi artimieji nelabai sakyčiau galėtų daugiau

pasirūpinti, kiek reikia tam žmogui, tiesiog vat kažkaip ant svetimų pečių yra, uždeda tą našą. Iš tikrųjų tai galbūt ne našta, tai čia mūsų darbas, bet nori, kad būtų po darbo, vat šeštadienį, sekmadienį ateitų darbuotojas, reiškiasi ir tie seni žmonės tiesiog neišiklauso kaip į socialinį darbuotoją, nes jeigu žmogus dirba, teikia pagalbą darbuotojas teikia pagalbą į namus paslaugas, tai reiškiasi jam turi ateiti, va toks supratimas, kad šeštadienį sekmadienį..

Informantas B: Išankstinė klientų nuostata darbuotojų atžvilgiu būna, tai nepatinka išvaizda, tai dar kas. O darbas nelengvas, reikalaujantis daug pastangų, klientai to visiškai neįvertina. Bendravimas su problemiškais klientais gi, patiriama didelė emocinė ir psichologinė įtampa ir tas perdėtas buitiskumas, netaktiškumas, visko būna.

Informantas C: Dėl klientų – papuola labai įvairių. Sergančių demensija, dėl ko kyla kaltinimų, ypač dėl pinigų. Dažnai tenka aiškinti dėl parneštų produktų. Jiems netinka tai duona, tais sviestas. Ypač problema kyla dėl maudymosi ir patalynės keitimo. Sunku prikaltinti nukarpyti nagus ir persirengti.

Informantas D: Klientai labai įvairūs, kartais toks abejingumas jaučiamas, kartais perdėtas buitiskumas, įtarumas taip pat. Kai kurie nusiteikę priešiški, yra agresyvūs, nemoka bendrauti. Ar perdėtai jautrūs. Visokių yra.

Informantas E: Na klientai pagrįdė yra gan geri ir džiaugiasi kai ateini, tačiau pasitaiko ir agresyvokų, dėl tos senatvės..ir įtarūs būna, ar jautrūs labai, kartais net galvoji kaip čia ką pasakyti, nes nežinai kaip sureaguos. O dar pasitaiko konfliktų su klientų artimaisiais, tikrai būna kartais kas nors jiems netinka.

„būna problemų su klientų šeimomis, kažką ar blogai ne taip padarai jiems atrodo“ (F)

Informantas F: Na reikalauja atlikti tai, kas man nepriklauso, kartais tampa agresyvūs, pradeda dėl ko nors įtarinėti, jei ko neranda ar panašiai, galvoja, kad jau būtina darbuotojas paėmė, sunku bendrauti kartais tampa. Būna problemų su klientų šeimomis, kažką ar blogai ne taip padarai jiems atrodo, tai va.

Informantas G: Būna priešiški darbuotojo atžvilgiu, agresyvūs kartais.

Informantas H: Pasitaiko tarp klientų labai jautrių. Taip pat agresyvių, visokie labai skirtingi jie, bet tai čia dėl senatvės jau taip dažniausiai.

Informantas I: Su tais klientais tai visai būna..būna ir labai gerų tikrai ir tokių abejingų kartais labai ar perdėtai jautrių.

### ***dėl kitų priežasčių:***

Informantas A: Na tiesiog kartais būna problemų su medicina. Su medicinos vat darbuotojais, nes būna taip, kad va tarkime kaip pavyzdį galiu pasakyti, tarkim senukui reikia išrašyti vaistus ir reikia

stovėti eilėje, nors šiaip tai vat kaip darbuotojams nepriklauso tai laukti, stovėti ten už durų ir taip toliau. Tai va, bet to supratimo ir iš gydytojo pusės, vat slaugytojo – to nėra. Tai va kartais būna, kad toks konfliktėlis tarp šių dviejų pusių.

Informantas B: (netiesioginė teikėja): Artimųjų kišimasis į paslaugų teikimą klientui. Kartais patiriamas darbuotojo žeminimas, tada aiškinamės ir sprendžiame konfliktą.

### **Ką, Jūsų nuomone, reikėtų tobulinti/keisti socialinių paslaugų teikime?**

Informantas A: Pirmiausia, kad skirtų daugiau iš tikrųjų mums lėšų, paslaugoms gauti. Iš tikrųjų čia pats pagrindinis dalykas yra. Kad galėtume ir dar tuos senesnius žmones kažkiek tai integruoti į visuomenę, na tiesiog, kad užsiimti su jais, na tiesiog namuose, kad būtų teikiamos masažo paslaugos, kur reikalingos tikrai žmogui, kad galėtų žmogus...taip pat kažkiek tai nemokamai pabuvot sanatorijoj sakykime, tai va, bet to iš tikrųjų nėra.

Informantas B: Keisti klientų mokėjimo už socialines paslaugas tvarką reiktų, nustatant kiekvienos paslaugos kainą. Turėtų darbuotojams skirti nemokami važiavimo visuomeniniu transportu bilietai, kadangi vykimui nuo vieno kliento iki kito yra nemaži atstumai.

Informantas C: Labai skaudu, kai klientas laikomas svarbiausiu ir visuomet teisiu. Norėtųsi, kad ir darbuotojai turėtų daugiau teisių apsiginti.

Informantas D: Reikėtų didinti socialinių darbuotojų padėjėjų uždarbius. Norėtųsi daugiau nemokamų seminarų, kažkokių praktinių užsiėmimų, gal tiek būtų.

Informantas E: Darbo sąlygų norėtųsi tikrai geresnių ir užmokestį didinti.

Informantas F: Didinti atlyginimą reikėtų, taip pat užtikrinti saugumą darbe su psichikos sveikatos sutrikimų turinčiais klientais.

Informantas G: Tobulinti mokėjimo už paslaugas tvarką, darbo sąlygas gerinti. Spręsti susisiekimą nuo vieno iki kito kliento klausimą, nes didelis atstumai, problematiškas važiavimas.

Informantas H: Didinti socialinių darbuotojų padėjėjų darbo užmokestį, gerinti darbuotojų darbo sąlygas, mažinti darbo krūvius.

Informantas I: Alga, kad būtų didesnė, seminarų trūksta, galėtų daugiau būt organizuojama.