

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
STRATEGINIO VALDYMO IR POLITIKOS FAKULTETO
VALDYMO TEORIJOS KATEDRA

LIGITA MACIJAUŠKAITĖ
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO NEAKIVAIZDINIŲ STUDIJŲ
PROGRAMOS STUDENTĖ

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO VALDYMO ANALIZĖ
(TAURAGĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ATVEJIS)**

Magistro baigiamasis darbas

**Darbo vadovas –
prof. habil. dr.
Adolfas Kaziliūnas**

Vilnius, 2006

TURINYS

IVADAS.....	3
1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SAMPRATA.....	6
2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ REGLAMENTAVIMO ANALIZĖ.....	10
2.1. Socialinių paslaugų reglamentavimo problemos ir jų sprendimas Lietuvoje.....	11
2.2. Socialinių paslaugų sistemos užsienio šalyse.....	14
3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VALDYMO STRUKTŪRA.....	17
3.1. Socialinių paslaugų administravimas centrinės valdžios, apskričių administracijų bei savivaldybių lygmenyse.....	18
3.2. Funkcijų pasidalijimas organizuojant socialines paslaugas.....	21
4. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ EFEKTYVUMO DIDINIMO GALIMYBĖS.....	22
4.1. Valstybės ir savivaldybių sąveika siekiant socialinių paslaugų sistemos efektyvumo.....	23
4.2. Strateginio planavimo sistemos reikšmė.....	26
4.3. Socialinio darbuotojo svarba socialinių paslaugų teikimo procese.....	29
5. TAURAGĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO VEIKLOS ANALIZĖ.....	31
5.1. Socialinių paslaugų infrastruktūra Tauragės rajone.....	31
5.2. Tauragės Socialinių paslaugų centro veikla.....	34
5.3. Tyrimo metodai ir diagnostinis instrumentas.....	38
5.3.1. Kiekybinio tyrimo metodo taikymas.....	38
5.3.2. Tyrimo instrumento – anketos apibūdinimas.....	38
5.4. Tyrimo eiga.....	40
5.5. Tyrimo duomenų analizė.....	40
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS.....	54
LITERATŪRA.....	60
SUMMARY.....	64
PRIEDAI.....	66

IVADAS

Socialinių paslaugų sistemos funkcionavimą valstybėje užtikrina valstybės socialinė politika, kuri apima paslaugas, kaip pagalbos asmenims suteikimą įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant sugrąžinti gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.

Socialinės paslaugos yra viena iš sudėtinių socialinės apsaugos sistemos dalių. Tai paslaugos, kurias teikia socialinės apsaugos sistema ir apima šias socialines rizikas kaip: liga, invalidumas, senatvė, našlystė, šeima, vaikai, nedarbas, būstas, socialinė atskirtis. Pagrindinis socialinių paslaugų sistemos uždavinys – teikti socialinę pagalbą įvairiomis nepiniginėmis formomis ir globos pinigais tiems žmonėms, kurie negali patys savimi pasirūpinti. Socialinė parama turi būti organizuojama taip, kad būtų stiprinamas pačių žmonių aktyvumas ir atsakomybė už save bei savo šeimą. Taip pat yra svarbu akcentuoti ir tai, kad socialinių paslaugų, kaip vienų iš paslaugų rūšių, poreikis šiuo metu vis didėja. Todėl centrinės valdžios, apskričių valdytojų administracijų bei savivaldybių sąveika šioje socialinės apsaugos srityje taip pat svarbi kaip ir bet kurioje kitoje srityje. Šiuo atveju, glaudus bendradarbiavimas svarbus ir dėl socialinių paslaugų sistemos kokybės bei efektyvumo užtikrinimo.

Temos pasirinkimą lėmė jos aktualumas, nes pastaruoju metu kyla daug diskusijų dėl socialinių paslaugų valdymo bei teikimo funkcijų atskyrimo. Socialinių paslaugų sektoriaus problemas pagilina vėlesni socialinių paslaugų decentralizacijos procesai ir mažesnis savivaldybių (ekonominio) savarankiškumo laipsnis. Yra daug ir skirtingų nuomonių apie tai kas ir už ką turi būti atsakingas.

Daugelyje šalių naudojamos įvairios naujovės, kurios padeda užtikrinti kokybiškesnes socialines paslaugas. Lietuvos socialinių paslaugų sektorius plėtojamas atsižvelgiant tiek į vietinių sąlygų specifiką, kurią lemia iš sovietinio laikotarpio paveldėtos stacionarios paslaugos, žemas bendruomeniškumo lygis, tiek ir į išsivysčiusių šalių patirtį diegiant kokybės vadybos, žmogiškųjų išteklių vadybos, veiklos valdymo ir kitas viešosios vadybos naujoves. Manau, kad efektyvus socialinių paslaugų valdymas gali užtikrinti kokybiškesnę paslaugų teikimą.

Siekiant efektyviai įgyvendinti įvairių sričių reformas ir spręsti sudėtingas problemas neišvengiamu tampa strateginis planavimas. Tačiau socialinių paslaugų planavimui dabartiniu metu apskrityse ir savivaldybėse neskiriama pakankamai dėmesio, socialinės paslaugos teikiamos gerai nežinant bendruomenės poreikių, neišskiriamos socialinių paslaugų prioritetinės sritys. Naujajame Socialinių paslaugų įstatyme (2006) orientuojamasi į socialinių paslaugų decentralizavimą bei priartinimą prie žmogaus, todėl stiprinamos savivaldybės funkcijos socialinių paslaugų valdymo srityje. Tikimasi, kad vadovaujantis šiuo įstatymu, socialinės

paslaugos taps tikslingesnės, pagerės jų kokybė, plėsis socialinių paslaugų teikėjų rinka, bus užtikrinta socialinių paslaugų kokybės sauga ir paslaugų gavėjų teisės.

Tauragėje socialines paslaugas teikia Tauragės rajono savivaldybės biudžetinė įstaiga Socialinių paslaugų centras, kurio tikslas yra didinti visų Tauragės rajono bendruomenės narių galimybę gyventi orumo nežeminančiomis sąlygomis ir teikti socialines paslaugas įvairių socialinės rizikos grupių asmenims (šeimoms). Socialinių paslaugų poreikis Tauragės rajone didėja, todėl būtina ieškoti efektyvesnių tokių paslaugų organizavimo bei teikimo būdų. Socialinių paslaugų teikimo reforma, kuri jau pradedama įgyvendinti rajone, galėtų sudaryti prielaidas planuoti, teikti ir organizuoti socialines paslaugas, patenkinant būtiniausius gyventojų poreikius.

Tikslas – ištirti socialinių paslaugų valdymą bei socialinių paslaugų politikos įgyvendinimą Tauragės rajone ir numatyti tobulinimo galimybes.

Uždaviniai:

1. Apibrėžti (aptarti) socialinių paslaugų sampratą.
2. Teoriškai ištirti dabartinę socialinių paslaugų situaciją Lietuvoje, jos mechanizmą, veikimo aplinką ir reglamentavimo problemas.
3. Apžvelgti socialinių paslaugų valdymo kompetencijos pasiskirstymą ir efektyvumo didinimo galimybes.
4. Atlikti kiekybinius tyrimus ir pateikti išvadas.
5. Įvertinti ir pateikti Tauragės Socialinių paslaugų centro veiklos tobulinimo rekomendacijas.

Objektas - socialinių paslaugų teikimo valdymas Tauragės Socialinių paslaugų centre.

Dalykas – socialinių paslaugų teikimo valdymo analizė.

Metodai:

1. Teoriniai: filosofinės, socialinės, teisinės, pedagoginės, istorinės, psichologinės literatūros studijavimas pasirinktų tyrimų aspektu.
2. Antrinių duomenų analizės metodu tyrinėjama centro veikla ir jos teisinis reglamentavimas, dokumentų analizė.
3. Empiriniai: socialinių paslaugų teikėjų kiekybinė anoniminė anketinė apklausa.

4. Statistiniai: matematinės statistikos metodais atlikta tyrimo duomenų analizė. Duomenų analizė atlikta SPSS 12 paketu ir Excel programa.

Hipotezė:

1. Socialinių paslaugų valdymas nėra pakankamai efektyvus ir kokybiškas Tauragės savivaldybėje.

Ši magistro darbą sudaro penki skyriai, išvados ir rekomendacijos, literatūros sąrašas ir priedai.

Pirmame skyriuje aptariau socialinių paslaugų sampratą.

Antrame skyriuje apžvelgiau reglamentuojančius socialines paslaugas dokumentus.

Trečiame skyriuje išanalizavau socialinių paslaugų valdymo sistemą.

Ketvirtame skyriuje apžvelgiau socialinių paslaugų efektyvumo didinimo galimybes.

Penktame skyriuje ištyriau ir įvertinau socialinės politikos įgyvendinimą Tauragės rajone bei Tauragės Socialinių paslaugų centro veiklą ir išanalizavau atlikto tyrimo duomenis.

Darbo pabaigoje yra pateikiamos apibendrinančios išvados bei rekomendacijos kaip būtų galima gerinti valdymo sistemą, kad būtų užtikrintas kuo kokybiškesnis bei efektyvesnis socialinių paslaugų teikimas.

1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SAMPRATA

Terminas „socialinės paslaugos“ labai populiarus, kai kalbama apie šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui, apie vadinamos gerovės valstybės teikiamas socialines garantijas. Dabar susiduriama su pačia įvairiausia paslaugų pasiūla. Paslaugą būtų galima suprasti kaip pagalbą, kaip nematerialią veiklą, kuri prisideda prie žmonių poreikių tenkinimo. Paslaugoms būdingos tokios savybės kaip:

- ✓ neapčiuopiamumas;
- ✓ heterogeniškumas (nevienalytiškumas);
- ✓ nepatvarumas;
- ✓ vartotojo dalyvavimas paslaugos teikimo procese;
- ✓ vienaikiškumas (paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė);
- ✓ nuosavybės nekeičiamumas [22].

Apskritai, paslaugų spektras yra labai platus. Jos klasifikuojamos pagal eilę įvairiausių požymių. Kaip antai paslaugos gali būti klasifikuojamos:

- ✓ pagal teikėjo statusą (viešojo sektoriaus, privataus sektoriaus, nevyriausybinių organizacijų (toliau NVO) sektoriaus paslaugos);
- ✓ pagal išlaidų kompensavimą kliento požiūriu (komercinės, nekomercinės paslaugos);
- ✓ pagal galutinius tikslus, siekiamą rezultatą (pelno siekimas, poreikių tenkinimas);
- ✓ pagal ekonominės veiklos rūšių klasifikaciją (didmeninė ir mažmeninė prekyba, viešbučiai ir restoranai, buitinis aptarnavimas, transportas, ryšiai, finansinis tarpininkavimas, sveikatos priežiūra ir kt.) [64].

Viena iš paslaugų rūšių yra *socialinės paslaugos*. Socialinės paslaugos gali būti suprantamos kaip apskritai socialinė sritis, kaip socialinės apsaugos sistema ar kaip socialinė parama socialinio darbo kontekstu. Jas gali teikti įvairių juridinių statusą ir tikslus turinčios institucijos, klientui gaunant ar perkant paslaugas [64]. Visuomenei teikiamos švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugos yra įvardijamos kaip socialinės paslaugos. Tačiau siauresne prasme socialinės paslaugos – tai paslaugos, kurias teikia socialinės apsaugos sistema tais atvejais, kai žmogus pats nepajėgia savimi pasirūpinti. Galiausiai Lietuvoje, norminiuose dokumentuose: Socialinių paslaugų įstatyme (2006) bei Socialinių paslaugų kataloge (2006), socialinės paslaugos apibrėžiamos taip:

Socialinės paslaugos yra paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam

arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

Reikėtų paminėti, kad globos pinigai – tai pinigai, skiriami asmenims susimokėti už suteiktas pagalbos namuose paslaugas. Jie asmeniui mokami tais atvejais, kai jam dėl objektyvių priežasčių negalima tiesiogiai suteikti pagalbos namuose paslaugų.

Kalbant apie socialines paslaugas socialinės apsaugos sistemos kontekste, užsienio šalyse šioms paslaugoms apibūdinti vartojami gana įvairūs terminai kaip: “asmeninės socialinės paslaugos”, “žmogiškosios socialinės paslaugos”, “individualios gerovės paslaugos”, “socialinė veikla”, “tiesioginės paslaugos” ir kt. Kaip bepavadintos šios paslaugos, visos jos yra suprantamos kaip socialinės apsaugos sistemos dalis, kur pagrindinis *socialinių paslaugų tikslas – patenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus nepajėgia to padaryti ir galiausiai, grąžinti asmens gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.* Kadangi, apskritai, paslaugos apibrėžiamos ir kaip nemateriali veikla, tai socialinės paslaugos gali būti suprantamos ir kaip profesionalų arba savanorių, viešųjų, ne pelno ar pelno teikėjų pagalbos veikla, atliekamas socialinis darbas, socialinės paslaugos teikimas.

Socialinių paslaugų sistema, jos samprata visų pirma formavosi per socialinės paramos teikimą socialiai pažeidžiamiems visuomenės nariams, ieškant efektyvesnių paramos organizavimo būdų. Žodžiu, socialinės paslaugos buvo administruojamos bendroje socialinės paramos sistemoje. Socialinės paslaugos kaip savarankiška sritis išsikristalizavo XX amžiuje, kai prasidėjo socialinės paramos sistemos diferencijavimas įstatyminiu ir administraciniu aspektu. Susiformavo samprata, kad socialinė parama turi tris formas: pagalbą pinigais, daiktais ir *paslaugomis.*

Socialines paslaugas gali gauti įvairios žmonių grupės: tai vieniši seni žmonės, socialinių problemų turinčios šeimos, tėvų globos netekę vaikai, našlaičiai, asmenys, grįžę iš įkalinimo įstaigų arba piktnaudžiaujantys alkoholiu ar narkotikais ir kt. Socialinės paslaugos gali būti teikiamos tiek socialinių paslaugų įstaigoje (globos namuose, nakvynės namuose, dienos centre, socialinių paslaugų centre ir kt.), tiek asmens namuose.

Lietuvoje teikiamos šios socialinės paslaugos:

- ✓ **maitinimo organizavimas** (karšto maisto pristatymas, maitinimas valgykloje, sauso maisto daviniai ir kt);
- ✓ **specialiojo transporto paslaugos** (skiriamos asmenims, kurie dėl negalios, ligos ar senatvės turi judėjimo problemų ir negali naudotis visuomeniniu bei individualiu transportu);

- ✓ **aprūpinimas kompensacine technika** (vykdomas parenkant ir skiriant kompensacinės technikos priemones neįgaliesiems ar seniems žmonėms pagal asmens sveikatos priežiūros įstaigų gydytojų pateiktas rekomendacijas);
- ✓ **būsto aplinkos pritaikymo paslaugos** (siekiama užtikrinti neįgalųjų bei senų žmonių kuo didesnę savarankiškumą pritaikant būstą ir aplinką asmens negaliai);
- ✓ **pagalba namuose** (teikiama seniems, pagyvenusiems, neįgaliesiems, probleminėms šeimoms bei kitiems asmenims siekiant sudaryti galimybes gyventi pilnavertį gyvenimą namuose. Gali būti teikiamos tokios paslaugos: buto tvarkymas, maisto pirkimas ir ruošimas, komunalinių mokesčių mokėjimas, skalbimas ir pan.);
- ✓ **dienos globos paslaugos** (teikiamos vaikų dienos centruose, pagyvenusių žmonių dienos centruose, bendruomenės centruose, dienos centruose neįgaliesiems ir pan. Klientai gali praleisti laiką dienos metu, būti ugdomi, gali poilsiauti ar užsiimti tam tikra darbine veikla);
- ✓ **socialinės reabilitacijos paslaugos rizikos grupių asmenims** (teikiamos asmenims grįžusiems iš įkalinimo, socialinės reabilitacijos įstaigų, taip pat asmenims piktnaudžiaujantiems alkoholiu ar narkotikais, infekuotiems ŽIV, rizikos grupių asmenų šeimų nariams ir kt.);
- ✓ **socialinės reabilitacijos paslaugos neįgaliesiems** (teikiamos dienos globos įstaigose, skirtos ugdyti neįgalųjų fizinius ir protinius sugebėjimus, palengvinti jų integraciją į visuomenės gyvenimą);
- ✓ **laikino apgyvendinimo paslaugos** (teikiamos asmenims neturintiems gyvenamosios vietos ar laikinai negalintiems ja naudotis. Šios paslaugos teikiamos nakvynės namuose, krizių centruose ir pan.);
- ✓ **stacionarios globos paslaugos vaikams** (teikiamos vaikų globos įstaigose, šeimynose skirtose vaikams ilgesniam ar nuolatiniam gyvenimui, kai jie yra našlaičiai, likę be tėvų globos ar dėl susidariusių aplinkybių negali gyventi namuose);
- ✓ **stacionarios globos paslaugos neįgaliesiems** (teikiamos įstaigose neįgaliesiems, kuriems būtina slauga, priežiūra ir kurie negali gyventi savo namuose ar savarankiškai);
- ✓ **stacionarios globos paslaugos seniems žmonėms** (teikiamos senų žmonių globos, slaugos įstaigose, pensionatuose ilgesniam ar nuolatiniam gyvenimui, kai jie patys negali savimi pasirūpinti ir jiems reikalinga nuolatinė globa ir slauga);

- ✓ **kitos paslaugos** (teikiamos savivaldybių nuožiūra, atsižvelgiant į specifinius gyventojų poreikius ir savivaldybių galimybes kai nepakanka visų kitų paslaugų. Gali būti šios paslaugos: vertimo ženklų kalba, palydovo paslaugos, talonai į pirtį, aprūpinimo būtiniausiais daiktais ir kt.) [13].

Kalbant apie socialinių paslaugų sampratą, dar reikėtų paminėti ir tai, kad šios paslaugos yra šiuolaikinės paslaugų rinkos dalis ir tai reiškia, kad paslaugos turėtų būti mokamos. Tačiau socialinės paslaugos iš esmės yra subsidijuojamos, klientai nemoka už jas rinkos kainos, t.y. jos gali būti mokamos, iš dalies mokamos arba nemokamos.

Socialinės paslaugos teikiamos įvertinus atskirų asmenų, socialinių žmonių grupių, bendruomenės socialinius poreikius ir kuriant socialinių paslaugų tinklą bendruomenėje. Tam, kad paslaugos būtų kokybiškesnės bei efektyvesnės, socialinių paslaugų teikimas yra organizuojamas vadovaujantis tam tikrais principais:

- ✓ **decentralizacijos** – teikiant socialines paslaugas siekiama kuo daugiau funkcijų deleguoti žemesnėms valdymo grandims, priartinant socialines paslaugas prie žmogaus gyvenamosios vietos;
- ✓ **planavimo** – paslaugos turi būti planuojamos, įvertinant bendruomenės narių poreikius ir apsibrėžiant socialinių paslaugų prioritetus;
- ✓ **deinstitucionalizacijos** – stacionarių globos įstaigų laipsniškas restruktūrizavimas, institucinei globai alternatyvių socialinių programų rengimas ir įgyvendinimas;
- ✓ **bendradarbiavimo** – socialinių paslaugų teikėjai turi bendradarbiauti su šių paslaugų gavėjais bei su kitais socialinių paslaugų teikėjais;
- ✓ **atvirumo bendruomeniai** – socialinių paslaugų organizatoriai, socialinių paslaugų įstaigos atviros bendruomenės gyventojams. Bendruomenėje turi būti skleidžiama informacija apie socialinių paslaugų tinklą ir apie atskiras socialinių paslaugų rūšis bei šių paslaugų gavimo sąlygas;
- ✓ **prieinamumo** – kiekvienas bendruomenės narys turi teisę kreiptis dėl paslaugų teikimo ir poreikio paslaugoms įvertinti. Todėl socialinės paslaugos turi būti prieinamos tiems žmonėms, kuriems jų reikia;
- ✓ **adekvatumo** – asmeniui teikiamos tokios socialinės paslaugos, kurios labiausiai atitinka įvertinus jo poreikius. Teikiant šias paslaugas, turi būti užtikrinamas paslaugų tęstinumas;
- ✓ **pokyčių žmoguje skatinimo** – teikiamos paslaugos turi skatinti žmogaus norą rūpintis savimi, aktyvinti savipagalbą.

Socialinis darbas yra profesionali veikla organizuojant ir teikiant socialines paslaugas bei telkiant bendruomenę šioms paslaugoms teikti.

Socialinį darbą dirba savivaldybių, socialinių paslaugų įstaigų ir socialines paslaugas teikiančių įstaigų socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai ar socialinio darbo savanoriai. Socialiniai darbuotojai dirba socialinį darbą organizuodami ir (ar) teikdami socialines paslaugas individualiai asmeniui (šeimai) ir (ar) telkdami bendruomenę šioms paslaugoms teikti.

Taigi šiuolaikinėje visuomenėje terminas „socialinės paslaugos“ yra gana populiarus ir dažnai vartojamas. Socialinės paslaugos socialinės apsaugos kontekste – tai pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant sugrąžinti gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.

Socialinių paslaugų sistema, jos samprata, pirmiausiai, formavosi per socialinės paramos teikimą socialiai pažeidžiamiems visuomenės nariams, ieškant efektyvesnių paramos organizavimo būdų. Galiausiai, XX amžiuje prasidėjo socialinės paramos sistemos diferencijavimas įstatyminiu ir administraciniu aspektu. Susiformavo samprata, kad socialinė parama tai trys paramos formos: pagalba pinigais, daiktais ir paslaugomis.

Socialinės paslaugos gali būti teikiamos socialinių paslaugų įstaigose bei kliento namuose.

Socialinės paslaugos yra šiuolaikinės paslaugų rinkos dalis ir tai reiškia, kad paslaugos turėtų būti mokamos. Tačiau, socialinės paslaugos iš esmės yra subsidijuojamos, t.y. jos gali būti mokamos, iš dalies mokamos arba nemokamos.

2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ REGLAMENTAVIMO ANALIZĖ

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje akcentuota, kad kiekvienas žmogus turi teisę gauti socialinę apsaugą tam tikrais atvejais. 39 straipsnyje pasakyta, kad: „Valstybė globoja šeimas, auginančias ir auklėjančias vaikus namuose, įstatymo nustatyta tvarka teikia joms paramą“. „Kiekvienas žmogus gali laisvai pasirinkti darbą, ... gauti socialinę apsaugą nedarbo atveju“ – nurodyta 48 straipsnyje. Galiausiai 52 straipsnyje pateikti ir kiti atvejai, kai žmogus turi teisę gauti socialinę paramą: „...nedarbo, ligos, našlystės, maitintojo netekimo ir kitais įstatymų numatytais atvejais“ [1]. Taigi Konstitucija yra tarsi nurodanti bendras sąlygas gairė, kuomet

žmogus turi teisę gauti socialinę apsaugą, tuo tarpu įstatymai ir kiti teisės aktai konkrečiai nurodo socialinės apsaugos organizatorius ir teikėjus.

Socialinių paslaugų, kaip ir kitų socialinės apsaugos garantijų formų organizavimas ir teikimas, yra reglamentuojamas įvairaus tipo dokumentais. Paslaugų reglamentavimas vykdomas keliais lygmenimis: valstybės lygmeniu, apskrities, savivaldybės ir institucijos lygmeniu.

2.1. Socialinių paslaugų reglamentavimo problemos ir jų sprendimas Lietuvoje

Socialinės paslaugos Lietuvoje reglamentuojamos:

- ✓ nacionaliniu lygmeniu – įstatymai, Vyriausybės nutarimai, ministrų įsakymai;
- ✓ regioniniu lygmeniu – savivaldybių tarybų patvirtinti dokumentai;
- ✓ instituciniu lygmeniu – įstaigų darbuotojų pareiginės instrukcijos, normos, etikos kodeksai ir etikos taisyklės.

Pirmasis teisės aktas, įtvirtinęs Lietuvos socialinės apsaugos sistemoje socialinių paslaugų terminą, buvo 1994 metais patvirtinta *Lietuvos socialinės paramos koncepcija*. Joje įtvirtinta nuostata, kad socialinė parama gali būti teikiama trimis būdais: mokant pašalpas ir pinigines išmokas; teikiant šalpą daiktais ir *socialines paslaugas* [6]. Nors jau nuo 1990 metų buvo įsteigti Globos ir rūpybos skyriai savivaldybėse, tačiau socialinėms paslaugoms buvo skiriama mažiau dėmesio ir tik 1996 m. spalio 9 d. buvo priimtas Socialinių paslaugų įstatymas, reglamentuojantis atskirų institucijų atsakomybę organizuojant socialinių paslaugų teikimą, įteisinantis socialinių paslaugų sampratą, jų rūšis, paslaugų teikėjų ir gavėjų santykius bei atsakomybę, apibrėžiantis finansavimo principus. Taip buvo žengtas pirmas žingsnis, kuriant socialinių paslaugų teisinę bazę.

Nuo 2002 m. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija vykdo *socialinių paslaugų teikimo reformą*, kuria siekiama sudaryti teisinės, administracinės, finansinės prielaidas veiksmingai planuoti, teikti ir organizuoti socialines paslaugas, užtikrinant būtinuosius poreikius bei skatinant patį žmogų ieškoti savipagalbos būdų. Reforma bus vykdoma iki 2010 m. dviem etapais: pirmasis – 2002-2004 metai; antrasis – 2005-2010 metai. Atsakingas reformos vykdytojas – Socialinės apsaugos ir darbo ministerija [9].

Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintame Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos *Strateginiame 2006 – 2008 metų veiklos plane* vienu iš tikslų siekiama efektyvios socialinės apsaugos bei pilnavertės socialiai pažeidžiamų gyventojų grupių socialinės integracijos. Svarbus dėmesys skiriamas neįgaliųjų socialinei integracijai, plėtojant neįgaliųjų reabilitaciją, socialines paslaugas ir ugdymą, aplinkos prieinamumą, užimtumą, jų medicininių,

socialinių ir techninių aptarnavimą bei paslaugas; numatyta socialinių paslaugų plėtra, kuri turėtų užtikrinti kokybiškesnį ir efektyvesnį socialinių paslaugų teikimą; siekiama gerinti socialinių paslaugų infrastruktūrą bendruomenėse, didinti jų prieinamumą socialinės rizikos šeimoms ir vaikams, neįgaliesiems, seniems žmonėms [11].

Dar vienas žingsnis įgyvendinant vykdomą socialinių paslaugų reformą - įsigaliojęs naujasis ***Socialinių paslaugų įstatymas*** (2006 m. liepos 1 d.). Pasak vienos jo rengėjų Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Socialinio darbo ir socialinių paslaugų skyriaus vedėjos Daivos Buivydaitės, didžiausias šio įstatymo privalumas - tai pasikeitęs požiūris ne tik į socialinės paslaugos reikalingą žmogų, bet ir į jo šeimos narius. Iki šiol šeimos nariai nesulaukdavo tinkamos valstybės paramos - jeigu dėl socialinių paslaugų įvairovės stygiaus jie priversti namuose prižiūrėti neįgalius tėvus - tai nėra pati geriausia išeitis nei žmonėms, nei valstybei. Kur kas naudingiau, kad šie žmonės dirbtų, mokėtų mokesčius, o valstybė už tuos mokesčius organizuotų tinkamą socialinę priežiūrą. Šiek tiek koreguojamas ir pats socialinių paslaugų tikslas. Ankstesniame įstatyme buvo orientuojamasi į tai, kad paslauga pirmiausiai skirta gyvybiniais asmens poreikiams patenkinti. Šiandien akcentuojama, kad ta paslauga ugdytų žmogaus savarankiškumą, jo gebėjimus pačiam sau padėti [27].

Įstatyme išgrynintos valstybės, savivaldybės bei apskrities viršininko funkcijos, apibrėžta jų kompetencija. Pagrindinis socialinių paslaugų organizatorius – savivaldybė, savo teritorijos gyventojams turinti užtikrinti jų teikimą. Savivaldybės kompetencijai patikėtas šių paslaugų poreikio vertinimas, teikimo organizavimas, finansinių galimybių už jas mokėti įvertinimas, paslaugų kokybė ir kt.

Naujajame Socialinių paslaugų įstatyme visos paslaugos yra šiek tiek pergrupuotos. Viena grupė - ***bendrosios paslaugos***, kurioms priskirtos laisvalaikio užimtumo, sociokultūrinės, skalbimo, higienos ir kitos panašios paslaugos. Kita grupė - ***specialiosios paslaugos***, kurioms priklauso socialinė priežiūra (čia patenka iki šiol turėta pagalba namuose, savarankiško gyvenimo namuose, dienos centruose, socialinių įgūdžių ugdymas socialinės rizikos šeimoms) ir socialinė globa. Būtent į pastarąją įtraukta visiškai nauja jos forma - socialinė globa namuose. Iki šiol turėjome tik pagalbą į namus, kuri buvo orientuota tik į buitinę pagalbą namuose. Naujoji socialinė globa į namus apima kompleksinę nuolatinę priežiūrą, kurią teikia ne tik socialinis darbuotojas, bet ir kiti specialistai. Tokiems asmenims ne tik nereikės palikti savo namų (senyvo amžiaus žmonėms tai ypač sunkus žingsnis), bet ir nebeteks jaustis kaltais, kad dėl jų negalios savo gyvenimo turi atsisakyti vaikai [27].

Dauguma Socialinių paslaugų įstatymo nuostatų įsigaliojo nuo 2006 m. liepos 1 d. Įstatymo nuostatos, susijusios su socialinių paslaugų planavimo metodikos taikymu, socialinių paslaugų finansavimu, socialinės globos normų taikymu ir Socialinių paslaugų priežiūros

departamento veikla, įsigalios nuo 2007 m. sausio 1 d. Nuostatos, susijusios su socialinės globos įstaigų licencijavimu, įsigalios nuo 2010 m. sausio 1 d.

Bendrųjų ir specialiųjų paslaugų sąrašą nustato bei jų turinį apibrėžia naujasis *Socialinių paslaugų katalogas* (2006), kuris kaip ir naujasis Socialinių paslaugų įstatymas įsigaliojo 2006 m. liepos 1 d. Kataloge išskiriamos socialinių paslaugų rūšys, kurios apibūdinamos pagal charakteristikas (apibrėžimas, tikslas, gavėjai, teikimo vieta, paslaugos teikimo trukmė / dažnumas, paslaugos sudėtis, paslaugas teikiantys specialistai, pateikiami kai kurių paslaugų ypatumai).

Socialinių paslaugų įstatymas (2006) numato *finansuoti* ne globos įstaigas, o pačias teikiamas paslaugas. Taip sudaromos galimybės visiems teikėjams – nevyriausybinėms organizacijoms, apskrities savivaldybių įstaigoms taikyti vienodas finansavimo formas. Lietuvoje socialinė globa ir prieš šią tvarką buvo mokama. Mokėjimo dydis priklausė nuo asmens gaunamų pajamų. Naujoje *Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkoje* (2006) numatyta nustatant mokėjimo dydį už ilgalaikę socialinę globą atsižvelgti ir į asmens turtą. Tačiau toks turtas yra įkainojamas tik tuo atveju, kai žmogui bus nustatoma ilgalaikės globos būtinybė ir jis bus apgyvendinamas stacionarioje globos įstaigoje. Mokėjimo nuo nekilnojamojo turto dydis skaičiuojamas tik vienišiesiems asmenims. Naujoji tvarka pirmiausiai ir yra orientuota į tuos, kuriems reikalinga pagalba, bet neturi lėšų tą būtinąją pagalbą nusipirkti [8].

Socialinių paslaugų poreikį asmeniui nustato socialiniai darbuotojai pagal *Asmens socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos metodiką* (2006), vertindami žmogaus fizinį ir socialinį savarankiškumą, turimą negalią ir kt. atskirai nuo asmens finansinių galimybių vertinimo savivaldybėje. Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo tikslas yra apibrėžti asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo pagrindinius principus ir kriterijus, socialinių paslaugų poreikį asmeniui (šeimai) nustatančius subjektus, asmenų teises ir pareigas, reglamentuoti asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio įvertinimo ir sprendimo dėl paslaugų skyrimo priėmimo procedūrą, socialinių paslaugų sustabdymą ir nutraukimą, informacijos apie asmenis, gaunančius paslaugas, saugojimą ir poreikio nustatymo apskundimo tvarką [14].

Socialines paslaugas savivaldybė turės pirkti iš įvairių jas teikiančių įstaigų, įmonių (taip pat ir individualių įmonių bei akcinių ir uždarytųjų akcinių bendrovių), nevyriausybinių organizacijų. Įstatyme numatyta, jog organizuodama socialinių paslaugų teikimą savivaldybė gali steigti ir savo įstaigas, tačiau tik tais atvejais, kai jos teritorijoje kiti teikėjai reikiamų socialinių paslaugų neteikia arba jos yra labai neekonomiškos ir nekokybiškos.

Socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros 2004–2006 metų programos (2003) paskirtis – sudaryti sąlygas plėtoti socialines paslaugas savivaldybėse ir regionuose – užtikrinti

gyventojams galimybę naudotis socialinėmis paslaugomis, skatinti nevyriausybinių organizacijų, teikiančių socialines paslaugas, savivaldybių institucijų, užsienio partnerių, regionų bendradarbiavimą [12]. Socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros programa įgyvendinama jau nuo 1998 metų. Šiame infrastruktūros gerinimui skirta 35 mln. litų iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų. Be jokios abejonės, tai teigiamai atsilieps spartesniam visos šalies socialinės gerovės kilimui.

Reikėtų paminėti ir tai, kad integracija ir narystė Europos Sąjungoje padarė didžiulę įtaką ir socialinei sferai, ko pasekoje buvo ir yra tvarkoma įstatyminė bazė atsižvelgiant į ES socialinės apsaugos standartus. Tarptautinis bendradarbiavimas, dvišalių, daugiašalių sutarčių sudarymai, patirties perėmimai įtakoja socialinės politikos sprendimų kokybę, tobulina šią politiką valdančių institucijų darbą. Trečiame skyriuje bus išsamiau analizuojama socialinių paslaugų valdymo sistema.

2.2. Socialinių paslaugų sistemos užsienio šalyse

Visose šalyse visuotinai pripažįstama socialinių paslaugų decentralizavimo koncepcija. Dabartiniu laikotarpiu tendencingai neformali globa integruojasi į profesinę globą. Profesionalių paslaugų teikėjų pasiūla labai standartizuota ir brangi. Tačiau pamažu formuojasi natūralus neformalios globos ir valstybinės profesinės globos ryšys. Anglijoje, Vokietijoje, Belgijoje valstybė finansiškai remia neformalius paslaugų teikėjus. Airijoje neformalių teikėjų paslaugas apmoka valstybė, jei jie neturi kitų pajamų. Pietų Europoje šeimos ryšiai ir neformali globa, kaip viena iš svarbiausių socialinių paslaugų sistemos dalių, išsilaikė gerokai ilgiau nei kitose ES šalyse. Daugelis kitų šalių (JK, Islandija, Švedija ir kt.) daug dėmesio skiria neformalių socialinių paslaugų teikėjams ir taip siekia skatinti žmonių iniciatyvą, šeimos ir bendruomenės ryšius [64].

Europos Sąjungos (ES) įsteigimo metu 6 šalyse, jos narėse, dominavo Bismarko modelis. Socialinės pašalpos ir socialinė apsauga daugiausia buvo grindžiama socialiniu draudimu. Neapdrausti šalies piliečiai galėdavo gauti pašalpą ar paramą iš humanitarinių organizacijų.

Per pirmąją Europos Sąjungos plėtros etapą į ES buvo priimtose Danija, Didžioji Britanija ir Airija. Visos jos vadovavosi Beveridžo modeliu, kuris garantavo bazinį socialinės gerovės ir sveikatos apsaugos lygį. Tai buvo esminė visų piliečių teisė nepriklausomai nuo mokamų draudimo įmokų. Atėjus M. Tečer į valdžią, Didžiojoje Britanijoje įvyko pasikeitimų: atsisakyta Beveridžo modelio ir imtas įgyvendinti amerikinio tipo liberalusis modelis. Svarbiausia buvo tai, kad socialinės paslaugos paliktos pačių piliečių nuožiūrai, o valstybė jas

teikia tik tai turintiems mažai pajamų. Minimalios paslaugos vaikams taikomos tik ypatingais atvejais. Piliečiai patys organizuoja sau reikalingas paslaugas. Svarbią vietą užima mokamos paslaugos. Modelį lengva atpažinti anglosaksiškose šalyse ir už Europos ribų [37].

Naujas ES plėtros etapas vyko apie *1980 metus* ir apėmė Pietų Europos šalis. Tose šalyse visuomenės, kaip organizatoriaus ir įstatymo kūrėjo, vaidmuo buvo nepakankamas. Socialinę senų žmonių ir vaikų gerovę pirmiausia turėdavo užtikrinti šeima ir artimiausia bendruomenė - tradicinis namų globos modelis. Išskyrus ikimokyklinės įstaigas, paslaugos menkos. Globos sistemos kuriamos dažniausiai neformalioje rinkoje. Turtingi žmonės naudojami komercinėmis paslaugomis.

Apie *1990 metus* ES socialinę politiką paveikė Šiaurės šalyse egzistuojantis universalumo principas. Nors tarp pačių Šiaurės šalių socialinių politikų yra nemažai skirtumų, vis dėlto Skandinavijos modelis yra ypač stiprus ir vientisas. Čia didelė reikšmė skiriama ne vien draudimui, bet ir socialinėms paslaugoms. Jas finansuojant svarbiausias vaidmuo tenka savivaldybėms, tačiau pačias paslaugas teikia ne savivaldybės, o kitos struktūros, organizacijos. Savivaldybių uždavinys - įvertinti poreikius, užsakyti ir pirkti paslaugas, užtikrinti jų kokybę. Labai mažai mokamų paslaugų [46].

Taigi turime keturis pagrindinius ***socialinės gerovės modelius***, pagal kuriuos tvarkosi Europos Sąjungos šalys:

- 1) Šiaurės šalių modelis (universalusis);
- 2) Anglų amerikiečių modelis (likutinis liberalusis);
- 3) Vidurio Europos modelis (Bismarko);
- 4) Pietų Europos modelis.

Kelių valstybių priskyrimas vienam ar kitam modeliui dar nereiškia, kad jos savo socialinę politiką organizuoja absoliučiai vienodai. Esama skirtumų, tačiau tuo pačiu metu yra ir panašumų.

Taigi socialinių paslaugų, socialinės globos reforma daugelyje Europos Sąjungos šalių labai aktuali tapo ypač nuo *XX a. devintojo dešimtmečio*. Socialinės politikos sistemoje vis didesnę svarbą įgauna socialinių paslaugų klausimai, kuriuos anksčiau užgoždavo socialinio draudimo, gyventojų užimtumo aktualijos. Didėjant socialinių paslaugų poreikiui, taip pat padidėjo siūlomų socialinių paslaugų asortimentas ir jų teikimo apimtis. Didėja ir lėšos skirtos šioms paslaugoms teikti. Tačiau kartu šalyse esama gana daug skirtumų, todėl nelengva greitai suderinti socialinių paslaugų standartus. Šiuos skirtumus lemia esama socialinių paslaugų materialinė bazė, jos teritorinio išdėstymo principai; šalių administracinio suskirstymo ypatybės; savivaldos įstatymai; įstatymų skirtumai.

Pasak Utenos apskrities viršininko administracijos Socialinių reikalų ir švietimo skyriaus vedėjo Osvaldo Žiezdrio, lankantis Olandijoje 2003 m. spalio mėnesį, palyginus socialinių paslaugų sistemą Lietuvoje ir Olandijoje skirtumai yra labai dideli. Socialines paslaugas šioje šalyje teikia tik valstybinės įstaigos, kur Lietuvoje tai daro ir nevyriausybinės organizacijos. Globos įstaigos Olandijoje labai centralizuotos, plati socialinių paslaugų apimtis. Griežtai centralizuotas ir finansavimas bei administravimas: generalinis direktorius koordinuoja visas grandis – personalą, pinigines lėšas, materialinį aprūpinimą ir kt. Tačiau socialinių paslaugų poreikio pobūdį asmeniui nustato valstybinė komisija. Tik ji turi teisę paskirti dienos, stacionarias ar slaugos paslaugas piliečiui. Finansavimas priklauso nuo klientų skaičiaus, todėl ir pacientai priimami griežtos atrankos būdu. Olandijoje socialinių darbuotojų nėra, paslaugas teikia labai siauros specializacijos profesionalūs specialistai: įvairių darbo sričių terapeutai (fizio-ergo-, kinezi- ir kt.), slaugytojai, jų padėjėjai [49].

Valstybė vis dar išlieka didžiausiu socialinių paslaugų finansavimo šaltiniu. Valstybės lėšomis finansuojamos ne tik valstybės teikiamos paslaugos, bet ir dauguma ne pelno organizacijų teikiamų paslaugų. Dalis socialinių paslaugų yra finansuojama ir iš privačių įnašų, kuriuos sumoka patys paslaugų gavėjai. Vienose šalyse iš klientų įmokų surenkama nedaug lėšų; tuo tarpu kitose valstybėse (pvz., Prancūzijoje), kur didelė socialinių paslaugų paklausa ir maža pasiūla, šios lėšos kai kurioms paslaugoms finansuoti sudaro beveik pusę visų finansavimo lėšų.

Pokomunistinių šalių socialinio aprūpinimo modelis keičiamas vadovaujantis šiuolaikine gerovės valstybės samprata. Valstybės sektorius pamažu užleidžia savo pozicijas finansiškai tvirtėjančioms savivaldoms, komunoms, neformaliems paslaugų teikėjams. Anksčiau socialinių paslaugų srityje daugiausiai orientuotasi į mokamą darbą, dabar kalbama apie kuo platesnį savanorių, neformalaus sektoriaus įtraukimą. Bendruomeninių paslaugų sistema kuriama orientuojantis į naujausias Europos šalių socialinių paslaugų tendencijas.

Socialinių paslaugų samprata atsiskleidžia įvairaus tipo dokumentuose, reglamentuojančiuose šias paslaugas: Socialinės paramos koncepcijoje, Socialinių paslaugų įstatyme, Socialinių paslaugų kataloge ir kituose. Išryškėja pagrindinis socialinių paslaugų tikslas – patenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus nepajėgia to padaryti ir galiausiai, grąžinti asmens gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.

Socialinių paslaugų poreikis vis didėja ir keičiasi, todėl socialinių paslaugų sistemą būtina plėtoti. Siekiant sudaryti teises, administracines, finansines sąlygas veiksmingiau

planuoti, teikti ir organizuoti socialines paslaugas yra vykdoma socialinių paslaugų reforma. Tam įtakos turi ir išorinės tarptautinės situacijos pasikeitimas – integracija į ES.

Europos Sąjungos įsteigimo metu jos šalyse narėse socialinės pašalpos ir socialinė apsauga daugiausia buvo grindžiama socialiniu draudimu. Apie 1980 metus Pietų Europos šalyse socialinę senų žmonių ir vaikų gerovę pirmiausia turėdavo užtikrinti šeima ir artimiausia bendruomenė. Apie 1990 metus ES didelė reikšmė skiriama ne vien draudimui, bet ir socialinėms paslaugoms. Didėjant socialinių paslaugų poreikiui, taip pat padidėjo siūlomų socialinių paslaugų asortimentas ir jų teikimo apimtis.

Valstybė vis dar išlieka didžiausiu socialinių paslaugų finansavimo šaltiniu.

Pokomunistinėse šalyse valstybės sektorius pamažu užleidžia savo pozicijas finansiškai tvirtėjančioms savivaldoms, komunoms, neformaliems paslaugų teikėjams.

3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VALDYMO STRUKTŪRA

Socialinių paslaugų valdymas yra suprantamas kaip veikla, kuri apima tokias funkcijas kaip: socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis.

Bendrai būtų galima išskirti šias pagrindines institucijas, valdančias socialines paslaugas:

- ✓ Socialinės apsaugos ir darbo ministerija;
- ✓ Apskričių viršininkai;
- ✓ Savivaldybės;
- ✓ Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

Valstybės lygmens institucijos (ministerijos, apskritys) pagrindžia ir sukuria šalies paslaugų plėtojimo strategijas ir paslaugų standartus, o savivaldybės garantuoja šios strategijos ir standartų įgyvendinimą savo bendruomenėje. Konkrečią paslaugų teikimo veiklą vykdo paslaugų teikimo institucijos, kurios gali veikti kaip biudžetinės įstaigos, kaip NVO ar privatūs paslaugų teikėjai. Svarbu, kad paslaugų administravimas ir teikimas būtų atskirti, kad jų nevykdytų tos pačios institucijos, galiausiai, kad nebūtų pažeistas Viešojo administravimo įstatymas, kurio 14 straipsnyje teigiama, kad institucija administruojanti paslaugos teikimą, negali pati teikti šios paslaugos [3].

Pastaraisiais metais pastebimas augantis decentralizavimo principas. Jam būdingas centrinės valdžios įtakos mažinimas, savivaldos institucijų atsakomybės didinimas,

bendruomenės ir individo aktyvumo skatinimas. Decentralizavimas skatina socialinę partnerystę ir bendrą atsakomybę tarp Vyriausybės, savivaldybių, nevyriausybinų organizacijų, bendruomenių atstovų, verslo įmonių ir kitų institucijų, siekiant vieningo tikslo – socialinių paslaugų efektyvumo [31].

Įstaigos, teikiančios socialines paslaugas veikla turi būti valdoma taip, kad: būtų taikomos naujausios, pažangios valdymo formos, užtikrinama reikalinga ir kokybiška personalo struktūra, darbuotojų kvalifikacija, darbo krūvis ir galiausiai, kad maksimaliai būtų įgyvendinti įstaigos tikslai bei plėtojimo strategija. Taip pat svarbu ir tai, kad organizuojantys socialines paslaugas darbuotojai vadovautųsi etinėmis normomis, profesinėmis vertybėmis, kad būtų suteikta klientams kuo efektyvesnė pagalba.

3.1. Socialinių paslaugų valdymas centrinės valdžios, apskričių administracijų bei savivaldybių lygmenyse

Centrinės valdžios, apskričių valdytojų administracijų bei savivaldybių sąveika socialinės apsaugos srityje yra labai svarbi. Sąveiką galima būtų vadinti ir kaip bendradarbiavimą. Glaudus bendradarbiavimas svarbus, kad socialinių paslaugų sistema būtų kuo kokybiškesnė bei efektyvesnė.

Kaip jau buvo minėta, socialinių paslaugų valdymo subjektus bei jų funkcijas nurodo Socialinių paslaugų įstatymo (2006) 3 skirsnis. Paslaugų organizatoriai yra šie: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija; apskritys; savivaldybės ir Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

Pagrindinis uždavinys – formuoti ir įgyvendinti socialinės apsaugos ir darbo politiką – tenka **Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai**. Ministerija formuoja ir įgyvendina tokią politiką, kurios galutinis tikslas – rūpinimasis žmogumi, jo pasirinkimo galimybių didinimas ar lėšų ir paslaugų užtikrinimas, kai žmogus dėl objektyvių priežasčių negali savęs ir šeimos pakankamai aprūpinti iš darbo ar kitokių pajamų. Vykdydama šį atsakingą uždavinį, ministerija vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija ir įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės programa ir kitais teisės aktais. O taip pat vykdo 16 programų.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos funkcijos, įgyvendinant valstybės socialinių paslaugų politiką:

- ✓ skatina naujų, veiksmingų vidaus kontrolės sistemos priemonių diegimą;
- ✓ vykdo valstybės socialinių įstaigų veiklos priežiūrą ir auditą;
- ✓ analizuoja valstybės įstaigų teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei ekonominį efektyvumą;

- ✓ analizuoja ir prižiūri valstybinių socialinių programų vykdymą [50].

Kalbant apie centrinės ir vietos valdžios sąveiką socialinių paslaugų srityje, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija bendradarbiaudama su apskričių viršininkais ir savivaldybės institucijomis, NVO, keičiasi informacija, teikia joms rekomendacijas ir pasiūlymus, kaip gerinti socialinę paramą [25].

Apskrities valdymo įstatymas numato (1994) **apskrities viršininko** įgaliojimus socialiniais klausimais. Įstatymo 5 straipsnyje išskirti apskrities viršininko uždaviniai, kurių vienas ir yra įgyvendinti valstybės politiką socialinio aprūpinimo srityje [4]. Septintame įstatymo straipsnyje išdėstyti susiję su socialiniais klausimais konkretūs apskrities viršininko įgaliojimai,

Taigi apskrities viršininkas prižiūri bendrosios valstybinės socialinės politikos vykdymą bei:

- ✓ rengia, koordinuoja ir vykdo apskrities socialines programas ir socialinius projektus;
- ✓ kontroliuoja socialinių paslaugų teikimą apskrityje priklausančiose socialinių paslaugų teikimo įstaigose;
- ✓ steigia, reorganizuoja, pertvarko ir likviduoja apskrities socialinės paramos ir globos įstaigas bei tarnybas, taip pat specialiųjų socialinių paslaugų institucijas;
- ✓ organizuoja kvalifikacinių kategorijų socialiniams darbuotojams suteikimą.

Pagal Vietos savivaldos įstatymą (1994) *savarankiška savivaldybių* funkcija - socialinių paslaugų įstaigų, šeimynų steigimas, išlaikymas ir bendradarbiavimas su visuomeninėmis organizacijomis; pagal *priskirtąsias* (ribotai savarankiškas) funkcijas savivaldybės teikia socialines paslaugas ir kitą socialinę paramą bei sudaro sąlygas neįgalių gyventojų socialiniam integravimui į bendruomenę; pagal *valstybines* (savivaldybėms perduotas) funkcijas savivaldybės skaičiuoja ir moka kompensacijas (šildymo išlaidų, išlaidų šaltam ir karštam vandeniui, lengvatinio keleivių vežimo ir kt.), organizuoja nemokamą maitinimą mažas pajamas turinčių šeimų vaikams visų tipų bendrojo lavinimo mokyklose, skaičiuoja ir moka socialines išmokas bei pagal *sutartines* funkcijas savivaldybės kitas viešojo administravimo ir paslaugų teikimo funkcijas gali atlikti pagal sudarytas sutartis [5].

Šiuo metu, kaip jau buvo minėta, vis labiau pripažįstamas paslaugų valdymo decentralizavimo principas - organizuojant socialines paslaugas kuo daugiau funkcijų turi būti atiduodama savivaldybėms. *Ministerijos ir apskritys dažniausiai tik pagrindžia ir sukuria šalies paslaugų plėtojimo strategijas ir paslaugų standartus, o savivaldybės garantuoja jų įgyvendinimą savo bendruomenėje.*

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

Savivaldybės lygmeniu vienas iš svarbiausių socialinių paslaugų organizavimo principų – sudaryti sąlygas klientui kuo ilgiau gyventi savo namuose, neplečiant stacionarių paslaugų įstaigų tinklo. Tačiau šiuo metu Lietuvoje vis tik labiau vyrauja stacionari globa, o tai turi įtakos ir finansavimui. Paslaugų prieinamumas (galimybė gauti informaciją apie paslaugas, pakankamas paslaugų tinklas, artumas ir pan.) taip pat yra vienas iš esminių socialinių paslaugų organizavimo principų.

Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos yra biudžetinė įstaiga, atliekanti socialinių paslaugų įstaigų veiklos priežiūrą bei įgyvendinanti valstybės socialinių paslaugų programas ir projektus. Šiam tikslui pasiekti departamentas įgyvendina šiuos uždavinius:

- 1) vertina socialinių paslaugų įstaigų veiklą bei jų atitikimą normų reikalavimams;
- 2) kontroliuoja socialinių paslaugų įstaigų teikiamų paslaugų kokybę bei atitikimą nustatytiems reikalavimams;
- 3) prižiūri, kaip socialinių paslaugų įstaigos bei jų steigėjai laikosi įstatymų ir kitų norminių teisės aktų, reglamentuojančių socialinių paslaugų įstaigų veiklą;
- 4) vertina valstybės investicijų teikimo socialinių paslaugų įstaigoms poreikį;
- 5) administruoja socialines programas ir projektus bei prižiūri socialinėms programoms ir projektams skirtų lėšų panaudojimą;
- 6) atlieka nuolatinį pavestų programų ir projektų įgyvendinimo monitoringą;

Socialinių paslaugų įstatymo (2006) nuostatos, susijusios su Socialinių paslaugų priežiūros departamento veikla, kontroliuojant socialinės globos licenzijų išdavimą ir kt., įsigalios nuo 2007 m. sausio 1 d.

Kaip socialinės sanglaudos veiksnys, bendradarbiaujantis su valstybinėmis institucijomis, gerinant socialinių paslaugų kokybę ir pagalbos teikimo aplinką yra **nevyriausybinės organizacijos**. Socialinė pagalba ir socialinės paslaugos mažinant socialinį nesaugumą yra pagrindinės NVO veiklos kryptys. Nors jos ir nepavaldžios valstybės administracinėms struktūroms, bet prisideda prie socialinių paslaugų tikslingesnio valdymo. Šioms organizacijoms būdinga:

- ✓ tam tikra organizacinė forma – juridinis statusas;
- ✓ esminė nepriklausomybė nuo valdžios ir valdymo institucijų (tačiau valdžia gali teikti joms visokeriopą paramą);
- ✓ nesiekimas pelno (gautos lėšos investuojamos į įstatuose numatytą veiklą);
- ✓ savivalda ir demokratiškas sprendimų priėmimas;
- ✓ savanoriškumas ir tarnavimas visuomenės gerovei [62].

Analizuojant NVO veiklą galima tvirtinti, kad jos užpildo valstybės socialinės apsaugos sistemos socialinio darbo spragas, paversdamos socialinę paramą konkretnėse veiklose, kuri nukreipta konkrečiam asmeniui.

3.2. Funkcijų pasidalijimas organizuojant socialines paslaugas

Socialinių paslaugų organizavimo funkcijų pasidalijimo tarp ministerijų, apskričių ir savivaldybių esmė – užtikrinti racionalaus paslaugų tinklo sukūrimą ir paslaugų efektyvumą bei garantuoti klientų poreikių tenkinimą pagal nustatytus standartus. Aptariant socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo funkcijas, jų pasidalijimą, reikėtų išskirti tris funkcijų rūšis :

1) *tam tikros funkcijos*, kurios pagal įstatymus priskirtos tik vieno pavaldumo institucijai; kurias vykdo tik valstybė, apskritis, savivaldybė ar NVO. Savivaldybės socialinių paslaugų funkcijos iš esmės apibrėžtos Vietos savivaldos ir Socialinių paslaugų įstatymuose. Pagrindinis principas formuojant apskričių funkcijas remiasi samprata, kad tie klausimai, kuriems spręsti neužtenka savivaldybių teritorijos ir pajėgumo, turi būti sprendžiami apskričių. Apskričių funkcijos priklauso atsižvelgiant į kiekvienos šalies įstatymų ypatybes. Apskritims dažnai priskiriamos socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo, pažangios patirties įdiegimo skatinimo funkcijos, konferencijų organizavimas ir t.t. Taip pat skirtina ir bendro paslaugų koordinavimo funkcija, ypač paslaugų teikimą su NVO. Pastarųjų ir privačių institucijų funkcijos priklauso nuo šalies įstatymų, reglamentuojančių jų veiklos socialinių paslaugų srityje galimybes. Tačiau kuriant vieningai funkcionuojančią regiono socialinių paslaugų sistemą, būtina numatyti šių funkcijų suderinimą, koordinavimą.

2) *kooperuotos funkcijos*, kurias dalijasi įvairaus pavaldumo socialinių paslaugų institucijos (pvz., apskrities ir atskirų savivaldybių, savivaldybių ir NVO ir pan.). Tai gali būti bendri projektų, programų įgyvendinimai.

3) *deleguotos funkcijos*, kai pagal įstatymus vieno pavaldumo institucijos gali deleguoti dalį savo funkcijų kito pavaldumo institucijoms. Čia svarbi kompetencija ir pasirėngimas dalyvauti teikiant socialines paslaugas [64].

Taigi kompetencijos pasiskirstymas tarp centrinės valdžios, apskričių valdytojų administracijų bei savivaldybių gerina darbų koordinaciją siekiant užsibrėžtų tikslų, procesų ir struktūrų priežiūrą, vertinimą siekiant didesnio efektyvumo ir veiksmingumo.

Valstybės lygmens institucijos pagrindžia ir sukuria šalies paslaugų plėtojimo strategijas ir paslaugų standartus, o savivaldybės garantuoja šios strategijos ir standartų įgyvendinimą savo bendruomenėje. Konkrečią paslaugų teikimo veiklą vykdo paslaugų teikimo institucijos, kurios gali veikti kaip biudžetinės įstaigos, kaip NVO ar privatūs paslaugų teikėjai. Svarbu, kad paslaugų administravimas ir teikimas būtų atskirti, kad jų nevykdytų tos pačios institucijos.

Įstaigos, teikiančios socialines paslaugas veikla turi būti administruojama taip, kad: būtų taikomos naujausios, pažangios valdymo formos, užtikrinama reikalinga ir kokybiška personalo struktūra, darbuotojų kvalifikacija, darbo krūvis ir galiausiai, kad maksimaliai būtų įgyvendinti įstaigos tikslai bei plėtojimo strategija.

Valstybės įpareigota Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, bendradarbiaudama su apskričių viršininkais ir savivaldybės institucijomis, NVO, keičiasi informacija, teikia joms rekomendacijas ir pasiūlymus, kaip gerinti socialinę paramą.

4. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ EFEKTYVUMO DIDINIMO GALIMYBĖS

Socialinių paslaugų efektyvumą galima apibūdinti kaip pagrįstų kliento poreikių patenkinimą, užtikrinantį jo socialinę reabilitaciją ir integraciją mažiausiomis sąnaudomis. Socialinės paslaugos pasižymi didžiausiomis raidos perspektyvomis būsimų investicijų, taip pat esamų ir būsimų jų organizatorių ir teikėjų formavimo požiūriu.

Socialinių paslaugų efektyvumo kriterijaus išraiškos gali būti skirtingos. Šis kriterijus gali būti išreiškiamas kaip: a) socialinių paslaugų sistemos efektyvumas (santykis tarp visų paslaugų ir biudžeto išlaidų); b) socialinių paslaugų įstaigų efektyvumas (santykis tarp įstaigoje suteiktų socialinių paslaugų ir įstaigos biudžeto išlaidų); c) socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų efektyvumas (santykis tarp socialinių darbuotojų suteiktų paslaugų ir socialinių darbuotojų skaičiaus). Koks paslaugų paketas turės mažiausias sąnaudas, kaip pasirinkti išlaidų mažinimo prioritetus, tai yra viena iš svarbiausių problemų organizuojant socialinių paslaugų teikimą [36].

4.1. Valstybės ir savivaldybių sąveika siekiant socialinių paslaugų sistemos efektyvumo

Efektyvumas viešajame sektoriuje - tai kompleksinė problema, reikalaujanti kompleksinių sprendimų teikiant viešąsias paslaugas [44]. Taigi veiklos efektyvumo augimas suprantamas pirmiausiai kaip kokybiškesnių viešųjų paslaugų teikimas.

Socialinių paslaugų efektyvumas pirmiausiai suprantamas kaip pagrįstas kliento poreikių patenkinimas mažiausiais kaštais. Tačiau tiksliai įvertinti paslaugų efektyvumą yra labai sunku, nes nėra tokių kaip konkrečių vertinimo kriterijų. Socialinių paslaugų efektyvumas priklauso ne tik nuo pačios paslaugų sistemos efektyvumo, bet ir nuo paslaugų tinklo efektyvumo, paslaugų įstaigos efektyvumo bei nuo socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų efektyvumo.

Lietuvoje teikiant socialines paslaugas įvairioms socialinėms grupėms yra susiduriama su *veiksniais, ribojančiais efektyvų paslaugų plėtojimą*. Pirmiausia būtų galima paminėti, kad nėra tiksliai apibrėžta valstybės ir savivaldybių finansinė atsakomybė. Už socialinių paslaugų teikimą kai kurioms visuomenės grupėms atsakomybė tenka kelioms valdymo grandims. Savivaldybės, savo teritorijoje turėdamos iš valstybės biudžeto finansuojamas stacionarias globos įstaigas, dažnai nukreipia į jas asmenis, neskirdamos joms lėšų ir perkeldamos finansinę atsakomybę valstybės biudžetui. Dėl to tarp savivaldybių didėja netolygumai, o valstybei tenka didžiulė našta [44]. Taip pat svarbu paminėti, kad ne visose savivaldybėse socialinėms paslaugoms skiriama pakankamai dėmesio ir lėšų. Socialinės paslaugos dažnai teikiamos nežinant bendruomenės poreikių, prioritetai nevisada nustatomi pagal esamus finansinius išteklius. Todėl labai svarbu planuoti paslaugų rūšis, pasirinkti paslaugų prioritetus, t.y. teikti tokias paslaugas žmonėms, kurios yra pačios tinkamiausios, reikalingiausios ir ekonomiškiausios. Efektyvią socialinių paslaugų plėtrą riboja ir tai, kad vyrauja stacionari globa ir nepakankamai dėmesio skiriama alternatyvioms globos formoms (pagalbai namuose, dienos globos bei laikino apgyvendinimo paslaugoms). O tai turi įtakos ir finansavimo tvarkai, kuri neskatina efektyviai naudoti turimus išteklius, taupyti lėšas, užkerta kelią socialines paslaugas teikiančių įstaigų konkurencijai, nesudaro galimybių aktyviau įsitraukti nevyriausybinėms organizacijoms. Socialinių darbuotojų kvalifikacija ir etinės savybės taip pat lemia socialinių paslaugų sektoriaus veiksmingumą [36].

Taupant lėšas yra vis sunkiau verstis valstybinėms socialinių paslaugų įstaigoms žinant reikalavimus plėsti veiklą nedidinant išteklių bei siekti kuo didesnio paslaugų efektyvumo. Remiantis Europos Sąjungos patirtimi bei kuriant socialinių paslaugų rinką, paslaugų įstaigos

turi būti reorganizuojamos pagal naujosios viešosios vadybos principą, siekiant didinti jų ekonominį efektyvumą (svarbus bendradarbiavimas bei sutarčių sudarymas su NVO, privačiais paslaugų teikėjais) [64].

Galima teigti, kad vienas iš *efektyvumo didinimo būdų yra reformos*. Reformos vykdomos įvairiose srityse siekiant užtikrinti efektyvesnę jų veiklą. Ne išimtis ir socialinių paslaugų sistema. Siekiant sumažinti socialinių paslaugų sistemos efektyvumą ribojančius veiksnius, kaip jau buvo minėta, nuo 2002 m. pradėta vykdyti socialinių paslaugų teikimo reforma. Šios reformos tikslas – sudaryti teises, administracines, finansines sąlygas veiksmingiau planuoti, teikti ir organizuoti socialines paslaugas taip, kad būtų užtikrinti būtinieji asmens poreikiai bei skatinamas pats asmuo aktyviai ieškoti savipagalbos būdų. Vienas iš reformos įgyvendinimo veiksmų minėtas Socialinių paslaugų įstatymas, kuriame naujai apibrėžti socialinių paslaugų tikslai, skatinant savipagalbą ir akcentuojant paslaugų teikimą pagal detaliai įvertintus asmens (šeimos) poreikius, patikslintos apskričių ir savivaldybių funkcijos, socialinių paslaugų finansavimo šaltiniai ir formos, išgrynintos socialinių paslaugų rūšys, patikslintas mokėjimas už socialines paslaugas, įteisintas socialinių paslaugų įstaigų licenzijavimas bei jų teikiamų paslaugų kokybės kontrolė. Tai stiprus žingsnis link socialinių paslaugų kokybės gerinimo.

2004 m. Mykolo Romerio universiteto ir Lietuvos savivaldybių asociacijos tyrėjams atlikus „sugretinimo“ (geriausios praktikos siekimo ir sekimo metodas) tyrimą „Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse“, išaiškėjo, kad, organizuojant ir teikiant socialines paslaugas Lietuvoje, susiformavo trys – geriausiai, vidutiniškai ir blogiausiai dirbančios miestų ir rajonų savivaldybių – grupės. 2004 m. atliktas „Ekonominių svertų Lietuvos savivaldybėse“ tyrimas parodė tam tikrus organizacinius nesklandumus organizuojant socialines paslaugas ir įvertinant jų normatyvus. Tačiau 2004 m. atliktos socialinių paslaugų namuose klientų apklausos neparodė paslaugų vartotojų nusivylimo paslaugų kokybe – didžioji dauguma klientų buvo patenkinti suteikiamų paslaugų namuose kokybe [34].

Siekiant viešojo sektoriaus efektyvumo, viešosios institucijos keičia savo organizacinę struktūrą, kelia naujus kokybinius reikalavimus planuojant, organizuojant, vertinant viešąsias paslaugas [45].

Kad viešųjų institucijų teikiamos paslaugos būtų kuo kokybiškesnės ir efektyvesnės, būtinas šių *paslaugų vertinimas*. Kalbant apie socialinių paslaugų vertinimą, turime galvoje paslaugos kokybės vertinimą. Šių paslaugų kokybė gali būti vertinama:

- ✓ paslaugos, kaip tam tikros technologijos kokybė (koks personalas teikia paslaugas, kokiomis sąlygomis, kokia naudojama technika, metodai);

- ✓ paslaugos vertinimas gavėjo požiūriu: kaip vartotojo (turi būti užtikrintas individualumas, nes bet kokių paslaugų vartojimas yra individualus), kaip piliečio (turi būti užtikrinamos piliečio teisės), kaip bendruomenės nario (turi būti užtikrinta jo integracija į bendruomenę) [55].

Taigi paslaugų kokybė turi būti vertinama tiek objektyviuoju (paslaugos kaip tam tikros technologijos kokybė), tiek subjektyviuoju (kaip tą paslaugą vertina klientas: kas vienam atrodys kokybiška, kitas ja bus nepatenkintas) aspektu. Lietuvoje paslaugų kokybės vertinimas daugiau vyksta per objektyviąją skalę ir nepakankamai vertinamas subjektyviosios skalės taikymas.

Suprantama, kad socialinių paslaugų kokybė individo lygmeniu priklauso nuo paslaugų kokybės įstaigos lygmeniu ir taip pat nuo valstybės socialinių paslaugų plėtojimo strategijos, principų ir pagrindinių standartų. Išskiriami tokie ***socialinių paslaugų kokybės vertinimo lygmenys:***

1. Individo – paslaugų gavėjo lygmuo. → Subjektyvus kliento pojūtis, įvertintų poreikių pagal specialias metodikas patenkinimas.
2. Socialinių paslaugų įstaigos lygmuo. → Įstaigos veiklos organizavimas, garantuojant socialinį – ekonominį įstaigos veiklos efektyvumą.
3. Savivaldybės lygmuo. → Paslaugų gavėjų pagrįstas poreikių įvertinimas ir adekvačių paslaugų plėtojimas. Pažangios patirties taikymo skatinimas. Paslaugų prieinamumo užtikrinimas.
4. Valstybės lygmuo. → Paslaugų plėtojimo strategijos parengimas. Socialines paslaugas reglamentuojančių įstatymų, standartų parengimas bei jų vykdomo kontrolės būdo numatymas [55].

Socialinių paslaugų kokybė vertinama: pagal nustatytas ir patvirtintas paslaugų charakteristikas, standartus, pagal kliento vertinimus bei pagal kitų paslaugų teikėjų patirtį. Pavyzdžiui, socialinių paslaugų standartų taikymas vertinant paslaugas lemia, kad paslauga būtų suteikta kuo kokybiškiau ir ekonomiškiau. Apskritai standartus galima suprasti kaip reikalavimus tam tikroms paslaugoms. Lietuvoje dar nėra tokios kaip konkrečios standartų sistemos vertinant socialines paslaugas. Vienos socialinių paslaugų sritys reglamentuotos detaliau ir smulkiau (pvz., stacionarios įstaigos), kitoms institucijoms paliekama laisvė reglamentuoti savo veiklą (pvz., dienos centrai). Todėl kaip tam tikras standartas suprantamas Socialinių paslaugų įstatymo bei kitų norminių aktų privalomi reikalavimai.

Kalbant apie paslaugų kokybės vertinimą, reikėtų paminėti ir ***kontrolės svarbą*** vertinant socialines paslaugas. Kaip nurodyta Socialinių paslaugų įstatyme (2006), teikiamų paslaugų kontrolė turėtų būti vykdoma ministerijų, apskrities viršininkų bei savivaldybės. Jau

minėjome anksčiau, kad skatinimas diegti naujas, veiksmingas vidaus kontrolės sistemos priemonės yra vienas iš pagrindinių Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos uždavinių. Tačiau tokio kaip socialinių paslaugų kontrolės, kaip ir vertinimo kokybės užtikrinimo mechanizmo kol kas Lietuvoje nėra.

Kadangi socialinės paslaugos yra teikiamos tam tikrai visuomenės daliai (benamiams, neįgaliesiems, daugiavaikėms šeimoms ir kt.), todėl turi būti pastoviai atliekama šių paslaugų sistemos (vienos iš socialinės apsaugos politikos dalių) analizė siekiant užtikrinti efektyvumą.

Centrinės valdžios, apskričių valdytojų administracijų bei savivaldybių sąveika socialinės apsaugos srityje yra labai svarbi kaip ir bet kurioje kitoje. Glaudus bendradarbiavimas svarbus, kad socialinių paslaugų sistema būtų kuo kokybiškesnė bei efektyvesnė.

4.2. Strateginio planavimo sistemos reikšmė

Strateginis planavimas – formalizuota sistema, užtikrinanti viso strateginio valdymo proceso, kurio metu nustatomos veiklos kryptys ir būdai, kaip efektyviausiai panaudoti turimus ir planuojamus gauti finansinius, materialinius ir darbo išteklius misijai vykdyti, numatytiems tikslams pasiekti, realizavimą, taip pat veiklos stebėseną ir atsiskaitymas už rezultatus [10].

Atkūrus Lietuvos nepriklausomybę, šalyje buvo atsisakyta iki tol taikytų planavimo principų. Vieningų metodinių nurodymų, kaip planuoti veiklą, nebuvo, todėl kiekviena institucija savo veiklą planavo atskirai. Ilgą laiką institucijų veikla buvo labiau orientuota į procesą, o ne į siekiamus rezultatus. Lietuvai oficialiai pareiškus norą integruotis į Europinės bei Euroatlantines struktūras, atitinkamose srityse buvo pradėtas taikyti toms struktūroms būdingas planavimas (pvz. NATO, Europos Sąjungos). Buvo nuspręsta Lietuvoje biudžetą formuoti programų pagrindu, todėl nuo 1998 metų visos institucijos, norėdamos gauti lėšų iš valstybės biudžeto, privalėjo parengti programas ir jų vykdymo išlaidų sąmatas. Ši iniciatyva buvo tik pirmas žingsnis sistemingai planuojant finansinius išteklius ir tobulinant institucijų veiklą. Siekiant efektyviau naudoti turimus išteklius, reikėjo pradėti strategiškai valdyti, t.y. nustatyti aiškius prioritetus ir siektinus rezultatus, o turimus ribotus išteklius nukreipti šių prioritetų įgyvendinimui.

1998 metais pradėtas įgyvendinti Lietuvos - Kanados viešojo administravimo reformos projektas, kuris buvo orientuotas į strateginio planavimo diegimą Vyriausybės lygmeniu. Procesui įsibėgėjus ir parengus vieningas rekomendacijas dėl strateginių veiklos planų rengimo, 2000 metais visos ministerijos ir kitos institucijos, norėdamos gauti finansavimą iš valstybės biudžeto privalėjo parengti strateginius veiklos planus, kuriuose turėjo nurodyti institucijos strateginius tikslus, programas jiems įgyvendinti, laukiamus rezultatus ir planuojamas lėšas.

Tokiu būdu pirmą kartą finansinių išteklių planavimas buvo susietas su strateginiu planavimu. 1999 m. buvo įsteigtas Vyriausybės strateginio planavimo komitetas, kuris teikia pasiūlymus ir rekomendacijas Vyriausybei dėl jos vykdomos politikos, prioritetų ir kitų svarbių klausimų. Vyriausybė savo nutarimu patvirtino ir atsižvelgdama į besikeičiančią situaciją ir kylančias problemas nuolatos tobulina Strateginio planavimo metodiką [60].

Strateginio planavimo metodikų taikymas suskaido strateginio valdymo procesą į aiškiai redukuotas stadijas. Strateginio planavimo metodikose rekomenduojami situacinės analizės metodai nepakankamai įvertina savivaldybių specifiką konkurencijos, aplinkos sąlygų, interesų grupių ir kitais požiūriais. Strateginės analizės metodų ribotumas skatina strateginį planavimą savivaldos institucijose degenaruoti į biurokratinę rutiną. Todėl būtina intelektualizuoti strateginio planavimo procesą taikant konkrečią strateginę situaciją atitinkančius metodus, kad būtų galima pagrįsčiau modeliuoti savivaldos institucijų veiklos perspektyvas. Negalima apsiriboti vien tik strateginio valdymo stadijų analize, nes gana svarbus yra politinių problemų, socialinių procesų, vertybių bei institucijų kontekstas [23].

Pagal M. Arimavičiūtės 2003 metais atlikto Strateginio valdymo sistemos Lietuvos savivaldybėse sociologinės apklausos tyrimo duomenis, nagrinėjant strateginio valdymo efektyvumą pastebima, kad idėjos lengvai patenka į planavimo padalinį iš kitų skyrių (54% respondentų). Dėl to bendravimas tampa veiksmingesnis. Vis dėlto daugelis respondentų sutinka su daliniais vertinimais dėl skiriamo dėmesio pažangos nustatymo rodikliams (56% respondentų) ir dėl to, kad planų patikrinimai reikalauja daug laiko ir yra neproduktyvūs (56% respondentų) [24].

Planavimas yra svarbi socialinių paslaugų organizavimo efektyvinimo didinimo prielaida. Socialinių paslaugų planus rekomenduojama naudoti savivaldybių strateginio planavimo sistemoje. Tačiau dabartiniu metu apskrityse ir savivaldybėse neskiriama pakankamai dėmesio socialinių paslaugų planavimui, socialinės paslaugos teikiamos gerai nežinant bendruomenės poreikių, neišskiriamos socialinių paslaugų prioritetinės sritys. Todėl ne visuomet pasirenkamos efektyviausios paslaugų teikimo formos ir ne visoms paslaugų reikalingoms asmenų grupėms. Socialinių paslaugų planai daugelyje Europos šalių yra neatskiriama bendruomenių planavimo (plėtros) dalis. Bendruomenės socialinių paslaugų planai padeda subalansuoti bendruomenės poreikius ir išteklius socialinėms paslaugoms, ieškoti galimybių pritraukti išorinius šaltinius poreikių tenkinimui.

Kaip jau buvo minėta, Socialinių paslaugų įstatymo nuostatos, susijusios su socialinių paslaugų planavimo metodikos taikymu, įsigalios nuo 2007 m. sausio 1 d. Dauguma savivaldybių Lietuvoje jau turi didesnę ar mažesnę socialinių paslaugų planavimo praktiką, nors kažkokie atskiri būtent socialinių paslaugų planai nebuvo rengiami. Ši praktika susijusi su

savivaldybių rengiamais nuo 2001-2002 m. strateginiais planais. Be to, vykdomas ir savivaldybių veiklos trimetis bei kasmetinis planavimas, kuriame atitinkama vieta tenka ir socialinės paramos, socialinių paslaugų planavimui. Dar vieną planavimo patirtį nemaža dalis savivaldybių sukaupė teikdamos informaciją ir dalyvaudamos apskričių regioninės plėtros planavime.

Socialinių paslaugų planavimo įvedimas savivaldybėse:

- ✓ padės sistemškai įvertinti poreikį paslaugoms ir tuo sudarys prielaidas mažinti besiformuojančią kai kurių socialinių grupių socialinę atskirtį;
- ✓ padidės galimybės racionaliau paskirstyti išteklius, matyti ilgesnę perspektyvą, kadangi sistemškai vertinant poreikį reikės išdėstyti jo tenkinimą tam tikram periodui, išskirti prioritetus;
- ✓ užtikrins tampresnį įvairių savivaldybės institucijų bendradarbiavimą, kadangi sudarant ir įgyvendinant socialinių paslaugų planą bus numatyta įvairių institucijų atstovų dalyvavimas ir funkcijos;
- ✓ padės plėtoti socialinių paslaugų rinką, kadangi plane turi būti numatyti ištekliai ir NVO programų rėmimui, paslaugų pirkimui iš NVO ar kitų privačių paslaugų pirkėjų. Ši informacija turi būti vieša ir tuo būdu skatinanti naujų paslaugų teikėjų atsiradimą.

Strateginis planavimas nėra naujas dalykas. Kai kuriose Europos Sąjungos šalyse, tokiose kaip Švedija, Danija, Didžioji Britanija panašūs veiklos planavimo principai diegiami jau keletą dešimtmečių. Pasauliniu mastu pripažintos lyderės šioje srityje yra Jungtinės Amerikos valstijos, Didžioji Britanija, Kanada, Naujoji Zelandija. Lietuvoje strateginis planavimas pradėtas diegti tik 2000 metais, tačiau jau 2001 m. Pasaulio Bankas Lietuvą pripažino lydere Rytų ir Centrinėje Europoje diegiant strateginį planavimą viešojo administravimo institucijose. Lietuvos patirtis buvo įvertinta kaip siektinas pavyzdys kitoms šalims. Kaimyninės valstybės taip pat planuoja diegti strateginį planavimą.

Tačiau visgi strateginis planavimas teikia institucijai daug privalumų. Visų pirma, jis leidžia analizuoti ir vertinti instituciją kaip sistemą ir siekti, kad visi jos padaliniai siektų užsibrėžtų tikslų. Tai leidžia aiškiau suvokti institucijos tikslus ir racionaliau paskirstyti finansinius, materialinius ir darbo išteklius. Nuolatos analizuojant situaciją, iškeliant strateginius tikslus bei numatant laukiamus rezultatus, sudaromos sąlygos geriau koordinuoti institucijos padalinių veiklą ir ją koreguoti, atsižvelgiant į institucijos pasikeitimus, taip pat geriau kontroliuoti, kaip įgyvendinami tikslai, vertinti ir skatinti institucijos darbuotojus [23].

4.3. Socialinio darbuotojo svarba socialinių paslaugų teikimo procese

Socialiniai darbuotojai – tarpininkai tarp visuomenės ir žmogaus. Jų darbas profesionaliai organizuoti ir teikti socialines paslaugas tiems, kuriems jų reikia, spręsti silpniausių bendruomenės narių socialines problemas bei padėti jiems integruotis į visuomenę.

Socialinis darbuotojas, kaip socialinių paslaugų teikėjas, dirba su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais, neįgaliais suaugusiais ir vaikais, pagyvenusiais žmonėmis, rizikos grupėms priklausančiais žmonėmis. Apskritai socialinio darbuotojo vaidmenį teikiant socialines paslaugas galima apibūdinti kaip metodinį tarpininkavimą tarp kliento ir socialinių institucijų, sprendžiant problemas. Tačiau veiklos turinys yra skirtingas, kadangi socialinis darbuotojas dirba skirtingo tipo institucijose ir su įvairiomis klientų grupėmis, bet pačios funkcijos (jų įvardijimas) yra toks pat [64].

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. Vadovaujamosi, jau minėta, naujai patvirtinta asmens socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos metodika (2006).

Socialinio darbo pradžia Lietuvoje galima laikyti 1990-1991 metus, kai šalyje pradėjo lankytis pirmieji socialiniai darbuotojai iš užsienio valstybių. Jie organizavo seminarus ir mokymus socialinės apsaugos, sveikatos, švietimo sistemų darbuotojams, konsultavo mokymo įstaigų atstovus. 1992 m. pradžioje Vyriausybė priėmė nutarimą dėl socialinės apsaugos specialistų rengimo Lietuvos mokymo įstaigose. Tuomet buvo parengtos pirmosios socialinio darbo studijų programos, o pirmieji profesionalūs socialiniai darbuotojai buvo pradėti rengti Utenos aukštesniojoje medicinos mokykloje (šiuo metu - Utenos kolegija), vėliau socialinius darbuotojus ėmė rengti Vilniaus universitetas bei Vytauto Didžiojo universitetas. Nauja profesija - "socialinis darbuotojas" į Lietuvos profesijų registrą buvo įtraukta 1995 m. [48].

Šiuo metu socialinius darbuotojus Lietuvoje rengia 10 universitetų bei kolegijų. Per metus jos vidutiniškai išleidžia apie 670 socialinių darbuotojų. Lietuvoje iki 2005 m. iš viso buvo parengta apie 2,8 tūkst. diplomuotų socialinio darbo specialistų, turinčių universitetinį, aukštąjį arba aukštesnįjį socialinio darbo išsilavinimą.

Socialinių darbuotojų kvalifikacija ir etinės savybės gali ypač prisidėti prie socialinių paslaugų efektyvumo. Kiekvienais metais poreikis kvalifikacijos tobulinimo užsiėmimams bei naujoms programoms auga. Pastebimas spartus socialinio darbo profesijos profesionalizavimo

procesas. 2005 metais net 57 proc. centro klausytojų turėjo aukštąjį universitetinį arba neuniversitetinį išsilavinimą. Juntamas poreikis profesionalioms bei specializuotoms kvalifikacijos tobulinimo programoms. Siekiant patenkinti šį poreikį 2005 m. Socialinių darbuotojų rengimo centras parengė ir įgyvendino 40 mokymo programų. Tarp populiariausių programų 2005 metais buvo: „Efektyvus socialinių paslaugų įstaigų valdymas. Personalo vadyba“; „Socialinio darbo su agresyviais klientais ypatumai“; „Lietuvos socialinės apsaugos sistema ir ES socialinės politikos kryptys“; „Bendravimo įgūdžiai socialiniame darbe“; „Įvadas į socialinį darbą“ [47].

Socialinių darbuotojų poreikis ateityje turėtų išlikti gana didelis, kadangi socialinės problemos tampa vis sudėtingesnės, atsiranda naujų iššūkių. Šių specialistų pageidauja vis daugiau socialinių institucijų. Šią plėtrą numato įsigaliojęs naujasis Socialinių paslaugų įstatymas. Jau 2007 m. pirmame ketvirtyje ketinama įkurti daugiau nei 550 naujų etatų seniūnijose. Taip pat numatyta skirti daugiau tikslinių dotacijų savivaldybių socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, etatams steigti ir išlaikyti.

Žvelgiant į statistiką, 2004 m. Lietuvoje socialines paslaugas teikė apie 6,5 tūkst. socialinių darbuotojų. Apskričių pavaldumo globos įstaigose dirba apie 2,2 tūkst. socialinių darbuotojų, savivaldybių ir NVO įstaigose - apie 4,0 tūkst. socialinių darbuotojų. Apie 0,3 tūkst. asmenų socialinį darbą atlieka sveikatos priežiūros įstaigose, švietimo įstaigose, teisėsaugos institucijose [53].

Socialinio darbuotojo darbo rezultatai dažnai būna nematomi, juos sunku išmatuoti, tačiau jų darbas labai svarbus žmogui ir visuomenei.

Socialinių paslaugų efektyvumas pirmiausiai suprantamas kaip pagrįstas kliento poreikių patenkinimas mažiausiais kaštais. Kad viešųjų institucijų teikiamos paslaugos būtų kuo kokybiškesnės ir efektyvesnės, būtinas šių paslaugų vertinimas. Paslaugų kokybė turi būti vertinama tiek objektyviuoju (paslaugos kaip tam tikros technologijos kokybė), tiek subjektyviuoju (kaip tą paslaugą vertina klientas: kas vienam atrodys kokybiška, kitas ja bus nepatenkintas) aspektu. Lietuvoje paslaugų kokybės vertinimas daugiau vyksta per objektyviąją skalę ir nepakankamai vertinamas subjektyviosios skalės taikymas.

Lietuvoje, nepaisant akivaizdžios pažangos socialinių paslaugų srityje, dar nėra pakankamai išplėstos socialinės paslaugos nei kiekybės, nei kokybės požiūriu. Socialinių paslaugų poreikis vis didėja ir keičiasi. Jų teikiama nepakankamai, todėl socialinių paslaugų sistemą būtina plėtoti. Siekiant sudaryti teisingas, administracines, finansines sąlygas veiksmingiau planuoti, teikti ir organizuoti socialines paslaugas yra vykdoma socialinių paslaugų

reforma. Joje yra numatomi galimi reformos rezultatai bei kaip reformos įgyvendinimas gali įtakoti tiek paslaugų gavėjus, tiek šių paslaugų organizatorius bei teikėjus.

Užtikrinant socialinių paslaugų kokybę, tęsiamas socialinių darbuotojų kvalifikacijos bei jų veiklos organizavimo tobulinimas. Pastebimas spartus socialinio darbo profesijos profesionalizavimo procesas, kadangi dideja poreikis kvalifikuotų specialistų.

Strateginis planavimas yra neišvengiamas siekiant efektyviai įgyvendinti įvairių sričių reformas ir spręsti sudėtingas problemas.

Strateginis planavimas yra svarbi socialinių paslaugų organizavimo efektyvinimo didinimo prielaida. Socialinių paslaugų planus rekomenduojama naudoti savivaldybių strateginio planavimo sistemoje. Tačiau dabartiniu metu apskrityse ir savivaldybėse neskiriama pakankamai dėmesio socialinių paslaugų planavimui, socialinės paslaugos teikiamos gerai nežinant bendruomenės poreikių, neišskiriamos socialinių paslaugų prioritetinės sritys.

5. TAURAGĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO VEIKLOS ANALIZĖ

Socialinių paslaugų poreikis Tauragės rajone turi tendenciją didėti, todėl būtina ieškoti efektyvesnių tokių paslaugų organizavimo bei teikimo būdų. Socialinių paslaugų teikimo reforma, kuri jau pradedama įgyvendinti rajone, galėtų sudaryti prielaidas planuoti, teikti ir organizuoti socialines paslaugas, patenkinant būtiniausius socialiai remtinų gyventojų poreikius. Tauragėje vyrauja demografiškai senos visuomenės tipas, todėl socialinės paslaugos tampa vis aktualesnės. Skurdas, socialinė atskirtis, priklausomybė nuo valstybės mokamų socialinių pašalpų, žemas pragyvenimo lygis stabdo rajono ekonomikos vystymąsi ir rajono žmonių gerovę.

5.1. Socialinių paslaugų infrastruktūra Tauragėje

Socialinių paslaugų infrastruktūra apima tokius aspektus kaip:

- ✓ įstaigų skaičius ir profilis;
- ✓ aptarnaujamų klientų skaičius bei darbuotojų skaičius;
- ✓ infrastruktūros ryšiai ir veiklos koordinavimas su kitų paslaugų sistemomis (sveikatos priežiūros, švietimo) [64].

Apskritai, socialinių paslaugų infrastruktūra gali būti analizuojama;

- ✓ pagal įstaigų pasiskirstymą pagal aptarnaujamus klientus (vaikams su negalia, suaugusiems su negalia, seniems žmonėms, rizikos grupės asmenims ir kt.);
- ✓ pagal įstaigų teikiamas paslaugas (stacionarios paslaugos, nestacionarios paslaugos);
- ✓ pagal pavaldumą (įstaigų steigėjus) (valstybinės, savivaldybių, NVO, privačios).

Kaip jau buvo minėta, stacionarios socialinės paslaugos, t. y. specialiosios socialinės paslaugos, kurios teikiamos tuomet, kai bendrosios paslaugos yra neveiksmingos.

Šiuo metu **stacionarios** globos paslaugos Tauragės rajone teikiamos Lauksargių senelių globos namuose, Tauragės vaikų globos namuose „Šaltinėlis“, Skaudvilės palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninėje, vaikų reabilitacijos centre-mokykloje „Pušėlė“ (šios stacionarios socialinių paslaugų įstaigos yra pavaldžios savivaldybei) bei Adakavo pensionate (kuris yra pavaldus apskričiai). Šiose įstaigose yra patenkinami senų, vienišų asmenų, vaikų likusių be tėvų globos, turinčių sveikatos problemų asmenų, neįgalių vaikų bei turinčių psichikos problemų asmenų poreikiai.

Pagal esamą situaciją Tauragės rajone, stacionarių paslaugų seniems, vienišiams, turintiems psichikos problemų asmenims paslaugų poreikis yra gana didelis. Norinčių apsigyventi senelių globos namuose ar patekti į pensionatą turintiems psichikos problemų asmenims poreikis yra labai didelis. Parašęs prašymą asmuo laukia metus ir ilgiau galimybės apsigyventi globos namuose. Šis poreikis yra toks didelis dėl to, kad senyvo amžiaus asmenų skaičius vis didėja ir galbūt dėl to, kad asmenims trūksta informacijos apie alternatyvias pagalbos priemones – pvz., pagalbą namuose.

Nestacionarios socialinės paslaugos yra bendrosios paslaugos, kurios teikiamos asmenims tam, kad jie galėtų savarankiškai gyventi savo namuose, išvengiant specialiųjų paslaugų teikimo.

Tauragės rajono Socialinių paslaugų centras vykdo socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimą rajono gyventojams. Tauragės rajone teikiama laikino apgyvendinimo paslauga. Įkurti nakvynės namai, kurie priklauso Socialinių paslaugų centrui, tačiau nėra krizių centro, kuriame būtų galima apgyvendinti ir suteikti reikiamą psichologinę pagalbą asmenims, patyrusiems smurtą ar prievartą.

Vaikų teisių apsaugos tarnyba organizuoja ir įgyvendina vaikų socialinės apsaugos programas rajone, socialinės paramos teikimą savivaldybėje, rengia socialinės paramos bei invalidų socialinės integracijos programas ir jas įgyvendina. Rizikos grupės šeimų, auginančių vaikus, skaičius yra apie 500. Jau kelerius metus šių šeimų skaičius yra maždaug toks pats. Teikiamų paslaugų šioms šeimoms ir jų vaikams nepakanka, ypač trūksta dienos centrų vaikams

(veikia nevyriausybinių organizacijų „Gelbėkit vaikus“ dienos centras). Dienos centrų plėtra sumažintų be tėvų globos liekančių vaikų iš rizikos grupės šeimų skaičių.

Ryškėja neįgaliųjų skaičiaus didėjimo tendencija. Todėl viena svarbiausių šios srities problemų – neįgaliųjų reabilitacijos procesas. Rajone veikia tik medicininės reabilitacijos modelis. Svarbu užtikrinti reabilitacijos proceso tęstinumą – profesinę, socialinę reabilitaciją, siekiant galutinio tikslo – įdarbinimo. Neįgaliųjų integracijos programą rajone neprigirdintiems vaikams vykdo bendrija „Prasmė“, sutrikusios psichikos žmonių bendrija, aklujų ir silpnaregių Tauragės rajono organizacija, vaikų reabilitacijos centras-mokykla „Pušėlė“, socialinės pagalbos ir invalidų reabilitacijos centras, kurčiųjų draugija, Socialinių paslaugų centras, rajono invalidų draugija. Įgyvendinant šią programą, sprendžiamos neįgaliųjų užimtumo, aprūpinimo kompensacine technika, būsto pritaikymo neįgaliųjų poreikiams, įdarbinimo problemos. Rengiami seminarai, vasaros stovyklos, teikiamos socialinės paslaugos, organizuojami kompiuterinio raštingumo kursai.

Rajone visiškai nėra teikiamos dienos globos paslaugos pagyvenusiems ir neįgaliems žmonėms, nėra dienos prieglaudos rizikos grupės asmenims. Taip pat reikalinga, tačiau šiuo metu neteikiama psichologinė pagalba šeimoms ir socialinių sunkumų turintiems asmenims. Tokia pagalba padėtų spręsti socialinės integracijos ir darnos šeimoje klausimus. Rajone visai neplėtojamoms pagalbos namuose paslaugoms socialinės rizikos gyventojų kategorijoms kaimo seniūnijose. Šiose seniūnijose pragyvenimo lygis dar žemesnis nei mieste, o paslaugų pasiūla – minimali. Siekiant sustiprinti šeimos stabilumą ir padėti patiems tėvams auginti savo vaikus, būtina socialinę pagalbą šeimai orientuoti į bendruomeninio tipo socialinių paslaugų šeimai bei vaikams plėtojimą. Kaimo bendruomenių, kurios galėtų padėti spręsti socialines problemas kaime, arba nėra, arba jos dar tik kuriasi.

5.2. Tauragės rajono savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinių paslaugų centro veikla

Tauragės rajono socialinių paslaugų centras (toliau Socialinių paslaugų centras) - biudžetinė įstaiga, teikianti viešąsias socialines paslaugas Tauragės rajono gyventojams. Įstaigos steigėjas – Tauragės rajono savivaldybės taryba.

Socialinių paslaugų centro tikslas – didinti visų Tauragės rajono bendruomenės narių galimybę gyventi orumo nežeminančiomis sąlygomis ir teikti socialines paslaugas įvairių socialinės rizikos grupių asmenims (šeimoms).

Socialinių paslaugų centro uždaviniai:

1. Informuoti ir konsultuoti Tauragės rajono gyventojus apie įstaigoje teikiamas socialines paslaugas.
2. Teikti socialines paslaugas Tauragės rajono gyventojams.

Socialinių paslaugų centras teikia šias paslaugas:

- ✓ priima rajono gyventojus ir juos konsultuoja socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos klausimais;
- ✓ teikia socialines paslaugas į namus vienišiams, seniems ir neįgaliems asmenims;
- ✓ organizuoja socialiai remtinų asmenų maitinimą;
- ✓ aprūpina neįgaliuosius kompensacine technika;
- ✓ organizuoja gyvenamojo būsto bei aplinkos pritaikymą asmenims, turintiems fizinę arba kompleksinę negalią;
- ✓ teikia transporto paslaugas pagal konkrečius asmenų poreikius;
- ✓ teikia laikino apgyvendinimo paslaugas;
- ✓ organizuoja pirties paslaugas;
- ✓ teikia gestų kalbos paslaugas.
- ✓ rengia dokumentus, reikalingus siųsti asmenis į stacionarias globos bei slaugos įstaigas;

Taip pat vykdo ir kitas funkcijas: organizuoja Socialinių paslaugų centro padalinių veiklą (nakvynės namų, Žygių bendruomenės centro, šeimos); bendradarbiauja su kitomis paslaugas teikiančiomis institucijomis bei NVO; rengia Socialinių paslaugų centro biudžeto projektą bei pagal kompetenciją atlieka kitas teisės aktų numatytas funkcijas.

Kaip jau buvo minėta, Socialinių paslaugų įstatymo nuostatos, susijusios su socialinių paslaugų planavimo metodikos taikymu, įsigalios nuo 2007 m. sausio 1 d. Daugumoje Lietuvos savivaldybių atskiri būtent socialinių paslaugų planai nebuvo rengiami. Taip pat ir Tauragės Socialinių paslaugų centre jie nebuvo sudaromi. Tikimasi, kad socialinių paslaugų planai padės subalansuoti bendruomenės poreikius ir išteklius socialinėms paslaugoms, ieškoti galimybių pritraukti išorinius šaltinius poreikių tenkinimui.

Socialinių paslaugų centro struktūrą sudaro:

- ✓ administracija (direktorius, vyr. buhalteris, sekretorius);
- ✓ Socialinės pagalbos tarnyba;
- ✓ nakvynės namai;
- ✓ Žygių bendruomenės centras;
- ✓ Šeimos.

Socialinių paslaugų centrui vadovauja direktorė, kuri organizuoja centro veiklą, pagal savo kompetenciją leidžia įsakymus, priima ir atleidžia darbuotojus, skatina juos ir skiria drausmines nuobaudas bei atlieka kitas personalo valdymo funkcijas. Centro darbuotojai nustatyta tvarka priimami direktoriaus ir savo darbe vadovaujasi įstatymais, nutarimais bei kitais norminiais aktais, direktoriaus įsakymais, centro nuostatais bei pareigybių aprašymais.

Centre dirba 34 darbuotojai: 9 socialiniai darbuotojai ir 13 lankomosios priežiūros darbuotojų (socialinių darbuotojų padėjėjų). Akivaizdžiai trūksta socialinių darbuotojų, psichologų ir kitų specialistų, ypač tokių, kurie dirbtų su socialinės rizikos grupėmis bei smurtą patyrusiais žmonėmis. Centras orientuojasi į socialinių paslaugų teikimą pagyvenusiems asmenims, tačiau neteikiamos arba beveik neteikiamos pagalbos namuose paslaugos rizikos grupės šeimoms, auginančioms vaikus, vaikams su negalia, smurtą patyrusiems asmenims. Tik 2003 m. įsteigtas lankomos priežiūros namuose darbuotojos etatas darbui su socialinės rizikos šeimomis. Tačiau vieno darbuotojo nepakanka. Tokių darbuotojų suteikiama informacija apie socialinės paramos įstaigas, teikiamą paramą, tarpininkavimas ir atstovavimas šeimos interesams kitose institucijose, konsultavimas dėl namų ūkio tvarkymo bei vaikų auklėjimo ir priežiūros yra labai naudingas.

Už lankomą priežiūrą atsakinga **Socialinės pagalbos tarnyba**. Centre dirba 13 lankomosios priežiūros darbuotojų. Jų darbą koordinuoja tarnybos vadovė. Jau buvo minėta anksčiau, kad teikiamos paslaugos yra labiau orientuotos į senus, neįgalius bei vienišus žmones, tuo tarpu su socialinės rizikos šeimomis, vaikais dirba tik viena darbuotoja ir tai akivaizdžiai to per maža. Asmenys, norintys gauti socialines paslaugas namuose, kreipiasi į socialinės pagalbos tarnybą, pateikia prašymą, vėliau yra vertinamas socialinių paslaugų namuose poreikis ir galiausiai priimamas sprendimas teikti ar ne socialines paslaugas. Jei asmuo pats to padaryti nepajėgia, tai prašymas užpildomas padedant artimiesiems arba lankomosios priežiūros darbuotojai. Socialinės rizikos šeimoms paslaugos namuose teikiamos rekomendavus Socialinės paramos skyriui.

Socialinių paslaugų centro **Nakvynės namai** teikia laikino apgyvendinimo paslaugas. Nakvynės namų tikslas – apgyvendinti asmenims, paleistiems iš įkalinimo įstaigų, socialinės bei psichologinės reabilitacijos įstaigų, skirstymo punktų, valkataujančiams, elgetaujančiams ir kitiems asmenims, neturintiems nuolatinės gyvenamosios vietos, taip pat asmenims, kurie dėl smurto ar kitokios prievartos laikinai pasitraukia iš nuolatinės gyvenamosios vietos. Asmenys, pageidaujantys apsigyventi nakvynės namuose, rašo prašymą Socialinių paslaugų centre ir vėliau yra nukreipiami (arba ne) į nakvynės namus. Nakvynės namų veiklą organizuoja administratorius, kurį skiria Socialinių paslaugų centro direktorius. Nakvynės namų tvarką bei drausmę palaiko 4 budėtojos. Šiuo metu Nakvynės namuose gyvena 23 asmenys: 17

valkataujantys, elgetaujantys, paleisti iš įkalinimo įstaigų bei 6 dėl kitų priežasčių laikinai pasitraukę iš pastovios gyvenamosios vietos.

Žygių bendruomenės centras taip pat priklauso Socialinių paslaugų centrui ir jo tikslas – teikti socialines, švietimo, kultūrinės ir kitas paslaugas, siekiant stiprinti vietinę bendruomenę. Centrai vadovauja administratorius, kuri skiria Socialinių paslaugų centro direktorius. Administratorius organizuoja centro veiklą, renka duomenis apie klientus, vykdo apskaitą, užtikrina bendradarbiavimą su kitų sričių specialistais bei vykdo kitas, numatytas pareigybės aprašyme, funkcijas. Centre dirba skalbėja, kuri užtikrina buitinių ir asmens higienos paslaugų teikimą bei vykdo funkcijas, numatytas pareigybės aprašyme.

Pagal Tauragės rajono savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinių paslaugų centro nuostatus, centras yra visiškai išlaikomas ir finansuojamas iš savivaldybės biudžeto pagal patvirtintą sąmatą, laikantis Finansų ministerijos nustatytų finansavimo taisyklių. Biudžetinės lėšos naudojamos racionaliai pagal patvirtintas išlaidų sąmatas. Socialinių paslaugų centras gali turėti ir nebiudžetinių lėšų, kurias sudaro:

- ✓ pajamos už teikiamas socialines paslaugas;
- ✓ tikslinės lėšos, gaunamos kaip labdara ir parama, lėšos, gaunamos iš Lietuvos ir tarptautinių fondų;
- ✓ kitos teisėtai įgytos lėšos ir turtas.

Pagal patvirtintą 2005 metų sąmatą Socialinių paslaugų centrui iš savivaldybės biudžeto iš viso su specialiomis programomis skirta 6 365 400 Lt.

Socialinių paslaugų centras per 2005 m. socialines paslaugas namuose suteikė 76 vienišiams, neįgaliems asmenims. Papildomas paslaugas (malkų pjovimo, skaldymo, aplinkos tvarkymo) gavo 71 asmuo, išduota 700 pirties paslaugų talonų. Specialaus transporto paslaugomis neįgalieji pasinaudojo 1 380 kartų. Vidutiniškai per mėnesį maitinimo paslaugos buvo suteiktos 19-20 asmenų. 254 neįgalūs ir pensinio amžiaus asmenys aprūpinti techninės pagalbos priemonėmis. Laikino apnakvinimo paslaugos buvo suteiktos 46 asmenims. 20 asmenų nustatytas specialiųjų poreikių lygis. Gestų kalbos vertimų paslaugos suteiktos 660 kartų. Žygių bendruomenės centre 267 asmenims suteiktos socialinės paslaugos.

Reorganizacijos rezultatai Tauragės savivaldybėje. 2002 m. Tauragės rajono savivaldybėje socialinės paramos administravimas buvo atskirtas nuo paslaugų teikimo. Už socialinės paramos bei socialinių paslaugų administravimą buvo atsakingas Vaikų teisių apsaugos ir socialinės paramos skyrius, o už paslaugų teikimą - Socialinių paslaugų centras.

Socialinių paslaugų centro socialinių išmokų specialistai skaičiavo ir mokėjo valstybines pašalpas, šalpos (socialines) pensijas, kitas išmokas; išdavė pažymas apie vidutinės šeimos pajamas dėl kompensacijų už būsto šildymą, karštą ir šaltą vandenį. Nors kitose savivaldybėse jau buvo taikomas kitoks valstybinių išmokų organizavimas ir teikimas bei ši funkcija jau priklausė Socialinės paramos skyriams (savivaldybių administracijos padaliniams). Į socialinių išmokų skaičiavimą ir skyrimą galima žiūrėti iš dviejų pusių: pirma – socialinės išmokos yra vykdomos individualiai dirbant su klientu (nustatomas poreikis, priimami dokumentai ir galiausiai apskaičiuojama galima parama) ir tai galima traktuoti kaip socialinės paslaugos teikimą; antra – Lietuvoje pagal galiojančius įstatymus (Socialinių paslaugų įstatymą, Socialinių paslaugų katalogą) yra aiškiai apibrėžiamos socialinės paslaugos (pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais) ir aiškiai suprantama, kad įvairių socialinių išmokų skyrimas ir mokėjimas nėra socialinių paslaugų teikimas.

2005 m. kovo 4 d. Lietuvos Vyriausiąjame Administraciniame Teisme vyko teismo posėdis pagal pareiškėjo Vyriausybės atstovo Panevėžio apskrityje skundą atsakovui Panevėžio miesto savivaldybės tarybai dėl Panevėžio Socialinės paramos centro nuostatų dalies panaikinimo. Teisėjų kolegija pripažino, kad Panevėžio Socialinės paramos centro nuostatų punktas, numatantis, kad šis centras skiria ir moka įvairių rūšių išmokas iš savivaldybės ir valstybės biudžeto skirtų lėšų, prieštarauja galiojančiam teisiniam reglamentavimui, todėl turi būti panaikintas ir šis sprendimas yra neskundžiamas.

Po šio teismo sprendimo dauguma savivaldybių išmokų skyrimą bei mokėjimą perdavė savivaldybių administracijai (Socialinės paramos skyriams). Taigi ir Tauragės savivaldybėje nuo 2006 m. rugsėjo 1 dienos įvairių išmokų skyrimas bei mokėjimas perduotas Tauragės rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus kompetencijai, kuris susidarė nuo 2006 m. rugsėjo 1 dienos, padalinus Vaikų teisių apsaugos ir socialinės paramos skyrių į Vaikų teisių apsaugos tarnybą ir į Socialinės paramos skyrių, kuris ir yra atsakingas už piniginės socialinės paramos administravimą bei teikimą.

Dabar, kai įvairių išmokų skyrimas bei mokėjimas yra perduotas naujai susikūrusiam Socialinės paramos skyriui bei tiksliau apibrėžtos visų padalinių funkcijos, ateityje galima tikėtis veiksmingesnio socialinių paslaugų teikimo.

Pagal naujai Tauragės rajono savivaldybės tarybos sprendimu 2006 m. gegužės 3 d. patvirtintus Socialinių paslaugų centro nuostatus, kurie įsigaliojo 2006 m. rugsėjo 1 d. Socialinių paslaugų centro veiklą koordinuoja ir kontroliuoja Socialinės paramos skyrius.

Socialinės paramos skyrius yra Tauragės rajono savivaldybės administracijos struktūrinis padalinys, kuris vykdo jam pavestus uždavinius: įgyvendina valstybinę socialinę politiką Tauragės rajone; teikia piniginę socialinę paramą rajono gyventojams; administruoja

socialinių paslaugų teikimą; organizuoja naujas paslaugas, rengia socialinės paramos plėtros programas ir projektus, teikia gyventojams informaciją apie vykdomas socialines programas; įgyvendina išmokų vaikams, valstybinių šalpos išmokų, socialinės piniginės paramos, kitas socialinės paramos programas savivaldybės teritorijoje, priima sprendimą dėl socialinių išmokų bei kompensacijų skyrimo.

5.3. Tyrimo metodai ir diagnostinis instrumentas

5.3.1. Kiekybinio tyrimo metodo taikymas

Socialinių paslaugų teikimo valdymo analizė buvo atliekama kiekybinio tyrimo metodo: anoniminės anketinės apklausos būdu. Klausimynas susideda iš griežtai struktūruotų klausimų, kuriuo sužinome darbuotojų požiūrį į socialinių paslaugų valdymą bei esamos situacijos analizę socialinių paslaugų srityje Tauragės rajone. Anketoje buvo naudojamas matavimo įrankis – skalė (nuo 1 iki 5 ir nuo 1 iki 9, kur 1 rodo nagrinėjamo teiginio stiprų teigiamą įvertį, o 5 ar 9 neigiamą įvertį). Jos tikslas įvertinti nagrinėjamo teiginio stiprumą (dažnumą).

Tyrimo, kuris buvo atliktas Tauragės rajone, duomenys buvo apdoroti naudojant kiekybinius bei matematinės statistikos tyrimo metodus (duomenų analizė SPSS 12 paketu ir Excel programa). Jų pagrindinis tikslas yra nustatyti bei statistiškai įvertinti (išmatuoti) esamą situaciją. Kiekybine analize turimą informaciją galima apibendrinti, išskirti esminius jos aspektus.

5.3.2. Tyrimo instrumento – anketos – apibūdinimas

Apklausos anketą sudaro 21 klausimas (žr. priedą Nr. 1), kurių pagalba galima išsiaiškinti: kokių paslaugų Tauragės rajone yra pakankamai, kurių paslaugų stinga, kokia yra darbuotojų kvalifikacija, kokia administravimo sistema ir galiausiai kokie galimi sprendimo būdai, kad socialinių paslaugų valdymas būtų kuo efektyvesnis ir užtikrintų kokybiškesnę paslaugų teikimą.

1 – 5 klausimas atspindi respondentų demografinius duomenis (amžius, lytis, darbo stažas, išsilavinimas, socialinio darbuotojo išsilavinimas).

6 klausimas informuoja kokioje švietimo įstaigoje respondentas įgijo socialinio darbuotojo kvalifikaciją.

7 – 8 klausimai parodo ar visada išsprendžiamos klientų problemos, dėl kokių priežasčių nepavyksta jų išspręsti (žinių trūkumas; finansų trūkumas; specialistų trūkumas problemoms spręsti; bendradarbiavimo tarp nevyriausybinių organizacijų trūkumas ir kt.) ir koks tų priežasčių stiprumas. Matavimo įrankis – skalė nuo 1 iki 5, kur 1 rodo priežasties silpnumą, o 5 priežasties stiprumą.

9 – 10 klausimais siekiama išsiaiškinti, ar respondentai žino žmonių, kuriems reikalingos socialinės paslaugos, bet jie jų negauna. Ir dėl kokių priežasčių dažniausiai kyla sunkumų (informacijos apie socialines paslaugas stoka; nežinojimas kur kreiptis; tokios paslaugos Tauragėje neteikiamos; pačių žmonių nenoras kreiptis ir kt.). Matavimo įrankis – skalė nuo 1 iki 5, kur 1 rodo priežasties silpnumą, o 5 priežasties stiprumą.

11 klausimas atskleidžia, kurie socialinių paslaugų gavėjai turi didžiausias ir mažiausias galimybes rinktis socialines paslaugas Tauragės rajone (tėvų globos netekę vaikai; našlaičiai, socialinės rizikos šeimos; asmenys piktnaudžiaujantys alkoholiu; asmenys vartojantys narkotikus; vaikai su negalia; suaugę žmonės su negalia; vieniši seni žmonės; smurtą patyrusios moterys; asmenys grįžę iš įkalinimo įstaigų). Matavimo įrankis – skalė nuo 1 iki 5, kur 1 rodo gavėjų pasirinkimo silpnumą, o 5 gavėjų pasirinkimo stiprumą.

12 – 13 klausimai sudaryti remiantis Socialinių paslaugų katalogu (2006). Jie parodo kurių bendrųjų ir specialiųjų socialinių paslaugų labiausiai trūksta Tauragės rajone.

14 klausimu norima sužinoti respondentų nuomonę, kodėl kai kurių paslaugų stinga Tauragės rajone (blogas socialinių paslaugų administravimas; darbuotojų, administruojančių socialines paslaugas, netinkama kvalifikacija; nepakankamas finansavimas; nepakankamas bendradarbiavimas su nevyriausybinėmis organizacijomis). Matavimo įrankis – skalė nuo 1 iki 5, kur 1 rodo problemos silpnumą, o 5 problemos stiprumą.

15 – 16 klausimas parodo, ar socialinių paslaugų finansavimas, finansinių resursų paskirstymas užtikrina socialinių paslaugų teikimą kiekybės ir kokybės atžvilgiu. Matavimo įrankis – skalė nuo 1 iki 9, kur 1 rodo nagrinėjamo teiginio stiprų teigiamą įvertį, o 9 neigiamą įvertį.

17 klausimu sužinome, ar į socialinių paslaugų planavimo procesą įtraukiama bendruomenė, potencialūs paslaugų gavėjai. Matavimo įrankis – skalė nuo 1 iki 9, kur 1 rodo nagrinėjamo teiginio stiprų teigiamą įvertį, o 9 neigiamą įvertį.

18 – 19 klausimai skirti sužinoti, ar patys darbuotojai teikia pasiūlymus dėl socialinių paslaugų sistemos tobulinimo ir, ar į juos atsižvelgiama. Matavimo įrankis – skalė nuo 1 iki 9, kur 1 rodo nagrinėjamo teiginio stiprų teigiamą įvertį, o 9 neigiamą įvertį.

20 klausimas atskleidžia darbuotojų nuomonę, ar tinkama, kokybiška ir efektyvi yra socialinių paslaugų valdymo sistema Tauragės rajone. Matavimo įrankis – skalė nuo 1 iki 9, kur 1 rodo nagrinėjamo teiginio stiprų teigiamą įvertį, o 9 neigiamą įvertį.

21 klausime darbuotojai išsako savo pasiūlymus socialinių paslaugų plėtrai Tauragės rajone gerinti.

5.4. Tyrimo eiga

Tyrimas buvo atliekamas 2006 m. rugsėjo – spalio mėnesiais.

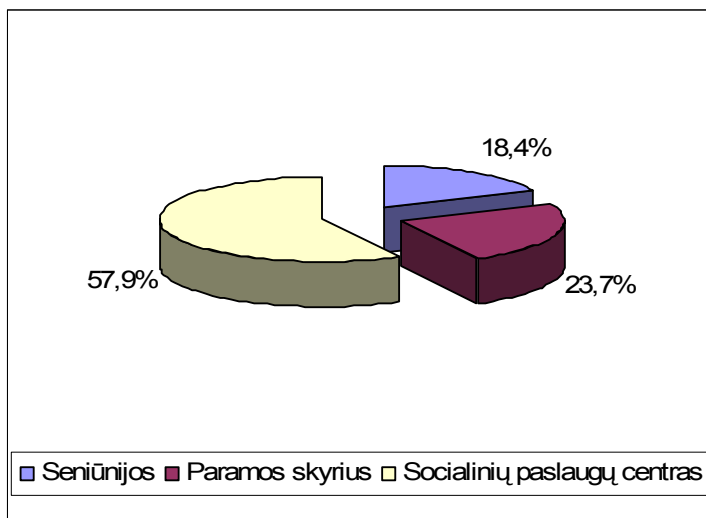
Tyrimo atlikimo vieta – Socialinių paslaugų centre, Socialinės paramos skyriuje (savivaldybėje), Seniūnijose (Tauragės, Batakių, Gaurės, Lauksargių, Mažonų, Skaudvilės, Žygaičių).

Tikslinė apklausos grupė – Socialinių paslaugų centro, palyginimui apklausti ir Socialinės paramos skyriaus bei Tauragės rajono seniūnijų darbuotojai, kurie geriausiai žino situaciją šioje srityje ir surinkta informacija geriausiai gali atskleisti realią padėtį apie socialinių paslaugų valdymą.

Tyrimo imtis – 38 respondentai.

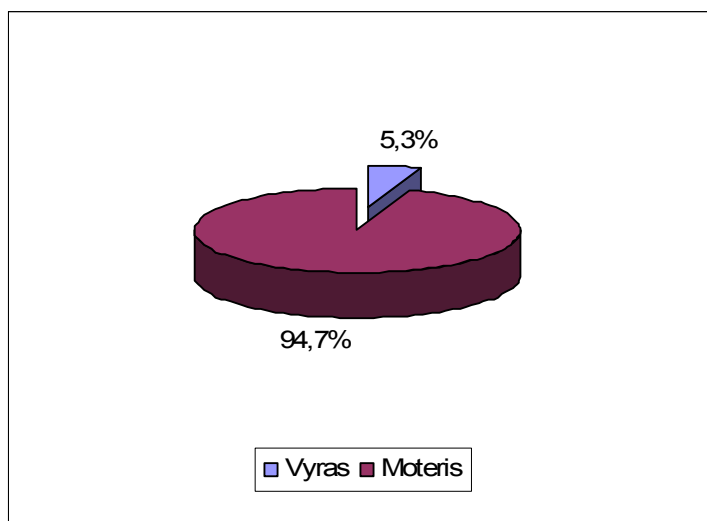
5.5. Tyrimo duomenų analizė

Apklausoje dalyvavo 38 respondentai, iš jų 22 (57,9 %) Socialinių paslaugų centro darbuotojai; 9 (23,7 %) Paramos skyriaus darbuotojai ir 7 (18,4 %) seniūnijų darbuotojai (žr. 1 pav. 2 priedą).



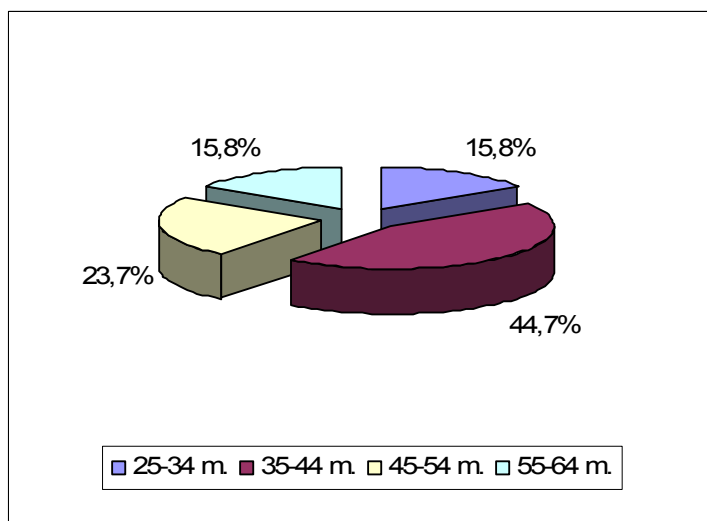
1 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal darbo vietą

Tyrimė dalyvavo 2 (5,3 %) vyrai ir 37 (94,7 %) moterys (žr. 2 pav. 2 priedą).



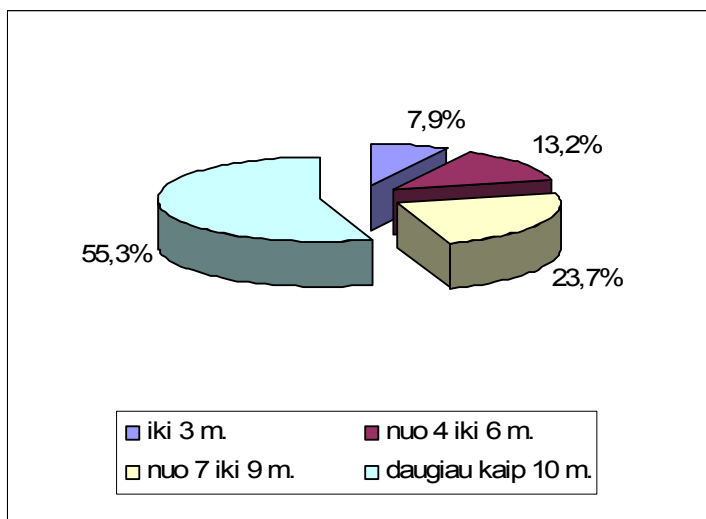
2 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal lytį

Respondentų pasiskirstymas pagal amžių pateiktas 3 paveiksle. Dauguma darbuotojų priklauso amžiaus grupei nuo 35 iki 44 metų – 44,7 % visų apklaustųjų (arba 17 respondentų); nemaža dalis priklauso amžiaus grupei nuo 45 iki 54 metų – 23,7 % visų apklaustųjų (arba 9 respondentai); po 6 (15,8 %) respondentus yra amžiaus grupėje nuo 25 iki 34 m. ir nuo 55 iki 64 metų amžiaus. Taigi socialinių paslaugų srityje dirba pakankamą gyvenimo patirtį turintys darbuotojai (žr. 2 priedą).



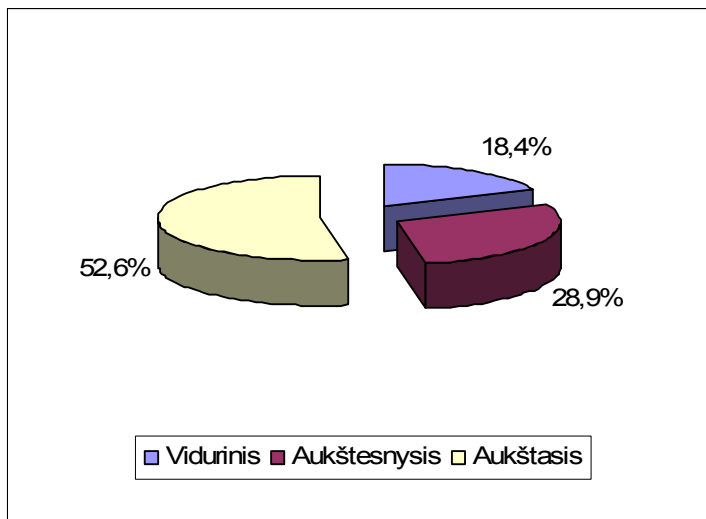
3 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal amžių

Dauguma apklaustųjų socialinių paslaugų srityje dirba daugiau kaip 10 metų – 55,3% (arba 21 respondentas); nemažai darbuotojų dirba nuo 7 iki 9 metų – 23,7 % (arba 9 respondentai), nuo 4 iki 6 metų dirba 5 (13,2 %) darbuotojai, tik 3 (7,9 %) specialistai dirba iki 3 metų visų apklaustųjų (žr. 4 pav. 2 priedą).



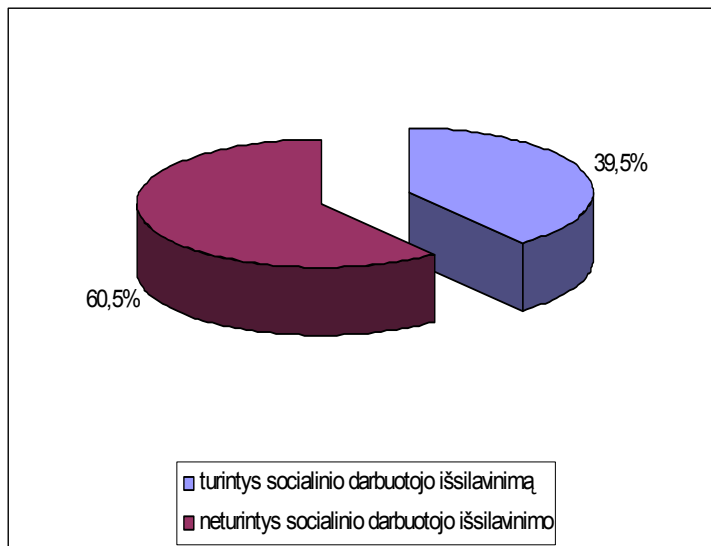
4 pav. Darbo stažas dirbant socialinių paslaugų srityje

5 paveiksle pavaizduotas darbuotojų įgytas išsilavinimas. Dauguma apklaustųjų turi aukštąjį išsilavinimą - 52,6 % (arba 20 respondentų), su aukštesniu yra 28,9 % (arba 11 respondentų), mažiausiai yra turinčių vidurinį išsilavinimą – 18,4 % (arba 7 respondentai). Matome, kad socialinių paslaugų srityje Tauragės rajone dirba pakankamai išsilavinę žmonės (žr. 2 priedą).



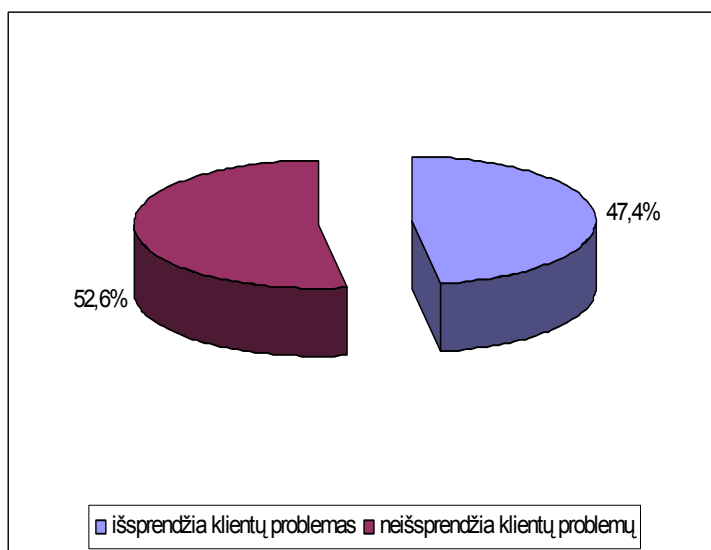
5 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Iš visų apklaustųjų 15 (arba 39,5 %) – turi socialinio darbuotojo išsilavinimą, kuri įgijo Šiaulių bei Vilniaus universitetuose, Utenos kolegijoje, Šiaulių kolegijoje ir kt. bei 23 respondentai (arba 60,5 %) nurodė, kad neturi socialinio darbuotojo išsilavinimo (žr. 6 pav. 2 priedą), bet turi pedagogo, ekonomisto, buhalterio išsilavinimą.



6 pav. Darbuotojų paiskirstymas pagal socialinio darbuotojo išsilavinimą

Atsakydami į septintąją anketos klausimą darbuotojai beveik po lygiai pasiskirstė pagal gebėjimą spręsti problemas. (47,4 % arba 20 apklaustųjų) teigė, kad dažniausiai visada išsprendžia klientų problemas; 52,6 % apklaustųjų (arba 18 respondentų) atsakė, kad ne visada išsprendžia klientų problemas (žr. 7 pav. 3 priedą).



7 pav. Darbuotojų atsakymai apie tai, ar jie visada išsprendžia klientų problemas

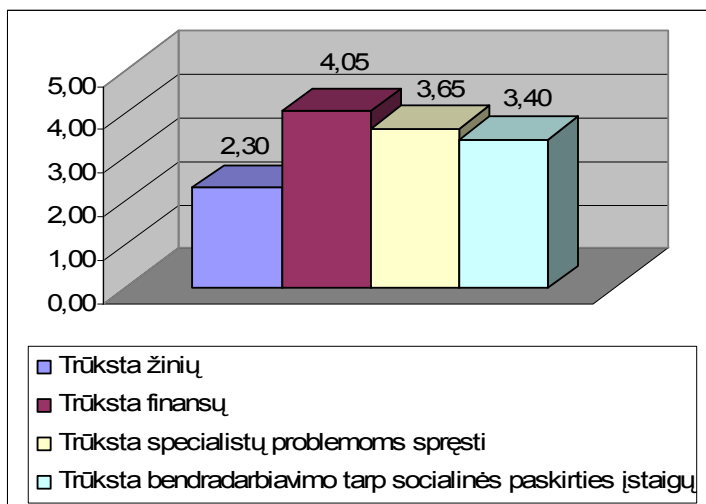
Kurie teigė, kad nepavyksta išspręsti klientų problemų, turėjo įvertinti tų problemų priežastis, jų stiprumą. Išanalizavus ir Socialinių paslaugų centro, ir Socialinio paramos skyriaus, ir seniūnijų darbuotojų atsakymus, dažniausia priežastis dėl ko nepavyksta išspręsti klientų problemų tai *finansų trūkumas*. Bendro įverčio vidurkis - 4,05, standartinis nuokrypis - 0,605 (žr. 8 pav. 3 priedą). Finansų trūkumą kaip dažniausią priežastį daugiausia įvardijo Socialinių paslaugų centro darbuotojai (vidurkis 4,25; standartinis nuokrypis 0,622). Panašiai mano ir seniūnijų darbuotojai (4,00 / 0). Paramos skyriaus specialistai teigia, kad pakankamai skiriama finansinių lėšų socialinėms paslaugoms teikti (3,60 / 0,548). Šią priežastį kaip dažniausią pažymėjo 55 – 64 metų amžiaus (vidurkis 4,50; standartinis nuokrypis 0,707); nuo 4 iki 6 metų (4,25 / 0,500) ir daugiau kaip 10 metų (4,20 / 0,632) darbo patirties turintieji; vidurinį išsilavinimą (4,40 / 0,548) įgiję asmenys.

Antroje vietoje pagal bendrąją įvertį matome *specialistų trūkumą problemoms spręsti* (vidurkis 3,65, standartinis nuokrypis 0,933 - žr. 8 pav. 3 priedą), nors tai galime vertinti kaip pakankamą jų buvimą. Tačiau seniūnijose, respondentų teigimu, labai trūksta specialistų, tai rodo vidurkis 5,00 ir standartinis nuokrypis 0. Socialinių paslaugų centro darbuotojai pasisakė, kad pakankamai yra specialistų (3,25 / 0,866), nors kai kurių nuomonė krypta link jų trūkumo. Kad specialistų trūkumas yra pakankamai didelė priežastis, norint išspręsti klientų problemas, dažniausia nurodė nuo 45 iki 54 metų amžiaus (4,00 / 1,414); nuo 7 iki 9 metų (4,00 / 0) darbo stažo turintieji bei su aukštesniuoju išsilavinimu (4,00 / 0) asmenys.

Ne mažiau reikšmingas yra ir *bendradarbiavimas tarp socialinės paskirties įstaigų*. Pagal bendrąją įvertį tai patvirtina 3,40 vidurkis bei 1,046 standartinis nuokrypis (žr. 8 pav. 3 priedą). Dažniausia seniūnijų darbuotojai mano, kad trūksta bendradarbiavimo tarp socialinės paskirties įstaigų (4,33 / 1,155), panašus vertinimas ir Paramos skyriaus darbuotojų (4,00 / 0). Socialinių paslaugų centro specialistai teigia, kad per mažai bendradarbiaujama su socialinės paskirties įstaigomis (2,92 / 0,996). Šį trūkumą dažniausia žymėjo nuo 35 iki 44 metų amžiaus respondentai (3,80 / 0,919); pagal darbo stažą bei išsilavinimą vertinimas pasiskirstęs beveik tolygiai (vidurkis ~3,50). Priežastys to galėtų būti tai, kad neišsiaiškinama kokios paslaugos yra teikiamos vienoje ar kitoje įstaigoje, o kartais teikiamos paslaugos dubliuojasi, o tai nėra efektyvu. Todėl yra būtinas bendradarbiavimas tarp atskirų institucijų (pvz., policijos, NVO, sveikatos priežiūros įstaigų, mokyklų, seniūnijų, Vaikų teisių apsaugos tarnybos, Socialinių paslaugų centro ir kt.

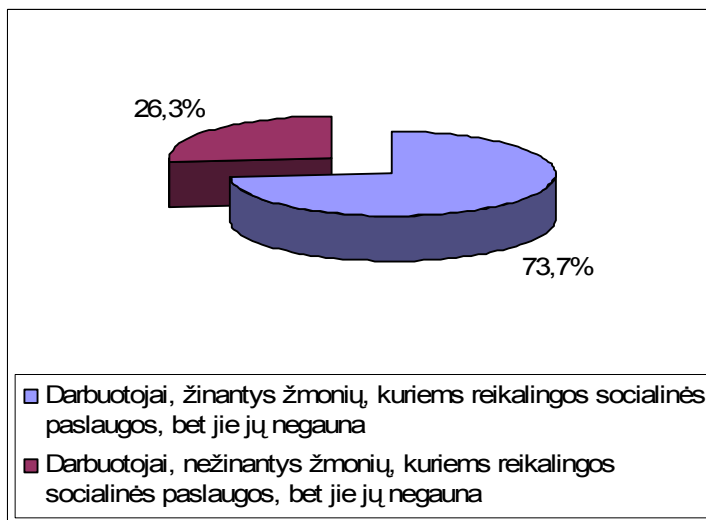
Žinių trūkumo priežastis sprendžiant klientų problemas pagal bendrąją įvertinimą yra (2,30 / 1,081 - žr. 8 pav. 3 priedą). Tai mažiausias vidurkis lyginant su visomis minėtomis priežastimis. Galėtume teigti, kad darbuotojai turi pakankamai žinių problemoms spręsti, tačiau tai nėra itin teigiamas vertinimas, kuris sąlygotų žinių pakankamumą, visgi kai kuriems

darbuotojams jų trūksta. Lyginant su kitų įstaigų darbuotojais dažniausia žinių trūkumą jaučia Paramos skyriaus specialistai (vidurkis 2,80, standartinis nuokrypis 0,837). Socialinių paslaugų centro darbuotojams jų taip pat per mažai, tačiau jų vertinimas kiek skiriasi (vidurkis 2,25), pagal standartinį nuokrypį (1,138) žinių poreikį jaučia ne visi. Rečiau žinių trūksta asmenims nuo 25 iki 34 metų (1,75 / 0,957); dirbantiems iki 6 metų bei daugiau kaip 10 metų (vidurkis~2,00) bei įgijusių aukštąjį išsilavinimą (1,82 / 0,982).



8 pav. Bendras įvertis priežasčių, dėl kurių nepavyksta išspręsti klientų problemų

Dauguma apklaustųjų (73,7 % arba 28 respondentai) teigė, kad žino asmenų, kuriems būtų reikalinga pagalba, bet jie jos negauna ir 26,3 % darbuotojų nežino tokių žmonių (žr. 9 pav. 4 priedą).



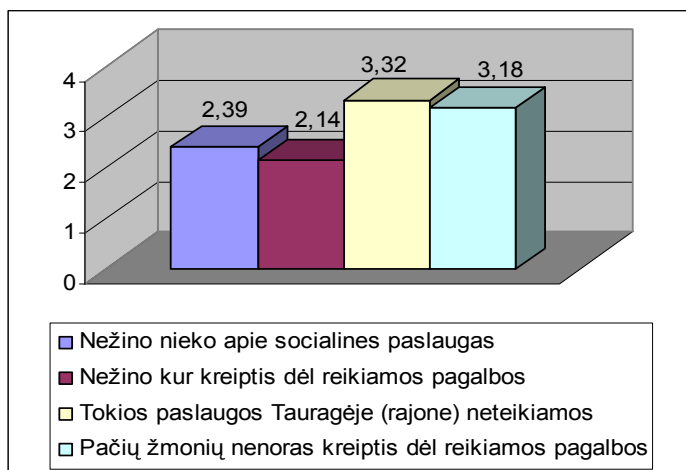
9 pav. Darbuotojų atsakymai apie tai, ar jie žino asmenų, kuriems būtų reikalinga pagalba, bet jie jos negauna

Darbuotojai, atsakę, kad žino žmonių, kuriems reikalingos socialinės paslaugos, bet jų negauna, toliau turėjo įvertinti dėl kokių priežasčių dažniausia šie žmonės jų negauna. Pagal bendrąją įvertį lyginant su kitomis priežastimis matyti, kad pagrindinė priežastis, dėl ko taip yra, kadangi *Tauragėje tokios socialinės paslaugos neteikiamos* (vidurkis 3,32, standartinis nuokrypis 0,983 – žr. 10 pav. 4 priedą). Tai nėra kritiška padėtis, tačiau kai kurioms gyventojų grupėms jų trūksta. Dažniausia taip mano Socialinių paslaugų centro darbuotojai (3,35 / 1,057). Panašiai vertina ir Paramos skyriaus specialistai (3,33 / 0,816) bei seniūnijų darbuotojai (3,20 / 1,095). Kad reikiamų socialinių paslaugų neteikiama dažniausia nurodė 35 – 44 metų amžiaus (3,62 / 0,768); nuo 4 iki 6 metų (4,25 / 0,500) socialinių paslaugų sferoje dirbantys bei vidurinį išsilavinimą (4,00 / 0,707) įgiję asmenys. Galime daryti prielaidą, kad taip manantys gal ir nežino, kokios socialinės paslaugos teikiamos kitose įstaigose.

Antra ne mažiau svarbi priežastis žvelgiant į bendrąją įvertį yra ta, kad *patys žmonės nenoriai kreipiasi dėl reikiamos pagalbos* (vidurkis 3,18, standartinis nuokrypis 0,983 žr. 10 pav. 4 priedą), nenori mokėti už teikiamas paslaugas, taip pat senyvo amžiaus žmonės nepratę prašyti pagalbos. Dažniausia šią priežastį nurodė seniūnijų darbuotojai (4,00 / 0,707), kadangi kaimo vietovėse turbūt tai aktualu. Kaip pakankamą ją nurodė Socialinių paslaugų centro darbuotojai (3,06 / 0,827), Paramos skyriuje dirbantys ją vertino kaip retesnę (2,83 / 1,329). Ši nuomonė pastebima tarp 55 – 64 metų (3,50 / 1,291) amžiaus; iki 3 metų darbo stažą (3,50 / 0,707) bei aukštąjį išsilavinimą (3,44 / 0,814) turinčių respondentų, kurių dauguma neturi socialinio darbuotojo išsilavinimo (3,59 / 0,939).

Trečios priežasties, kad *asmenys nežino nieko apie socialines paslaugas* bendro įvertinimo vidurkis yra 2,39, o standartinis nuokrypis 0,737 (žr. 10 pav. 4 priedą). Respondentų nuomone, galima teigti, kad retas kuris gyventojas nežino nieko apie socialines paslaugas. Dažniausia taip mano Socialinių paslaugų centro darbuotojai (2,24 / 0,752). Pagal atsakiusiųjų amžių ši priežastis kaip reta dažniausia pasiskirsčiusi tarp 45 – 54 metų (2,00 / 0,632); nuo 4 iki 6 metų (2,00 / 0) darbo patirtį turinčių bei įgijusių vidurinį bei aukštesnįjį išsilavinimą asmenų.

Kad *asmenys nežino kur kreiptis dėl reikiamos pagalbos*, įvertinimo vidurkis yra 2,14, standartinis nuokrypis 0,705 (žr. 10 pav. 4 priedą). Tai rodo, kad retas kuris nežino, kur kreiptis dėl reikiamos pagalbos. Tai dažniausia atsispindi seniūnijų bei Socialinių paslaugų centro darbuotojų vertinime (~2,03 / 0,827). Šią nuomonę dažniausia išsakė 45 – 54 metų (1,67 / 0,516) amžiaus; daugiau kaip 10 metų darbo stažo turintieji (1,86 / 0,535); su aukštuoju išsilavinimu (2,06 / 0,854) specialistai. Galima teigti, kad Tauragės rajone yra pakankamai teikiama informacijos apie socialines paslaugas bei jų teikimo vietą.



10 pav. Bendras įvertis priežasčių, dėl kurių žmonės negauna reikiamų paslaugų

Tauragės rajone didžiausią galimybę rinktis socialines paslaugas turi *vieniši seni žmonės*. Respondentų vertinimo vidurkis siekia 4,45, o standartinis nuokrypis 0,645 (žr. 11 pav. 5 priedą). Dažniausia taip mano Socialinių paslaugų centro darbuotojai (4,68 / 0,477), nuo jų nuomonės neatsilieka ir Paramos skyriaus darbuotojai (4,33 / 0,500). Pagal amžių taip atsakiusieji dažniausia pasiskirstę nuo 45 – 54 metų (4,89 / 0,333); socialinių paslaugų srityje dirbantys iki 3 metų (4,67 / 0,577), turintys vidurinę išsilavinimą (4,71 / 0,488). Taigi vieniši seni žmonės Tauragėje nėra palikti likimo valiai, jais rūpinamasi.

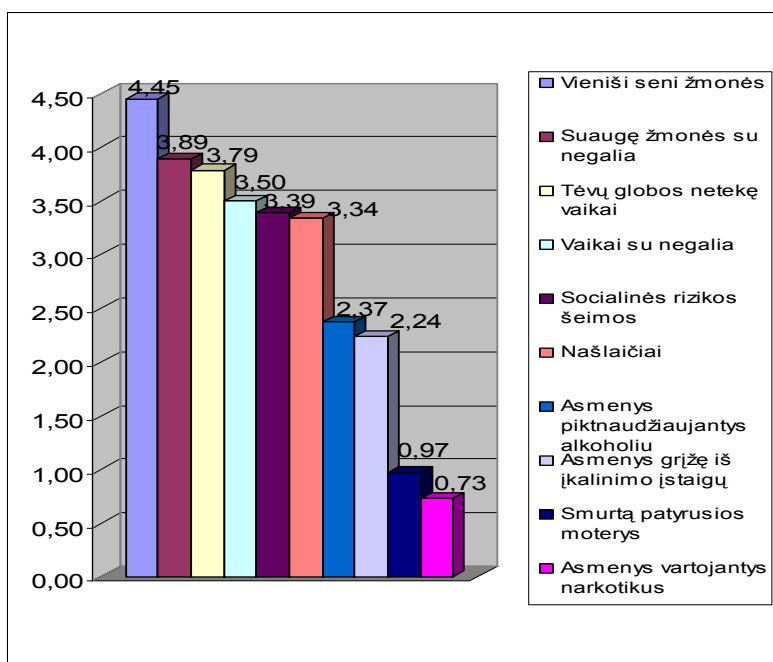
Pagal bendrąjį įvertį kita grupelė socialinių paslaugų gavėjų, respondentų vertinimu, turintys pakankamai dideles galimybes rinktis socialines paslaugas, tai *suaugę žmonės su negalia* (vidurkis 3,89, standartinis nuokrypis 0,843), *tėvų globos netekę vaikai* (3,79 / 1,255) ir *vaikai su negalia* (3,50 / 1,133 - žr. 11 pav. 5 priedą). Lyginant pagal darbo vietą darbuotojų vertinimus, kad suaugę žmonės su negalia turi didesnes galimybes, dažniausia mano Socialinių paslaugų centro darbuotojai (4,05 / 0,785); kad vaikai su negalia – Paramos skyriaus specialistai (3,89 / 0,782), o kad tėvų globos netekę vaikai – vertinimas pasiskirstęs panašiai tarp visų darbuotojų. Dažniausia nuo 35 iki 44 metų asmenys nurodė, kad tėvų globos netekę vaikai turi didesnes galimybes (3,94 / 1,249) bei turintys daugiau kaip 10 metų darbo patirtį (4,05 / 1,117). Nuo 45 iki 54 metų dažniausia mano, kad suaugę žmonės su negalia (4,33 / 0,707) ir vaikai su negalia (3,78 / 1,563), dažniausia turintys iki 3 metų darbo stažą.

Kiek mažesnes, bet pakankamas galimybes rinktis socialines paslaugas, respondentų nuomone, turi *socialinės rizikos šeimos* (vidurkis 3,39, standartinis nuokrypis 0,718) ir *našlaičiai* (3,34 / 1,361 – žr. 11 pav. 5 priedą). Tarp manančių, kad socialinės rizikos šeimos - dažniausia yra Socialinių paslaugų centro darbuotojai (3,50 / 0,740), o kad našlaičiai – seniūnijose dirbantys specialistai (3,71 / 1,799). Daugiausia 45 - 54 metų amžiaus asmenys teigia, kad šiems gavėjams dažniau teikiama pagalba. Turintys daugiau kaip 10 metų darbo stažo įvertino, kad našlaičiams

teikiama dažniau paramos (3,67 / 1,317), o dirbantys iki 3 metų, kad socialinės rizikos šeimoms (4,00 / 1,000).

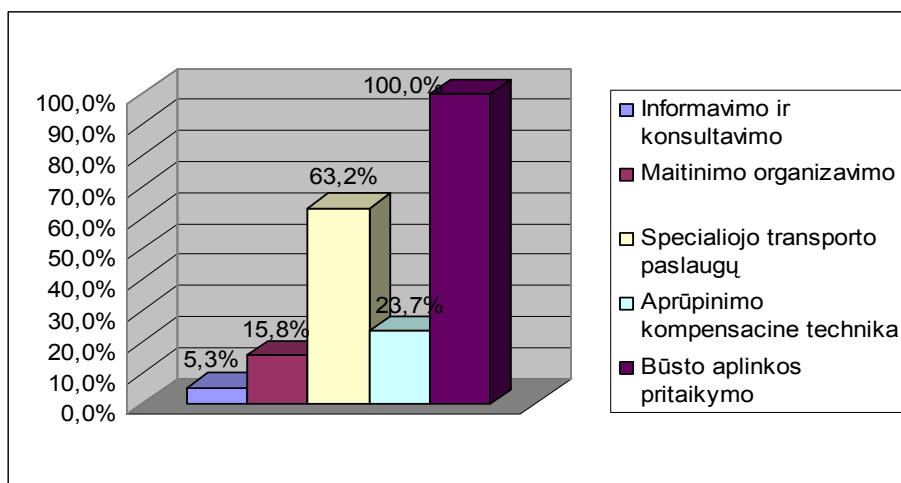
Respondentų nuomone, *asmenys, grįžę iš įkalinimo įstaigų* (vidurkis 2,24, standartinis nuokrypis 1,195) bei *asmenys, piktnaudžiaujantys alkoholiu* (2,37 / 1,149) pagal bendrąją įvertį turi dar mažesnes galimybes rinktis socialines paslaugas (žr. 11 pav. 5 priedą). Dažniausia manančių, kad asmenys, grįžę iš įkalinimo įstaigų, turi retesnes galimybes, yra Paramos skyriaus darbuotojai (1,33 / 0,500), o kad asmenys, piktnaudžiaujantys alkoholiu – seniūnijų darbuotojai (1,29 / 1,254). Socialinių paslaugų centro darbuotojų nuomone, asmenų, piktnaudžiaujančių alkoholiu galimybė gauti pagalbą yra pakankama (3,05 / 0,785). Dažniausia darbuotojai nuo 35 iki 44 metų teigė, jog šios rizikos grupės turi retas galimybes (vidurkis ~1,85); taip pat nuo 4 iki 6 metų dirbantys socialinių paslaugų srityje teigė, jog asmenys, grįžę iš įkalinimo įstaigų rečiau turi galimybių gauti pagalbą (1,60 / 0,548).

Pagal bendrąją įvertį galimybių rinktis socialines paslaugas Tauragės rajone neturi *asmenys, vartojantys narkotikus* (vidurkis 0,73, standartinis nuokrypis 0,962) bei *smurtą patyrusios moterys* (0,97 / 1,026 žr. 11 pav. 5 priedą). Kad šios rizikos grupės turi mažiausias galimybes dažniausia patvirtino seniūnijų darbuotojai (0,14 / 0,378), kitų įstaigų darbuotojai vertino palankiau (vidurkis ~0,95), tačiau tai taip pat rodo, jog šioms rizikos grupėms pagalba reikalingiausia. Galima teigti, kad kaimo vietovėse ši problema ypač aktuali. Dažniausia šias grupes, kaip turinčias mažiausias galimybes rinktis socialines paslaugas, pažymėjo darbuotojai nuo 55 iki 64 metų amžiaus, dirbantys daugiau kaip 10 metų socialinių paslaugų srityje, įgiję vidurinį išsilavinimą.



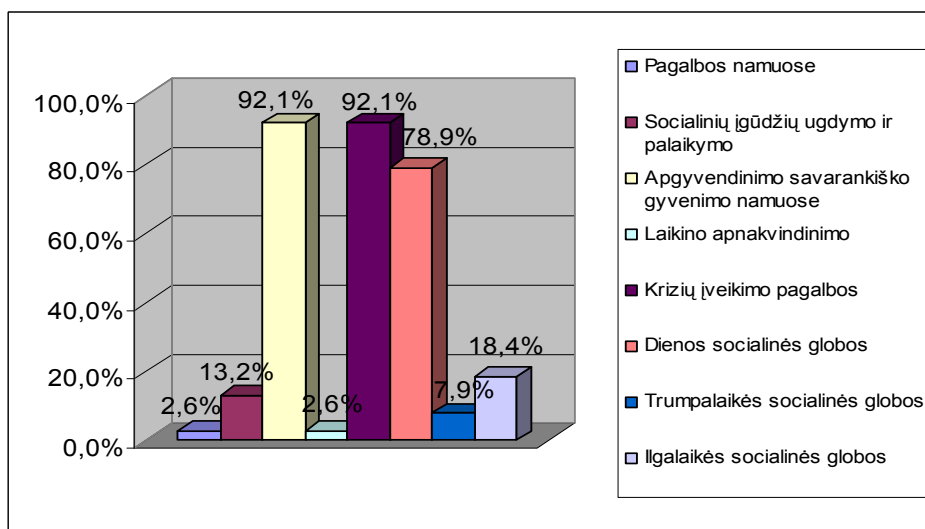
11 pav. Socialinių paslaugų gavėjai, turintys galimybes rinktis socialines paslaugas.

Kaip matyti 12 paveiksle labiausiai iš bendrųjų socialinių paslaugų Tauragėje trūksta būsto aplinkos pritaikymo net 100 % apklaustųjų taip mano. Ne mažesnis trūkumas yra ir specialiojo transporto paslaugų 63,2 % (arba 24 respondentai). Trečioje vietoje yra aprūpinimo kompensacine technika stygius, taip mano 23,7 % respondentų. Kadangi šių bendrųjų socialinių paslaugų poreikis remiasi daugiau į materialinę pusę, viskam realizuoti reikalingi finansiniai ištekliai, taip pat reikalingas tinkamas vietos valdžios požiūris bei tinkamai priimti sprendimai (žr. 6 priedą).



12 pav. Bendrųjų socialinių paslaugų trūkumas

Iš specialiųjų socialinių paslaugų dažniausia jaučiamas poreikis – apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose (92,1 %), krizių įveikimo pagalbos (92,1 %) ir dienos socialinės globos (78,9 %). Šis procentas vertinančiųjų šias paslaugas yra gana aukštas, galima teigti, kad šių paslaugų arba visai nėra, arba jos nepakankamai funkcionuoja (žr. 11 pav. 7 priedą).



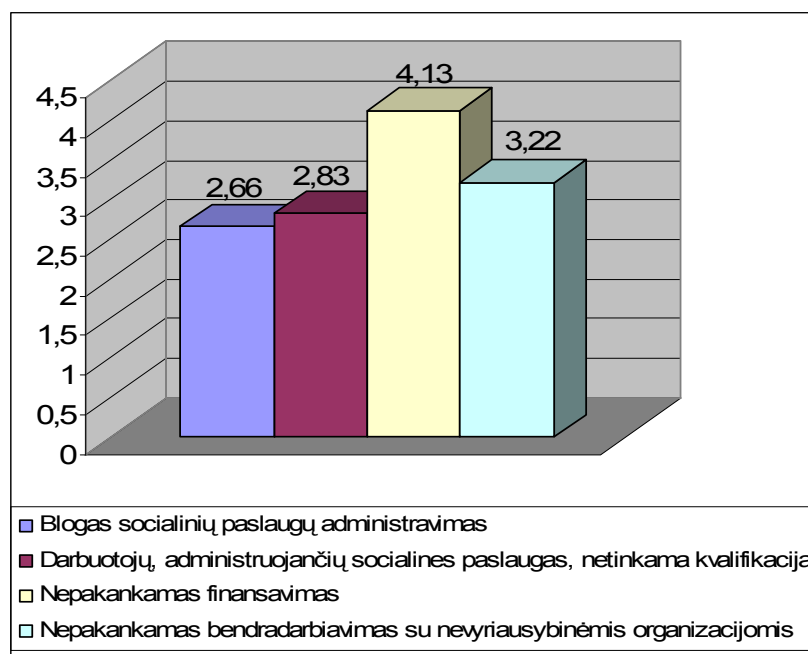
13 pav. Specialiųjų socialinių paslaugų trūkumas

Atsižvelgiant į respondentų socialinių paslaugų poreikio nustatymą, kurių paslaugų labiausiai trūksta, taip pat įvertinus nuomones, kodėl stinga socialinių paslaugų, matyti, kad dėl *nepakankamo finansavimo* (vidurkis 4,13, standartinis nuokrypis 0,704 - žr. 14 pav. 8 priedą) stringa socialinių paslaugų plėtra bei jų įgyvendinimas. Tai atspindi ir klausimą dėl ko šie žmonės negauna reikiamų paslaugų, kadangi dažniausia jų nėra arba nepakankamai joms skiriama dėmesio. Tarp vertinančių nepakankamą finansavimą dažniausia Socialinių paslaugų centro darbuotojai (4,41 / 0,590), antroje vietoje seniūnijų darbuotojai (4,14 / 0,690). Paramos skyriuje dirbantys finansavimą vertina kaip pakankamą (3,67 / 0,500). Nepakankamas finansavimas įvertintas dažniausia tarp 55-64 metų amžiaus (4,67 / 0,516) asmenų; turinčių iki 6 metų darbo stažą (vidurkis ~ 4,36); su viduriniu išsilavinimu (4,57 / 0,535). Įvertinusių šią priežastį dauguma neturi socialinio darbuotojo išsilavinimo.

Nepakankamo bendradarbiavimo su nevyriausybėmis organizacijomis įvertinimo vidurkis yra 3,22, o standartinis nuokrypis 1,109 (žr. 14 pav. 8 priedą). Pagal vidurkį galima teigti, jog bendradarbiavimo pakanka, tačiau vertinimo sklaida krypta ir į neigiamą pusę. Taigi norint efektyvesnio socialinių paslaugų teikimo valdymo svarbią vietą turėtų užimti bendradarbiavimas su nevyriausybėmis organizacijomis. Socialinių paslaugų centro darbuotojai šią priežastį įvertino kaip retą, jų nuomone, tai nėra pagrindinė priežastis dėl kurios stinga socialinių paslaugų (2,95 / 1,253), nors tai nemažiau svarbu. Dažniausia taip mano nuo 35 iki 44 metų (3,56 / 0,964); daugiau kaip 10 metų darbo stažo turintieji (3,45 / 0,826); įgiję aukštesnįjį ar aukštąjį išsilavinimą. Dauguma neturi socialinio darbuotojo išsilavinimo.

Kad socialinių paslaugų trūksta dėl *netinkamos kvalifikacijos darbuotojų, administruojančių socialines paslaugas*, įvertinimo vidurkis yra 2,83, standartinis nuokrypis 0,857 (žr. 14 pav. 8 priedą). Galima teigti, kad pakankamai yra specialistų, dirbančių socialinių paslaugų srityje. Dažniausia taip mano seniūnijų darbuotojai (2,25 / 1,500), Socialinių paslaugų centre dirbančiųjų nuomone, tinkamos kvalifikacijos specialistų pakanka, tačiau tai nėra aukštas teigiamas įvertinimas (3,00 / 0,756). Kad kvalifikuotų darbuotojų yra pakankamai iš įvertinusiųjų pasiskirstę dažniausia nuo 25 iki 34 metų (2,50 / 0,548), turintys iki 3 metų darbo stažą (2,33 / 0,577), su aukštuoju išsilavinimu (2,68 / 0,946).

Respondentų nuomone, įstaigose *socialinių paslaugų administravimas* yra pakankamo lygio (vidurkis 2,66, standartinis nuokrypis 0,765 - žr. 14 pav. 8 priedą). Geriausiai socialinių paslaugų administravimą vertina seniūnijų darbuotojai (1,75 / 0,957). Po lygiai pasiskirstęs Paramos skyriaus (2,78 / 0,667) ir Socialinių paslaugų centro (2,77 / 0,685) darbuotojų vertinimas. Kad administravimas yra pakankamo lygio mano nuo 25 iki 34 metų amžiaus (2,33 / 0,516) asmenys; dirbantys iki 3 metų (2,33 / 0,577); su aukštuoju išsilavinimu (2,58 / 0,838).



14 pav. Priežastys, dėl kurių stinga socialinių paslaugų Tauragės rajone

Respondentų vertinimu, *finansavimas, finansinių resursų paskirstymas* nepakankamai užtikrina socialinių paslaugų teikimą *kiekybės atžvilgiu* (vidurkis 6,39, standartinis nuokrypis 1,636 – žr. 9 priedą), nors nuokrypis pasiekia ir pakankamai vertinančiųjų ribą. Pagal darbo vietas darbuotojų nuomonė pasiskirsčiusi panašiai. Taip manantieji yra dažniausia nuo 55 iki 64 metų amžiaus (7,33 / 1,366); socialinių paslaugų srityje dirbantys daugiau kaip 10 metų (6,76 / 1,513); įgiję vidurinę išsilavinimą (7,57 / 1,134); tiek turintys, tiek neturintys socialinio darbuotojo išsilavinimo. Kad finansavimas neužtikrina socialinių paslaugų plėtros bei tinkamo jų funkcionavimo rodo ir ankstesni rezultatai (būsto aplinkos pritaikymo, specialiojo transporto paslaugų, aprūpinimo kompensacine technika stygius).

Socialinių paslaugų *finansavimo, finansinių resursų paskirstymo kokybės atžvilgiu* vertinimas nedaug skiriasi nuo kiekybinio (vidurkis 5,97, standartinis nuokrypis 1,325 – žr. 9 priedą), svyruoja ties pasirinkimo viduriu, todėl galima vertinti ir kaip pakankamą. Iš visų atsakiusių Socialinių paslaugų centro darbuotojai vertina palankiausiai (5,77 / 1,378). Pagal amžių taip dažniausiai mano nuo 25 iki 34 metų (4,67 / 1,366), pesimistiškiausiai finansavimą kokybės atžvilgiu vertina 35 – 44 metų asmenys (6,59 / 1,278). Iki 3 metų darbo stažą turintieji vertina palankiau (4,67 / 0,577), o virš 10 metų darbo patirties turintys krypta link neigiamo vertinimo (6,29 / 1,189). Žvelgiant į išsilavinimo kriterijų nuomonė panašiai pasiskirsčiusi tarp įvairaus išsilavinimo specialistų. Kokybės vertinimas yra gana sudėtingas, tai priklauso nuo

daugybės faktorių. Čia sužinome tik abstrakčią respondentų nuomonę, kurią pagrįstų jau kitoks tyrimas.

Bendruomenė, paslaugų gavėjai, kaip rodo bendras įvertis, *ne itin įtraukiami į socialinių paslaugų planavimą* (vidurkis 7,21, standartinis nuokrypis 2,120 – žr. 9 priedą), nors standartinis nuokrypis ir labai svyruoja. Paramos skyriaus ir Socialinių paslaugų centro darbuotojų nuomonė pasiskirsčiusi beveik vienodai (~7,40 / 2,150). Jie mano, kad bendruomenė, socialinių paslaugų gavėjai socialinių paslaugų planavimui neturi įtakos. Taip pat galvoja ir seniūnijų darbuotojai, nors jų vertinimo vidurkis yra 6,43, o standartinis nuokrypis 1,618, tačiau nepakankamas, kad būtų galima teigti, jog paslaugų gavėjai turi didelę reikšmę planuojant socialines paslaugas. Žvelgiant į amžiaus kriterijų, jaunesni darbuotojai t.y. iki 34 metų pozityviau galvoja apie paslaugų gavėjų svarbą socialinių paslaugų procese (6,00 / 3,033), nors pagal nuokrypį nuomonių yra įvairių. Su amžiumi nuomonė kinta, 55 – 64 metų asmenų vertinimo vidurkis siekia net (8,00 / 1,095). Kuo didesnė darbuotojų darbo patirtis, tuo jų vertinimas krypsta link neigiamos pusės. Iki 6 metų darbo stažą turintieji palankiau mano (~ 6,15 / 3,300), o virš 7 metų galvoja, kad paslaugų gavėjai nelabai įtraukiami į socialinių paslaugų planavimą (8,00 / 2,000). Išsilavinimo atžvilgiu respondentai igiję vidurinę ir aukštesniąją išsilavinimą panašiai galvoja, kad bendruomenės nuomonė nėra svarbi planuojant socialines paslaugas (8,71 / 0,756). Su aukštuoju išsilavinimu galvoja palankiau (6,15 / 2,300), tačiau ir tai neužtikrina teiginio pozityvumo. Kad bendruomenė, paslaugų gavėjai ne itin įtraukiami į socialinių paslaugų planavimą, galima paaiškinti tuo, kad pats socialinių paslaugų planavimas nėra labai aktualus Tauragėje, tik išgaliojus naujam Socialinių paslaugų įstatymui (2006) nuo 2007 metų bus privaloma rengti planus, tada gal ir paslaugų gavėjų nuomonė bus reikšmingesnė.

Socialinių paslaugų sistemos tobulinimui darbuotojai pakankamai teikia pasiūlymų (vidurkis 4,84, standartinis nuokrypis 2,224 – žr. 9 priedą). Šis vertinimas beveik tolygiai pasiskirstęs tarp visų skirtingose darbo vietose dirbančių darbuotojų. O į pasiūlymus ar atsižvelgiama matyti iš bendro įverčio (5,35 / 1,961). Palyginus santykį rezultatas beveik toks pat. Galima teigti, jog pasiūlymų teikiama pakankamai ir jie pakankamai reikšmingi socialinių paslaugų sistemos tobulinime. Dažniausiai atsižvelgiama į Paramos skyriaus darbuotojų pasiūlymus (4,56 / 1,740), mažiausiai į seniūnijų darbuotojų (6,43 / 0,976), tarpinėje vietoje Socialinių paslaugų centro darbuotojų vertinimas (5,33 / 2,153). Dažniausia pasiūlymus teikia 45 – 54 metų amžiaus asmenys (3,78 / 2,167), turintys daugiau kaip 10 metų darbo patirtį (4,62 / 1,190), nors rodiklis ir nėra aukštas, visgi vyresnio amžiaus asmenys igiję daugiau praktikos daugiau turi ką pasiūlyti, kad socialinių paslaugų sistema būtų tobulesnė, nors ir ne visada

atsižvelgiama į jų pasiūlymus, tačiau vertinimas pakankamas (4,78 / 2,167) ir darbo patirtis turi įtakos pasiūlymų priimtinumui. Įdomu pastebėti, kad su aukštesniuju išsilavinimu darbuotojai dažniau teikia pasiūlymus (3,73 / 2,005) bei į juo dažniau atsižvelgiama (4,73 / 2,005) nei įgiję aukštąjį (4,60 / 1,579), nors skirtumas ir nėra didelis, visgi matyti, kad daugiau reikšmės turi amžius bei darbo praktika.

Respondentų nuomone, *socialinių paslaugų valdymo sistema Tauragėje nėra pakankamai tinkama, kokybiška ir efektyvi* (vidurkis 5,66, standartinis nuokrypis 1,169 – žr. 9 priedą), nors nuomonių yra įvairių. Palyginus su kitais darbuotojais palankiausiai ją vertina seniūnijose dirbantys (5,00 / 1,000), nepalankiausiai pasisako Paramos skyriaus specialistai (6,11 / 0,782), o Socialinių paslaugų centre dirbantieji užima tarpinę vietą (5,68 / 1,287). Pagal amžių vertinimas pasiskirstęs tolygiai, nėra išskirtinės amžiaus ribos, pagal kurią būtų galima išsamiau vertinti. Iki 3 metų darbo patirtį turintieji pozityviau vertina socialinių paslaugų valdymo sistemą (4,67 / 0,577), ilgiau dirbančiųjų nuomonė krypsta tolygiai daugiau į neigiamą pusę (5,89 / 0,782). Aukštesnįjį ir aukštąjį išsilavinimą turinčių asmenų socialinių paslaugų valdymo sistemos vertinimas (5,45 / 0,688), su viduriniu išsilavinimu asmenys mano, kad ji Tauragėje daugiau neefektyvi nei efektyvi (6,29 / 1,380). Kaip rodo rezultatai Tauragės socialinių paslaugų sistemoje yra spragų. Daug reikšmės tam turi ir pati socialinių paslaugų sistema, kuri Lietuvoje dar nepakankamai užtikrina gyventojų socialinę gerovę.

Darbuotojų pasiūlymai socialinių paslaugų sistemos Tauragės rajone gerinimui:

- ✓ didinti finansavimą naujų etatų steigimui darbui su smurtą patyrusiomis moterimis, socialinės rizikos šeimomis bei grįžtančiais iš įkalinimo įstaigų;
- ✓ organizuoti daugiau mokymų, seminarų socialiniams darbuotojams;
- ✓ siekti didesnio bendradarbiavimo tiek su vyriausybėmis, tiek nevyriausybėmis organizacijomis;
- ✓ seniūnijose steigti parapijinius senelių slaugos namus vienišiams seneliams apgyvendinti; organizuoti maitinimą namuose vienišiams kaimo gyventojams, plėtoti konsultavimo paslaugas;
- ✓ didinti lankomosios priežiūros darbuotojų atlyginimus;
- ✓ didinti socialinių paslaugų infrastruktūrą rajone bei daugiau dėmesio skirti nestacionarių socialinių paslaugų plėtojimui.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

IŠVADOS:

1. Socialinės paslaugos socialinės apsaugos kontekste – tai pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant sugrąžinti gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę. Valstybės lygmens institucijos pagrindžia ir sukuria šalies paslaugų plėtojimo strategijas ir paslaugų standartus, o savivaldybės garantuoja šios strategijos ir standartų įgyvendinimą savo bendruomenėje. Konkrečią paslaugų teikimo veiklą vykdo paslaugų teikimo institucijos, kurios gali veikti kaip biudžetinės įstaigos, kaip NVO ar privatūs paslaugų teikėjai. Svarbu, kad paslaugų administravimas ir teikimas būtų atskirti, kad jų nevykdytų tos pačios institucijos.

2. Socialinių paslaugų efektyvumas pirmiausiai suprantamas kaip pagrįstas kliento poreikių patenkinimas mažiausiais kaštais. Kad viešųjų institucijų teikiamos paslaugos būtų kuo kokybiškesnės ir efektyvesnės, būtinas šių paslaugų vertinimas. Paslaugų kokybė turi būti vertinama tiek objektyviu (paslaugos kaip tam tikros technologijos kokybė), tiek subjektyviu (kaip tą paslaugą vertina klientas: kas vienam atrodys kokybiška, kitas ja bus nepatenkintas) aspektu. Lietuvoje paslaugų kokybės vertinimas daugiau vyksta per objektyviąją skalę ir nepakankamai vertinamas subjektyviosios skalės taikymas.

3. Strateginis planavimas yra svarbi socialinių paslaugų organizavimo efektyvinimo didinimo prielaida. Socialinių paslaugų planus rekomenduojama naudoti savivaldybių strateginio planavimo sistemoje. Tačiau dabartiniu metu apskrityse ir savivaldybėse neskiriama pakankamai dėmesio socialinių paslaugų planavimui, socialinės paslaugos teikiamos gerai nežinant bendruomenės poreikių, neišskiriamos socialinių paslaugų prioritetinės sritys.

4. Socialinių paslaugų poreikis Tauragės rajone turi tendenciją didėti, todėl būtina ieškoti efektyvesnių tokių paslaugų organizavimo bei teikimo būdų. Pusė apklaustųjų socialinių paslaugų teikėjų ne visada išsprendžia klientų problemas, dažniausia priežastis tai finansų trūkumas. Tai dažniausia įvardijo Socialinių paslaugų centro darbuotojai, panašiai mano ir seniūnijų darbuotojai, o Paramos skyriaus specialistai teigia, kad pakankamai skiriama finansinių lėšų socialinėms paslaugoms teikti. Šią priežastį kaip dažniausią pažymėjo 55 – 64 metų amžiaus; nuo 4 iki 6 metų ir daugiau kaip 10 metų darbo patirties turintieji vidurinę išsilavinimą įgiję asmenys.

Antroje vietoje dėl ko nepavyksta išspręsti klientų problemų, tai specialistų trūkumas problemoms spręsti. Labiausiai specialistų trūksta seniūnijose. Socialinių paslaugų centro darbuotojai pasisakė, kad pakankamai yra specialistų. Dažniausia šią priežastį nurodė nuo 45 iki

54 metų amžiaus; nuo 7 iki 9 metų darbo stažo turintieji bei su aukštesniuoju išsilavinimu asmenys.

Ne mažiau reikšmingas yra ir bendradarbiavimas tarp socialinės paskirties įstaigų. Dažniausia seniūnijų darbuotojai mano, kad trūksta bendradarbiavimo tarp socialinės paskirties įstaigų, panašus vertinimas ir Paramos skyriaus darbuotojų. Socialinių paslaugų centro specialistai teigia, kad per mažai bendradarbiaujama su socialinės paskirties įstaigomis. Ši trūkumą dažniausia žymėjo nuo 35 iki 44 metų amžiaus respondentai. Pagal darbo stažą bei išsilavinimą vertinimas pasiskirstęs beveik tolygiai.

Vertinant žinių trūkumo priežastį, darbuotojai turi pakankamai žinių problemoms spręsti, tačiau visgi kai kuriems darbuotojams jų trūksta. Lyginant su kitų įstaigų darbuotojais dažniausia žinių trūkumą jaučia Paramos skyriaus specialistai, Socialinių paslaugų centro darbuotojams jų taip pat per mažai. Rečiau žinių trūksta asmenims nuo 25 iki 34 metų, dirbantiems iki 6 metų bei daugiau kaip 10 metų ir įgijusių aukštąjį išsilavinimą.

5. Dauguma apklaustųjų teigė, kad žino asmenų, kuriems būtų reikalinga pagalba, bet jie jos negauna. Pagrindinė priežastis, dėl ko taip yra, kadangi Tauragėje tokios socialinės paslaugos neteikiamos. Tai nėra kritiška padėtis, tačiau kai kurioms gyventojų grupėms jų trūksta. Dažniausia taip mano Socialinių paslaugų centro darbuotojai, panašiai vertina ir Paramos skyriaus specialistai bei seniūnijų darbuotojai. Kad reikiamų socialinių paslaugų neteikiama dažniausia nurodė 35 – 44 metų amžiaus, nuo 4 iki 6 metų socialinių paslaugų sferoje dirbantys bei vidurinį išsilavinimą įgiję asmenys. Galime daryti prielaidą, kad taip manantys gal ir nežino, kokios socialinės paslaugos teikiamos kitose įstaigose.

Antra ne mažiau svarbi priežastis yra ta, kad patys žmonės nenoriai kreipiasi dėl reikiamos pagalbos, nenori mokėti už teikiamas paslaugas, taip pat senyvo amžiaus žmonės nepratę prašyti pagalbos. Dažniausia šią priežastį nurodė seniūnijų darbuotojai, kadangi kaimo vietovėse tai aktualu. Kaip pakankamą ją nurodė Socialinių paslaugų centro darbuotojai, Paramos skyriuje dirbantys ją vertino kaip retesnę. Ši nuomonė pastebima tarp 55 – 64 metų amžiaus; iki 3 metų darbo stažą bei aukštąjį išsilavinimą turinčių respondentų, kurių dauguma neturi socialinio darbuotojo išsilavinimo.

Retas kuris gyventojas nežino nieko apie socialines paslaugas. Dažniausia taip mano Socialinių paslaugų centro darbuotojai. Pagal atsakiusių amžių ši priežastis kaip reta dažniausia pasiskirsčiusi tarp 45 – 54 metų; nuo 4 iki 6 metų darbo patirtį turinčių bei įgijusių vidurinį bei aukštesnįjį išsilavinimą asmenų. Retas kuris nežino, kur kreiptis dėl reikiamos pagalbos. Tai dažniausia atsispindi Seniūnijų bei Socialinių paslaugų centro darbuotojų vertinime. Šią nuomonę dažniausia išsakė 45 – 54 metų amžiaus; daugiau kaip 10 metų darbo

stažo turintieji su aukštuoju išsilavinimu asmenys. Galima teigti, kad Tauragės rajone yra pakankamai teikiama informacijos apie socialines paslaugas bei jų teikimo vietą.

6. Tauragės rajone didžiausią galimybę rinktis socialines paslaugas turi vieniši seni žmonės. Dažniausia taip mano Socialinių paslaugų centro darbuotojai, nuo jų nuomonės neatsilieka ir Paramos skyriaus darbuotojai. Pagal amžių taip atsakiusieji dažniausia pasiskirstę nuo 45 – 54 metų socialinių paslaugų srityje dirbantys iki 3 metų; bei turintys vidurinį išsilavinimą.

Turintys pakankamai dideles galimybes rinktis socialines paslaugas, tai suaugę žmonės su negalia, tėvų globos netekę vaikai ir vaikai su negalia. Lyginant pagal darbo vietą darbuotojų vertinimus, kad suaugę žmonės su negalia turi didesnes galimybes, dažniausia mano Socialinių paslaugų centro darbuotojai, kad vaikai su negalia – Paramos skyriaus specialistai, o kad tėvų globos netekę vaikai – vertinimas pasiskirstęs panašiai tarp visų darbuotojų. Dažniausia nuo 35 iki 44 metų asmenys, turintys daugiau kaip 10 metų darbo patirtį nurodė, kad tėvų globos netekę vaikai turi didesnes galimybes, o nuo 45 iki 54 metų ir turintys iki 3 metų darbo stažą dažniausia mano, kad suaugę žmonės su negalia ir vaikai su negalia.

Kiek mažesnes, bet pakankamas galimybes rinktis socialines paslaugas turi socialinės rizikos šeimos ir našlaičiai. Tarp manančių dažniausia yra Socialinių paslaugų centro darbuotojai, o kad našlaičiai – seniūnijose dirbantys specialistai. Daugiausia 45 - 54 metų amžiaus asmenys teigia, kad šiems gavėjams dažniau teikiama pagalba. Turintys daugiau kaip 10 metų darbo stažo įvertino, kad našlaičiams teikiama dažniau paramos, o dirbantys iki 3 metų, kad socialinės rizikos šeimoms.

Asmenys, grįžę iš įkalinimo įstaigų bei asmenys, piktnaudžiaujantys alkoholiu turi dar mažesnes galimybes rinktis socialines paslaugas. Dažniausia taip manančių yra Paramos skyriaus darbuotojai, o kad asmenys, piktnaudžiaujantys alkoholiu – seniūnijų darbuotojai. Socialinių paslaugų centro darbuotojų nuomone, asmenų, piktnaudžiaujančių alkoholiu galimybė gauti pagalbą yra pakankama. Dažniausia darbuotojai nuo 35 iki 44 metų; taip pat nuo 4 iki 6 metų dirbantys socialinių paslaugų srityje teigė, jog šios rizikos grupės turi retas galimybes. Tarp tokios nuomonės darbuotojų dažniausia su aukštuoju socialinio darbuotojo išsilavinimu.

Galimybių rinktis socialines paslaugas Tauragės rajone neturi asmenys, vartojantys narkotikus bei smurtą patyrusios moterys. Tai dažniausia patvirtino Seniūnijų darbuotojai, kitų įstaigų darbuotojai vertino palankiau, tačiau tai taip pat rodo, jog šioms rizikos grupėms pagalba reikalingiausia. Galima teigti, kad kaimo vietovėse ši problema ypač aktuali. Dažniausia šias grupes, kaip turinčias mažiausias galimybes rinktis socialines paslaugas, pažymėjo darbuotojai nuo 55 iki 64 metų amžiaus, dirbantys daugiau kaip 10 metų socialinių paslaugų srityje, įgiję vidurinį išsilavinimą.

7. Labiausiai iš bendrųjų socialinių paslaugų Tauragėje trūksta būsto aplinkos pritaikymo. Ne mažesnis trūkumas yra ir specialiojo transporto paslaugų. Trečioje vietoje yra aprūpinimo kompensacine technika stygius. Kadangi šių bendrųjų socialinių paslaugų poreikis remiasi daugiau į materialinę pusę, viskam realizuoti reikalingi finansiniai ištekliai, taip pat reikalingas tinkamas vietos valdžios požiūris bei tinkamai priimti sprendimai. Iš specialiųjų socialinių paslaugų dažniausia jaučiamas poreikis – apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose, krizių įveikimo pagalbos ir dienos socialinės globos. Šis procentas vertinančiųjų šias paslaugas yra gana aukštas, galima teigti, kad šių paslaugų arba visai nėra, arba jos nepakankamai funkcionuoja.

8. Socialinių paslaugų plėtra bei jų įgyvendinimas stringa dėl nepakankamo finansavimo. Tai atspindi ir klausimą dėl ko šie žmonės negauna reikiamų paslaugų, kadangi dažniausia jų nėra arba nepakankamai joms skiriama dėmesio. Tarp vertinančių nepakankamą finansavimą dažniausia Socialinių paslaugų centro darbuotojai, antroje vietoje seniūnijų darbuotojai. Paramos skyriuje dirbantys finansavimą vertina kaip pakankamą. Nepakankamas finansavimas įvertintas dažniausia tarp 55-64 metų amžiaus asmenų; turinčių iki 6 metų darbo stažą; su viduriniu išsilavinimu. Įvertinusių šią priežastį dauguma neturi socialinio darbuotojo išsilavinimo.

Norint efektyvesnio socialinių paslaugų teikimo valdymo svarbią vietą turėtų užimti bendradarbiavimas su nevyriausybinėmis organizacijomis. Socialinių paslaugų centro darbuotojai šią priežastį įvertino kaip retą, jų nuomone, tai nėra pagrindinė priežastis dėl kurios stinga socialinių paslaugų, nors tai nemažiau svarbu. Dažniausia taip mano nuo 35 iki 44 metų; daugiau kaip 10 metų darbo stažo turintieji; įgiję aukštesnįjį ar aukštąjį išsilavinimą.

Respondentų teigimu, pakankamai yra specialistų, administruojančių socialines paslaugas. Dažniausia taip mano seniūnijų darbuotojai, panašiai mano ir Socialinių paslaugų centre dirbantieji. Iš įvertinusiųjų pasiskirstę dažniausia nuo 25 iki 34 metų, turintys iki 3 metų darbo stažą, su aukštuoju išsilavinimu.

Įstaigose socialinių paslaugų administravimas yra pakankamo lygio. Geriausiai socialinių paslaugų administravimą vertina seniūnijų darbuotojai. Po lygiai pasiskirstę Paramos skyriaus ir Socialinių paslaugų centro darbuotojų vertinimas. Kad administravimas yra pakankamo lygio mano nuo 25 iki 34 metų amžiaus asmenys; dirbantys iki 3 metų; su aukštuoju išsilavinimu.

9. Finansavimas, finansinių resursų paskirstymas nepakankamai užtikrina socialinių paslaugų teikimą kiekybės atžvilgiu. Pagal darbo vietas darbuotojų nuomonę pasiskirsčiusi panašiai. Taip manantieji yra dažniausia nuo 55 iki 64 metų amžiaus; socialinių paslaugų srityje dirbantys daugiau kaip 10 metų; įgiję vidurinį išsilavinimą; tiek turintys, tiek neturintys

socialinio darbuotojo išsilavinimo. Kad finansavimas neužtikrina socialinių paslaugų plėtros bei tinkamo jų funkcionavimo rodo ir ankstesni rezultatai (būsto aplinkos pritaikymo, specialiojo transporto paslaugų, aprūpinimo kompensacine technika stygius).

10. Socialinių paslaugų finansavimo, finansinių resursų paskirstymo kokybės atžvilgiu vertinimas nedaug skiriasi nuo kiekybinio. Iš visų atsakiusių Socialinių paslaugų centro darbuotojai vertina palankiausiai. Pagal amžių taip dažniausiai mano nuo 25 iki 34 metų, pesimistiškiausiai finansavimą kokybės atžvilgiu vertina 35 – 44 metų asmenys. Iki 3 metų darbo stažą turintieji vertina palankiau, o virš 10 metų darbo patirties turintys krypta link neigiamo vertinimo. Žvelgiant į išsilavinimo kriterijų nuomonė panašiai pasiskirsčiusi tarp įvairaus išsilavinimo specialistų. Kokybės vertinimas yra gana sudėtingas, tai priklauso nuo daugybės faktorių.

11. Bendruomenė, paslaugų gavėjai ne itin įtraukiami į socialinių paslaugų planavimą. Paramos skyriaus ir Socialinių paslaugų centro darbuotojai mano, kad bendruomenė, socialinių paslaugų gavėjai socialinių paslaugų planavimui neturi įtakos. Žvelgiant į amžiaus kriterijų, jaunesni darbuotojai t.y. iki 34 metų pozityviau galvoja apie paslaugų gavėjų svarbą socialinių paslaugų procese. Kuo didesnė darbuotojų darbo patirtis, tuo jų vertinimas krypta link neigiamos pusės. Iki 6 metų darbo stažą turintieji palankiau mano, o virš 7 metų galvoja, kad paslaugų gavėjai nelabai įtraukiami į socialinių paslaugų planavimą. Išsilavinimo atžvilgiu respondentai įgiję vidurinį ir aukštesnįjį išsilavinimą panašiai galvoja, kad bendruomenės nuomonė nėra svarbi planuojant socialines paslaugas. Su aukštuoju išsilavinimu galvoja palankiau. Kad bendruomenė, paslaugų gavėjai ne itin įtraukiami į socialinių paslaugų planavimą, galima paaiškinti tuo, kad pats socialinių paslaugų planavimas nėra labai aktualus Tauragėje, tik įsigaliojus naujam Socialinių paslaugų įstatymui (2006) nuo 2007 metų bus privaloma rengti planus, tada gal ir paslaugų gavėjų nuomonė bus reikšmingesnė.

12. Socialinių paslaugų sistemos tobulinimui darbuotojai pakankamai teikia pasiūlymų. Šis vertinimas beveik tolygiai pasiskirstęs tarp visų skirtingose darbo vietose dirbančių darbuotojų. Galima teigti, jog pasiūlymų teikiama pakankamai ir jie pakankamai reikšmingi socialinių paslaugų sistemos tobulinime. Dažniausiai atsižvelgiama į Paramos skyriaus darbuotojų pasiūlymus, mažiausiai į Seniūnijų darbuotojų, tarpinėje vietoje Socialinių paslaugų centro darbuotojų vertinimas. Dažniausia pasiūlymus teikia 45 – 54 metų amžiaus asmenys, turintys daugiau kaip 10 metų darbo patirtį, nors ir ne visada atsižvelgiama į jų pasiūlymus. Įdomu pastebėti, kad su aukštesniuoju išsilavinimu darbuotojai dažniau teikia pasiūlymus bei į juos dažniau atsižvelgiama nei įgiję aukštąjį, nors skirtumas ir nėra didelis, visgi matyti, kad daugiau reikšmės turi amžius bei darbo praktika.

13. Socialinių paslaugų valdymo sistema Tauragėje nėra pakankamai tinkama, kokybiška ir efektyvi. Palyginus su kitais darbuotojais palankiausiai ją vertina seniūnijose dirbantys, nepalankiausiai pasisako Paramos skyriaus specialistai, o Socialinių paslaugų centre dirbantieji užima tarpinę vietą. Iki 3 metų darbo patirtį turintieji pozityviau vertina socialinių paslaugų valdymo sistemą, ilgiau dirbančiųjų nuomonė krypta tolygiai daugiau į neigiamą pusę. Su viduriniu išsilavinimu asmenys mano, kad ji Tauragėje daugiau neefektyvi nei efektyvi. Kaip rodo rezultatai Tauragės socialinių paslaugų sistemoje yra spragų. Daug reikšmės tam turi ir pati socialinių paslaugų sistema, kuri Lietuvoje dar nepakankamai užtikrina gyventojų socialinę gerovę.

REKOMENDACIJOS:

1. Šiuo metu yra nepakankamas bendradarbiavimas tarp atskirų socialinės paskirties įstaigų. Neišsiaiškinama kokios paslaugos yra teikiamos vienoje ar kitoje įstaigoje, o kartais teikiamos paslaugos dubliuojasi, o tai nėra efektyvu. Todėl yra būtinas bendradarbiavimas tarp atskirų institucijų (pvz., policijos, NVO, sveikatos priežiūros įstaigų, mokyklų, seniūnijų, Vaikų teisių apsaugos tarnybos, Socialinių paslaugų centro ir kt.). Turėtų būti rengiami pasitarimai, susirinkimai tam, kad išsiaiškinti kokia institucija teikia vieną ar kitą paslaugą. Tokiu būdu būtų tobulinama socialinių paslaugų sistema bei užtikrinamas kokybiškesnės paslaugos teikimas.

2. Tauragėje trūksta dienos socialinės globos vaikams, apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose, krizių įveikimo pagalbos, vaikams iš socialinės rizikos šeimų, socialinės rizikos asmenims, kad būtų užtikrintas socialinių paslaugų tęstinumas, kad pagalba būtų kuo efektyvesnė. Tam reikalingas finansavimas bei vietos valdžios supratingumas.

3. Rajone turėtų plėtotis alternatyvios socialinės paslaugos (pagalba namuose, bendruomeninio tipo paslaugos), išvengiant stacionarių socialinių paslaugų, ypač tai aktualu kaimo seniūnijose. Tokiu būdu valstybei ir savivaldybei būtų pigiau, o ir pati paslauga būtų labiau priartinama prie pačio žmogaus.

4. Kadangi ne visada išsprendžiamos klientų problemos, o to viena iš priežasčių yra specialistų trūkumas, reikalinga didinti finansavimą naujų etatų steigimui, ypatingai darbui su socialinės rizikos šeimomis, smurtą patiriančiais asmenimis.

5. Įtraukti bendruomenę, paslaugų gavėjus į socialinių paslaugų planavimo procesą. Jų indėlis gali būti išties reikšmingas, kadangi jie yra arčiausiai socialinių paslaugų.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Lietuvos Respublikos įstatymai

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija: Lietuvos Respublikos piliečių priimta 1992 m. spalio 25 d. Referendume. Vilnius, 1996.
2. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios, 2006, Nr. 17-589.
3. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 60-1945; 2003, Nr. 104-4637; 2006, Nr. 77-2975.
4. Lietuvos Respublikos apskrities valdymo įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 101-2015; 2003, Nr. 42-1915.
5. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 55-1049; 2004, Nr. 4-33.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimai

6. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Socialinės paramos koncepcijos // Valstybės žinios, 1994, Nr. 36.
7. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatų patvirtinimo // Valstybės žinios, 1998, Nr. 66-1916.
8. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo // Valstybės žinios, 2006, Nr. 68-2510.
9. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Socialinių paslaugų teikimo reformos koncepcijos patvirtinimo // Valstybės žinios, 2002, Nr. 15-564.
10. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Strateginio planavimo metodikos patvirtinimo // Valstybės žinios, 2002, Nr. 57-2312.
11. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Strateginių veiklos planų // Valstybės žinios, 2006, Nr. 21-683.
12. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros 2004-2006 metų programos patvirtinimo // Valstybės žinios, 2003, Nr. 90-4075.

Ministrų įsakymai ir kiti norminiai teisės aktai

13. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.
14. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1571.
15. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1569.
16. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl Socialinės rizikos vaiko ar likusio be tėvų globos vaiko socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo // Valstybės žinios, 2006, Nr. 73-2795.
17. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl Socialinės globos poreikio vaikui su negalia nustatymo metodikos patvirtinimo // Valstybės žinios, 2006, Nr. 97-3793; Nr. 98.
18. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl Socialinių darbų dirbančių darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo // Valstybės žinios, 2005, Nr. 96-3608.
19. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2005 m. birželio 25 d. įsakymo Nr. A1-183 „Dėl kai kurių socialinei paramai gauti reikalingų formų patvirtinimo“ pakeitimo // Valstybės žinios, 2006, Nr. 79-3126.
20. Tauragės rajono savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinių paslaugų centro nuostatai. Patvirtinta Tauragės rajono savivaldybės tarybos 2006-05-03 sprendimu Nr. 1-1502.
21. Tauragės rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus nuostatai. Patvirtinta Tauragės rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2006-05-09 įsakymu Nr. 5-296.

Mokslinė literatūra

22. Aktualūs socialinės politikos klausimai. Darbo ir socialinių tyrimų institutas. Vilnius. Agora, 1999.
23. Arimavičiūtė M. Viešojo sektoriaus institucijų strateginis planavimas. Vilnius, 2005.

24. Arimavičiūtė M. Savivaldos institucijų strateginio valdymo sistemos analizė ir teisiniai apribojimai // Viešoji politika ir administravimas. Nr. 14. Vilnius: MRU leidybos centras, 2005.
25. Bagdonienė L. Paslaugų marketingas ir vadyba. Kaunas, 2004.
26. Bendroji statistika. Vadovėlis. Vilnius: Mintis, 1968.
27. Bičiulystė, 2006, Nr. 5.
28. Čekanavičius V. Statistika ir jos taikymas I. Vilnius: TEV, 2001.
29. Domarkas V. Paskaitų konspektas. Valstybės valdymo bei administravimo institucijų sąveika. Kaunas, 2002.
30. Dromantienė L. Nevyriausybinų organizacijų vaidmuo stiprinant socialinę sanglaudą // Socialinis darbas: mokslo darbai. Nr. 2(4). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2003.
31. Dromantienė L. Socialinės apsaugos sistemos prioritetai: pokyčių galimybės // Viešasis administravimas. Nr. 1(5). Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucijų asociacija, 2005.
32. Gineitienė D., Domarkas V. Visuomeninių organizacijų įtaka viešojo administravimo institucijoms. Kaunas: Technologija, 2000.
33. Guogis A. Socialinė apsauga ir naujosios viešosios vadybos alternatyva // Socialinis darbas: mokslo darbai. Nr. 4(2). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2005.
34. Guogis A. Socialinės apsaugos pokyčiai Lietuvoje ir Vakaruose // Mokslas ir technika. Nr. 11. Vilnius, 2005.
35. Guogis A. Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse // Socialinis darbas: mokslo darbai. Nr. 4(1). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2005.
36. Guogis A., Gudelis D. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje // Viešoji politika ir administravimas. Nr. 12. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras, 2005.
37. Hantrais, L. Social policy in the European Union. Second Edition. Macmillan Press LTD, 2000.
38. Kardelis K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Kaunas: Technologija, 1997.
39. Leliūgienė I. Žmogus ir socialinė aplinka. Vadovėlis. Kaunas, 1997.
40. Louise C. Johnson. Socialinio darbo praktika. Vilnius, 2001.
41. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija. Vilnius, 1998.
42. Nachmias Ch. D. Research methods in social sciences, 5 leidimas, 1 – 1996, N.Y.
43. Palidauskaitė J. Viešojo administravimo etika. Vadovėlis. Kaunas, 2001.
44. Parsons W. Viešoji politika. Vilnius. Eugrimas, 2001.

45. Raipa A. Viešojo administravimo efektyvumo turinys // Viešojo administravimo efektyvumas: monografija. Kaunas, 2001.
46. Ridley F. F. The New Public Management in Europe: Comparative Perspectives // Public Policy and Administration. 1996.
47. Socialinių darbuotojų rengimo centro mokomosios veiklos ataskaita už 2005 metus.
48. Socialinė apsauga Lietuvoje. Vilnius. Statistikos departamentas, 1998.
49. Socialinės paslaugos Olandijoje // Utenos kraštas. 2003 m. spalio 27 d.
50. Socialinis pranešimas 2001. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Vilnius, 2002.
51. Socialinis pranešimas 2002. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Vilnius, 2003.
52. Socialinis pranešimas 2003. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Vilnius, 2004.
53. Socialinis pranešimas 2004. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Vilnius, 2005.
54. Stačiokas R. Viešojo administravimo institucijų finansai ir biudžetas // Viešasis administravimas: monografija. K., 2002.
55. STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika 1. Vilnius: VU, Specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
56. STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika 2. Vilnius: VU, Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.
57. Tarptautinių žodžių žodynas. Vilnius, 2005.
58. Trečias sektorius. Informacinis biuletenis. Nr. 1(29). 2006 gegužė.
59. Valackienė A. Sociologinis tyrimas. Kaunas: Technologija, 2004.
60. Viešojo sektoriaus institucijų administravimas. Monografija. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2002.
61. Vietos savivalda Lietuvoje. Vilnius, 1998.
62. Zalesienė I., Rutkauskienė L. Nevyriausybinų organizacijų vaidmuo teikiant socialines paslaugas // Socialinis darbas: mokslo darbai. Nr. 1(3). Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003.
63. Žalimienė L. Socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybė ir jos vertinimas. Vilnius, 2005.
64. Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius, 2003.

Summary

The proper functioning of the social services in a state is guaranteed by the state social policy, which comprises such services as help for individuals by various non-monetary forms and support payment, aiming at returning the citizens' ability to take care of themselves and integrate into the society.

Social services are one of the consistent parts of the social security system. These services are being provided by the social security system and comprise the cases of the social risk such as the following: illness, disability, senility, widowhood, family, childcare, unemployment, lodging, social seclusion. The main objective of the social service system is namely to provide the social help in various non-monetary forms and support payment for the people who are not able to provide for themselves. The social support should be organized in such way that it would enhance the people's activity and responsibility for themselves and their own families. Also an important emphasis should be laid on the fact that the demand for social services, as one of the kind of services, is increasing at present. Therefore the cooperation of central government, county administration offices and municipalities in this area of social security is crucial, as in any other area. In this case the close cooperation is important in order to guarantee the quality and efficiency of the social security system.

In aiming at the efficiency in implementation of reforms in different areas and dealing with the complicated problems the strategic planning is crucial. However, the planning of social services in the county and municipality administrations is not considered as an important issue, moreover, the social services are provided being unaware of the community needs, the priority areas are not being highlighted. The updated version of the Law of the Social Security (2006) emphasises the decentralisation of the social security services and their direction towards the individual's needs, therefore the functions of the municipalities in the area of social service management are enhanced. It is expected that due to this law the social services would become more purposeful, their quality would increase, the market of the social security services would develop and the quality of the social security services and the rights of the users of these services would be guaranteed.

In Taurage the Social Security Centre, the state budgetary institution of Taurage Region Municipality, provides social services. The objective of the Centre is namely to provide the social services to the individuals (and families) which belong to the groups of social risk and to increase the ability of all the members of the community of Taurage Region to live in the conditions which would not reduce their self esteem. The demand of the social services is recently increasing in Taurage Region, thus it is necessary to look for more efficient ways of

organising and providing the social services. The reform of social services, the implementation of which has already been started in the region, would precondition the process of planning, organising and providing the social services, which would correspond to the citizens' most necessary needs.

PRIEDAI

Gerbiamas socialinių paslaugų teikėju,

Šios anketos tikslas - sužinoti Jūsų požiūrį į socialinių paslaugų valdymą Tauragėje. Jūs geriausiai žinote kaip vyksta šis darbas, todėl Jūsų pateikta informacija yra ypatingai svarbi. Apklausa yra anoniminė, nei vardo, nei pavardės rašyti nereikia. Išreiškite savo nuomonę pažymint atsakymą *X* arba jį įrašant. Prašome Jūsų nepalikti neatsakytų klausimų.

Anketos duomenys bus panaudoti magistro baigiamojo darbo tyrimui, analizuojant socialinių paslaugų valdymą Tauragėje, jie niekur nebus skelbiami ir bus panaudoti pagal paskirtį. Šį tyrimą atlieka Mykolo Romerio universiteto Viešojo administravimo fakulteto magistrantūros neakivaizdinio skyriaus studentė Ligita Macijauskaitė. Iš anksto dėkoju už Jūsų nuoširdžius atsakymus.

1. Jūsų lytis:

- ☐ Vyras ☐ Moteris

2. Jūsų amžius:

- ☐ iki 24 m. ☐ 35 m. – 44 m. ☐ 55 m. – 64 m.
☐ virš 65 m. ☐ 45 m. – 54 m. ☐ 25 m. – 34 m.

3. Kiek laiko dirbate socialinių paslaugų srityje:

- ☐ iki 3 metų; ☐ nuo 7 iki 9 metų
☐ daugiau kaip 10 metų. ☐ nuo 4 iki 6 metų;

4. Jūsų išsilavinimas:

- ☐ Vidurinis
☐ Specialus vidurinis/ aukštesnysis
☐ Aukštasis

5. Ar turite socialinio darbuotojo išsilavinimą:

- ☐ Taip; ☐ Ne; (toliau atsakinėkite nuo 7 klausimo)

6. Kokioje švietimo įstaigoje įgijote socialinio darbuotojo kvalifikaciją?

7. Ar visada išsprendžiate savo klientų problemas:

- ☐ Taip (toliau atsakinėkite nuo 9 klausimo) ☐ Ne

8. Įvertinkite prašau, dėl kokių priežasčių nepavyksta išspręsti klientų problemų? *(Prie kiekvieno varianto pažymėkite Jums tinkantį atsakymą):*

	Labai daug	Daug	Pakankamai	Per mažai	Labai mažai
Trūksta žinių	5	4	3	2	1
Trūksta finansų	5	4	3	2	1
Trūksta specialistų problemoms spręsti	5	4	3	2	1
Trūksta bendradarbiavimo tarp atskirų socialinės paskirties įstaigų	5	4	3	2	1
Kita:	5	4	3	2	1

9. Ar žinote žmonių, kuriems reikalingos socialinės paslaugos, bet jie jų negauna:

☐ Taip

☐ Ne *(toliau atsakinėkite nuo 11 klausimo)*

10. Jeigu žinote, tai dėl kokių priežasčių šie žmonės negauna reikiamų paslaugų *(Prie kiekvieno varianto pažymėkite Jums tinkantį atsakymą):*

	Labai dažnai	Dažnai	Pakankamai	Retai	Labai retai
Nežino nieko apie socialines paslaugas	5	4	3	2	1
Nežino kur kreiptis dėl reikiamos pagalbos	5	4	3	2	1
Tokios paslaugos Tauragėje (rajone) neteikiamos	5	4	3	2	1
Pačių žmonių nenoras kreiptis dėl reikiamos pagalbos	5	4	3	2	1
Kita:	5	4	3	2	1

11. Kurie socialinių paslaugų gavėjai (Tauragėje) turi galimybes rinktis socialines paslaugas *(Prie kiekvieno varianto pažymėkite Jums tinkantį atsakymą):*

	Labai dažnai	Dažnai	Pakankamai	Retai	Labai retai	Nėra
Tėvų globos netekę vaikai	5	4	3	2	1	0
Našlaičiai	5	4	3	2	1	0
Socialinės rizikos šeimos	5	4	3	2	1	0
Asmenys piktnaudžiaujantys alkoholiu	5	4	3	2	1	0
Asmenys vartojantys narkotikus	5	4	3	2	1	0
Vaikai su negalia	5	4	3	2	1	0
Suaugę žmonės su negalia	5	4	3	2	1	0
Vieniši seni žmonės	5	4	3	2	1	0
Smurtą patyrusios moterys	5	4	3	2	1	0
Asmenys grįžę iš įkalinimo įstaigų	5	4	3	2	1	0
Kita:	5	4	3	2	1	0

12. Kurių bendrųjų socialinių paslaugų labiausiai trūksta Tauragėje (*pažymėti 3 svarbiausius*):

- | | |
|---|--|
| ☐ Informavimo ir konsultavimo; | ☐ Aprūpinimo kompensacine technika; |
| ☐ Maitinimo organizavim; | ☐ Būsto aplinkos pritaikymo |
| ☐ Specialiojo transporto paslaugų; | ☐ Kita: |

13. Kurių specialiųjų socialinių paslaugų labiausiai trūksta Tauragėje (*pažymėti 3 svarbiausius*):

- | | |
|---|--|
| ☐ Pagalbos namuose; | ☐ Dienos socialinės globos; |
| ☐ Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo; | ☐ Trumpalaikės socialinės globos; |
| ☐ Apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose; | ☐ Ilgalaikės socialinės globos; |
| ☐ Laikino apnakvindinimo; | ☐ Kita: |
| ☐ Krizių įveikimo pagalbos; | |

14. Kodėl, Jūsų nuomone, kai kurių paslaugų stinga Tauragėje (*Prie kiekvieno varianto pažymėkite Jums tinkantį atsakymą*):

	Labai dažnai	Dažnai	Pakankamai	Retai	Labai retai
Blogas socialinių paslaugų administravimas	5	4	3	2	1
Darbuotojų, administruojančių socialines paslaugas, netinkama kvalifikacija	5	4	3	2	1
Nepakankamas finansavimas	5	4	3	2	1
Nepakankamas bendradarbiavimas su nevyriausybinėmis organizacijomis	5	4	3	2	1
Kita:	5	4	3	2	1

15. Ar esamas socialinių paslaugų finansavimas, finansinių resursų paskirstymas, užtikrina paslaugų teikimą **kiekybės** atžvilgiu (*įvertinkite stiprumą apibraukdami skaičiumi*):

TAIP 1 2 3 4 5 6 7 8 9..... NE

16. Ar esamas socialinių paslaugų finansavimas, finansinių resursų paskirstymas, užtikrina paslaugų teikimą **kokybės** atžvilgiu (*įvertinkite stiprumą apibraukdami skaičiumi*):

TAIP 1 2 3 4 5 6 7 8 9..... NE

17. Ar į socialinių paslaugų planavimo procesą įtraukiama bendruomenė, potencialūs paslaugų gavėjai (*įvertinkite stiprumą apibraukdami skaičiumi*):

TAIP 1 2 3 4 5 6 7 8 9..... NE

18. Ar Jūs teikiate pasiūlymus viršininkams dėl socialinių paslaugų sistemos tobulinimo (*įvertinkite stiprumą apibraukdami skaičiumi*):

VISADA 1 2 3 4 5 6 7 8 9..... NIEKADA

19. Ar į pateiktus pasiūlymus atsižvelgiama (įvertinkite stiprumą apibraudami skaičiais):

VISADA 1 2 3 4 5 6 7 8 9..... NIEKADA

20. Jūsų nuomone, ar tinkama, kokybiška ir efektyvi socialinių paslaugų valdymo sistema Tauragėje (įvertinkite stiprumą apibraudami skaičiais):

TAIP 1 2 3 4 5 6 7 8 9..... NE

21. JŪSŲ pasiūlymai socialinių paslaugų plėtros Tauragės rajone gerinimui:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dėkojame už nuoširdžius atsakymus!!!

Tyrėja Ligita Macijauskaitė

2006 spalio

DEMOGRAFINIAI DUOMENYS

2.1. lentelė. Respondentų skaičius pagal darbo vietą

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Seniūnijos	7	18,4	18,4
Paramos skyrius	9	23,7	42,1
Socialinių paslaugų centras	22	57,9	100,0
Viso:	38	100,0	

2.2. lentelė. Respondentų skaičius pagal lytį

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Vyras	2	5,3	5,3
Moteris	36	94,7	100,0
Viso:	38	100,0	

2.3. lentelė. Respondentų skaičius pagal amžiaus ribas

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
25-34 m.	6	15,8	15,8
35-44 m.	17	44,7	60,5
45-54 m.	9	23,7	84,2
55-64 m.	6	15,8	100,0
Viso:	38	100,0	

2.4. lentelė. Respondentų skaičius pagal stažą

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
iki 3 m.	3	7,9	7,9
nuo 4 iki 6 m.	5	13,2	21,1
nuo 7 iki 9 m.	9	23,7	44,7
daugiau kaip 10 m.	21	55,3	100,0
Viso:	38	100,0	

2.5. lentelė. Respondentų skaičius pagal išsilavinimą

	Atsakiusių skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Vidurinis	7	18,4	18,4
Aukštesnysis	11	28,9	47,4
Aukštasis	20	52,6	100,0
Viso:	38	100,0	

**2.6. lentelė. Respondentų skaičius pagal socialinio
darbuotojo išsilavinimą**

	Atsakiusių skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	15	39,5	39,5
Ne	23	60,5	100,0
Viso:	38	100,0	

3 PRIEDAS

3.1. lentelė. Respondentų skaičius pagal gebėjimą spręsti problemas

	Atsakiusių skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	18	47,4	47,4
Ne	20	52,6	100,0
Viso:	38	100,0	

3.2. lentelė. Priežasčių, dėl kurių nepavyksta išspręsti klientų problemų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų darbo vietą

	Bendras įvertis		Seniūnijos įvertis		Paramos skyriaus įvertis		Socialinių paslaugų centro įvertis	
	vidurkis	Standartinis nuokrypis	vidurkis	Standartinis nuokrypis	vidurkis	Standartinis nuokrypis	vidurkis	Standartinis nuokrypis
Trūksta žinių	2,30	1,081	1,67	1,155	2,80	0,837	2,25	1,138
Trūksta finansų	4,05	0,605	4,00	0,000	3,60	0,548	4,25	0,622
Trūksta specialistų problemoms spręsti	3,65	0,933	5,00	0,000	3,80	0,447	3,25	0,866
Trūksta bendradarbiavimo tarp socialinės paskirties įstaigų	3,40	1,046	4,33	1,155	4,00	0,000	2,92	0,996

3.3. lentelė. Priežasčių, dėl kurių nepavyksta išspręsti klientų problemų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų amžių

	Bendras įvertis		25 m.-34 m.		35 m.-44 m.		45 m.-54m.		55 m.-64m.	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Trūksta žinių	2,30	1,081	1,75	0,957	2,50	1,179	2,50	1,000	2,00	1,414
Trūksta finansų	4,05	0,605	4,00	0,816	3,90	0,568	4,25	0,500	4,50	0,707
Trūksta specialistų problemoms spręsti	3,65	0,933	3,00	0,000	3,90	0,876	4,00	1,414	3,00	0,000
Trūksta bendradarbiavimo tarp nevyriausybių organizacijų	3,40	1,046	3,25	0,957	3,80	0,919	3,00	1,414	2,50	0,707

3.4. lentelė. Priežasčių, dėl kurių nepavyksta išspręsti klientų problemų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų išsilavinimą

	Bendras įvertis		vidurinis		Specialus vidurinis/aukštesnysis		Aukštasis	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Trūksta žinių	2,30	1,081	3,00	1,225	2,75	0,500	1,82	0,982
Trūksta finansų	4,05	0,605	4,40	0,548	3,50	0,577	4,09	0,539
Trūksta specialistų problemoms spręsti	3,65	0,933	3,40	0,548	4,00	0,000	3,64	1,206
Trūksta bendradarbiavimo tarp nevyriausybinių organizacijų	3,40	1,046	3,20	0,837	3,50	1,000	3,45	1,214

3.5. lentelė. Priežasčių, dėl kurių nepavyksta išspręsti klientų problemų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų socialinio darbuotojo išsilavinimą

	Bendras įvertis		Turi		Neturi	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Trūksta žinių	2,30	1,081	2,20	0,837	2,33	1,175
Trūksta finansų	4,05	0,605	3,80	0,447	4,13	0,640
Trūksta specialistų problemoms spręsti	3,65	0,933	4,20	0,837	3,47	0,915
Trūksta bendradarbiavimo tarp nevyriausybinių organizacijų	3,40	1,046	3,60	1,140	3,33	1,047

3.6. lentelė. Priežasčių, dėl kurių nepavyksta išspręsti klientų problemų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų darbo stažą

	Bendras įvertis		Iki 3 metų		Nuo 4 iki 6 metų		Nuo 7 iki 9 metų		Daugiau kaip 10 metų	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Trūksta žinių	2,30	1,081	2,00	1,414	2,00	1,414	3,00	0,816	2,20	1,033
Trūksta finansų	4,05	0,605	3,50	0,707	4,25	0,500	3,75	0,500	4,20	0,632
Trūksta specialistų problemoms spręsti	3,65	0,933	3,00	0,000	3,00	0,816	4,00	0,000	3,90	1,101
Trūksta bendradarbiavimo tarp nevyriausybinių organizacijų	3,40	1,046	3,00	1,414	3,50	0,577	3,50	1,000	3,40	1,265

4 PRIEDAS

4.1. lentelė. Respondentai žinantys žmonių, kuriems reikalingos socialinės paslaugos

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	28	73,7	73,7
Ne	10	26,3	100,0
Viso:	38	100,0	

4.2. lentelė. Priežastį, dėl kurių žmonės negauna reikiamų socialinių paslaugų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų darbo vietą

	Bendras įvertis		Seniūnijos įvertis		Paramos skyriaus įvertis		Socialinių paslaugų centro įvertis	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Nežino nieko apie socialines paslaugas	2,39	0,737	2,40	0,548	2,83	0,753	2,24	0,752
Nežino kur kreiptis dėl reikiamos pagalbos	2,14	0,705	2,00	0,000	2,50	0,548	2,06	0,827
Tokios paslaugos Tauragėje (rajone) neteikiamos	3,32	0,983	3,20	1,095	3,33	0,816	3,35	1,057
Pačių žmonių nenoras kreiptis dėl reikiamos pagalbos	3,18	0,983	4,00	0,707	2,83	1,329	3,06	0,827

4.3. lentelė. Priežasčių, dėl kurių žmonės negauna reikiamų socialinių paslaugų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų amžių

	Bendras įvertis		25 m.-34 m.		35 m.-44 m.		45 m.-54m.		55 m.-64m.	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Nežino nieko apie socialines paslaugas	2,39	0,737	2,60	1,140	2,46	0,660	2,00	0,632	2,50	0,577
Nežino kur kreiptis dėl reikiamos pagalbos	2,14	0,705	2,40	1,140	2,31	0,630	1,67	0,516	2,00	0,000
Tokios paslaugos Tauragėje (rajone) neteikiamos	3,32	0,983	2,80	1,483	3,62	0,768	3,00	0,632	3,50	1,291
Pačių žmonių nenoras kreiptis dėl reikiamos pagalbos	3,18	0,983	3,20	0,447	3,00	1,000	3,33	1,211	3,50	1,291

4.4. lentelė. Priežasčių, dėl kurių žmonės negauna reikiamų socialinių paslaugų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų darbo stažą

	Bendras įvertis		Iki 3 metų		Nuo 4 iki 6 metų		Nuo 7 iki 9 metų		Daugiau kaip 10 metų	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Nežino nieko apie socialines paslaugas	2,39	0,737	3,50	0,707	2,00	0,000	2,38	0,744	2,36	0,745
Nežino kur kreiptis dėl reikiamos pagalbos	2,14	0,705	3,50	0,707	2,25	0,500	2,25	0,707	1,86	0,535
Tokios paslaugos Tauragėje (rajone) neteikiamos	3,32	0,983	1,50	0,707	4,25	0,500	3,25	0,707	3,36	0,929
Pačių žmonių nenoras kreiptis dėl reikiamos pagalbos	3,18	0,983	3,50	0,707	3,25	0,500	2,88	1,126	3,29	1,069

4.5. lentelė. Priežasčių, dėl kurių žmonės negauna reikiamų socialinių paslaugų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų išsilavinimą

	Bendras įvertis		Vidurinis		Specialus vidurinis/aukštesnysis		Aukštasis	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Nežino nieko apie socialines paslaugas	2,39	0,737	2,20	0,447	2,29	0,756	2,50	0,816
Nežino kur kreiptis dėl reikiamos pagalbos	2,14	0,705	2,20	0,447	2,29	0,488	2,06	0,854
Tokios paslaugos Tauragėje (rajone) neteikiamos	3,32	0,983	4,00	0,707	3,57	0,976	3,00	0,966
Pačių žmonių nenoras kreiptis dėl reikiamos pagalbos	3,18	0,983	2,60	0,548	3,00	1,414	3,44	0,814

4.6. lentelė. Priežasčių, dėl kurių žmonės negauna reikiamų socialinių paslaugų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų socialinio darbuotojo išsilavinimą

	Bendras įvertis		Turi		Neturi	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Nežino nieko apie socialines paslaugas	2,39	0,737	2,36	0,809	2,41	0,712
Nežino kur kreiptis dėl reikiamos pagalbos	2,14	0,705	2,00	0,632	2,24	0,752
Tokios paslaugos Tauragėje (rajone) neteikiamos	3,32	0,983	3,27	0,647	3,35	1,169
Pačių žmonių nenoras kreiptis dėl reikiamos pagalbos	3,18	0,983	2,55	0,688	3,59	0,939

5.1. lentelė. Gavėjų, turinčių galimybę rinktis socialines paslaugas, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų darbo vietą

	Bendras įvertis		Seniūnijos įvertis		Paramos skyriaus įvertis		Socialinių paslaugų centro įvertis	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Tėvų globos netekę vaikai	3,79	1,255	3,86	1,215	3,78	0,441	3,77	1,510
Našlaičiai	3,34	1,361	3,71	1,799	2,89	0,601	3,41	1,436
Socialinės rizikos šeimos	3,39	0,718	3,43	0,976	3,11	0,333	3,50	0,740
Asmenys piktnaudžiaujantys alkoholiu	2,37	1,149	1,29	1,254	1,56	0,527	3,05	0,785
Asmenys vartojantys narkotikus	0,73	0,962	0,14	0,378	0,78	0,667	0,90	1,136
Vaikai su negalia	3,50	1,133	2,71	1,496	3,89	0,782	3,59	1,054
Suaugę žmonės su negalia	3,89	0,843	3,33	1,033	3,89	0,782	4,05	0,785
Vieniši seni žmonės	4,45	0,645	3,86	0,900	4,33	0,500	4,68	0,477
Smurtą patyrusios moterys	0,97	1,026	0,14	0,378	1,11	0,333	1,18	1,220
Asmenys grįžę iš įkalinimo įstaigų	2,24	1,195	2,86	1,464	1,33	0,500	2,41	1,141

5.2. lentelė. Gavėjų, turinčių galimybę rinktis socialines paslaugas, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų amžių

	Bendras įvertis		25 m.-34 m.		35 m.-44 m.		45 m.-54m.		55 m.-64m.	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Tėvų globos netekę vaikai	3,79	1,255	3,50	1,049	3,94	1,249	3,89	1,453	3,50	1,378
Našlaičiai	3,34	1,361	2,67	1,506	3,53	1,125	3,67	1,414	3,00	1,789
Socialinės rizikos šeimos	3,39	0,718	3,33	0,816	3,12	0,600	3,89	0,601	3,50	0,837
Asmenys piktnaudžiaujantys alkoholiu	2,37	1,149	3,00	1,265	2,00	0,935	2,67	1,118	2,33	1,506
Asmenys vartojantys narkotikus	0,73	0,962	1,50	1,643	0,69	0,602	0,56	1,014	0,33	0,516
Vaikai su negalia	3,50	1,133	3,33	1,033	3,41	1,064	3,78	1,563	3,50	0,837
Suaugę žmonės su negalia	3,89	0,843	3,67	0,816	3,71	0,849	4,33	0,707	4,00	1,000
Vieniši seni žmonės	4,45	0,645	4,33	0,516	4,35	0,606	4,89	0,333	4,17	0,983
Smurtą patyrusios moterys	0,97	1,026	2,00	2,000	0,94	0,556	0,89	0,601	0,17	0,408
Asmenys grįžę iš įkalinimo įstaigų	2,24	1,195	2,50	1,761	1,71	0,588	2,44	1,333	3,17	1,169

5.3. lentelė. Gavėjų, turinčių galimybę rinktis socialines paslaugas, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų stažą

	Bendras įvertis		Iki 3 metų		Nuo 4 iki 6 metų		Nuo 7 iki 9 metų		Daugiau kaip 10 metų	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Tėvų globos netekę vaikai	3,79	1,255	3,33	1,528	3,60	2,074	3,44	1,014	4,05	1,117
Našlaičiai	3,34	1,361	3,00	1,732	3,20	1,643	2,78	1,202	3,67	1,317
Socialinės rizikos šeimos	3,39	0,718	4,00	1,000	3,20	0,447	3,00	0,500	3,52	,750
Asmenys piktnaudžiaujantys alkoholiu	2,37	1,149	3,67	1,155	2,60	1,140	2,22	0,833	2,19	1,209
Asmenys vartojantys narkotikus	0,73	0,962	2,33	2,082	0,75	0,500	0,89	0,601	0,43	0,746
Vaikai su negalia	3,50	1,133	4,00	1,000	3,20	1,483	3,33	1,000	3,57	1,165
Suaugę žmonės su negalia	3,89	0,843	4,67	0,577	4,00	1,000	3,89	0,782	3,75	0,851
Vieniši seni žmonės	4,45	0,645	4,67	0,577	4,60	0,548	4,44	0,527	4,38	0,740
Smurtą patyrusios moterys	0,97	1,026	3,33	2,082	0,80	0,447	1,11	0,601	0,62	0,590
Asmenys grįžę iš įkalinimo įstaigų	2,24	1,195	4,00	1,000	1,60	0,548	2,00	0,866	2,24	1,261

5.4. lentelė. Gavėjų, turinčių galimybę rinktis socialines paslaugas, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų išsilavinimą

	Bendras įvertis		Vidurinis		Specialus vidurinis/aukštesnysis		Aukštasis	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Tėvų globos netekę vaikai	3,79	1,255	3,86	1,345	3,91	0,944	3,70	1,418
Našlaičiai	3,34	1,361	3,14	1,215	3,55	1,036	3,30	1,593
Socialinės rizikos šeimos	3,39	0,718	3,29	0,488	3,27	0,786	3,50	0,761
Asmenys piktnaudžiaujantys alkoholiu	2,37	1,149	2,57	0,787	2,00	0,894	2,50	1,357
Asmenys vartojantys narkotikus	0,73	0,962	0,57	0,535	0,64	0,674	,84	1,214
Vaikai su negalia	3,50	1,133	3,71	0,756	3,73	1,104	3,30	1,261
Suaugę žmonės su negalia	3,89	0,843	4,29	0,756	3,90	0,738	3,75	0,910
Vieniši seni žmonės	4,45	0,645	4,71	0,488	4,45	0,688	4,35	0,671
Smurtą patyrusios moterys	0,97	1,026	0,71	0,488	1,00	0,775	1,05	1,276
Asmenys grįžę iš įkalinimo įstaigų	2,24	1,195	2,43	0,535	2,45	1,214	2,05	1,356

5.5. lentelė. Gavėjų, turinčių galimybę rinktis socialines paslaugas, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų socialinio darbuotojo išsilavinimą

	Bendras įvertis		Turi		Neturi	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Tėvų globos netekę vaikai	3,79	1,255	4,07	0,961	3,61	1,406
Našlaičiai	3,34	1,361	3,53	1,246	3,22	1,445
Socialinės rizikos šeimos	3,39	0,718	3,20	0,676	3,52	0,730
Asmenys piktnaudžiaujantys alkoholiu	2,37	1,149	2,07	0,884	2,57	1,273
Asmenys vartojantys narkotikus	0,73	0,962	0,73	0,594	0,73	1,162
Vaikai su negalia	3,50	1,133	3,13	1,246	3,74	1,010
Suaugę žmonės su negalia	3,89	0,843	3,47	0,640	4,18	0,853
Vieniši seni žmonės	4,45	0,645	4,33	0,617	4,52	0,665
Smurtą patyrusios moterys	0,97	1,026	0,93	0,594	1,00	1,243
Asmenys grįžę iš įkalinimo įstaigų	2,24	1,195	1,93	0,884	2,43	1,343

Bendrųjų socialinių paslaugų trūkumo įvertis**6.1. lentelė. Informavimas ir konsultavimas**

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	2	5,3	5,3
Ne	36	94,7	100,0
Viso:	38	100,0	

6.2. lentelė. Maitinimo organizavimas

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	6	15,8	15,8
Ne	32	84,2	100,0
Viso:	38	100,0	

6.3. lentelė. Specialiojo transporto paslaugos

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	24	63,2	63,2
Ne	14	36,8	100,0
Viso:	38	100,0	

6.4. lentelė. Aprūpinimas kompensacine technika

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	9	23,7	23,7
Ne	29	76,3	100,0
Viso:	38	100,0	

6.5. lentelė. Būsto aplinkos pritaikymas

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	38	100,0	100,0

Specialiųjų socialinių paslaugų trūkumo įvertis**7.1. lentelė. Pagalba namuose**

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	1	2,6	2,6
Ne	37	97,4	100,0
Viso:	38	100,0	

7.2. lentelė. Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	5	13,2	13,2
Ne	33	86,8	100,0
Viso:	38	100,0	

7.3. lentelė. Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	35	92,1	92,1
Ne	3	7,9	100,0
Viso:	38	100,0	

7.4. lentelė. Laikinas apnakvindinimas

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	1	2,6	2,6
Ne	37	97,4	100,0
Viso:	38	100,0	

7.5. lentelė. Krizių įveikimo pagalba

	Atsakiusiųjų skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	35	92,1	92,1
Ne	3	7,9	100,0
Viso:	38	100,0	

7.6. lentelė. Dienos socialinės globa

	Atsakiusių skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	30	78,9	78,9
Ne	8	21,1	100,0
Viso:	38	100,0	

7.7. lentelė. Trumpalaikė socialinės globa

	Atsakiusių skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	3	7,9	7,9
Ne	35	92,1	100,0
Viso:	38	100,0	

7.8. lentelė. Ilgalaikė socialinės globa

	Atsakiusių skaičius	Procentai	Sudėties procentas
Taip	7	18,4	18,4
Ne	31	81,6	100,0
Viso:	38	100,0	

8 PRIEDAS

8.1. lentelė. Priežasčių, dėl kurių stinga socialinių paslaugų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų darbo vietą

	Bendras įvertis		Seniūnijos įvertis		Paramos skyriaus įvertis		Socialinių paslaugų centro įvertis	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Blogas socialinių paslaugų administravimas	2,66	0,765	1,75	0,957	2,78	0,667	2,77	0,685
Darbuotojų, administruojančių soc.paslaugas, netinkama kvalifikacija	2,83	0,857	2,25	1,500	2,67	0,707	3,00	0,756
Nepakankamas finansavimas	4,13	0,704	4,14	0,690	3,44	0,527	4,41	0,590
Nepakankamas bendradarbiavimas su nevyriaus. organizacijomis	3,22	1,109	3,50	1,049	3,67	0,500	2,95	1,253

8.2. lentelė. Priežasčių, dėl kurių stinga socialinių paslaugų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų amžių

	Bendras įvertis		25 m.-34 m.		35 m.-44 m.		45 m.-54m.		55 m.-64m.	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Blogas socialinių paslaugų administravimas	2,66	0,765	2,33	0,516	2,81	0,750	2,44	0,882	3,00	0,816
Darbuotojų, administruojančių soc.paslaugas, netinkama kvalifikacija	2,83	0,857	2,50	0,548	2,81	0,911	3,11	1,054	2,75	0,500
Nepakankamas finansavimas	4,13	0,704	4,17	0,983	3,94	0,748	4,11	0,333	4,67	0,516
Nepakankamas bendradarbiavimas su nevyriaus. organizacijomis	3,22	1,109	2,67	1,366	3,56	0,964	3,00	1,118	3,17	1,169

8.3. lentelė. Priežasčių, dėl kurių stinga socialinių paslaugų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų darbo stažą

	Bendras įvertis		Iki 3 metų		Nuo 4 iki 6 metų		Nuo 7 iki 9 metų		Daugiau kaip 10 metų	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Blogas socialinių paslaugų administravimas	2,66	0,765	2,33	0,577	2,80	0,447	2,56	0,726	2,72	0,895
Darbuotojų, administruojančių soc.paslaugas, netinkama kvalifikacija	2,83	0,857	2,33	0,577	3,00	0,707	2,56	0,726	3,00	0,970
Nepakankamas finansavimas	4,13	0,704	4,33	0,577	4,40	0,894	3,89	0,782	4,14	0,655
Nepakankamas bendradarbiavimas su nevyriaus. organizacijomis	3,22	1,109	2,33	2,309	3,20	0,837	3,00	1,323	3,45	0,826

8.4. lentelė. Priežasčių, dėl kurių stinga socialinių paslaugų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų išsilavinimą

	Bendras įvertis		Vidurinis		Specialus vidurinis/aukštesnysis		Aukštasis	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Blogas socialinių paslaugų administravimas	2,66	0,765	2,86	0,900	2,67	0,500	2,58	0,838
Darbuotojų, administruojančių soc.paslaugas, netinkama kvalifikacija	2,83	0,857	2,86	0,690	3,11	0,782	2,68	0,946
Nepakankamas finansavimas	4,13	0,704	4,57	0,535	4,18	0,603	3,95	0,759
Nepakankamas bendradarbiavimas su nevyriaus. organizacijomis	3,22	1,109	2,71	1,113	3,36	1,286	3,32	1,003

8.5. lentelė. Priežasčių, dėl kurių stinga socialinių paslaugų, vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų socialinio darbuotojo išsilavinimą

	Bendras įvertis		Turi		Neturi	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Blogas socialinių paslaugų administravimas	2,66	0,765	2,36	0,745	2,86	0,727
Darbuotojų, administruojančių soc.paslaugas, netinkama kvalifikacija	2,83	0,857	2,71	1,069	2,90	0,700
Nepakankamas finansavimas	4,13	0,704	3,93	0,799	4,26	0,619
Nepakankamas bendradarbiavimas su nevyriaus. organizacijomis	3,22	1,109	3,00	1,177	3,35	1,071

9 PRIEDAS

9.1. lentelė. 15, 16, 17, 18, 19, 20 anketos teiginių vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų darbo vietą

	Bendras įvertis		Seniūnijos įvertis		Paramos skyriaus įvertis		Socialinių paslaugų centro įvertis	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Ar socialinių paslaugų finansavimas užtikrina teikimą kiekybės atžvilgiu	6,39	1,636	6,71	1,380	6,89	0,601	6,09	1,950
Ar socialinių paslaugų finansavimas užtikrina teikimą kokybės atžvilgiu	5,97	1,325	5,86	1,464	6,56	1,014	5,77	1,378
Ar į soc. paslaugų planavimą įtraukiama bendruomenė, paslaugų gavėjai	7,21	2,120	6,43	1,618	7,44	2,007	7,36	2,321
Ar darbuotojai patys teikia pasiūlymus dėl soc. paslaugų sistemos tobulinimo	4,84	2,224	4,71	1,254	4,56	1,740	5,00	2,655
Ar į pateiktus pasiūlymus atsižvelgiama	5,35	1,961	6,43	0,976	4,56	1,810	5,33	2,153
Ar tinkama, kokybiška ir efektyvi soc. paslaugų valdymo sistema Tauragėje	5,66	1,169	5,00	1,000	6,11	0,782	5,68	1,287

9.2. lentelė. 15, 16, 17, 18, 19, 20 anketos teiginių vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų amžių

	Bendras įvertis		25 m.-34 m.		35 m.-44 m.		45 m.-54m.		55 m.-64m.	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Ar socialinių paslaugų finansavimas užtikrina teikimą kiekybės atžvilgiu	6,39	1,636	5,33	2,422	6,65	1,367	6,00	1,414	7,33	1,366
Ar socialinių paslaugų finansavimas užtikrina kokybės atžvilgiu	5,97	1,325	4,67	1,366	6,59	1,278	5,89	1,054	5,67	0,816
Ar į soc. paslaugų planavimą įtraukiama bendruomenė, paslaugų gavėjai	7,21	2,120	6,00	3,033	7,29	2,229	7,33	1,658	8,00	1,095
Ar darbuotojai patys teikia pasiūlymus dėl soc. paslaugų sistemos tobulinimo	4,84	2,224	5,00	2,608	4,82	2,038	3,78	2,167	6,33	2,066
Ar į pateiktus pasiūlymus atsižvelgiama	5,35	1,961	4,83	2,483	5,59	1,873	4,78	2,167	6,20	1,095
Ar tinkama, kokybiška ir efektyvi soc. paslaugų valdymo sistema Tauragėje	5,66	1,169	5,33	1,033	5,82	1,185	5,33	1,225	6,00	1,265

9.3. lentelė. 15, 16, 17, 18, 19, 20 anketos teiginių vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų darbo stažą

	Bendras įvertis		Iki 3 metų		Nuo 4 iki 6 metų		Nuo 7 iki 9 metų		Daugiau kaip 10 metų	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Ar socialinių paslaugų finansavimas užtikrina teikimą kiekybės atžvilgiu	6,39	1,636	5,00	2,000	6,00	1,581	6,22	1,787	6,76	1,513
Ar socialinių paslaugų finansavimas užtikrina teikimą kokybės atžvilgiu	5,97	1,325	4,67	0,577	6,00	1,000	5,67	1,732	6,29	1,189
Ar į soc. paslaugų planavimą įtraukiama bendruomenė, paslaugų gavėjai	7,21	2,120	6,33	4,619	6,00	2,000	8,00	2,000	7,29	1,736
Ar darbuotojai patys teikia pasiūlymus dėl soc. paslaugų sistemos tobulinimo	4,84	2,224	6,00	3,606	5,20	1,789	4,78	2,863	4,62	1,910
Ar į pateiktus pasiūlymus atsižvelgiama	5,35	1,961	5,67	3,512	5,60	2,074	4,87	2,232	5,43	1,720
Ar tinkama, kokybiška ir efektyvi soc. paslaugų valdymo sistema Tauragėje	5,66	1,169	4,67	0,577	5,20	0,837	5,89	0,782	5,81	1,365

9.4. lentelė. 15, 16, 17, 18, 19, 20 anketos teiginių vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų išsilavinimą

	Bendras įvertis		Vidurinis		Specialus vidurinis/aukštesnysis		Aukštasis	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Ar socialinių paslaugų finansavimas užtikrina teikimą kiekybės atžvilgiu	6,39	1,636	7,57	1,134	6,73	1,104	5,80	1,795
Ar socialinių paslaugų finansavimas užtikrinan teikimą kokybės atžvilgiu	5,97	1,325	6,00	1,291	5,91	0,831	6,00	1,589
Ar į soc. paslaugų planavimą įtraukiama bendruomenė, paslaugų gavėjai	7,21	2,120	8,71	0,756	8,18	1,168	6,15	2,300
Ar darbuotojai patys teikia pasiūlymus dėl soc. paslaugų sistemos tobulinimo	4,84	2,224	7,29	2,138	3,73	2,005	4,60	1,759
Ar į pateiktus pasiūlymus atsižvelgiama	5,35	1,961	6,83	2,041	4,73	2,005	5,25	1,773
Ar tinkama, kokybiška ir efektyvi soc. paslaugų valdymo sistema Tauragėje	5,66	1,169	6,29	1,380	5,45	0,688	5,55	1,276

9.5. lentelė. 15, 16, 17, 18, 19, 20 anketos teiginių vertinimo pasiskirstymas pagal darbuotojų socialinio darbuotojo išsilavinimą

	Bendras įvertis		Turi		Neturi	
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Ar socialinių paslaugų finansavimas užtikrina teikimą kiekybės atžvilgiu	6,39	1,636	6,47	1,727	6,35	1,613
Ar socialinių paslaugų finansavimas užtikrina teikimą kokybės atžvilgiu	5,97	1,325	5,93	1,580	6,00	1,168
Ar į soc. paslaugų planavimą įtraukiama bendruomenė, paslaugų gavėjai	7,21	2,120	7,40	1,805	7,09	2,334
Ar darbuotojai patys teikia pasiūlymus dėl soc. paslaugų sistemos tobulinimo	4,84	2,224	4,13	1,846	5,30	2,363
Ar į pateiktus pasiūlymus atsižvelgiama	5,35	1,961	5,07	1,710	5,55	2,132
Ar tinkama, kokybiška ir efektyvi socialinių paslaugų valdymo sistema Tauragėje	5,66	1,169	5,60	1,056	5,70	1,259