

IV. SOCIALINIO DARBO TEORIJA IR PRAKTIKA

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO LAZDIJŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE VERTINIMAS

Prof. dr. Valdonė Indrašienė

Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, Socialinio darbo katedra
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius
Telefonas (8 5) 2714 716
Elektroninis paštas v.indrasiene@mruni.eu

Lina Margelienė

Lazdijų rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius
Vilniaus g. 1, LT-67106 Lazdijai
Telefonas (8 318) 661 06
Elektroninis paštas lina.margeliene@lazdijai.lt

Pateikta 2009 m. rugsėjo 15 d.

Parengta spausdinti 2009 m. spalio 19 d.

Santrauka

Straipsnyje nagrinėjamas socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas, aptariama socialinių paslaugų teikimo tvarka. Nepalanki demografinė tendencija Lazdijų rajono savivaldybėje, didėjantis socialinių paslaugų poreikis, todėl būtina tobulinti socialinių paslaugų teikimo modelį ir didinti jo efektyvumą. Dėl tos priežasties straipsnyje analizuojamas šio rajono savivaldybės gyventojų, paslaugų gavėjų, požiūris į gaunamas paslaugas, pateikiamas gaunamų socialinių paslaugų vertinimas.

Pagrindinės sąvokos: socialinių paslaugų teikimas, paslaugų gavėjų požiūris į gaunamas paslaugas.

Įžanga

Pagrindinis socialinių paslaugų tikslas – grąžinti žmogaus gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje, sudarant žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai pats žmogus to nepajėgia padaryti. Socialinės paslaugos teikiamos ir prevencijos tikslais, atliekant švietėjišką ir aiškinamąjį darbą visuomenėje, siekiant išvengti galimų socialinių problemų pasireiškimo.

Nepalankios demografinės tendencijos – gimstamumo mažėjimas, bendruomenės senėjimas, didėjanti jaunų žmonių emigracija – turi įtakos socialinių problemų gausėjimui, didesniai trumpalaikės ir ilgalaikės globos poreikiui. Tokia demografinė situacija vyrauja ir Lazdijų rajono savivaldybėje. Didėjantis socialinių paslaugų poreikis neretai viršija turimus išteklius, todėl būtina ieškoti efektyvesnių paslaugų organizavimo ir teikimo būdų. Dažnai nepakankamai dėmesio skiriama planuojant paslaugas bei nustatant prioritetus: socialinės paslaugos teikiamos gerai nežinant bendruomenės poreikių. Todėl labai svarbu planuoti paslaugų rūšis, nustatant prioritėtines socialinių paslaugų plėtros kryptis bendruomenėse, teikiant žmonėms paslaugas, kurios jiems yra reikalingiausios, tinkamiausios ir ekonomiškiausios.

Alytaus regiono plėtros 2008–2010 m. plane numatyta teikti kokybiškas socialines paslaugas ir kitą pagalbą Lazdijų rajono savivaldybės teritorijoje gyvenantiems asmenims (šeimoms), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturintiems, neįgijusiems arba praradusiems gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Siekiant patenkinti socialinių paslaugų gavėjų poreikius, reikia nuolat analizuoti socialinių paslaugų teikimo modelį ir nustatyti jo pagrindines tobulinimo kryptis.

Tyrimo objektas: socialinių paslaugų gavėjų požiūris į gaunamas socialines paslaugas.

Tyrimo tikslas: išanalizuoti socialinių paslaugų Lazdijų rajono savivaldybėje teikimo ypatumus ir numatyti socialinių paslaugų teikimo tobulinimo galimybes.

Tyrimo organizavimas. Anketinė Lazdijų rajono savivaldybės socialinių paslaugų gavėjų apklausa buvo vykdoma 2009 m. balandžio mėnesį. Iš viso respondentams buvo išdalyta 150 anketų, grįžo – 134. Tyrime dalyvavo atsitiktine atranka parinkti respondentai.

Tyrimo duomenys apdoroti kompiuterine programa SPSS. Darbe aptariami statistiškai reikšmingi ($p < 0,05$), esminiai ($p < 0,01$), labai reikšmingi ($p < 0,001$) skirtumai tarp požymių.

1. Socialinių paslaugų teikimas

Socialiniame pranešime (Socialinis pranešimas 2007–2008, p. 8) pažymima, kad socialinės paslaugos, kaip socialinės paramos dalis, be kurios neturi prasmės piniginės išmokos, tampa vis reikšmingesne socialinės apsaugos dalimi. Socialinės apsaugos terminų žodyne (1999) nurodoma, kad socialinės paslaugos – pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų (socialinės apsaugos, mokyimo bei užimtumo) vykdymo būdas ir socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos. Socialinių paslaugų kataloge (2006) socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip tam tikros pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant grąžinti gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006) socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip „paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“.

Šalies ir užsienio šalių mokslininkai socialinių paslaugų sampratą apibrėžia skirtingai, todėl nėra vieno nusistovėjusio termino. Kaip teigia I. Wallersteinas (1999), socialinių paslaugų esmė profesionalų arba savanorių pagalbos veikla – socialinis darbas. M. Olsonas (1995) pažymi, kad socialinės paslaugos yra svarbiausių valstybės socialinio pobūdžio programų vykdymo būdas ir socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos (Olson, 1995, p. 25–27).

Kiti mokslininkai (Sutton (1999), K. H. Anheieris (2000), G. Beackeris (2000) ir kt.), pažymi, kad socialinės paslaugos – visuomeninės paslaugos, apimančios įvairias žmogaus gyvenimo sferas.

L. Žalimienė socialines paslaugas apibrėžia kaip vieną iš šiuolaikinės valstybės socialinės apsaugos sistemos dalių, kuri kartu su pensijomis bei kitomis pinigėmis išmokomis padeda garantuoti žmonėms reikalingą apsaugą ir gerovę, kuo ilgesnį jų savarankiškumą, galimybes dalyvauti bendruomenės bei visuomenės gyvenime (Žalimienė, 2005, p. 13).

Socialinės paslaugos plačiuoju požiūriu suprantamos kaip socialinės apsaugos, švietimo, laisvalaikio, sporto, sveikatos priežiūros, kultūros ir kitos paslaugos, o siauruoju požiūriu kaip socialinės apsaugos sistemos dalis, siekianti remti žmonių lygiateisiškumą, mažinti socialinę atskirtį. Šiuo požiūriu socialinės paslaugos skiriamos labiausiai pažeidžiamoms socialinėms grupėms: neįgaliesiems, vienišiesiems senyvo amžiaus žmonėms, bedarbiams, benamiams, socialinių problemų turinčioms šeimoms, tėvų globos netekusiems vaikams, asmenims, grįžusiems iš įkalinimo įstaigų.

Siauruoju požiūriu socialinės paslaugos dar vadinamos asmeninėmis socialinėmis paslaugomis, kurios teikiamos neatsiejamai nuo socialinio darbo. Šioms paslaugoms apibūdinti dar vartojamas terminas „socialinės globos paslaugos“.

Dažnai socialinės paslaugos įvardijamos kaip istorinės socialinio darbo organizavimo raidos elementas. Jos yra tapatinamos su socialiniu darbu arba socialinio darbo organizavimu konkrečioje įstaigoje, bendruomenėje, su tam tikromis klientų grupėmis. Tačiau šių dviejų terminų tapatinti negalima, nors jų tikslas ir panašus – atkurti, padėti palaikyti asmens santykius su visuomene, kai jis pats nepajėgia tai padaryti. Socialinių paslaugų turinys apima platesnį veiklos lauką negu socialinis darbas ir socialinio darbo paslaugų teikimas.

Taigi socialinės paslaugos apibūdinamos išskiriant šių paslaugų svarbiausius tikslus:

- 1) asmenų gyvybinių poreikių tenkinimas;
- 2) žmogaus gebėjimo savarankiškai funkcionuoti visuomenėje atkūrimas;
- 3) socialinių problemų prevencija.

Vieną iš svarbiausių socialinės apsaugos sistemos sudedamųjų dalių – socialinių paslaugų teikimą reglamentuoja tarptautiniai (Europos socialinė chartija (pataisyta) (1996); Europos socialinės apsaugos kodeksas (2005)) ir nacionaliniai teisės aktai (Socialinės paramos koncepcija (1994), Socialinių paslaugų įstatymas (2006), Vietos savivaldos įstatymas (2008), Apskritis valdymo įstatymas (2008)).

Svarbiausiu nacionaliniu teisės aktu, nustatančiu pagrindines socialinių paslaugų teikimo gaires, galima laikyti Socialinių paslaugų įstatymą (2006). Kituose teisės aktuose yra nuoroda į šį įstatymą. Pastaraisiais metais socialinių paslaugų klausimais priimta nemažai Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų, sudariusių galimybes plėtoti socialinių paslaugų teikimą savivaldybėse ir labai pagerinti socialinių paslaugų įstaigų bazę.

Konkrečią paslaugų teikimo veiklą vykdo paslaugų teikimo institucijos, galinčios veikti kaip biudžetinės įstaigos, kaip nevyriausybinių organizacijų įstaigos arba privatūs paslaugų teikėjai. Didžiausia atsakomybė už socialinių paslaugų teikimą tenka savivaldybei, kuri analizuoja įvairių visuomenės grupių poreikius ir planuoja lėšas, reikalingas socialinėms paslaugoms finansuoti. Savivaldybė taip pat atsakinga už socialinių paslaugų teikimą jos teritorijoje nuolat gyvenantiems asmenims.

Daugelyje savivaldybių įsteigtos ir steigiamos socialines paslaugas teikiančios įstaigos: socialinių paslaugų tarnybos, socialinių paslaugų (paramos) centrai ir kitos.

Taigi tipiškais socialinių paslaugų administravimo ir jų teikimo struktūriniais vienetais Lietuvos savivaldybėse laipsniškai tampa: socialinių paslaugų skyriai, kuriuose dirba keli darbuotojai, atsakingi už socialinių paslaugų organizavimą; socialinių paslaugų centrai, kuriuose dirba nuo keliolikos iki keliasdešimties darbuotojų, tiesiogiai teikiančių socialines paslaugas (Vareikytė, Kaziliūnas ir kt., 2006, p. 6–7).

2. Lazdijų rajono savivaldybės socialinių paslaugų teikimo tvarka

Socialinių paslaugų, teikiamų įvairių socialinių grupių klientams, visuma sudaro socialinių paslaugų tinklą (infrastruktūrą). Infrastruktūra (lot. *infra* („apačioje, tarp“) – bendrąja prasme, tarpusavyje susijusių struktūrinių elementų visuma, sudaranti sąlygas visai struktūrai funkcionuoti arba ją palaikanti.

Lazdijų rajono savivaldybė atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą – socialinių paslaugų planavimą ir organizavimą, bendrųjų socialinių paslaugų bei socialinės priežiūros kokybės kontrolę. Socialinių paslaugų organizavimas – viena iš Lazdijų rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus funkcijų. Skyrius, veikdamas kaip savivaldybės administracijos struktūrinis padalinys, žinodamas socialinių paslaugų poreikį, organizuoja socialinių paslaugų užsakymą (organizuoja pirkimą, finansavimą, socialinių paslaugų programų rėmimą), o socialines paslaugas teikia paslaugų teikėjai.

Pagrindinis socialinių paslaugų organizavimo principas – sudaryti sąlygas kuo ilgiau klientui gyventi savo namuose, todėl stengiamasi patenkinti visų klientų poreikį gauti jam reikalingas socialines paslaugas namuose. Todėl Lazdijų rajono savivaldybės strateginio plėtros plano 2005–2010 m. prioritetas – nestacionarių socialinių paslaugų plėtra. Lazdijų rajono savivaldybė organizuodama paslaugas remiasi paslaugų prieinamumo principu, todėl socialinių paslaugų centrai jos iniciatyva išsidėstę visuose didžiausiuose rajono miesteliuose.

Lazdijų rajono savivaldybėje didžiausia socialinių paslaugų teikėja yra viešoji įstaiga *Lazdijų socialinių paslaugų centras*, kurio steigėja ir vienintelė dalininkė yra Lazdijų rajono savivaldybės taryba. Įstaiga veikia nuo 2005 m. gruodžio 1 d., pertvarkius biudžetinę įstaigą, Lazdijų rajono senelių namus, į viešąją įstaigą – Lazdijų socialinių paslaugų centrą. Socialinių paslaugų centre teikiamos įvairios bendrosios ir specialiosios socialinės paslaugos.

Taip pat veikia *trys socialinių paslaugų centrai*, kurių steigėjai yra asociacijos Seirijų, Krosnos ir Veisiejų seniūnijų bendruomenių komitetai. Bendruomenių gausa Lazdijų rajone rodo, kad rajono žmonės nori burtis bendrai veiklai ir spręsti bendras problemas, o jų įsteigti socialinių paslaugų centrai – kad siekiama geresnės gyvenimo kokybės. Lazdijų rajono savivaldybės administracija skatina bendruomenių savarankiškumą, nes visos bendruomenės turi potencialą.

Rajone veikia viena didžiausių ir moderniausių socialinės globos įstaigų – *Veisiejų pensionatas*. Tai valstybinė socialinės globos įstaiga, skirta asmenims, nukentėjusiems nuo nacistinės Vokietijos okupacinės valdžios, taip pat pensinio amžiaus žmonėms, kuriems nustatytas didelių specialiųjų poreikių lygis ar turintiems I invalidumo grupę (75 metų ir vyresniems didelių specialiųjų poreikių lygio nustatymas ar I invalidumo grupė nebūtinai), kuriems reikalinga globa ir slauga bei kurie dėl negalios negali gyventi savarankiškai, o jų vaikai arba artimieji dėl objektyvių priežasčių negali jų prižiūrėti

Ilgalaikę socialinę globą neįgalioms moterims teikia *Kapčiamiesčio parapijiniai senelių globos namai*. Daugumai įstaigoje gyvenančių moterų, įvertinus socialinės globos poreikį, nustatyta sunki negalia. Joms teikiamos ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos, tai: asmens higienos, maitinimo, tarpininkavimo, atstovavimo ir kitos paslaugos, reikalingos asmeniui atsižvelgiant į jo savarankiškumo lygį.

Lazdijų rajono savivaldybės socialinės globos centas „Židinys“ – savivaldybės biudžetinė įstaiga, kurios tikslas – didinti Lazdijų rajono savivaldybės bendruomenės narių galimybę gyventi žmogaus orumo nežeminančiomis sąlygomis, teikti socialines paslaugas proto ir psichinę negalią turinčioms asmenų grupėms, padėti jiems integruotis į visuomenę, kai asmuo nepajėgia pats to padaryti.

Socialines paslaugas taip pat teikia ir didina Lazdijų rajono savivaldybės bendruomenės narių galimybę gyventi žmogaus orumo nežeminančiomis sąlygomis – *Neįgaliųjų draugija* bei *Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos Lazdijų rajono filialas*.

Savivaldybės administracijos padaliniiui – seniūnijai pavesta nustatyti socialinių paslaugų poreikį. Seniūnijų socialiniai darbuotojai yra arčiausiai savo seniūnijos žmonių, geriausiai pažįsta savo krašto žmones ir žino apie tam tikram asmeniui reikiamų paslaugų būtinumą bei tikslingumą. Tai padeda užtikrinti, kad paslaugos būtų suteiktos tiems, kuriems labiausiai jų reikia ir kurie atitinka numatytas sąlygas gauti paslaugą.

Seniūnijos socialinis darbuotojas, gavęs raštišką asmens prašymą dėl socialinių paslaugų skyrimo, nustatęs asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį ir surinkęs iš žmogaus reikiamus dokumentus, išvadas dėl socialinių paslaugų skyrimo teikia Lazdijų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įgaliotam asmeniui – Socialinės paramos skyriaus vedėjui. Direktorius arba įgaliotas asmuo sprendimą dėl bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros skyrimo priima per 3 darbo dienas, dėl socialinės globos – per 30 dienų nuo išvadų pateikimo. Socialinės paramos skyrius sprendimą dėl socialinių paslaugų skyrimo per 5 dienas nuo jo priėmimo dienos įteikia asmeniui, kuriam paskirtos paslaugos, ir sprendimo kopiją – sprendime nurodytai socialinių paslaugų įstaigai. Tarp asmens, paslaugas teikiančios įstaigos ir rajono savivaldybės administracijos sudaroma rašytinė trišalė mokėjimo už socialines paslaugas sutartis.

Didele dalimi socialinių paslaugų infrastruktūrą ir socialinių paslaugų teikimo modelį lemia gyventojų struktūra. Lazdijų rajono savivaldybėje vyraujančios demografinės tendencijos lemia socialinių paslaugų orientuotumą į pagyvenusius ir neįgalius asmenis. Todėl pagrindiniai socialinių paslaugų gavėjai: pagyvenę žmonės, neįgalieji, rizikos grupės šeimos ir vaikai.

Lazdijų rajono savivaldybės gyventojų tankis beveik 3 kartus mažesnis negu Lietuvos Respublikos gyventojų tankis. Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis 2008 m. Lietuvoje viename kvadratiname kilometre gyveno vidutiniškai 51,3 gyventojų. Lazdijų rajono savivaldybės teritorijoje – tik 18,7 gyventojų¹. Gyventojų tankio mažėjimą tiek Lietuvoje, tiek Lazdijų rajone lemia gyventojų skaičiaus mažėjimas.

Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis, vidutinis Lazdijų rajono savivaldybės gyventojų amžius viršija šalies vidurkį: 2008 m. pradžioje šis rodiklis rajono savivaldybėje buvo 41,3 metų, šalyje – 39 metai. Duomenų analizė rodo, kad 26 proc. Lazdijų rajono savivaldybės gyventojų yra pensinio amžiaus, apie 3,9 proc. gyventojų – neįgalūs, namuose artimųjų slaugomi 457 asmenys.

Darytina prielaida, kad dabartinį socialinių paslaugų modelį Lazdijų rajono savivaldybėje svarbiausiu lemiančiu veiksniu yra didelis neįgalių ir pensinio amžiaus asmenų skaičius.

3. Socialinių paslaugų gavėjų požiūrio į teikiamas paslaugas analizė

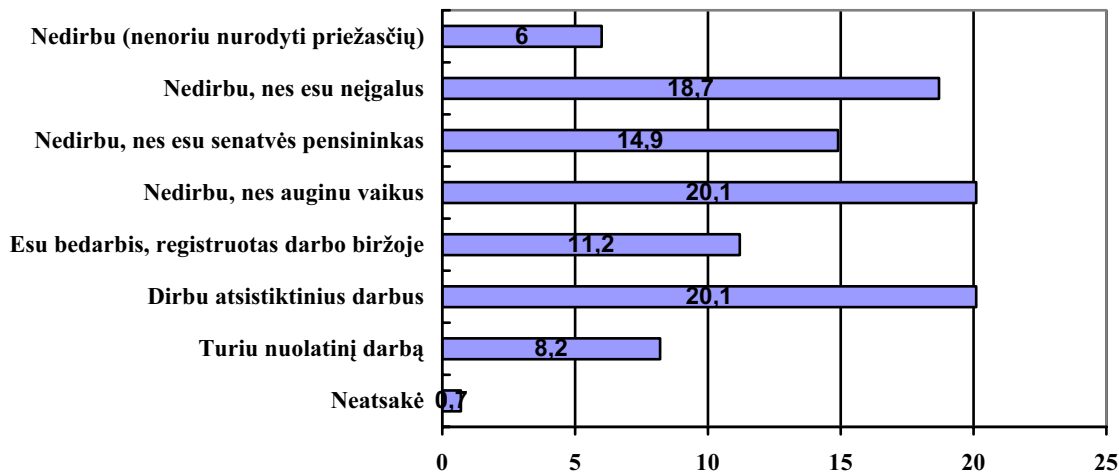
Siekiant išsiaiškinti Lazdijų rajono savivaldybės socialinių paslaugų gavėjų požiūrį į socialinių paslaugų teikimą, apklausti 134 rajono socialinių paslaugų gavėjai. Tyrimui naudota uždaro tipo anкета, kurią sudarė trys klausimų imtys: demografiniai duomenys, gaunamos socialinės paslaugos ir socialinių paslaugų vertinimas.

Iš visų tyrime dalyvavusių respondentų didžiąją dalį (75 proc.) sudaro moterys. Daugiausia (34 proc.) buvo apklausta 31–40 metų amžiaus, kiek mažiau (32 proc.) – 41–50 metų amžiaus ir 21 proc. – 51–60 metų amžiaus socialinių paslaugų gavėjų. Nustatyta, kad daugiausia (28 proc.) apklaustųjų turi vidurinį išsimokslinimą, kiek mažiau (27 proc.) – pagrindinį/aštuonmetį, o aukštąsias mokyklas baigę tik 5 proc. respondentų.

¹ Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenys [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-07-23]. <<http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1024>>.

Tyrimu siekta sužinoti Lazdijų rajono savivaldybės socialinių paslaugų gavėjų padėtį darbo rinkoje (1 pav.). Nuolatinį darbą turi tik mažiau nei dešimtadalis respondentų. Penktadalis apklaustųjų (20,1 proc.) dirba atsistiktinius darbus. Tai, kad yra bedarbiai, registruoti darbo biržoje, pažymėjo 11,2 proc. tyrimo dalyvių.

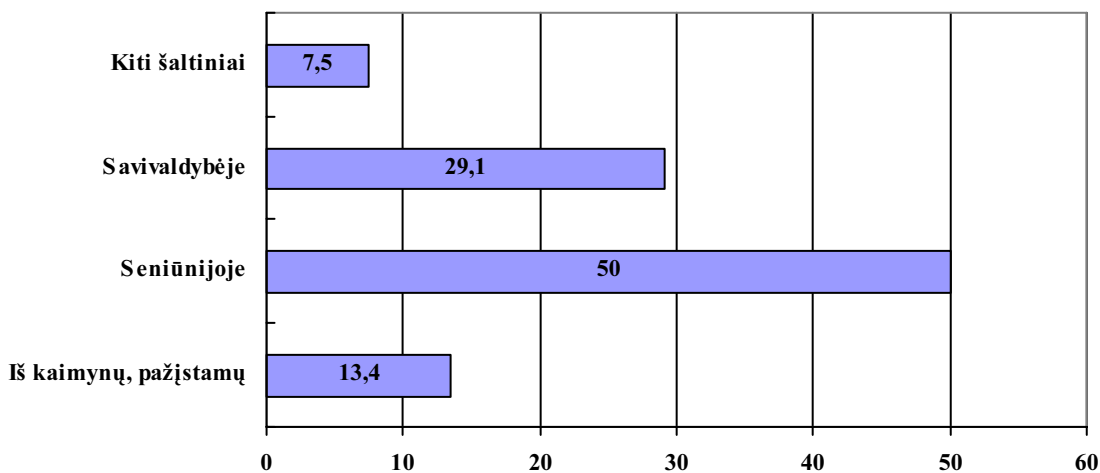
Daugiau nei du trečdaliai tyrime dalyvavusių Lazdijų rajono savivaldybės socialinių paslaugų gavėjų nurodė, kad jie dėl vienokių arba kitokių priežasčių nedirba. 20,1 proc. pažymėjo, kad nedirba, nes augina vaikus. 18,7 proc. nedirba, nes yra neįgalūs. Daugiau nei šeštadalis respondentų nurodė esą senatvės pensininkai, todėl nedirba.



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal padėtį darbo rinkoje (proc.)

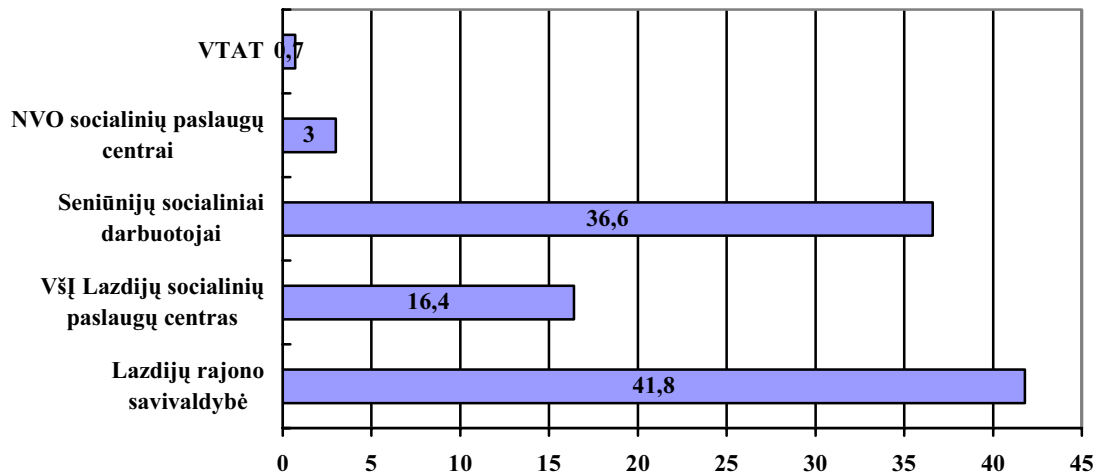
Nustatytas statistiškai reikšmingas skirtumas tarp respondentų įgyto išsimokslinimo ir padėties darbo rinkoje: socialinių paslaugų gavėjai, turintys aukštesnį išsimokslinimą, dažniau turi nuolatinį darbą arba dirba atsistiktinius darbus ($\chi^2 = 95,711$, $df = 35$, $p = 0,000$).

Tyrimo rezultatai rodo, kad kas antras Lazdijų rajono savivaldybės socialinių paslaugų gavėjas apie galimybę gauti socialinių paslaugų sužino iš seniūnijoje dirbančių specialistų, beveik trečdalis – iš savivaldybės darbuotojų. Vadinasi, nuo seniūnijos specialistų ir savivaldybės darbuotojų aktyvumo priklauso, kaip bendruomenė informuota apie teikiamas socialines paslaugas. Pažymėtina, jog net 13 proc. tyrime dalyvavusių respondentų nurodė, kad apie galimybę gauti socialinių paslaugų sužinojo iš savo kaimynų, pažįstamų. Rečiausiai respondentų minimi informacijos šaltiniai yra poliklinika (4,5 proc.), SoDra ir bažnyčia (po 0,7 proc.), radijas ir televizija (0,5 proc.) (2 pav.)



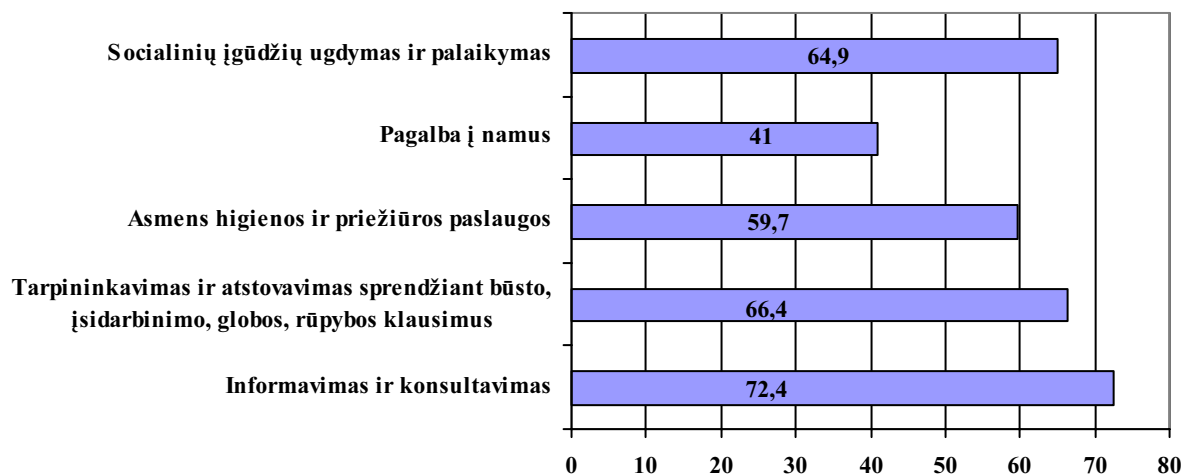
2 pav. Informacijos apie galimybę gauti socialines paslaugas šaltiniai respondentų požiūriu (proc.)

Tyrimu norėta išsiaiškinti, į ką kreipiasi socialinių paslaugų gavėjai norėdami gauti socialines paslaugas (2 pav.). Rezultatai rodo, kad norėdami gauti socialinių paslaugų, respondentai dažniausiai kreipiasi į Lazdijų rajono savivaldybę (42 proc.), kiek rečiau (37 proc.) – į seniūnijų socialinius darbuotojus bei Lazdijų socialinių paslaugų centrus – (16 proc.), rečiausiai (3 proc.) – į nevyriausybinių organizacijų socialinių paslaugų centrus ir į Vaikų teisių apsaugos tarnybą – 1 proc. Tokie rezultatai leidžia vertinti išvardytų institucijų darbo efektyvumą teikiant socialines paslaugas.



3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipimąsi norint gauti socialinių paslaugų (proc.)

Tyrimu siekta nustatyti, kokią respondentai šiuo metu gauna socialinę paramą (4, 5, 6 pav.).

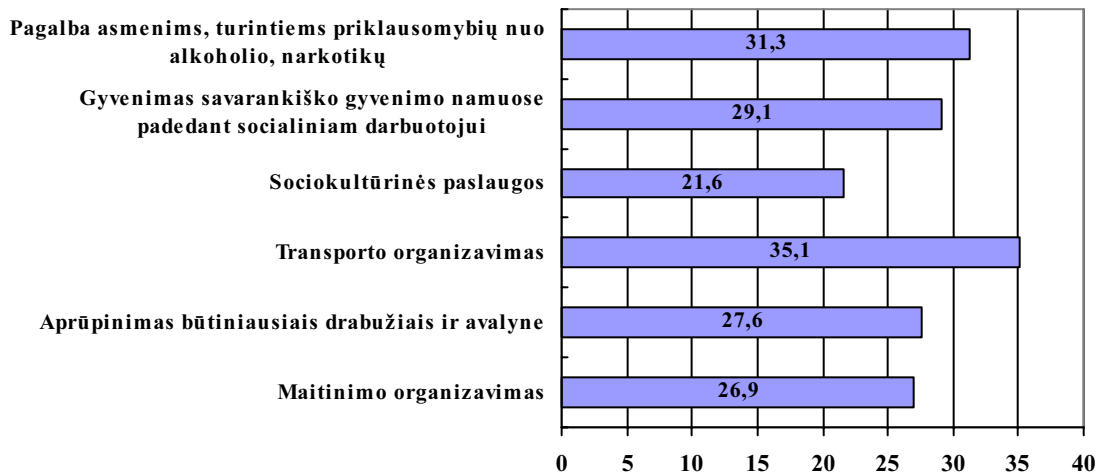


4 pav. Dažniausiai gaunamos socialinės paslaugos (proc.)

Paaiškėjo, kad dažniausiai respondentai gauna informavimo ir konsultavimo paslaugas – 72 proc., tarpininkavimo ir atstovavimo sprendžiant būsto, įsidarbinimo, globos ir rūpybos problemas – 66 proc., socialinių įgūdžių ugdymo – 65 proc. apklaustųjų. Kiek mažesnę dalis tiriamųjų nurodė asmens higienos ir priežiūros paslaugas bei pagalbą į namus.

Tyrimo dalyvavusieji taip pat nurodė (5 pav.), kad gauna pagalbą asmenims, turintiems priklausomybių (31 proc.). Daugiau nei trečdaliui apklaustųjų socialinių paslaugų gavėjų socialinė parama teikiama organizuojant transportą. Tyrimo rezultatų analizė rodo, kad daugiau nei penktadaliui socialinė parama skiriama organizuojant maitinimą, aprūpinimą būtiniaisiais drabužiais ir avalyne, teikiant so-

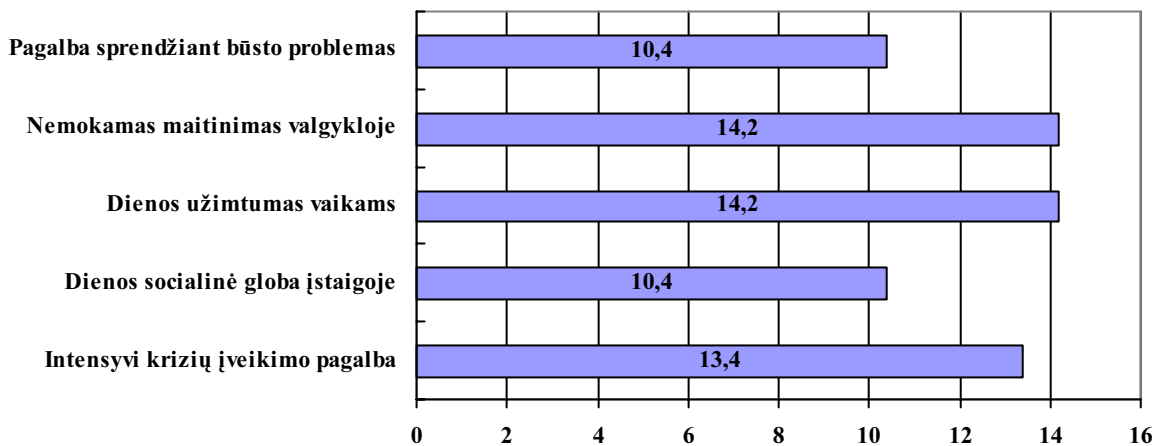
ciokultūrinės paslaugas. Taigi teikiamų socialinių paslaugų spektras Lazdijų rajono savivaldybėje pakankamai platus.



5. pav. Dažnai gaunamos socialinės paslaugos (proc.)

Nustatytas statistiškai reikšmingas skirtumas tarp socialinių paslaugų gavėjų padėties darbo rinkoje ir gaunamų socialinių paslaugų: informavimą ir konsultavimą daugiausiai pažymėjo atsitiktinius darbus dirbantys respondentai ($\lambda^2 = 52,546$, $df = 14$, $p=0,000$), o tarpininkavimą ir atstovavimą sprendžiant būsto, įsidarbinimo, globos, rūpybos klausimus dažniausiai iš visų tyrime apklaustųjų nurodo respondentai, auginantys vaikus ($\lambda^2 = 45,264$, $df = 14$, $p=0,000$). Maitinimo organizavimo paslaugą daugiausia pažymėjo tie respondentai, kurie nurodė, kad augina vaikus ($\lambda^2 = 29,646$, $df = 14$, $p=0,009$). Aprūpinimą būtiniaisiais drabužiais ir avalyne dažniausiai pažymi respondentai, dirbantys atsitiktinius darbus, ir bedarbiai, užregistruoti darbo biržoje ($\lambda^2 = 52,301$, $df = 14$, $p=0,000$). Transporto organizavimo paslaugą dažniausiai pažymėjo respondentai, kurie nedirba dėl neįgalumo ($\lambda^2 = 32,746$, $df = 14$, $p=0,003$). Pagalbą į namus dažniausiai pažymi pensininkai ($\lambda^2 = 34,719$, $df = 14$, $p=0,002$).

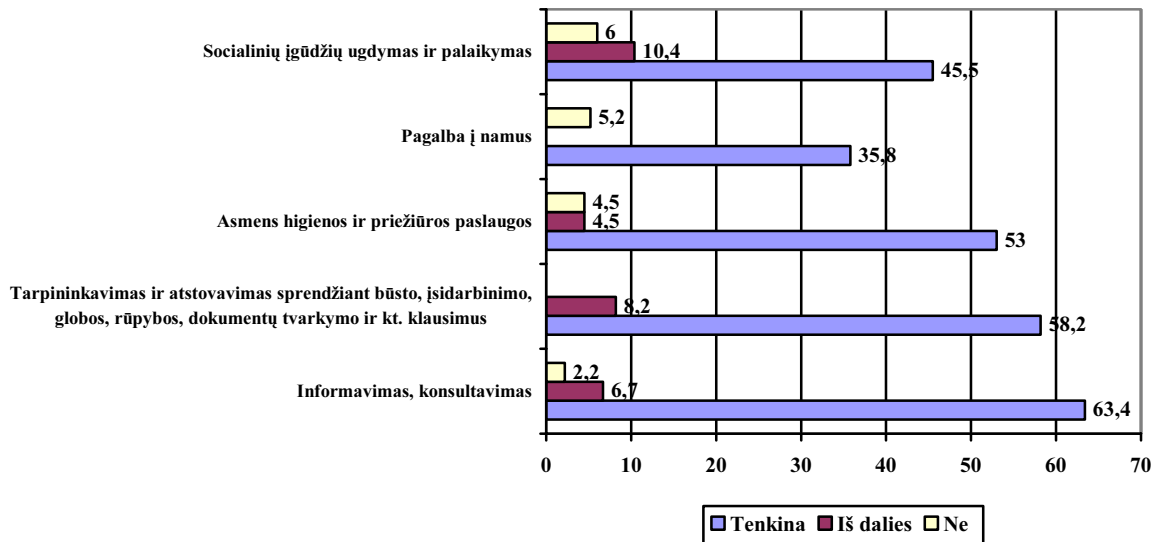
Daugiau nei dešimtadalis apklaustųjų pažymėjo, kad gauna dienos socialinę globą įstaigoje, dienos užimtumo vaikams paslaugą, nemokamai maitinami valgykloje arba naudojami intensyvia krizių įveikimo pagalba, jiems padedama sprendžiant būsto problemas. Nagrinėjant tyrimo metu gautus duomenis, paaiškėjo, kad tyrime dalyvavusiems respondentams rečiausiai teikiama dienos socialinė globa namuose (6 proc.) ir ilgalaikė (5 proc.) bei trumpalaikė (5 proc.) socialinė globa, laikino apnakvindinimo paslauga (2 proc.), dienos užimtumo suaugusiems (1 proc.) ir gyvenamojo būsto pritaikymo neįgaliojo poreikiams (1 proc.) paslaugos.



6. pav. Retai gaunamos socialinės paslaugos (proc.)

Tokį rezultatų pasiskirstymą galima paaiškinti keliais aspektais: tyrime dalyvavę respondentai neturi poreikio gauti minėtas socialines paslaugas arba nurodytos paslaugos nepakankamai viešinamos, o tai turi tiesioginės įtakos socialinių paslaugų paklausai. Manytina, kad gilesnei aptartų socialinių paslaugų analizei reikalingas papildomas tyrimas.

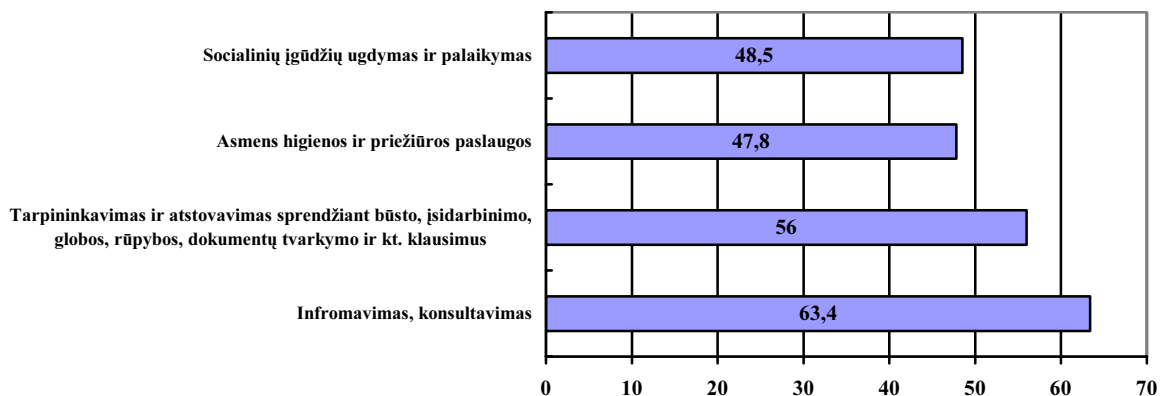
Tyrimu domėtasi, kaip socialinių paslaugų gavėjai vertina dažniausiai gaunamas socialines paslaugas (7 pav.). Paaiškėjo, kad didžioji tyrime dalyvavusių respondentų dalis yra patenkinta suteiktos paslaugos kokybe.



7 pav. Gaunamų socialinių paslaugų vertinimas (proc.)

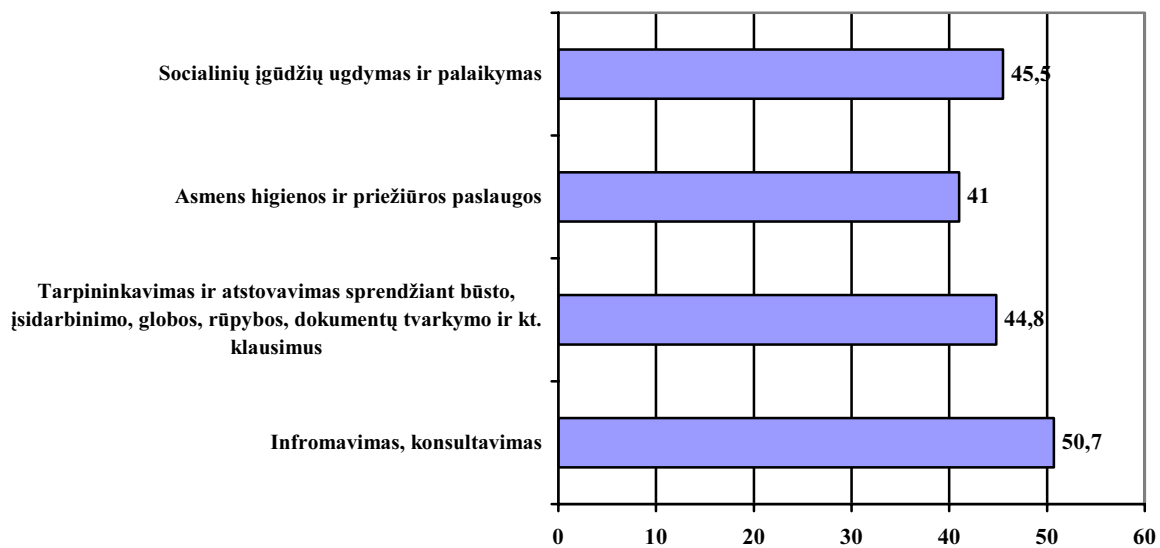
Daugiau nei pusė tyrime dalyvavusių respondentų teigiamai įvertino informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, atstovavimo sprendžiant būsto, įsidarbinimo, globos, rūpybos problemas, asmens higienos ir priežiūros paslaugas. Beveik pusė apklaustųjų patenkinti socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga. 35,8 proc. socialinių paslaugų gavėjų tenkina pagalba į namus paslauga. Taigi tik maža dalis atsakiusių į šį klausimą yra nepatenkinti arba iš dalies patenkinti dažniausiai gaunamomis socialinėmis paslaugomis.

Tyrimo dalyvavę respondentai teigia (8 pav.), kad dažniausiai tinkamu laiku sulaukiama šių socialinių paslaugų: informavimo ir konsultavimo (63,4 proc.), tarpininkavimo ir atstovavimo sprendžiant būsto, įsidarbinimo, globos bei rūpybos klausimus (56 proc.), socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo (48,5 proc.), asmens higienos bei priežiūros (taip mano 47,8 proc. respondentų). Tai leidžia kelti prielaidą, kad gyvybiškai svarbiems respondentų poreikiams patenkinti socialinės paslaugos suteikiamos jiems tinkamu laiku.



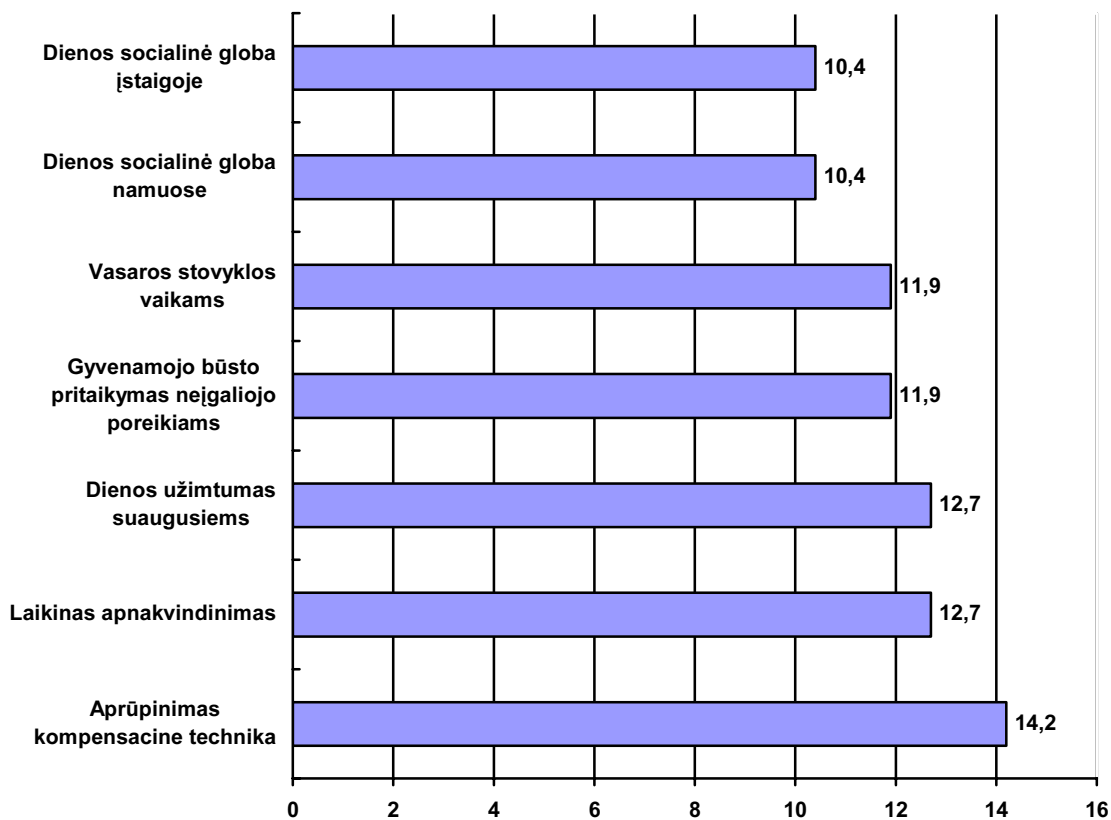
8 pav. Tinkamu laiku teikiamos socialinės paslaugos (proc.)

Tyrimu siekta sužinoti, kaip respondentai vertina gaunamų paslaugų kokybę (9 pav.). Analizuojant tyrimo duomenis pastebėta, kad apie pusė respondentų mano, jog informavimo ir konsultavimo socialinė paslauga yra teikiama kokybiškai. Kiek rečiau pažymimas socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas (45,5 proc.) bei tarpininkavimas ir atstovavimas sprendžiant būsto, įsidarbinimo, globos ir rūpybos klausimus (44,8 proc.), asmens higienos, taip pat priežiūros paslaugos (41 proc.).



9 pav. Teigiamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas (proc.)

Daugiau nei dešimtadalis apklaustųjų neigiamai vertina dienos socialinę globą įstaigoje ir namuose, vasaros stovyklų vaikams organizavimą, gyvenamojo būsto pritaikymo neįgaliojo poreikiams paslaugą (10 pav.).



10 pav. Neigiamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas (proc.)

Nustatyta, kad apie 14 proc. apklaustųjų nepatenkinti aprūpinimu kompensacine technika, apie 13 proc. – laikinu apnakvindinimu ir dienos užimtumu suaugusiems. Taigi iš pateiktos analizės galima pastebėti, kokių paslaugų pasigendama. Tokie rezultatai leidžia teigti, kad teikiamų paslaugų kokybė turi būti gerinama.

Išvados

1. Lazdijų savivaldybės socialinių paslaugų gavėjai, norėdami gauti socialines paslaugas, dažniausiai kreipiasi į Lazdijų rajono savivaldybę, kiek rečiau – į seniūnijų socialinius darbuotojus bei Lazdijų socialinių paslaugų centrus.

2. Lazdijų savivaldybės paslaugų gavėjams dažniausiai suteikiamos informavimo ir konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo sprendžiant būsto, įsidarbinimo, globos bei rūpybos problemas, socialinių įgūdžių ugdymo paslaugos. Retai teikiamos dienos socialinės globos, dienos užimtumo vaikams, nemokamo maitinimo valgykloje paslaugos.

3. Pusė tyrime dalyvavusių socialinių paslaugų gavėjų teigiamai vertina tarpininkavimą, atstovavimą sprendžiant būsto, įsidarbinimo, globos, rūpybos problemas, asmens higienos ir priežiūros paslaugas. Kas dešimtas apklaustasis nepatenkintas vasaros stovyklų vaikams organizavimu, aprūpinimu kompensacine technika, gyvenamojo būsto pritaikymu neigaliojo poreikiams, dienos užimtumu suaugusiems ir laikinu apnakvindinimu.

4. Išanalizavus Lazdijų savivaldybės socialinių paslaugų teikimo infrastruktūrą galima daryti išvadą, kad toliau vykdant socialinę veiklą, reikalinga plėsti esamų ir kurti naujų socialinių paslaugų tinklą bei gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, didinti žmogiškuosius išteklius, rengti socialinius projektus ir teikti paraiškas gauti paramą jiems įgyvendinti.

5. Gerinant socialinių paslaugų teikimą Lazdijų savivaldybei rekomenduotina didinti nestacionarių socialinių paslaugų įvairovę ir gerinti jų kokybę:

- suburti mobilias dienos socialinės globos specialistų komandas, kurios teiktų dienos socialinės globos paslaugas neįgaliems ir senyvo amžiaus asmenims jų namuose ir įstaigoje;
- ilgalaikės priežiūros paslaugas asmens namuose rekomenduotina teikti sveikatos ir socialinių paslaugų įstaigoms sudarius bendradarbiavimo sutartis.

Literatūra

1. Anheier, K. H. Social Service in Europe.- Centre for Civil Society Department of Social Policy: London School of Economics, 2000.
2. Alytaus regiono plėtros 2008–2010 m. planas [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-07-12]. <<http://www.alytus.aps.lt/ava/selectPage.do;jsessionid=B8DCA3AD131E708A5AA76F3BA9A097E6?docLocator=4396AE67F18E11DB8CA8746164617373&inlanguage=lt&pathId=501>>.
3. Beacker, G.; Bepink, R. Sozialpolitik und soziale Lage in Deutschland. Wiesbaden, 2000.
4. Europos socialinė chartija (pataisyta) [interaktyvus], 1996 [žiūrėta 2009-07-23]. <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=42260>.
5. Lazdijų rajono savivaldybės 2005–2010 m. strateginis plėtros planas, patvirtintas Lazdijų rajono savivaldybės tarybos 2004 m. gruodžio 7 d. sprendimu Nr. 5TS-598 [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-07-23]. <<http://denver.infoplex.lt/lazdijai/Default.aspx?Id=3&DocId=599>>.
6. Lietuvos Respublikos 2006 m. sausio 19 d. socialinių paslaugų įstatymas. Nr. X-493 [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-07-12]. <http://www.skelbimas.lt/istatymai/socialiniu_paslaugu_istatymas.htm>.
7. Lietuvos Respublikos 2008 m. liepos 15 d. vietos savivaldos įstatymas Nr. X-1722 [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-08-19]. <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=332066>.
8. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1994 m. gegužės 9 d. nutarimas Nr. 360. Dėl socialinės paramos koncepcijos [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-09-03]. <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=12831&p_query=&p_tr2=>>.
9. Lietuvos Respublikos 2008 m. liepos 15 d. vietos savivaldos įstatymas Nr. X-1722 [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-06-19]. <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=332066>.
10. Lietuvos Respublikos 1994 m. gruodžio 15 d. apskrities valdymo įstatymas Nr. I-707 [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-06-19]. <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=15139&p_query=&p_tr2=>>.
11. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-07-23]. <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=274453&p_query=&p_tr2=>>.
12. Olson, M. The Logistic of Collective Action. Cambridge: Harvard University Press, 1995.
13. Socialinis pranešimas 2007–2008. Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2008.
14. Socialinės apsaugos terminų žodynas. Vilnius: Sveikatos ekonomikos centras, 1999.

15. Sutron, C. Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija. Vilnius: VU Specialioji psichologijos laboratorija, 1999.
16. Vareikytė, A.; Kaziliūnas, A. Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2006.
17. Žalimienė, L. Socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybė ir jos vertinimas. Vilnius: Efrata, 2005.
18. Wallerstein, M. Wage-setting institutions and pay inequality in advanced industrial societies. *American Journal of Political Science*. 1999, 43 (3): 649–80.

ASSESSMENT OF SOCIAL SERVICES PROVIDED IN THE LAZDIJAI REGION MUNICIPALITY

Prof. dr. Valdonė Indrašienė

Mykolas Romeris University

Lina Margelienė

Social Assistance Department of Lazdijai region municipality

Summary

The main objective of social services is the restoration of an individual's ability to take care of him or herself and integration into society by creating dignified living conditions in the case that an individual cannot take care of himself. The growing need for social services is currently exceeding available resources. Therefore it is necessary to look for more effective ways in organising and providing such services. The Lazdijai region municipality is responsible for providing social services to the residents of its territory, i.e. planning and administering social services, as well as quality control of general social services and social care.

Unfavourable demographic trends in the Lazdijai region municipality and the increasing need for social services necessitate improvement of the model for the provision of social services, and the increase of its effectiveness. In view of this, the article analyses the attitude of residents of the above municipality towards the received services, and provides an assessment of received social services.

According to the analysis, the social services most commonly provided to residents of the Lazdijai municipality are information, counseling, mediation and representation (in solving housing, employment, care and social work problems), as well as social skills development. Fewer are cases of municipal support for day care and daytime social activity for children, free meals at the canteen. Every tenth respondent was not satisfied with the planning of summer camps for children, provision of accessibility devices, adaptation of housing to the needs of the disabled, day occupation for adults and temporary lodging.

The Lazdijai region municipality needs to extend the network of current services and establish a network of new social services, improve the quality of provided social services, develop human resources, expand social projects and submit applications for support in implementing these projects. The study also recommended an increase in the diversity of non-institutional social services and improvement in their quality.

Keywords: assessment of social services, the attitude of residents towards the received services