

SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO VEIKLA, VYKDOMA TENKINANT KLIENTŲ POREIKIUS: VILNIAUS MIESTO PATIRTIS

Doc. dr. Leta Dromantienė

Mykolo Romerio universitetas, Socialinio darbo fakultetas, Socialinės politikos katedra
Valakupių g. 5, LT-10101 Vilnius
Telefonas 274 06 02
Elektroninis paštas dromante@mruni.lt

Ineta Gluoksnytė

Pateikta 2005 m. balandžio 26 d.

Parengta spausdinti 2005 m. balandžio 27 d.

Santrauka

Straipsnyje analizuojami Lisabonos strategijos iššūkiai neįgaliųjų socialinei politikai, požiūrio į neįgaliuosius pokyčiai. Lietuvoje, kaip ir kitose ES šalyse, pamažu vyksta perėjimas nuo globėjiškos bei deklaratyvios pagalbos neįgaliesiems prie šių asmenų savarankiškumo ugdymo metodų, jų reabilitacijos bei integracijos į visuomenę. Siekiama įgyvendinti globalinės filosofijos idėjas, kurios remiasi socialine sanglauda bei įterptimi į visuomenę įtraukiant visus žmones, įskaitant ir neįgaliuosius. Atskleidžiama, kaip šalyje vis labiau įsitvirtina žmonių, turinčių tam tikrą negalią, socialinės integracijos modelis, suprantamas kaip socialinių grupių, socialinių institutų bei valdžios struktūrų optimalių ryšių nustatymo procesas. Siekiant išsiaiškinti neįgaliųjų poreikius ir jų patenkinimo lygį, straipsnyje pateikti Vilniaus savivaldybėje socialinių išmokų skyriuje atlikto tyrimo rezultatai, bylojantys, kad dauguma šalpos išmokų gavėjų yra neįgalieji, kuriems būdingi finansinės paramos, materialinės padėties gerinimo; fizinės bei psichinės sveikatos gerinimo; bendrųjų ir specialiųjų paslaugų teikimo; moralinio (psichologinis) palaikymo; informacijos gavimo apie šalpos išmokų skyrimą, teikiamas paslaugas ir panašūs poreikiai.

Pagrindinės sąvokos: neįgalieji, socialinė integracija, lygios teisės, socialinė parama, šalpos išmokos.

Įžanga

Lisabonos strategija kelia naujus iššūkius socialinės apsaugos modernizavimui kuriant aktyvią socialinės gerovės valstybę, kurioje būtų realizuoti du pagrindiniai uždaviniai: užimtumas ir lygios galimybės visiems. Tai ypač aktualu neįgaliesiems, nes 2001 m. Europos Sąjungos (ES) gyventojų surašymo duomenys byloja, kad ES 15 valstybių narių 14,5 proc. darbingo amžiaus gyventojų (nuo 16 iki 64 metų) turi tam tikrą negalios formą, o naujose valstybėse narėse darbingo amžiaus neįgalieji sudaro 25 proc. (COM (2003) 650 final). Be to, pastebėta amžiaus ir negalios koreliacija: senėjant visuomenei, neįgaliųjų ES daugėja ir toliau daugės. Todėl reikšmingas yra ES požiūris į negalią: joje neskiriamos atskiros žmonių kategorijos, bet pripažįstama, kad neįgalieji turi individualių poreikių. Toks požiūris yra labiau socialiai integruojantis ir reiškia esminį posūkį socialinėje politikoje nuo specialiųjų programų neįgaliesiems į lygių galimybių jiems sudarymą. Europos Komisija neįgaliųjų žmonių integraciją, jų dalyvavimą nuolatinėje užimtumo aplinkoje vertina kaip ES turtą, geresnį žmogiškųjų išteklių panaudojimą (COM (1999) 221 final, 21May 1999).

Neįgaliųjų socialinės integracijos svarba pabrėžiama naujausiame ES socialinės politikos dokumente *Socialinė darbotvarkė* (Social Agenda) 2005–2010 m., kurio pagrindiniai tikslai: visapusiškas užimtumas ir didesnė visuomenės sanglauda. Pripažindama įvairovę ir nediskriminavimą, Europos Komisija numatė daug priemonių, taikytinų įgyvendinant tautinių mažumų, vyrų ir moterų, neįgaliųjų lygias galimybes, bei nutarė 2007 m. paskelbti Europos lygių galimybių metais. Plane numatyti veiksmai pastebimai pagerintų neįgaliųjų užimtumo ir jų socialinės integracijos (COM (2005) 33 final) padėtį. Pastangos kovoti su neįgaliųjų žmonių marginalizacija (arba ją likviduoti) skatina Europos socialinės įterpties procesą valstybių narių nacionaliniuose veiksmų planuose.

Straipsnio empirinį pagrindą sudaro *Vilniaus miesto šalpos išmokų gavėjų poreikių tyrimas*. Šalpos išmokos yra viena iš piniginės socialinės paramos priemonių, kurias skiria bei moka savivaldybės

institucija – Socialinės paramos centro Socialinių išmokų skyrius. Daugiausia šalpos išmokų skiriama neįgaliesiems bei juos globojantiems asmenims.

1. Neįgaliųjų socialinės integracijos tendencijos

Socialinė politika neįgaliųjų socialinės apsaugos atžvilgiu ES valstybėse narėse yra skirtinga. Šiuos skirtumus iš esmės nulemia šalyse veikiančios socialinės gerovės modelis. Nepaisant politikos neįgaliesiems skirtumų įvairiose ES šalyse, visas jas vienija bendros pagalbos neįgaliesiems aktualijos. Viena jų – siekis suvienodinti invalidumo pensijų sistemas. Svarbu pabrėžti, kad daugumoje šalių narių šiuo metu veikia socialiniu draudimu pagrįstos ir su pajamomis susijusios pensijų schemas, tačiau kartu su šiomis schemomis ES propaguojami bei steigiami privatūs pensijų fondai. Kita aktuali problema Europoje – neįgaliųjų globos užtikrinimas, jos kokybės bei finansavimo gerinimas. Pagrindiniai veiksniai, lėmę šios problemos išskėlimą, yra spartus neįgaliųjų žmonių gausėjimas bei neformalios pagalbos tinklo silpnėjimas. Dauguma valstybių narių orientuojasi į globos deinstytucionalizaciją ir bendruomeninių paslaugų neįgaliesiems plėtojimą. XXI a. pradžioje vis dar pastebima prieštaravimų ES neįgaliųjų globos srityje. Pavyzdžiui, Šiaurės Europos valstybėse globos paslaugos priskiriamos vietinės valdžios institucijų kompetencijai, o pietinėse Viduržemio jūros šalyse, priešingai, už neįgaliųjų globą atsakingi artimi giminaičiai (Hantrais, 2000, p. 158–159).

Svarbu pabrėžti, kad socialinė politika neįgaliesiems skiriasi valstybėse narėse senbuvėse ir naujai įstojusiose į ES 2004 metų gegužės 1 dieną. Lygių galimybių neįgaliesiems užtikrinimo tendencijos gajos ES valstybėse senbuvėse, tačiau tebėra keletas kliūčių, kurioms įveikti reikalingos didesnės pastangos – tai fiziniai, administraciniai ir teisiniai barjerai, naujo požiūrio į neįgaliuosius įgyvendinimo problemos, naujų technologijų neįgaliųjų užimtumui įdiegimo sunkumai. Daugelyje naujų valstybių narių neįgaliųjų socialinė politika orientuota į segregaciją, o ne į lygių galimybių užtikrinimą visose politikos srityse. Neįgaliųjų politika šiose šalyse tik dabar atsitraukia nuo „protekcioniškos“ politikos ir medicininės negalios modelių (The Social situation in the European Union, 2004, p. 240).

Įstojimas į ES sukėlė naujus iššūkius Lietuvos socialinei politikai ir taip paskatino keisti požiūrį į neįgaliuosius. Įgyvendinant Lisabonos strategiją, Lietuvoje, kaip ir kitose ES šalyse, pamažu vyksta perėjimas nuo globėjimosios bei deklaratyvios pagalbos neįgaliesiems prie šių asmenų savarankiškumo ugdymo metodų, jų rehabilitacijos bei integracijos į visuomenę. Siekiama įgyvendinti globalinės filosofijos idėjas, kurios remiasi socialine sanglauda bei įterptimi, į visuomenę įtraukiant visus žmones, įskaitant ir neįgaliuosius (Pranešimas apie Lietuvos socialinės apsaugos sistemą, 2003, p. 79). Šalyje vis labiau įsitvirtina žmonių, turinčių tam tikrą negalią, socialinės integracijos modelis, suprantant jį kaip socialinių grupių, socialinių institutų bei valdžios struktūrų optimalių ryšių nustatymo procesą (Leliūgienė, 1997, p. 16).

Pozityviems neįgaliųjų užimtumo gerinimo pokyčiams impulsą davė 2002 m. vyriausybės patvirtinta „Nacionalinė žmonių su negalia socialinės integracijos 2003–2012 metų programa“ bei Lietuvos prisijungimas prie Europos šalių iniciatyvos ir 2003 m. paskelbimas Neįgaliųjų metais Lietuvoje bei Vyriausybės patvirtintas neįgaliųjų teisių stiprinimo ir lygių galimybių užtikrinimo planas. Taip neįgalieji buvo paskatinti aktyviau ieškoti darbo vietų – būtent tai turi bene svarbiausią įtaką jų socialinei integracijai. 2003 m. Lietuvos darbo biržos duomenimis, darbo biržoje buvo įsiregistravę ir aktyviai ieškojo darbo 7897 neįgalūs žmonės, daugumai jų (87 proc.) buvo pripažinta trečia invalidumo grupė. Žmonės, turintys sunkesnę negalią, darbo ieškojo ne taip aktyviai. (Socialinis pranešimas, 2003, p. 128). Užimtumo srityje neįgaliuosius siekiama įtraukti į darbo rinką, padedant įsidarbinti, plėtojant namudinį, patentinį darbą, naujų informacinių technologijų naudojimą, taikant bendras bei individualias programas ir užtikrinant bei plėtojant alternatyvias užimtumo formas – darbo terapiją, bendrąjį užimtumą. Socialinės atskirties mažinimas pirmiausia susijęs su profesinio rengimo prieinamumo bei įdarbinimo galimybių didinimu (Pranešimas apie Lietuvos socialinės apsaugos sistemą, 2003, p. 110). Tyrimai patvirtina, kad Lietuvoje neįgaliesiems teikiamos profesinės rehabilitacijos paslaugos apima 68,6 proc., neįgaliųjų profesinį konsultavimą – 22,9 proc., profesinį mokymą – 5,7 proc. bei, esant galimybei, įsidarbinimą po profesinės rehabilitacijos – 11,4 proc. teikiamų profesinių paslaugų (Gvazdauskienė, 2004, p. 69). Vykdamas įvairias programas, buvo įdarbinta, užimta darbo terapija ir kitomis užimtumo formomis 10 270 neįgaliųjų, įsteigtos 159 naujos darbo vietos, finansiškai paremtos 285 darbo vietos neįgaliesiems, savo verslą pradėjo 30 regėjimo neįgalia turinčių žmonių (Socialinis pranešimas, 2003, p. 130).

Neįgaliųjų socialinei integracijai stiprinti ir jų lygioms galybėms įsidarbinant ir dirbant užtikrinti didelę įtaką turi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymas (2003 11 18 Nr. IX–1826), Lietuvos Respublikos Socialinių įmonių įstatymas (2004 06 01 Nr. IX–2251), Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas (2004 05 11 Nr. IX–2228), pakoregavęs 1991 m. Lietuvos Respubli-

kos invalidų socialinės integracijos įstatymą). Šie įstatymai pabrėžė neįgaliųjų lygias galimybes bei teises visuomenėje, nustatė neįgaliųjų socialinės integracijos pagrindus, palengvino sąlygas neįgaliesiems įsidarbinti. Svarbu tai, kad pastaruoju teisiniu aktu atsakyta diskriminuojančios sąvokos „invalidas“. Vartojamos naujos sąvokos: neįgalusis, neįgalumas, nepalankūs aplinkos veiksniai, darbingumo laipsnis, specialusis poreikis; numatyti pagrindiniai neįgaliųjų socialinės integracijos principai ir apibrėžta neįgaliųjų socialinės integracijos sistema bei prielaidos. Numatyta, kad asmenims iki 18 m. būtų nustatomas neįgalumo faktas, kuris pagal pasireiškimą gali būti trijų laipsnių: sunkus, vidutinis ir lengvas; darbingumo laipsnis nustatomas asmenims nuo 18 m. iki senatvės pensijos amžiaus įvertinus asmens sveikatos būklę ir galimybes atlikti turimos profesijos darbus, įgyti naują profesiją ar dirbti darbus, nereikalaujančius profesinės kvalifikacijos po to, kai panaudotos visos galimos medicininės ir profesinės reabilitacijos bei specialiosios pagalbos priemonės; numatyta poreikio profesinės reabilitacijos paslaugos tenkinimo tvarka bei reabilitacijos pašalpos ir pan. Taigi galima teigti, kad Lietuvos ir Europos Sąjungos neįgaliųjų integracijos strategija yra suderintos.

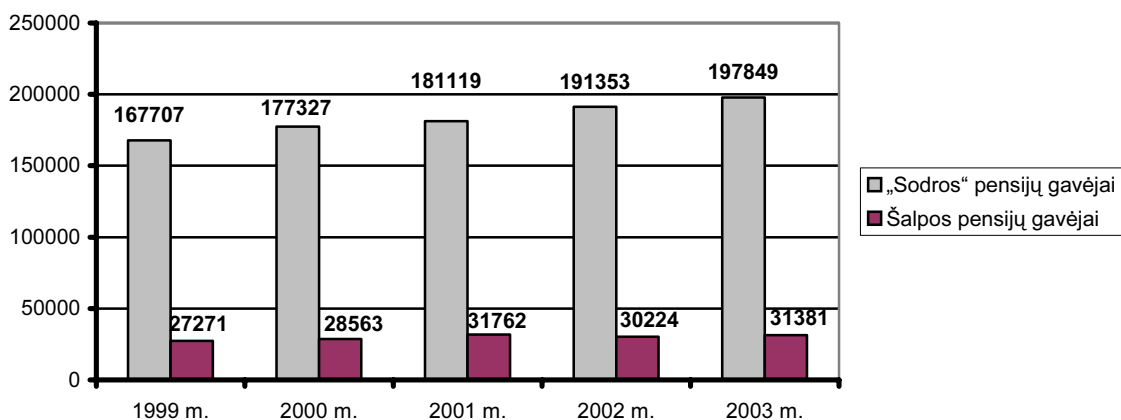
2. Socialinė parama neįgaliesiems

Kalbant apie socialinės politikos neįgaliesiems pokyčius Lietuvoje, reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad Lietuvos socialinė politika, o kartu ir politika neįgaliesiems, 1990 m. atkūrus nepriklausomybę buvo plėtojama dviem kryptimis: socialinė apsauga ir užimtumo politika. Valstybės socialinė politika pirmąjį dešimtmetį labiau orientavosi į paramą ir socialinę apsaugą nei į aktyvios užimtumo politikos kūrimą. Nors buvo deklaruojami nedarbo prevencijos, užimtumo rėmimo, darbo rinkos profesinio mobilumo didinimo prioritetai, tačiau darbo rinkos politika buvo įgyvendinama veikiausiai pasyviomis priemonėmis, pavyzdžiui, bedarbio pašalpa (Socialinis pranešimas, 1998).

Svarbi socialinės neįgaliųjų socialinės apsaugos forma – socialinė parama, grindžiama solidarumo ir subsidiarumo principais. Anot J. Höffnerio (1996), visuomenė įsipareigoja padėti konkrečiam individui, kuris savo ruožtu taip pat atsakingas už kitų gerovę, kai socialinė pagalba efektyviai skirstoma, koordinuojama, socialinių ir ekonominių problemų sprendimo pirmenybę atiduodant savivaldai, aktyviam bendruomenės dalyvavimui, pilietinių gebėjimų ugdymui. Atkreiptinas dėmesys, kad socialinę paramą sudaro piniginė parama, t. y. socialinės išmokos, ir socialinės paslaugos.

Socialinės ir darbo ministerijos duomenimis, 2003 m. šalyje gyveno 229 230 asmenų, gaunančių invalidumo pensijas ir sudarančių apie 6,5 proc. visų šalies gyventojų (Socialinis pranešimas, 2003, p. 126). Neįgalūs asmenys, kuriems nustatyta invalidumo grupė, įgyja teisę gauti invalidumo pensiją, kuri valstybiniu socialiniu draudimu draustiems asmenims mokama iš Valstybinio socialinio draudimo fondo („Sodros“) lėšų, nedraustiems valstybiniu socialiniu draudimu – iš valstybės biudžeto lėšų (šalpos pensijos). Tyrimų analizė rodo, kad šalpos invalidumo pensijas gaunančių asmenų skaičius mažai kinta ir, palyginti su 2001 m., šių asmenų skaičius šiek tiek sumažėjęs ir lygus 31 381, o asmenų, gaunančių „Sodros“ invalidumo pensijas, kiekvienais metais po truputį daugėja ir, lyginant su 2001 m. duomenimis, 2003 m. tokių asmenų buvo 9 proc. daugiau, arba 197 849 asmenys (Socialinis pranešimas, 2003, p. 128) (žr. 1 diagramą).

1 diagrama. Asmenų, gaunančių „Sodros“ ir šalpos invalidumo pensijas, skaičiaus kitimas Lietuvoje 1999–2003 m.



Šaltinis: Pranešimas apie Lietuvos socialinės apsaugos sistemą, 2003, p. 84.

Ypač svarbu pabrėžti neįgaliesiems žmonėms bei jų šeimos nariams teikiamas socialines paslaugas, kurių plėtojimas suteikia šiems asmenims daugiau realių galimybių tapti lygiaverčiais visuomenės nariais. Šiuo metu neįgaliesiems žmonėms teikiamos tokios bendrosios paslaugos: vertimas į ženklų kalbą, aprūpinimas kompensacine technika, asistentų, palydovų paslaugos, būsto pritaikymas, transporto paslaugos, informacijos teikimas ir konsultavimas, pagalba ir slauga namuose, globos pinigų skyrimas, maitinimas, aprūpinimas būtiniaisiais daiktais ir kt. (<http://www.socmin.lt>). Pagalba namuose dažniausiai teikiama vienišiesiems neįgaliesiems žmonėms, o gyvenantiems šeimose bei jų šeimos nariams ši pagalba labai ribota (Žalimienė, 1999, p. 58; Sutrikusio intelekto žmonių teisės, 2003, p. 33).

Teikiant socialines paslaugas neįgaliesiems bei jų šeimos nariams, ypač svarbi yra NVO veikla. Pagrindinės pelno nesiekiančios organizacijos, dirbančios šioje srityje, yra Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga, Lietuvos kurčiųjų draugija, Lietuvos invalidų draugija, Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Viltis“ ir kt. NVO bendradarbiavimas su Lietuvos invalidų reikalų taryba yra labai geras pavyzdys, kaip sutelkus valstybės, savivaldybių, NVO sektoriaus bei kitų rėmėjų lėšas buvo išplėta socialinių paslaugų neįgaliesiems žmonėms infrastruktūra (Dromantienė, 2003, p. 20).

2.1. Lietuvos Respublikos valstybinių šalpos išmokų įstatymo nuostatos

Kaip minėta, viena iš piniginės socialinės apsaugos priemonių neįgaliesiems bei jų šeimos nariams yra mėnesinės šalpos išmokos (pensijos). Jų mokėjimą reglamentuoja nuo 2004 m. balandžio 1 d. įsigaliojęs Lietuvos Respublikos valstybinių šalpos išmokų įstatymas, kuris pakeitė nuo 1995 m. taikytą Šalpos (socialinių) pensijų įstatymą. Šalpos pensijos mokamos tiems asmenims, kurie dėl invalidumo nuo vaikystės, neįgalijų priežiūros ir pan. nedirbo ir neįgijo teisės gauti valstybinių socialinio draudimo invalidumo pensijų arba valstybinių pensijų. Šalpos išmokas moka savivaldybių globos ir rūpybos institucijos. Naujajame įstatyme daug dėmesio skiriama neįgalijū ir jų šeimų materialinėms garantijoms užtikrinti, o tai turėtų palengvinti sunkiai finansiškai besiverčiančių žmonių gyvenimą. Jame skiriamos šios šalpos išmokų rūšys: 1) šalpos pensijos; 2) šalpos našlaičių pensijos; 3) tikslinės kompensacijos slaugos išlaidoms; 4) slaugos pašalpos; 5) šalpos kompensacijos.

Teisę gauti **šalpos pensijas** turi:

- vaikai invalidai;
- invalidai, pripažinti invalidais iki tos dienos, kai jiems sukanka 24 m., taip pat asmenys, kurie dėl ligos ar traumos, atsiradusios iki jiems sukako 24 m., padarinių invalidais pripažinti po 24 m. sukakties dienos, tačiau ne vėliau kaip iki tos dienos, kurią jiems sukanka 26 m.;
- tėvai (itėviai), globėjai ar rūpintojai, sulaukę senatvės pensijos amžiaus arba pripažinti I arba II grupės invalidais, kurie ne mažiau kaip 15 m. slaugė namuose vaikus invalidus, I arba II grupės invalidus nuo vaikystės arba tapusius I arba II grupės invalidais iki 18 m., taip pat visiškos negalios invalidus;
- motinos, pagimdžiusios ir išauginusios iki 8 m. penkis ar daugiau vaikų ir sulaukusios senatvės pensijos amžiaus arba pripažintos I arba II grupės invalidėmis.

Šalpos našlaičių pensijos mokamos mirusiojo arba paskelbto mirusiu asmens vaikams (įvairiam), (a) nesulaukusiems 18 m.; (b) sulaukusiems 18 m., kurie mokosi įregistruotų aukštųjų, aukštesniųjų, profesinių bei bendrojo lavinimo mokyklų dieniniuose skyriuose, tačiau ne vyresniems negu 24 m.; (c) sulaukusiems 18 m., kurie pripažinti invalidais iki tos dienos, kai jiems sukako 18 m. Teisę gauti tikslines kompensacijas slaugos išlaidoms turi (a) vaikai invalidai, kuriems nustatyta sunki arba vidutinė negalia; (b) I ir II grupės invalidai, tapę invalidais iki tos dienos, kai jiems sukanka 24 m., taip pat asmenys, kurie dėl ligos ar traumos, atsiradusios iki jiems sukako 24 m., padarinių invalidais pripažinti po 24 m. sukakties dienos, tačiau ne vėliau kaip iki tos dienos, kurią jiems sukanka 26 m., – jeigu jiems nustatyta būtina nuolatinė slauga. Slaugos pašalpos mokamos visiškos negalios invalidams, kai jie slaugomi namuose arba apgyvendinami ar slaugomi globos, auklėjimo ar slaugos įstaigose, kurios nėra visai ar iš dalies finansuojamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų lėšų. Asmenys, turintys teisę gauti šalpos kompensaciją, yra šie: tėvai (itėviai), kurie iki 1995 m. sausio 1 d. ne mažiau kaip 10 m. slaugė namuose vaikus invalidus, vaikus, pripažintus I arba II grupės invalidais nuo vaikystės arba tapusius I arba II grupės invalidais iki 18 m.

Taigi naujuoju šalpos išmokų įstatymu buvo panaikintos visos sąlygos, iki šiol ribojusios jaunų neįgalųjų žmonių teisę gauti šalpos pensiją.

3. Vilniaus miesto šalpos išmokų gavėjų poreikių tyrimas

Piniginę socialinę paramą Lietuvoje organizuoja, teikia bei administruoja savivaldybės. Vilniaus mieste šias funkcijas atlieka biudžetinė įstaiga Socialinių išmokų skyrius (toliau – SIS/Skyrius), kuris

yra Vilniaus m. savivaldybės Sveikatos ir socialinės apsaugos departamentui priklausančio Socialinės paramos centro struktūrinis padalinys.

SIS misija – kokybiškai konsultuoti asmenis socialinių išmokų klausimais, efektyviai ir atsakingai teikti piniginę socialinę paramą (įvairių pašalpų, kompensacijų pavidalu) Vilniaus m. gyventojams (Vilniaus m. savivaldybės Socialinės paramos centro Socialinių išmokų skyriaus strateginis planas, 2003). Bene konkrečiausiai Socialinių išmokų skyriaus veiklą apibūdina jame teikiamos paslaugos, kurios šios organizacijos nuostatuose įvardytos taip: konsultuoti ir informuoti klientus socialinių išmokų klausimais; skirti ir mokėti nustatytas socialines išmokas; teikti gyventojams ir įstaigoms informaciją bei informacinius leidinius pagal savo kompetenciją; skaičiuoti vidutines šeimos pajamas kompensacijoms už komunalines paslaugas skirti ir teikti šiuos duomenis komunalinių paslaugų bendrovėms; išduoti pažymas apie SIS išmokėtas socialines išmokas gavėjų ar institucijų reikalavimų ir kt. (Vilniaus m. savivaldybės Socialinės paramos centro Socialinių išmokų skyriaus veiklos nuostatai, 2003). SIS Vilniuje personalą 2004 m. sudaro 67 darbuotojai (moterų dauguma). SIS klientai yra šios įstaigos skiriamų socialinių išmokų, taip pat ir šalpos išmokų gavėjai.

Tyrimais nustatyta, kad šalpos išmokų gavėjų skaičius Vilniaus mieste turi tendenciją didėti. 2000 m. šalpos išmokos buvo skirtos vidutiniškai 87 390 gyventojų. 2001 m. šis skaičius išaugo 4,5 proc. ir siekė 91 331 išmokų gavėją. 2002 m. šis skaičius sumažėjo 16,5 proc., t. y. iki 76 255 šalpos išmokų gavėjų, tačiau 2003 m. vėl išaugo (95 903 išmokų gavėjai) ir 5 proc. viršijo 2001 m. duomenis. Vidutinis mėnesinis šalpos išmokų gavėjų skaičius 2000–2003 m. laikotarpiu buvo 7671,35. Šis skaičius aptariamam laikotarpiu stabiliai didėjo ir 2003 m. siekė beveik 8 tūkst. šalpos išmokų gavėjų (Šalpos išmokų gavėjų bendras ir vidutinis skaičiai, jų kitimas 2000–2003 m., 2004).

3.1. Asmens poreikiai socialinės apsaugos sistemos kontekste

Poreikiai socialinės apsaugos sistemos kontekste apibrėžiami kaip visuomenėje nusistovėjusio vartojimo lygio reikmė. Tam, kad socialinės apsaugos sistema efektyviai veiktų, būtinas asmens, šeimos ar gyventojų grupių poreikių įvertinimas, kurio paskirtis – nustatyti pagrindinius socialinės apsaugos tikslus remiantis jau esamų dokumentų, valdymo institucijų statistikos, interviu arba tam tikrų gyventojų tyrimo duomenimis (Socialinės apsaugos terminų žodynas, 1999, p. 65). Šio proceso metu nustatomos minėtų subjektų gyvenimo sąlygos, finansiniai ištekliai, galimi sprendimai bei trukdžiai sprendžiant įvairias problemas.

Baziniai asmens poreikiai nustatomi remiantis minimalaus gyvenimo lygiu, kuris 1990 m. priimate Gyventojų pajamų garantijų įstatyme apibrėžiamas kaip „šeimos mėnesinių pajamų suma, tenkanti vienam žmogui per mėnesį ir garantuojanti visiems minimalų socialiai priimtina poreikių patenkinimo lygį, atitinkantį organizmo maisto poreikius, minimalius drabužių, avalynės, baldų, ūkinių, sanitarijos ir higienos reikmenų, buto, komunalinių, buitinių, transporto, ryšių, kultūros ir švietimo paslaugų poreikius“ (Lazutka, 2001, p. 107).

Neįgalūs žmonės yra viena iš socialinės rizikos asmenų grupių su jai būdingais interesais bei specialiaisiais poreikiais. Neįgalieji žmonės, kaip ir kitiems visuomenės nariams, būdingi tam tikri poreikiai, t. y. fiziologiniai, saugumo, socialiniai, pagarbos bei saviraiškos (Psichologijos žodynas, 1993, p. 216). Vis dėlto neįgaliųjų reikmės yra sudėtingesnės, kompleksiškesnės nei sveikų žmonių, todėl jiems būdingi specialieji poreikiai. Svarbiausias veiksnys, lemiantis daugelio specialiųjų poreikių užtikrinimą, yra visapusiškų sąlygų savarankiškam gyvenimui sudarymas (Pranešimas apie Lietuvos socialinės apsaugos sistemą, 2003, p. 79). Galima išskirti tokius bazinius neįgaliųjų savarankiško gyvenimo elementus: tam tikras pajamų bei materialinių išteklių lygis, kuris užtikrintų minimalų pragyvenimą; sveikatos priežiūros bei gydymo paslaugos, medicininė neįgaliųjų reabilitacija; aplinkos pritaikymas bei keitimas.

Bene esminis neįgaliųjų poreikis – lygiateisis ir visavertis dalyvavimas visuomenės gyvenime, galimybė naudotis visais socialiniais ištekliais (Neįgaliųjų ir jų šeimos narių teisės, 2003). Šiuo požiūriu skiriami konkretesni neįgaliųjų poreikiai, tokie kaip: dalyvavimas švietimo sistemoje, išsilavinimo įgijimas; užimtumas, aprūpinimas darbu, profesinė reabilitacija; naudojimasis naujomis informacinėmis technologijomis; kultūros, laisvalaikio veikla ir pan.

Galima teigti, kad šioje poreikių grupėje vyrauja socialiniai, saviraiškos poreikiai. Atskirai svarbu paminėti pagarbos poreikį, nes šiuolaikinėje visuomenėje vis dar opi neįgaliųjų socialinės diskriminacijos problema. Šiems asmenims turi būti prieinama visapusė teisinė informacija bei konsultacijos, siekiant deramai naudotis savo teisėmis ir prireikus jas apginti (Neįgaliųjų ir jų šeimos narių teisės, 2003). Jie turi tas pačias teises į poreikių tenkinimą kaip ir kiti asmenys (Pranešimas apie Lietuvos socialinės apsaugos sistemą, 2003, p. 82).

Neįgaliųjų teisės yra neatskiriamos nuo žmonių visuotinių teisių, reglamentuojamų tarptautinėmis sutartimis, pirmiausia Jungtinių Tautų (JT) organizacijos dokumentais bei Tarptautinės darbo or-

ganizacijos (TDO) konvencijomis. Minėtuose dokumentuose pabrėžiama, kad kiekvienas žmogus turi teisę į gyvybę, laisvę, darbą ir asmens apsaugą; niekas negali būti kankinamas ar patirti žiauraus, nežmoniško elgesio. Neįgalūs asmenys turi teisę pagal savo sugebėjimus įsitraukti į naudingą, produktyvią ir atlygintiną veiklą, gyventi savo šeimoje. Nė vienam jų negali būti taikomas kitoks, nei priklauso pagal asmens sveikatos būklę, gydymas. Jeigu asmenį būtina izoliuoti specializuotoje įstaigoje, gyvenimo sąlygos joje turi būti kiek įmanoma panašesnės į įprastą įgalių žmonių būvį (Neįgaliųjų ir jų šeimoms narių teisės, 2003, p. 9).

Pažymėtina, kad įgyvendinant „Nacionalinę žmonių su negalia socialinės integracijos 2003–2012 m. programą“, buvo formuojama neįgaliųjų specialiuosius poreikius atitinkanti politika, neįgaliųjų reabilitacijos bei integracijos procesas tapo veiksmingesnis (Socialinis pranešimas, 2003, p. 59).

4. Šalpos išmokų gavėjų poreikių tyrimas: svarbiausios tyrimo charakteristikos

Šalpos išmokų gavėjų poreikių tyrimas – tai kiekybinis tyrimas, grindžiamas pozityvistine teorija, kurios pamata sudaro empirizmo, realizmo, materializmo, pragmatizmo ir kitos paradigmos bei jų keliami pažinimo principai. Tiriant šalpos išmokų gavėjų poreikius, keltas klausimas: *kokiu lygiu Vilniaus m. Socialinių išmokų skyriuje vykdoma veikla padeda patenkinti klientų poreikius?* Šalpos išmokų gavėjų poreikių tyrime taikomi dokumentų studijų bei apklausos raštu empiriniai ir conceptualinės, lyginamosios bei vertinamosios analizės teoriniai metodai.

Tyrimo objektas – Lietuvoje funkcionuojančios piniginės socialinės paramos sistemos galėjimas/negalėjimas patenkinti tos paramos reikalingų asmenų poreikius.

Tyrimo tikslai:

- nustatyti pagrindinius šalpos išmokų gavėjų poreikius;
- iširti Socialinių išmokų skyriaus veiklos vertinimo lygį;

Tyrimo uždaviniai:

- apibrėžti pagrindines šalpos išmokų gavėjų socialines–demografines charakteristikas;
- įvertinti respondentų materialinę padėtį;
- nustatyti respondentų sveikatos būklę;
- gauti pagrindinę informaciją, susijusią su konkrečių šalpos išmokų gavimu;
- nustatyti, kaip respondentai vertina savivaldybės teikiamą piniginę socialinę paramą;
- įvertinti šalpos išmokų gavėjų poreikį NVO, bendruomenės centrų teikiamai socialinei paramai;
- iširti šalpos išmokų gavėjų faktiškai gaunamą neformalią paramą;
- nustatyti, kaip respondentai vertina aptarnavimą Socialinių išmokų skyriuje.

Respondentams apklausti buvo sudaryta speciali anketa. Pagal pateikiamų klausimų tematiką anketa galima suskirstyti į keletą dalių:

1. *Bendro pobūdžio informacija, susijusi su konkrečių šalpos išmokų gavimu*: šioje anketos dalyje respondentų klausiama, kokią šalpos išmoką (išmokas) jie gauna, kiek ilgai gauna šias išmokas.

2. *Savivaldybės teikiamos socialinės paramos vertinimas*: šioje anketos dalyje respondentų teiraujamasi, ar jie patenkinti gaunamų išmokų dydžiu, kaip vertina naująjį Valstybinių šalpos išmokų įstatymą, ar jiems pakanka informacijos apie šių išmokų mokėjimą ir kt.;

3. *Klientų aptarnavimo Socialinių išmokų skyriuje vertinimas*: šioje anketos dalyje respondentų prašoma įvertinti klientų aptarnavimo lygį šioje įstaigoje, pateikti pageidavimų, pasiūlymų, susijusių su Socialinių išmokų skyriaus veikla, klientų aptarnavimu ir pan.

4. *NVO ir bendruomeninių organizacijų parama*: šioje anketos dalyje respondentų klausiama, ar jiems reikalinga NVO ir bendruomeninių organizacijų parama, ar jie sulaukia įstaigų pagalbos.

5. *Neformalios pagalbos tinklas*: šioje anketos dalyje respondentų teiraujamasi, ar jų šeimos nariai, giminaičiai, draugai, kaimynai bei kiti asmenys suteikia jiems materialinę bei moralinę paramą.

6. *Respondentų materialinė padėtis*: šioje anketos dalyje respondentų prašoma įvertinti dabartinę savo šeimos (savo) materialinę padėtį.

7. *Respondentų sveikatos būklė*: šioje anketos dalyje respondentų prašoma apibūdinti savo fizinę bei psichinę sveikatą.

8. *Respondentų socialinės-demografinės charakteristikos*: šioje anketos dalyje respondentams pateikiami klausimai apie jų lytį, amžių, šeimines padėtis, išsimokslinimą ir kt.

Šalpos išmokų gavėjų apklausa vyko 2004 m. spalio mėn. Vilniaus m. Socialinės paramos centro Socialinių išmokų skyriuje. Potencialūs respondentai, kreipęsi į šalpos išmokų gavėjų aptarnavimo kabinetą, buvo prašomi užpildyti tyrimo anketa. Skyriaus klientams trumpai paaiškintas anketų pildymo būdas, jie taip pat buvo konsultuojami pildant anketa, jei kildavo neaiškumų. Apklausos duomenys apdoroti SPSS statistiniu paketu. Duomenys suvesti pagal specialiai parengtą duomenų suve-

dimo modelį, skaičiuojami bendrieji atsakymų į klausimus pasiskirstymai. Duomenys buvo grupuojami bei analizuojami išskiriant pagrindines respondentų socialines-demografines charakteristikas.

5. Šalpos išmokų gavėjų apklausos rezultatų analizė

5.1. Respondentų socialinės–demografinės charakteristikos

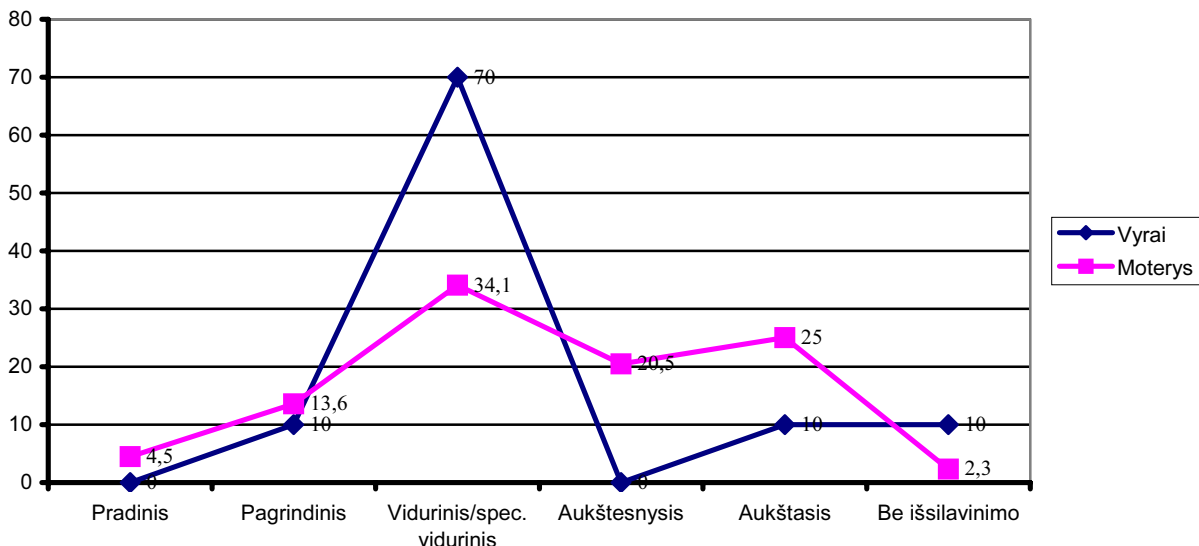
Respondentų pasiskirstymas pagal lytį bei amžių. Šalpos išmokų gavėjų apklausos duomenys rodo, kad lyties požiūriu daugumą sudaro moterys, t. y. 73,5 proc. respondentų. Vyrų dalis iš visų apklaustųjų yra šiek tiek didesnė nei ketvirtadalis (26,5 proc.). Respondentų amžius – nuo 20 iki 78 metų. Dauguma respondentų priklauso 20–30 m., 31–40 m. bei 41–50 m. amžiaus grupėms, kurių kiekviena atskirai viršija ketvirtadalį visų apklaustųjų (atitinkamai 25,9 proc., 31,5 proc. ir 27,8 proc.). Kartu paėmus, 20–50 m. amžiaus respondentai sudaro daugumą, t. y. 85,2 proc. visų tyrimo dalyvių. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį minėtose amžiaus grupėse gana netolygus, nes daugumoje jų vyrauja moterys. Išimtį sudaro 20–30 m. amžiaus respondentų grupė, kurioje vyrai ir moterys pasiskirstę gana proporcingai (atitinkamai 42,9 proc. ir 57,1 proc.).

Respondentų pasiskirstymas pagal šeiminių padėtį bei vaikų skaičių. Remiantis tyrimo duomenimis, didžiausią respondentų dalį (42,6 proc.) sudaro susituokusieji, gyvenantys kartu su sutuoktiniu. Perpus mažesnę tiriamųjų dalis (22,2 proc.) yra nevedę/netekėjusios. Išsiskyrusieji, našliai ir atskirai gyvenantys sutuoktiniai kartu paėmus sudaro trečdalį (33,4 proc.) visų tyrimo dalyvių (atitinkamai 14,8 proc., 9,3 proc. ir 9,3 proc.). Dauguma tyrimo dalyvių – 81,5 proc. – nurodė turintys vaikų. Jų neturinčiųjų yra mažiau nei penktadalis, t. y. 18,5 proc. atsakiusiųjų. Respondentų, turinčių vaikų, pasiskirstymas pagal vaikų skaičių rodo, kad daugiau nei pusės (55,8 proc.) šalpos išmokų gavėjų šeimose auga du vaikai. Ketvirtadalis apklaustųjų nurodė turintys vieną vaiką, 14 proc. – tris vaikus, 4,7 proc. – keturis vaikus.

Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą bei užimtumą. Didžiausią apklaustųjų dalį (40,7 proc.) sudaro turintieji vidurinį arba specialųjį vidurinį išsilavinimą (žr. 2 diagramą). Dvigubai mažiau tiriamųjų (22,2 proc.) yra įgiję aukštąjį išsilavinimą. 16,7 proc. respondentų yra baigę aukštesniasios mokyklas (technikumus), 13 proc. – pagrindines mokyklas. Mažiausiai išsilavinę asmenys, t. y. turintys pradinį išsilavinimą arba jo visai neturintys, sudaro 7,4 proc.

Tyrimo rezultatai išsiskiria nagrinėjant respondentų pasiskirstymą pagal išsilavinimą atskirai vyrų bei moterų grupėse.

2 diagrama. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą vyrų bei moterų grupėse (proc.)

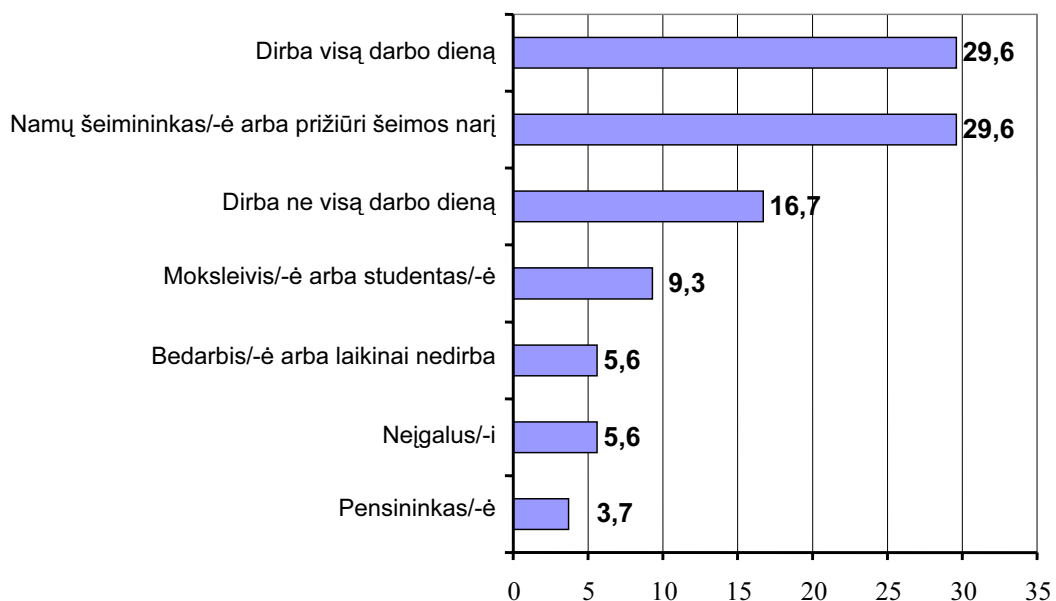


2 diagramoje matyti, kad labiausiai vyrų ir moterų duomenys skiriasi kalbant apie vidurinį/ spec. vidurinį išsilavinimą. Šiuo požiūriu pirmoji grupė yra santykinai dvigubai didesnė nei antroji (atitinkamai

70 proc. ir 34,1 proc.). Apskritai moterų išsilavinimo kreivė yra daug tolygesnė, palyginti su vyrų grupės kreive. Maždaug tiek pat moterų turi aukštesnįjį (20,5 proc.) bei aukštąjį išsilavinimą (25 proc.); kartu paėmus, jos sudaro beveik pusę visų respondentų. Žemiausio išsilavinimo (pradinio, pagrindinio arba visai be išsilavinimo) respondentės sudaro šiek tiek daugiau nei penktadalį (20,4 proc.) Vyrų grupėje po dešimtadalį respondentų turi pagrindinį bei aukštąjį išsilavinimą arba nėra įgiję jokie išsilavinimo.

Analizuojant šalpos išmokų gavėjų užimtumą (žr. 3 diagramą), nustatyta įdomi tendencija: daugiau nei pusė (59,2 proc.) respondentų arba dirba visą darbo dieną (29,6 proc.), arba šeiminkauja namuose ir/arba prižiūri šeimos narį (29,6 proc.). Ne visą darbo dieną dirbantys asmenys sudaro 16,7 proc. respondentų. Remiantis šiais duomenimis, galima daryti išvadą, kad dauguma tyrimo dalyvių yra vaikus arba neįgaliuosius slaugantys asmenys. Darbo požiūriu neaktyvūs asmenys sudaro beveik ketvirtadalį (24,2 proc.) visų tyrimo dalyvių: kad yra moksleiviai arba studentai, nurodė 9,3 proc. apklaustųjų, kad bedarbiai arba neįgalieji – po 5,6 proc., pensininkai – 3,7 proc. respondentų.

3 diagrama. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (proc.)

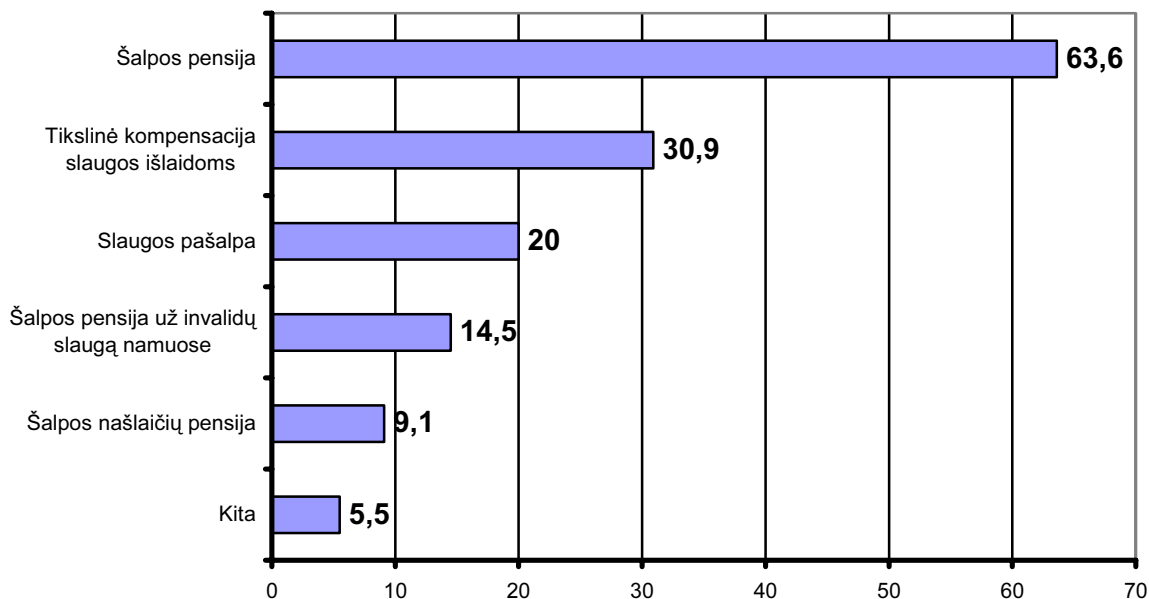


Respondentų pasiskirstymas pagal tautybę. Pagal tautybę iš visų tyrime dalyvavusių šalpos išmokų gavėjų daugiausia lietuvių – jie sudaro pusę visų respondentų. Likusieji yra kitų tautybių atstovai, iš kurių lenkai sudaro 31,5 proc., rusai – 16,7 proc., baltarusiai – 1,8 proc. respondentų.

5.2. Informacija apie šalpos išmokų gavimą

Remiantis gautais duomenimis, daugiausia tyrime dalyvavusių Socialinių išmokų skyriaus klientų (63,6 proc.) nurodė gaunantys šalpos pensijas (žr. 4 diagramą).

Kadangi pagal užimtumą dauguma respondentų (59,2 proc.) arba dirba visą darbo dieną (29,6 proc.), arba šeiminkauja namuose ir/arba prižiūri šeimos narį (29,6 proc.), pateikti duomenys patvirtina faktą, kad dauguma tyrimo dalyvių yra neįgaliuosius slaugantys tėvai (įtėviai), globėjai arba rūpintojai. Pateiktoje diagramoje matyti, kad 30,9 proc. respondentų gauna tikslinę kompensaciją slaugos išlaidoms, 20 proc. – slaugos pašalpą, 14,5 proc. – šalpos pensiją už invalidų slaugą namuose, 9,1 proc. – šalpos našlaičių pensiją, 5,5 proc. – kitą šalpos išmoką, t. y. kompensaciją transporto išlaidoms. Dauguma apklaustųjų yra ilgamečiai šalpos išmokų gavėjai: daugiau nei pusė respondentų (52,7 proc.) teigė šalpos išmoką/-as gaunantys penkerius ar daugiau metų, trečdalis respondentų (30,9 proc.) – mažiau nei 5 m., 16,4 proc. – nuo 2004 m. balandžio mėn. arba trumpiau.

4 diagrama. Respondentų pasiskirstymas pagal gaunamas šalpos išmokas (proc.)*

* Atsakydami į šį anketos klausimą, respondentai galėjo rinktis kelis iš pateiktų atsakymų variantų. Kiekvienas atsakymo variantas buvo formuluojamas kaip dichotominis kintamasis, įgyjantis dvi reikšmes: 1 – jei respondentas pasirinko atsakymą, 2 – jei nepasirinko. Šioje diagramoje parodyta šiuos atsakymus *pasirinkusių* respondentų dalis. Diagrama neparodo atsakymų struktūros (atsakymai nesumuotini), tačiau leidžia spręsti, kiek respondentams tinka kiekvienas pateiktas atsakymo variantas.

5.3. Respondentų materialinė padėtis

Savo gyvenimo sąlygų vertinimas – tai papildomas, subjektyvus, bet labai svarbus gyvenimo lygio vertinimo aspektas. Gauti duomenys rodo, kad dauguma (59,2 proc.) apklaustųjų savo šeimos (savo) materialinę padėtį linkę vertinti neigiamai. Iš jų trečdalis (33,3 proc.) pateikė greičiau nepalankų nei palankų vertinimą, ketvirtadalis (25,9 proc.) laikėsi griežtesnės pozicijos ir savo materialinę padėtį įvertino labai nepalankiai. Nemažai respondentų, t. y. 29,6 proc., savo šeimos materialinės padėties atžvilgiu yra nusiteikę pozityviai – jie pateikė „greičiau palankų nei nepalankų“ vertinimą. Labai palankų vertinimą pateikė tik 5,6 proc. šalpos išmokų gavėjų, tokia pati jų dalis į šį klausimą vienareikšmiškai atsakyti negalėjo.

Vienareikšmiškos nuomonės savo šeimos (savo) materialinės padėties atžvilgiu laikosi pagyvenusių žmonių grupė, o brandaus amžiaus tyrimo dalyvių grupei būdingas nuomonių „išsibarstymas“: taigi net trys ketvirtadaliai 51 metų ir vyresnių šalpos išmokų gavėjų pateikė nepalankų savo materialinės padėties įvertinimą. 31–50 m. amžiaus grupėje taip pat vyrauja neigiamas vertinimas: 63,9 proc. respondentų materialines sąlygas savo šeimoje įvertino greičiau nepalankiai nei palankiai (36,1 proc.) arba labai nepalankiai (27,8 proc.). Šiuo požiūriu išsiskiria jaunimo grupė, nes jai būdingas labiau palankus nei nepalankus savo materialinės padėties vertinimas. Taigi, palankų įvertinimą pateikė daugiau nei pusė (57,1 proc.) šios amžiaus grupės tyrimo dalyvių, priešingos nuomonės laikėsi 14,3 proc. mažiau respondentų. Galima daryti išvadą, kad asmens amžius turi įtakos subjektyviam savo šeimos (savo) materialinės padėties vertinimui.

5.4. Respondentų sveikatos būklė

Sveikatos būklė yra ypač svarbus tam tikros grupės socialinės situacijos indikatorius, taip pat svarbus normalaus socialinio funkcionavimo veiksnys. Tyrimo metu respondentai paprašyti apibūdinti savo fizinę bei psichinę sveikatą. Fizinės sveikatos atžvilgiu respondentai linkę laikytis vidutinės pozicijos: daugiausia šalpos išmokų gavėjų, t. y. 38,9 proc., savo fizinę sveikatą apibūdino kaip patenkinamą. Likusiųjų nuomonė vertinant šį sveikatos aspektą išsiskyrė: 25,9 proc. respondentų savo fizinę sveikatą įvardijo kaip gerą, 20,4 proc. – kaip blogą. Šalpos išmokų gavėjų psichinės sveikatos vertini-

mas taip pat yra nevienareikšmis. Didžiausia respondentų dalis (29,6 proc.) savo psichinę sveikatą apibūdino kaip gerą. Vis dėlto duomenys rodo, kad šį sveikatos aspektą respondentai linkę vertinti labiau neigiamai nei teigiamai: net pusė tiriamųjų savo psichinę sveikatą apibūdino arba kaip patenkinamą, arba kaip blogą (atitinkamai 25,9 proc. ir 24,1 proc.).

5.5. Savivaldybės teikiamos socialinės paramos vertinimas

Vienas iš tyrimo uždavinių yra nustatyti, kaip šalpos išmokų gavėjai vertina Vilniaus m. savivaldybės teikiamą piniginę socialinę paramą. Šiuo tikslu respondentams buvo pateikti tokie klausimai:

1. Ar sutinkate su teiginiu, kad valdžios atstovai, rengiantys šalpos išmokų įstatymus, skiria pakankamai dėmesio žmonių poreikiams, problemoms?
2. Kaip vertinate naująjį Šalpos išmokų įstatymą, įsigaliojusį nuo šių metų balandžio 1 dienos?
3. Ar esate patenkinti gaunamos (ketinamos gauti) šalpos išmokos dydžiu?
4. Kas Jums suteikė daugiausia informacijos apie šalpos išmokų skyrimą, mokėjimą?
5. Ar Jums pakanka informacijos apie šalpos išmokų skyrimą, mokėjimą ir panašiai?
6. Prašome pasakyti, ką Jūs manote apie būtinas sąlygas ir tvarką, skiriant šalpos išmokas?

Analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus į pirmąjį klausimą nustatyta, kad respondentai (63,6 proc.) linkę nepritari teiginiui, kad „Valdžios atstovai, rengiantys šalpos išmokų įstatymus, skiria pakankamai dėmesio žmonių poreikiams, problemoms“. Priešingą nuomonę, t. y. kad sutinka su minėtu teiginiu, pareiškė ketvirtadalis (25,5 proc.) apklaustųjų. Kaip jau minėta, nuo 2004 m. balandžio 1 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos valstybinių šalpos išmokų įstatymas, kuris sudarė galimybes daugiau žmonių pretenduoti į piniginę socialinę paramą. Apklausos metu respondentų teirautasi, kaip jie vertina naująjį šalpos išmokų įstatymą. 65,4 proc. apklaustųjų Valstybinių šalpos išmokų įstatymą vertina palankiai: 15,4 proc. šių tyrimo dalyvių įstatymas suteikė galimybę gauti šalpos išmoką, kuri nepriklausė anksčiau, 50 proc. įgijo teisę į didesnę šalpos išmoką. Beveik trečdalis (32,7 proc.) apklaustųjų naujai įsigaliojusį įstatymą vertina neutraliai, nes tai jiems nesukėlė jokių pokyčių. Tik 1,9 proc. respondentų pateikė neigiamą šio teisinio akto vertinimą, nes dabar jie gauna mažesnę išmoką.

Tyrimo metu taip pat buvo siekiama nustatyti respondentų pasitenkinimą arba nepasitenkinimą gaunamos šalpos išmokos (išmokų) dydžiu. Gauti rezultatai rodo, kad dauguma Socialinių išmokų skyriaus klientų (79,6 proc.) nėra patenkinti gaunama pinigine socialine parama. 37 proc. respondentų laikėsi nuosaikios pozicijos ir teigė, kad šalpos išmoka turėtų būti šiek tiek didesnė. Likusieji tyrimo dalyviai demonstravo atviresnį nepasitenkinimą: jie tvirtino, kad išmoka yra per maža (9,3 proc.), ji turėtų būti daug didesnė (33,3 proc.). 16,7 proc. tiriamųjų laikėsi vidutinės pozicijos ir nurodė, kad gaunamos šalpos išmokos/-ų jiems pakanka tik būtiniausioms prekėms ir paslaugoms įsigyti.

Tyrimo metu buvo siekiama nustatyti pagrindinius informacijos apie šalpos išmokų skyrimą, mokėjimą šaltinius. Šiuo tikslu Socialinių išmokų skyriaus klientams buvo pateiktas atviras klausimas. Išanalizavus respondentų atsakymus, galima išskirti tokius pagrindinius informacijos apie šalpos išmokas šaltinius: visuomenės informavimo priemonės (televizija, spauda, radijas); Socialinių išmokų skyriaus darbuotojai (šalpos pensijų grupės specialistai); artimi, pažįstami žmonės (šeimos nariai, draugai ir kt.); medikai; NVO, socialiniai darbuotojai. Šiuo požiūriu svarbu pabrėžti, kad Valstybinių šalpos išmokų įstatymas, kaip teisiškai įtvirtintas informacijos apie išmokų skyrimą šaltinis, buvo paminėtas tik vieną kartą.

Respondentams taip pat buvo pateiktas klausimas, ar jiems pakanka turimos informacijos apie šalpos išmokų skyrimą. Šalpos išmokų gavėjų nuomonė šiuo klausimu skiriasi. Beveik pusė tiriamųjų (45,5 proc.) teigė, kad turimos informacijos jiems pakanka, o šiek tiek mažesnę jų dalis (36,4 proc.) laikėsi priešingos pozicijos.

Paprašyti išsakyti savo nuomonę dėl būtinų sąlygų bei tvarkos skiriant šalpos išmokas, daugiausia tyrimo dalyvių (60,4 proc.) joms pritarė ir teigė, kad tai yra gerai apgalvota ir reikalinga. Perpus mažiau respondentų (34 proc.) įstatymais apibrėžtą išmokų mokėjimo tvarką apibūdino kaip per daug sudėtingą. Likusieji ją laikė per daug paprasta (1,9 proc.) arba turėjo kitą nuomonę (3,8 proc.). Tyrimo metu respondentams buvo pateiktas atviras klausimas siekiant sužinoti, kaip jie vertina neįgaliesiems bei jų šeimos nariams teikiamas socialinės apsaugos priemones. Apibendrinus gautus atsakymus, galima išskirti tokias pagrindines nuomones:

- labai sudėtingos invalidumo nustatymo procedūros;
- reikalingas aprūpinimas būstu;
- nemokamų paslaugų neįgaliesiems stygius;
- nepakankamas šalpos išmokų dydis.

5.6. NVO, bendruomeninių organizacijų ir neformali parama

Tyrimo metu išanalizuotas šalpos išmokų gavėjų poreikis NVO (visuomeninių organizacijų, asociacijų, labdaros ir paramos fondų, religinių organizacijų, privačių įstaigų), bendruomenės centrų teikiamos socialinės paramos, nustatyta faktinė SIS klientų minėtų organizacijų gaunama parama. Tyrimo rezultatai rodo, kad respondentams reikalingiausia finansinė parama (78,2 proc.), socialinės paslaugos, t. y. konsultavimas, pagalba namuose ir kt. (52,7 proc.) bei moralinis palaikymas (50,9 proc.). Mažesnė tiriamųjų dalis nurodė poreikį gauti paramą drabužiais ir/ar avalyne (30,9 proc.) bei maistu (23,6 proc.). Vis dėlto tyrimo duomenys rodo, kad šalpos išmokų gavėjų faktiškai gaunama NVO parama (piniginių išmokų arba socialinių paslaugų forma) yra minimali. Tik penktadalis tyrimo dalyvių (20,4 proc.) nurodė gaunantys iš NVO tam tikras socialines paslaugas. Piniginės paramos yra sulaukę tik 3,7 proc. respondentų. Šiuos faktus galima paaiškinti tuo, kad NVO veikla dažniausiai yra nukreipta į socialinių paslaugų teikimą.

Be valstybės ir NVO teikiamos socialinės paramos, ypač pažeidžiamoms visuomenės grupėms taip pat labai svarbus yra neformalios pagalbos tinklas. Tyrime buvo išskirti šie neformalios pagalbos teikėjai: šeimos nariai, giminaičiai, artimi draugai, pažįstami žmonės, kaimynystėje gyvenantys žmonės, bendramoksliai, bendradarbiai. Taigi neformali savitarpio pagalba yra paremta šeimos, giminystės, draugystės, kaimynystės ryšiais. Neformalios pagalbos tinklą papildė asmens socialiniai ryšiai edukacinės bei ekonominės veiklos aplinkoje. Tyrime buvo išskirtos dvi neformalios socialinės paramos rūšys, t. y. materialinė parama (parama pinigais, maistu, drabužiais ir pan.) bei moralinė parama (palaikymo, paguodos, patarimų suteikimas sunkiu metu).

Apklausos rezultatai rodo, kad daugiausia materialinio palaikymo šalpos išmokų gavėjai sulaukia iš savo šeimos narių (76,4 proc.). Dvigubai rečiau parama pinigais, drabužiais ar pan. gaunama iš giminaičių (38,2 proc.) bei artimų draugų (36,4 proc.). Maždaug penktadalis apklaustųjų nurodė, kad finansiškai ar panašiai juos paremia pažįstami žmonės (20 proc.), bendradarbiai (18,1 proc.) bei kaimynai (16,4 proc.). Rečiausiai materialinės paramos sulaukiama iš esamų ar buvusių bendramokslių (9,1 proc.). Kaip ir materialinės paramos atveju, moralinio palaikymo šalpos išmokų gavėjai dažniausiai susilaukia iš savo šeimos narių (85,4 proc.), tačiau priešingai nei pirmuoju atveju, paguodą, patarimų šiems asmenims beveik taip pat dažnai suteikia ir giminaičiai (80 proc.) bei artimi draugai (72,7 proc.). Rečiau tokio palaikymo sulaukiama iš pažįstamų (50,9 proc.) bei kaimynystėje gyvenančių žmonių (43,6 proc.). Esami ar buvę bendradarbiai ir bendramoksliai yra pasyviausi neformalios moralinės paramos tinklo atstovai (atitinkamai 29 proc. ir 20 proc.).

5.7. Klientų aptarnavimo Socialinių išmokų skyriuje vertinimas

Jau minėta, kad Vilniaus m. Socialinių išmokų skyrius siekia vykdyti efektyvią bei atsakingą veiklą, teikti aukštos kokybės paslaugas. Vienas iš atlikto tyrimo uždavinių buvo nustatyti, kaip minėtos įstaigos klientai, būtent šalpos išmokų gavėjai, vertina aptarnavimą bei darbuotojų elgesį. Remiantis gautais duomenimis, dauguma apklaustųjų (81,8 proc.) aptarnavimą Socialinių išmokų skyriuje vertina palankiai (pasirinko atsakymo variantus „labai palankiai“ (47,3 proc.) arba „greičiau palankiai nei nepalankiai“ (34,5 proc.). Priešingos pozicijos besilaikančiųjų asmenų buvo apytikriai šešis kartus mažiau (12,7 proc. pasirinko atsakymo variantus „greičiau nepalankiai nei palankiai“ arba „labai nepalankiai“). 5,5 proc. respondentų šiuo klausimu neturėjo tvirtos nuomonės.

Tyrimo metu respondentai paprašyti pateikti pageidavimų, pasiūlymų, skundų, susijusių su Socialinių išmokų skyriaus veikla bei klientų aptarnavimu. Respondentai paminėjo šiuos įstaigos veiklos aspektus:

- pareiškė pasitenkinimą aptarnavimu Socialinių išmokų skyriuje;
- pageidavo paprastesnių klientų aptarnavimo procedūrų;
- teigė, kad Skyriaus darbuotojai nesuteikia jiems reikalingos išsamios informacijos.

Išvados

1. Remiantis šalpos išmokų gavėjų poreikių tyrimo rezultatais, galima daryti išvadą, kad daugumą šalpos išmokų gavėjų sudaro neįgalieji, kuriems būdingi finansinės paramos, materialinės padėties gerinimo; fizinės bei psichinės sveikatos gerinimo; bendrųjų ir specialiųjų paslaugų teikimo; moralinio (psichologinio) palaikymo; informacijos gavimo apie šalpos išmokų skyrimą, teikiamas paslaugas ir panašūs poreikiai.

2. ES socialinėje neįgaliųjų politikoje daugiausia dėmesio skiriama neįgaliųjų savarankiškumui skatinti, jų profesinei reabilitacijai bei užimtumui didinti, neįgaliųjų diskriminacijai panaikinti, bendruomeninėms socialinėms paslaugoms plėtoti.

3. Lietuvos socialinės apsaugos sistemą sudaro valstybinis socialinis draudimas ir socialinė parama, kurios paskirtis – lėšas perskirstyti darbingiems ir nedarbingiems bei mažas pajamas gaunantiems asmenims. Pagrindinis neįgaliųjų socialinės apsaugos principas – jų socialinė integracija užtikrinant lygias galimybes bei teises visuomenėje. Neįgaliųjų socialinės garantijos apima pinigines išmokas bei socialines paslaugas. Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare, intensyviai siekiama neįgalių žmonių socialinės integracijos modelį suderinti su valstybių narių analogiškais sistemomis.

4. Socialinių išmokų skyrius – Vilniaus m. savivaldybės struktūrinė organizacija, teikianti Vilniaus m. gyventojams piniginę socialinę paramą. Bendriausios šioje įstaigoje teikiamos paslaugos yra klientų informavimas bei konsultavimas socialinių išmokų klausimais ir socialinių išmokų mokėjimas. Daug dėmesio šioje įstaigoje skiriama klientų aptarnavimo bei veiklos veiksmingumo gerinimui.

5. Šalpos išmokų gavėjų poreikių tyrimas – tai kiekybinis tyrimas, kurio metu nustatyta, kad Socialinių išmokų skyriuje vykdoma veikla tik iš dalies patenkina įvairius šalpos išmokų gavėjų poreikius. Remiantis poreikių tyrimo išvadomis, išskiriami šie realūs arba potencialūs šalpos išmokų gavėjų poreikiai: *finansinė parama, materialinės padėties gerinimas; fizinės bei psichinės sveikatos gerinimas; bendrosios ir specialiosios paslaugos; moralinis (psichologinis) palaikymas; informacija apie šalpos išmokų skyrimą, teikiamas paslaugas ir pan.*

LITERATŪRA

1. **Communication** of 30 October 2003 from the Communication to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Equal opportunities for people with disabilities: a European action plan (COM(2003)650 final).
2. **Communication** from the Commission, Towards a Europe for all ages – promoting prosperity and intergenerational solidarity (COM (1999) 221 final, 21 May 1999).
3. **Communication** from the Commission on Social Agenda, Brussels 9.2.2005 COM (2005)33 final.
4. **Lietuvos Respublikos** valstybinių šalpos išmokų įstatymas. 2004–05–04, Nr. I–675 // Žin., 1994, Nr. 96–1873.
5. **Lietuvos Respublikos** lygių galimybių įstatymas Nr. IX–1826, 2003 11 18, Valstybės žinios, 2003, Nr. 114–5115.
6. **Lietuvos Respublikos** neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas Nr. IX–2228, 2004–05–11, Žinios 2004, Nr. 83–2983. (Pakeistas pavadinimas iš LR Invalidų socialinės integracijos įstatymas Nr. I–2044/1991 11 28, Valstybės žinios, 1991, Nr. 36–969.
7. **Lietuvos Respublikos** socialinių įmonių įstatymas Nr. IX–2251, 2004 06 01, Valstybės žinios, 2004, Nr. 96–3519.
8. **Lietuvos Respublikos** Vyriausybės nutarimas „Dėl Nacionalinės žmonių su negalia socialinės integracijos 2003–2012 metų programos patvirtinimo“ 2002-06 07. Valstybės žinios, 2002, Nr. 57–2335.
9. **Dromantienė L.** Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo stiprinant socialinę sanglaudą // Socialinis darbas: mokslo darbai. Nr. 2(4). – Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003.
10. **Gvazdauskienė I.** Neįgaliųjų profesinis rengimas ir įsidarbinimo galimybės Lietuvoje // Socialinės parama neįgaliesiems įsidarbinimo situacijoje. – Šiauliai, 2004.
11. **Hantrais L.** Social Policy in the European Union. – Houndmills: MacMillan, 1995.
12. **Höfner J.** Krikščioniškasis socialinis mokymas. – Vilnius: Aidai, 1996.
13. **Lazutka R.** Pajamos, vartojimas ir skurdas // Žmogaus socialinė raida. Socialinės politikos grupė. – Vilnius: Homo Liber, 2001.
14. **Leliūgienė I.** Žmogus ir socialinė aplinka. – Kaunas: Kauno technologijos universitetas, 1997.
15. **Neįgaliųjų** ir jų šeimos narių teisės ir socialinės garantijos: informacinė apžvalga. – Vilnius: Viltis, 2003.
16. **Pranešimas** apie Lietuvos socialinės apsaugos sistemą. – Vilnius: Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2003.
17. **Psichologijos** žodynas. – Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidykla, 1993.
18. **Socialinės** apsaugos terminų žodynas. – Vilnius: Sveikatos ekonomikos centras, 1999.
19. **Socialinis** pranešimas: 1998. SADM. – Vilnius, 1999.
20. **Socialinis** pranešimas: 1999. SADM. – Vilnius, 2000.
21. **Socialinis** pranešimas: 2003. SADM. – Vilnius, 2004.
22. **Sutrikusio** intelekto žmonių teisės: šalies ataskaita? Lietuva. Inclusion Europe, 2003.
23. **Žalimienė L.** Socialinių paslaugų tinklo plėtojimas Lietuvoje // Aktualūs socialinės politikos klausimai. – Vilnius, Darbo ir socialinių tyrimų institutas, 1999. Nr. 1.
24. **Vilniaus m.** savivaldybės Socialinės paramos centro Socialinių išmokų skyriaus strateginis planas. Nepublikuotas dokumentas. – Vilnius: Socialinių išmokų skyrius, 2003.
25. **Vilniaus m.** savivaldybės Socialinės paramos centro Socialinių išmokų skyriaus veiklos nuostatai. Nepublikuotas dokumentas. – Vilnius: Socialinių išmokų skyrius, 2003.
26. **Šalpos** išmokų gavėjų bendras ir vidutinis skaičiai, jų kitimas 2000–2003 m. Nepublikuotas dokumentas. Vilniaus m. savivaldybės Socialinės paramos centras. 2004.
27. **The Social** situation in the European Union. European Commission. 2004.

SOCIAL ASSISTANT CENTER ACTIVITY MEETING NEEDS OF CLIENTS: CASE OF VILNIUS**Assoc. Prof. Dr. Leta Dromantienė**

Mykolas Romeris University

Ineta Gluoksnytė**Summary**

The essence of the research is to identify problems and analyse interrelated social policy for disabled in EU and Lithuania. The EU approach to disability does not identify separate categories of people, but is instead based on individual needs. This is a much more socially-inclusive approach than one based on categorisation. It implies a general shift away from disability-specific programmes towards a mainstream approach. The goal is to ensure that people with disabilities enjoy the same human rights as everyone else, by removing barriers and combating all forms of disability-related discrimination. The European Union's commitment towards its disabled citizens goes hand in hand with an approach to disability based not on the concept of passive assistance but on the idea of integration and active participation in economic and social life.

Social welfare, elimination of social exclusion are the main social goals in most of the European and other states. In an individual level, welfare includes a certain level of income and material conditions, as well as the possibilities to take one's rights and to meet various needs. When a person is economically inactive his/her well-being and social functioning become very problematic. Furthermore, the possibilities to meet one's needs are very restricted. That causes social exclusion of the particular social groups, including the disabled, lonely, aged etc. In such a situation the system of social security plays an extremely meaningful role. The object of the inquiry being conducted is the receivers of social assistance benefits in Vilnius city, namely the disabled people and their family members. The payment of these benefits is under the responsibility of Vilnius municipality institution *The Unit of Social Benefits* (Socialinių išmokų skyrius). The guiding question of this inquiry is how much the activities of The Unit of Social Benefits help to meet the needs of the disabled and their family members.

The data collected revealed that the most common needs of the social group mentioned above are: financial support; physical and psychical health care; general and special social services; moral support; information about the social assistance etc.

To sum up, the activities of The Unit of Social Benefits only partly help to meet the needs of the disabled people and their family members. In order to facilitate the social functioning of the groups excluded, the support system should be more sensitive and integrated.

Keywords: disabled, social integration, equal rights, social support, social assistance benefits.