



**KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS**

Renata Pūstelninkaitė

**SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ
ADMINISTRAVIMO VEIKSMINGUMAS LIETUVOJE: ŠAKIŲ
RAJONO SAVIVALDYBĖS ATVEJIS**

Baigiamasis magistro projektas

Vadovė

Doc. dr. Irena Luobikienė

KAUNAS, 2017

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ
ADMINISTRAVIMO VEIKSMINGUMAS LIETUVOJE: ŠAKIŲ
RAJONO SAVIVALDYBĖS ATVEJIS

Baigiamasis magistro projektas

Viešasis administravimas (kodas 621N70001)

Vadovė

Doc. dr. Irena Luobikienė

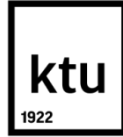
Recenzentas

Lekt. dr. Ligita Šarkutė

Projektą atliko

Renata Pūstelninkaitė

KAUNAS, 2017



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų

(Fakultetas)

Renata Pūstelinkaitė

(Studento vardas, pavardė)

Viešasis administravimas, SMV-5/5

(Studijų programa, kursas)

Baigiamojo projekto „Socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo veiksmingumas Lietuvoje: Šakių rajono savivaldybės atvejis“

AKADEMINIO SAŽINGUMO DEKLARACIJA

20 17 m. gegužės 29 d.

Kaunas

Patvirtinu, kad mano, **Renatos Pūstelinkaitės**, baigiamasis projektas tema „Socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo veiksmingumas Lietuvoje: Šakių rajono savivaldybės atvejis“ yra parašytas visiškai savarankiškai ir visi pateikti duomenys ar tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti sąžiningai. Šiame darbe nei viena dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar internetinių šaltinių, visos kitų šaltinių tiesioginės ir netiesioginės citatos nurodytos literatūros nuorodose. Įstatymų nenumatytų piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

Aš suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo faktui, man bus taikomos nuobaudos, remiantis Kauno technologijos universitete galiojančia tvarka.

(vardą ir pavardę įrašyti ranka)

(parašas)

Pūstelninkaitė, Renata. The Administration Effectiveness of Provided Services to Social Risk Families in Lithuania: Case Study of Šakiai District Municipality / supervisor assoc. prof. Irena Luobikienė. The Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

Research area and field: 03 S

Key words: social risk families, social services, effectiveness, services administration, effectiveness evaluation

Kaunas, 2017. 62 p.

SUMMARY

The relevance of the research. Despite the growing risk of social work with families and assistance, statistics, every year a number of children are still deprived of parental care, become violent, including sexual, victims. The novelty of the research. The provision of services to social risk families in both theory and practice are not widely analyzed. Scientific material, based on studies carried out in Lithuania is also small. It should be noted that social workers - do families at social risk also appeared recently. The social services organization studied Žalimienė (2003, p. 61), and the service industry development opportunities in Lithuania in their works analyzed Guogis, Gudelis (2007, p. 114). Enough analyzed and the social worker's organization of the subject - a social worker and client communication aspects (Aperavičienė, 2009, p. 22; Gvaldaitė, 2005, p. 43). Social Services Administration improvement Lithuania municipal level researched Bitinas, Guogis (2010, p. 21), and Marcinkevičiūtė Petrauskienė (2007), Bardauskienė (2016, p. 165). The problem of the research – insufficiently studied social risk families the services provided by the administrative efficiency of Lithuanian municipalities. The aim of the research - to explore the social risk families the services provided by the administrative efficiency Šakių district municipality. Objectives of the research: to investigate the social risk families the services provided by the administrative efficiency of the theoretical aspect; to analyze social risk families the services provided by legal regulation; To investigate the social risk families the services provided by the efficacy of the administration Fork District case. Research objekt - social risk families the services provided by the administration. Research subjekt - services, the provision of social risk families, administrative efficiency Šakiai District case. Research methods: analysis of scientific literature, legal documents, analysis, questionnaire, semi-structured interviews and statistical analysis of the data. Conclusions: scientific analysis revealed the sources of essential social services, provided social risk families, the administrative aspects. The social worker is the closest families at risk than other specialists and is the main provider of social services. Regularly attend a family home, and see what kind of services are necessary for social risk families, collaborates with various institutions, social partners, represents a

risk families in different areas of social life. The analysis of social risk families the services provided by legal regulation, it became clear that the various regulations on social work with social risk families, an abundance of often conflicting Doctors often do not know which act to follow in their work. In order to investigate how social risk families the services provided by the administration of the users and providers, an empirical study. The most common problems of social risk families is the lack of social skills, unemployment and alcohol consumption. Respondents named, that they lack the necessary supply of clothing and footwear, housing supply services. Most badly needed to help with finding a job. Semi-structured interviews revealed that social workers work with families having a variety of social problems, but the biggest is alcohol dependence, lack of social skills and poor living conditions. In order to help disadvantaged families to provide more effective, families should be monitored, and on weekends and holidays. In order to help disadvantaged families, co-operation taking place with a number of institutions and professionals, however, inter-institutional co-operation viewed as satisfactory, lack of feedback and initiatives from other institutions. The project consists of 62 pages, 6 tables, 18 figures, 2 accessories. 40 Use of scientific literature and 15 acts and data sources.

TURINYS

ĮVADAS.....	11
1. SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO TEORINIAI ASPEKTAI	14
1.1. Socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų bruožai	14
1.1.1. Socialinės rizikos šeimos samprata.....	14
1.1.2. Socialinių paslaugų teikimas	16
1.2. Socialinių paslaugų administravimo veiksmingumo vertinimo kriterijai.....	18
1.3. Socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo ypatumai Lietuvoje	24
2. SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ TEISINIS REGULIAVIMAS.....	29
3. SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO VEIKSMINGUMO VERTINIMAS ŠAKIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE.....	33
3.1. Tyrimo metodika	33
3.2. Tyrimo rezultatų analizė.....	36
3.2.1. Paslaugų gavėjų apklausos rezultatų analizė	36
3.2.2. Paslaugų teikėjų interviu duomenų analizė	45
IŠVADOS	53
REKOMENDACIJOS.....	55
LITERATŪRA.....	56
ŠALTINIAI.....	58
PRIEDAI.....	59

LENTELĖS

1 lentelė. Socialinės rizikos šeimos samprata.....	13
2 lentelė. Socialinės paslaugos, teikiamos rizikos šeimoms.....	15
3 lentelė. Socialinės rizikos šeimos Šakių rajono savivaldybėje.....	30
4 lentelė. Socialinės rizikos šeimų skaičius Šakių rajono savivaldybėje.....	32
5 lentelė. Informantų išsilavinimas.....	43
6 lentelė. Socialinių darbuotojų darbo stažas.....	43

PAVEIKSLAI

1 pav. Rekomenduojami socialinių paslaugų kokybės sistemos užtikrinimo principai ir kriterijai.....	19
2. pav. Socialinių paslaugų teikimo efektyvumo vertinimo kriterijai.....	20
3. pav. Socialinių paslaugų administravimo vertinimo kriterijai.....	22
4. pav. Nevienodo socialinių paslaugų teikimo savivaldybėse priežastys.....	25
6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių.....	33
7. pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą.....	34
8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, su kokiomis problemomis susiduriama jų šeimose.....	35
9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, kas labiausiai trukdo užtikrinti jų šeimos gerovę.....	36
10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, kokią pagalbą suteikė socialiniai darbuotojai, sprendžiant jų šeimos problemas.....	37
11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, ar jiems užtenka socialinio darbuotojo pagalbos.....	38
12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinio darbuotojo veiklos vertinimą.....	38
13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal jiems paslaugas teikiančių institucijų vertinimą.....	39
14 pav. Respondentams teikiamų paslaugų vertinimas pagal jų šeimos poreikius.....	39
15 pav. Respondentų pasiskirstymas tai, kokių paslaugų jiems trūksta ir jas reikėtų plėsti.....	40
16 pav. Problemos, su kuriomis susiduria respondentai, gaudami socialines paslaugas.....	41
17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, kokiose institucijose dažniausiai susiduriama su nesklaidumais gaunant socialinę pagalbą.....	42
18 pav. Socialinių paslaugų teikimo Šakių rajono savivaldybėje schema.....	42

PRIEDAI

1 priedas. Anketa socialinės rizikos šeimoms.....	60
2 priedas. Interviu klausimai socialiniams darbuotojams, dirbantiems su socialinės rizikos šeimomis.....	62

PAGRINDINĖS SĄVOKOS

Socialinės paslaugos – tai 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 (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinis darbuotojas – profesionalas, kurio darbo paskirtis yra stiprinti žmogaus prisitaikymo prie aplinkos gebėjimus, sugrąžinti jo ryšius su bendruomene, padėti integruotis į visuomenę ir skatinti visavertį žmogaus socialinį funkcionavimą (Erikson, 2014, p. 23).

Socialinės rizikos šeima – šeima, kurioje auga vaikų iki 18 metų ir kurioje bent vienas iš tėvų piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, dėl socialinių įgūdžių stokos nemoka ar negali tinkamai prižiūrėti vaikų, naudoja prieš juos psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, gaunamą valstybės paramą panaudoja ne šeimos interesams ir todėl iškyla pavojus vaikų fiziniams, protiniams, dvasiniams, doroviniams vystymuisi bei saugumui. Socialinės rizikos šeimai priskiriama ir šeima, kurios vaikui įstatymų nustatyta tvarka yra nustatyta laikinoji globa (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialiniai įgūdžiai – tai socialinio žinojimo (socialinių veiksmų supratimo ir interpretavimo) ir socialinio elgesio (teigiamų santykių kūrimo, atsakingų sprendimų priėmimo, konstruktyvaus ir etiško sudėtingų situacijų valdymo) bei emocijų valdymo (emocijų atpažinimo ir valdymo; užuojautos ir rūpinimosi kitais) gebėjimų visuma (Zins, J., Weissbert, R., Wang, M., Walberg H., 2004, p. 53).

Socialinių paslaugų veiksmingumas – tai laipsnis, kuriuo pasiekiami organizacijos tikslai, veiklos padariniai klientams ir veiklos kokybė, kuri suprantama, kaip klientų pasitenkinimo išėiga. (Tilbury, 2002, p. 139).

Viešojo administravimo efektyvumas – racionalus išteklių panaudojimas, pozityvus organizacijos filosofijos ir organizacinės kultūros įtvirtinimas (Puškorius, Raipa, 2002, p. 9).

Europa 2020 – tai ateinančio dešimtmečio Europos Sąjungos ekonomikos augimo strategijos dokumentas (Europa 2020, 2010).

IVADAS

Temos aktualumas. Socialinės rizikos šeimos yra viena skaudžiausių modernios visuomenės problemų ne tik Lietuvoje, bet ir visame pasaulyje. Ekonominių permainų laikais tokios šeimos dažnai tampa įvairių neigiamų reiškinių priežastimi. Nepaisant stiprėjančio darbo su socialinės rizikos šeimomis ir teikiamos pagalbos, statistikos duomenimis, kasmet vis dar nemažai vaikų netenka tėvų globos, tampa smurto, taip pat ir seksualinio, aukomis.

Pastaraisiais metais ypač neigiamu reiškiniu Lietuvos miestuose ir kaimuose tapo, jog socialinės rizikos šeimos migruoja iš vienos miesto į kitą, galvodamos, kad ten pasislėps nuo savivaldybės ar seniūnijos priežiūros. Paslaugų administravimą, organizavimą ir planavimą tokioms šeimoms sunkina jų pačių nenoras keistis, tačiau siekiant padėti socialiai silpnesnėms šeimoms būtina ieškoti būdų paslaugų teikimo efektyvumui didinti.

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme socialinės rizikos šeima apibrėžiama kaip *šeima, kurioje auga vaikų iki 18 metų ir kurioje bent vienas iš tėvų piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, dėl socialinių įgūdžių stokos nemoka ar negali tinkamai prižiūrėti vaikų, naudoja prieš juos psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, gaunamą valstybės paramą panaudoja ne šeimos interesams ir todėl iškyla pavojus vaikų fiziniam, protiniam, dvasiniam, doroviniam vystymuisi bei saugumui. Socialinės rizikos šeimai priskiriama ir šeima, kurios vaikui įstatymų nustatyta tvarka yra nustatyta laikinoji globa* (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinių paslaugų teikimo organizavimas, administravimas ir planavimas Lietuvoje yra savivaldybėms priskirta funkcija. Savivaldybė turi užtikrinti, kad socialinės paslaugos pagal poreikius būtų prieinamos kiekvienam jos gyventojui ir kad šios paslaugos būtų teikiamos nuolat (Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas, 2008). Tačiau socialinės rizikos šeimos nebus tinkamai ar greičiau integruotos į visuomenę, jei savivaldybė paslaugas teiks ir administruos neefektyviai.

2002 m. buvo priimtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl socialinių paslaugų teikimo reformos koncepcijos patvirtinimo. Šiame dokumente buvo išdėstytos nuostatos – efektyviai plėtoti socialinių paslaugų sistemą. Kaip viena iš priežasčių, trukdančių tai įgyvendinti buvo nurodyta tai, kad: „...dar nėra sukurti socialinių paslaugų vertinimo, kontrolės ir kokybės užtikrinimo mechanizmai“ (Socialinių paslaugų teikimo reforma, 2002). Pagal šią reformą nuo 2004 m. buvo pradėti rengti nacionaliniai socialinių paslaugų standartai, kurie padėtų paslaugų gavėjams ir jų šeimų nariams spręsti apie gaunamų paslaugų kokybiškumą, o socialinių paslaugų teikėjams būtų aiškiau, kokie reikalavimai keliami paslaugoms.

Tam, kad šeimos, gaunančios šias paslaugas, jaustų gyvenimo pagerėjimą reikia, kad tos paslaugos joms būtų suteiktos kokybiškai. Nekokybiškai suteikta paslauga praranda savo vertę, neteikia naudos rizikos šeimai. Todėl galima sakyti, socialinių paslaugų administravimas yra ne efektyvus, o pati socialinės apsaugos politika įgyvendinama prastai. Socialinių paslaugų administravimo efektyvumo rodiklai padeda išsiaiškinti ar yra pasiekti socialinių paslaugų tikslai ir uždaviniai, nustato trūkumus, pažeidimus, leidžia tobulinti paslaugų teikimo procesą.

Temos iširtumas. Kriterijus, padedančius įvertinti savivaldybės teikiamų paslaugų administravimo efektyvumą analizavo ir socialinių paslaugų teikimo tobulinimą kaimiškose seniūnijose tyrė Petrauskienė ir Marcinkevičiūtė (2005, p. 29), Kaziliūnas (2006, p. 139), Subačienė (2014, p. 58), Urvikis (2016, p. 39) ir kiti.

Strategijoje „Europa 2020“ yra nustatyti 3 pagrindiniai ES augimo orientyrai, kuriems pasiekti imamasi konkrečių ES ir nacionalinio lygmens veiksnių, vienas iš jų yra integracinis augimas - didinti įvairių visuomenės sluoksnių dalyvavimą darbo rinkoje, skatinti įgyti įgūdžių, kovoti su skurdu („Europa 2020“, 2010).

Socialinių paslaugų organizavimą tyrė Žalimienė (2003, p. 61), bei šių paslaugų sektoriaus plėtros galimybes Lietuvoje savo darbuose analizavo Guogis, Gudelis (2007, p. 114). Pakankamai nagrinėta ir socialinio darbuotojo darbo organizavimo tema – socialinio darbuotojo ir kliento bendravimo aspektai (Aperavičienė, 2009, p. 22; Gvaldaitė, 2005, p. 43). Socialinių paslaugų administravimo tobulinimą Lietuvoje savivaldybės lygmeniu tyrinėjo Bitinas, Guogis (2010, p. 21), Marcinkevičiūtė bei Petrauskienė (2007), Bardauskienė (2016, p. 165).

Itin reikšminga Vidaus reikalų ministerijos vykdomas Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė (Tyrimo ataskaita 2010) bei Paslaugų infrastruktūros tobulinimo galimybės siekiant šeimos gerovės tyrimas, atliktas Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (Tyrimo ataskaita 2013).

Teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms, pagrindinis pagalbos teikėjas šeimai yra socialinis darbuotojas, kuris kartu su kitais specialistais padeda spręsti šeimai problemas, teikia reikalingą pagalbą, vykdo intervenciją. Įgyvendinant Socialinių paslaugų įstatymą, nuo 2007 m. sausio 1 d. dirbti su socialinės rizikos šeimomis savivaldybėms buvo numatyti socialinių darbuotojų etatai, finansuojami iš valstybės biudžeto lėšų. Naujieji socialiniai darbuotojai buvo įdarbinti socialinių paslaugų centruose, paramos šeimai tarnybose, seniūnijose, savivaldybėms pavaldžiose įstaigose. Siekiant socialines paslaugas priartinti prie socialinės rizikos šeimų, socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis, daugiau nei pusė (60 proc.) įdarbintų socialinių darbuotojų dirba kaimiškose savivaldybėse (Aperavičienė, 2009, p. 23).

Temos naujumas. Šio mokslinio tiriamojo darbo naujumas pasižymi tuo, kad apie paslaugų teikimą socialinės rizikos šeimoms tiek teoriniame, tiek praktiniame lygmenyje nėra plačiai nagrinėta. Mokslinės medžiagos, kuri remtųsi tyrimais, atliktais Lietuvoje taip pat yra mažai. Reikėtų pabrėžti, kad socialiniai darbuotojai, darbu su socialinės rizikos šeimomis atsirado taip pat neseniai, todėl trūksta tyrimų apie socialinių darbuotojų darbo su socialinės rizikos šeimomis organizavimą, ypač kaimo vietovėse. Galima nemažai rasti darbų apie socialinių darbuotojų darbo organizavimą, tačiau apie socialinių paslaugų vertinimą literatūros nepakanka. Todėl reikalingi tyrimai bei vertinimai, kurie leistų nustatyti pažeidimus ar trūkumus paslaugų, teikiamų rizikos šeimoms, administravimo veiksmingumą ir efektyvumą ir įgalintų ateityje tobulinti šią paslaugų sistemą savivaldybėse.

Problema – nepakankamai ištirtas socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo veiksmingumas Lietuvos savivaldybėse.

Darbo objektas: socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimas.

Darbo dalykas: paslaugų, teikiamų socialinės rizikos šeimoms, administravimo veiksmingumas Šakių rajono savivaldybės atveju.

Darbo tikslas – ištirti socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo veiksmingumą Šakių rajono savivaldybėje.

Darbo uždaviniai:

1. Ištirti socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo veiksmingumą teoriniu aspektu;

2. Išanalizuoti socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų teisinį reguliavimą;

3. Ištirti socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo veiksmingumo vertinimą Šakių rajono savivaldybės atveju.

Tyrimo metodai. Rengiant baigiamąjį magistro projektą, naudoti šie metodai: mokslinės literatūros analizė, teisinių dokumentų analizė, anketinė apklausa, pusiau struktūruotas interviu bei statistinė duomenų analizė. Taikant mokslinės literatūros analizės metodą ištirta socialinių paslaugų administravimo vertinimo kriterijai, socialinių paslaugų esmė ir nauda rizikos šeimoms. Pasitelkus teisinių dokumentų analizę išanalizuotas teisinis socialinių paslaugų reglamentavimas.

Taikant anketinės apklausos metodą atskleista rizikos šeimų požiūris į jiems teikiamas socialines paslaugas, o pusiau struktūruotų interviu su socialiniais darbuotojais metu gauti duomenys siekiant atskleisti socialinių darbuotojų veiklos ypatumus, teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms. Taikant turinio duomenų analizės metodą analizuojami interviu su socialiniais darbuotojais gauti duomenys.

Projektą sudaro 62 puslapiai, 6 lentelės, 18 paveikslų, 2 priedai. Panaudota 40 mokslinės literatūros šaltinių ir 15 teisės aktų ir duomenų šaltinių.

1. SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO TEORINIAI ASPEKTAI

Skyriuje nagrinėjama socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų bruožai, teikimo bei administravimo ypatumai. Pateikiama skirtingų autorių socialinės rizikos šeimos samprata, šiai socialinei grupei teikiamos paslaugos ir jas teikiančių institucijų funkcijos. Taip pat analizuojami literatūroje pateikiami ir praktiškai tyrimuose naudojami skirtingi socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo veiksmingumo vertinimo kriterijai. Nagrinėjami rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo ypatumai bei trūkumai Lietuvoje.

1.1. Socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų bruožai

1.1.1. Socialinės rizikos šeimos samprata

Pagrindinis socialinių paslaugų tikslas yra sudaryti sąlygas asmeniui ar šeimai ugdyti ir stiprinti gebėjimus ir galimybes spręsti socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Motiečienė (2012, p. 196) akcentuoja, jog emancipacija turėtų būti šių paslaugų siekiamybe, kai klientas tampa ne priklausomas, o savarankiškai gebantis veikti visuomenėje.

Socialinės rizikos šeimose suaugusieji dažniau savo poreikius iškelia aukščiau už vaikų poreikius, tada ir atsiranda būtinybė padėti tokiai šeimai teikiant socialines paslaugas. Siekiant apibūdinti paslaugas, teikiamas socialinės rizikos šeimai, pirmiausia reikia tiksliau išsiaiškinti socialinės rizikos grupei priklausančios šeimos sąvoką. Skirtingi autoriai pateikia nevienodas socialinės rizikos šeimos sampratas (žr.1 lentelę).

1 lentelė. Socialinės rizikos šeimos samprata

Autorius/šaltinis	Socialinės rizikos šeimos samprata
I. Leliūgienė (2003, p. 289)	„Šeimos, kurių socialinis funkcionavimas dėl objektyvių ar subjektyvių priežasčių sutrikdytas. Tai pabėgėlių šeimos, daugiavaikės ar neįgalius vaikus auginančios šeimos, nepilnos šeimos. Potenciali socialinė rizika gali atsirasti nepalankiomis ekonominėmis ir psichologinėmis sąlygomis, dėl sunkumų auklėjant vaikus, kylant šeimos narių konfliktams, girtuokliaujant, dėl priklausomybės narkotikams, žiauraus elgesio šeimoje, pirmiausia vaikų atžvilgiu“.
Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinės rekomendacijos (2003)	„Šeima, kurioje narių bendradarbiavimas ir emocinis bendravimas yra sutrikę ir kurios neigiama aplinka neskatina sveiko ir produktyvaus asmenybės augimo ir vystymosi“.
Guščinskienė, Kondrotaitė	„Šeimos kaip socialinio instituto ir kaip mažos pirminės socialinės grupės tipas, kuris dėl savo ypatybių neatitinka savo paskirties ir nevisiškai vykdo

(2006, p. 17)	savo funkcijas, yra labiau veikiami neigiamų socialinių veiksnių ir koreliuoja su socialinės rizikos grupėmis, kurios kelia grėsmę normaliam visuomenės funkcionavimui“.
Rasa Erikson (2014, p. 22)	„Šeima, kurią ištiko daugybė pažeidimų – sutriko šeimos narių tarpusavio ryšiai, ryšiai su išoriniu pasauliu, finansinė padėtis, atskirtis ir skurdas, priklausomybės, prievartiniai aktai ir su jais susiję reiškiniai.“

Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2003 m. gruodžio 17 d. įsakyme Nr. A1-207 „Dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo“ socialinės rizikos šeima apibrėžiama kaip šeima, kurioje narių bendradarbiavimas ir emocinis bendravimas yra sutrikę ir kurios neigiama aplinka neskatina sveiko bei produktyvaus asmenybės augimo ir vystymosi. Tokios šeimos nesugeba tenkinti vaiko emocinių ir fizinių reikmių, be to, bendravimo būdas tokiose šeimose gerokai apriboja vaiko galimybes išreikšti poreikius ir jausmus. Vaikai, augantys tokiose šeimose, labai žemai save vertina, nesitiki, kad jų poreikiai yra svarbūs ir gali būti patenkinti, neturi tinkamų socialinių įgūdžių (Žin., 2004, Nr. 9-254).

Vareikytė pateikia kitą socialinės rizikos šeimos sampratą *šeima, kurioje vyrauja krizė dėl to, kad vienas arba keli šeimos nariai naudoja fizinę, seksualinę, psichologinę prievartą; dėl piktnaudžiavimo alkoholiu, narkotinėmis medžiagomis, negalios, skurdo, socialinių arba tėvystės įgūdžių, stokos arba vaikui skirtų pinigų naudojimo ne pagal paskirtį tėvai neatlieka arba netinkamai atlieka savo pareigas auklėti ir prižiūrėti vaikus, rūpintis jų sveikata, išlaikyti juos, sudaryti sąlygas jiems vystytis ir vykti jų socializacijai, aprūpinti gyvenamuoju būstu* (Vareikytė, Gudelis, Guogis, Kaziliūnas, Mickus, 2006, p. 136).

Leliūgienė nurodo ir socialinės rizikos atsiradimo priežastis: „potenciali socialinė rizika gali atsirasti nepalankiomis ekonominėmis ir psichologinėmis sąlygomis, dėl sunkumų auklėjant vaikus, kylant šeimos narių konfliktams, girtuokliaujant, dėl priklausomybės narkotikams, žiauraus elgesio šeimoje, pirmiausia – vaikų atžvilgiu“ (Leliūgienė, 2003, p. 289). Galima teigti, jog priežastys, kodėl šeimos įtraukiamos į socialinės rizikos grupę, ne visada priklauso nuo pačių šeimų ir jos narių. Toks veiksnys kaip prasta ekonominė situacija šalyje gali sukelti socialinių problemų net finansiškai apsirūpinusiose, socialiai aktyviose, darniose šeimose.

Dauguma autorių (Gudelis, Guogis, Erikson, Kondrotaitė, Leliūgienė ir kt.) aiškindami socialinės rizikos šeimos sampratą, vieningai išskiria neigiamus veiksnius, tokius kaip priklausomybė nuo alkoholio, tabako, narkotinių medžiagų, įvairių rūšių smurtas, kuriuos patiria vaikai socialinės rizikos šeimose. Akcentuojami pažeisti ir nesveiki šeimos tarpusavio ryšiai ir asmenybės (ypač vaiko) augimo sutrikimai. Vyraujančios įvairios socialinės problemos yra pagrindinis kriterijus, dėl kurio šeimos, auginančios nepilnamečius vaikus, yra įtraukiamos į socialinės rizikos grupę.

1.1.2. Socialinių paslaugų teikimas

Socialinės paslaugos teikiamos siekiant padėti asmeniui socializuotis, vėl tapti visavertiškai funkcionuojančiu visuomenės ir bendruomenės nariu. Pagal Socialinių paslaugų katalogą (2003), socialinės rizikos šeimoms yra teikiamos bendrosios ir specialiosios socialinės paslaugos (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Socialinės paslaugos, teikiamos rizikos šeimoms (Socialinių paslaugų katalogas, 2003)

Bendrosios socialinės paslaugos	Specialiosios socialinės paslaugos
Informavimas	Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas
Konsultavimas	Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose
Tarpininkavimas ir atstovavimas	Laikinas apnakvindinimas
Maitinimo organizavimas	Intensyvi krizių įveikimo pagalba
Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne	
Sociokultūrinės paslaugos	
Transporto organizavimas	
Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas	

Pasak Konikovaitės (2014, p. 33), pagalba socialinės rizikos šeimai, išgyvenančiai socialinę psichologinę krizę ir esančiai rizikos grupėje dėl netinkamo elgesio su vaikais, girtavimo, smurto šeimoje, teikiama dviem kryptimis – prevencijos ir intervencijos.

Prevencinės priemonės – tai patarimai ir konsultacijos tėvams, globėjams įvairiais gyvenimiškais klausimais (socialinės paramos mokiniais, socialinio būsto, vaiko ir socialinių išmokų, registracijos darbo biržoje, vaikų grąžinimo iš globos įstaigų į šeimas ir kt.); socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas; asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas; medicininės priežiūros paslaugų organizavimas; nepilnamečių vaikų mokyklos lankymo kontrolė; patarimai, kaip tvarkyti įvairius dokumentus. Dažnai šeimai, atsidūrusiai krizėje, reikalinga tiek socialinė, tiek psichologinė pagalba. Intervencinės priemonės apima tiesioginio socialinės rizikos šeimos problemų sprendimo formas.

Pagal Socialinių paslaugų įstatymą (2006) socialinių paslaugų administravimas kaip planavimas, organizavimas, kompetencijos pasiskirstymas, paslaugų kokybės vertinimas, priežiūra bei kontrolė vyksta dviem lygmenimis:

- valstybės
- vietos savivaldos lygmenimis.

Socialines paslaugas Lietuvoje organizuoja ir teikia įvairaus pavaldumo institucijos: valstybinės, savivaldybių bei nevyriausybines organizacijos. Socialinių paslaugų įstatyme (2006) įstaigos, teikiančios socialines paslaugas, apibrėžiamos kaip „socialines paslaugas teikianti įmonė (akcinė bendrovė, uždaroji akcinė bendrovė, individuali įmonė), įstaiga (viešoji įstaiga, biudžetinė įstaiga), organizacija (asociacija, labdaros ir paramos fondas, religinė bendruomenė ar bendrija (centras), šeimyna“. Socialinių paslaugų centrai yra biudžetinės savivaldybėms pavaldžios įstaigos ir teikia plačiausią socialinių paslaugų spektrą visoms socialinių paslaugų gavėjų grupėms, pradedant bendrosiomis ir baigiant socialinės priežiūros paslaugomis.

Remiantis Lietuvos savivaldybių asociacijos atliktu bendradarbiavimo socialinių paslaugų sistemos gerinimo tyrimu (2010) socialinių paslaugų plėtojimas mūsų šalyje vykdomas decentralizacijos kryptimi, kuriant bendruomeninių nestacionarių socialinių paslaugų tinklą (kaip dienos centrai, darbinio užimtumo arba darbo terapijos centrai, vaikų dienos centrai, vaikų ugdymo centrai, grupės darželiuose ir mokyklose, profesinės reabilitacijos įstaigos, abilitaciniai centrai, mišrių socialinių paslaugų įstaigos) savivaldybėse, kas leidžia priartinti paslaugas prie žmogaus gyvenamos vietos.

Savivaldybė organizuoja socialines paslaugas asmenims ir šeimoms, organizuoja asmens socialinių paslaugų poreikio nustatymą, pagal nustatytą asmens socialinių paslaugų poreikį skiria socialines paslaugas asmeniui, vertina asmens finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas ir nustato asmens mokėjimo už socialines paslaugas dydį. Socialinių paslaugų įstatymo ir viešuosius pirkimus reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka savivaldybė perka socialines paslaugas savo teritorijos gyventojams.

Visgi pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai yra socialiniai darbuotojai, juk jie ne tik teikia paslaugas, bet yra ir šių paslaugų organizatoriai bei koordinatoriai. Dirbti socialiniu darbuotoju turi teisę asmuo, įgijęs aukštąjį socialinio darbo ar jam prilygintą išsilavinimą. Socialinis darbuotojas turi gebėti (Erikson, 2014, p. 22):

- socialinės rizikos šeimos poreikius, konkrečias socialines problemas, jų raiškos formas ir pasekmes;
- išsiaiškinti socialinės rizikos šeimos, komandos galimybes susidariusiai problemai spręsti;
- panaudoti įgytas teorines žinias ir praktiškai taikyti socialinio darbo metodus;
- operatyviai ir veiksmingai organizuoti komandos darbą;
- bendrauti ir bendradarbiauti su šeima, jos nariais, komandos nariais, įstaigos darbuotojais ir kitomis institucijomis, apibrėžti savo paties padėtį ir veiklos būdus;
- tinkamai atstovauti kliento interesams kitose institucijose;

- apibendrinti ir įvertinti teikiamų socialinių paslaugų veiksmingumą;
- kritiškai vertinti savo ir kolegų darbą

Socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms teikiamos tik nustačius socialinių paslaugų poreikį. Socialinių paslaugų poreikis socialinės rizikos šeimai vertinamas atsižvelgiant į šeimos narių socialinius įgūdžius ir motyvaciją kurti saugią, sveiką ir darnią aplinką savo namuose, šeimoje, palaikyti socialinius ryšius su visuomene ir užtikrinti šeimoje augančių vaikų visapusišką vystymąsi ir ugdymą vadovaujantis teisės aktais, reglamentuojančiais darbo su socialinės rizikos šeimomis bei vaiko laikinosios ir nuolatinės globos organizavimą (Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas, 2003).

Išoraitės (2007, p. 39) manymu, jog teikiamos socialinės paslaugos kokybiškesnės ir efektyvesnės, kai jos organizuojamos ir teikiamos arčiau kliento ir jo poreikių. Autorė pažymi, jog toks paslaugų priartinimas įmanomas, kai socialinis darbas atliekamas seniūnijos teritorijose.

1.2. Socialinių paslaugų administravimo veiksmingumo vertinimo kriterijai

Nors Lietuvoje socialinės paslaugos organizuojamos keliais lygmenimis, tačiau pagrindinė atsakomybė tenka savivaldybėms. Ščepkauskaitė (2014, p. 1) teigia, kad administruoti socialines paslaugas savivaldos lygiu yra kur kas lengviau nei nacionaliniu, nes savivaldybė yra arčiausiai bendruomenės ir joje žinomos vietos bendruomenės socialinės problemos, identifikuojamas tikrasis vietos gyventojų poreikis socialinėms paslaugoms, veikia įvairios institucijos ir organizacijos, dirbančios šioje srityje. Tačiau neveiksmingai ir neefektyviai administruojant socialines paslaugas gali sulėtėti jų plėtros procesas ir nespėti atitikti šių dienų poreikių bei tendencijų.

Siekiant tobulinti socialinių paslaugų administravimą, vienas iš svarbiausių veiksnių tampa socialinių paslaugų vertinimas. Kai kurių mokslininkų nuomone, vertinant, kokie socialinių paslaugų teikimo procesai ir rezultatai, užtikrinama socialinėms paslaugoms skiriamų lėšų kontrolė, nustatomi atskaitos taškai tobulinant socialinių paslaugų kokybę (Vareikytė et al, 2006, p. 7).

Urvikis (2014, p. 295) teigia, kad šiandien viešųjų paslaugų kokybės vertinimas tiek oficialiosios statistikos tyrimuose, tiek moksliniuose darbuose dažnai atliekamas vykdant vartotojų nuomonės tyrimus. Vartotojo įvertinimas ir pasitenkinimas gaunama paslauga yra vienas iš subjektyvių rodiklių, rodančių kaip teikiama paslauga veikia jos vartotoją.

Panašią nuomonę išsako ir Sanchez-Perez (2007, p. 357), kuri mano, jog „suvokiama viešųjų paslaugų kokybė yra vertinimo, kuriuo vartotojas lygina patirtį su lūkesčiais, turėtais prieš paslaugos gavimą, rezultatas, lemiamas masto, kuriuo suteikta paslauga atitinka kliento lūkesčius, nustatymo“.

Paslauga bus laikoma kokybiškai suteikta, jei visiškai patenkins vartotojo lūkesčius. Galima daryti išvadas, kad ne visada paslaugų kokybė priklauso nuo ekonominės situacijos šalyje bei nuo paslaugoms administruoti skiriamų finansų. Finansiniai ištekliai gali būti ir ne tokie dideli, tačiau vartotojų pasitenkinimas jiems teikiamomis paslaugomis gali būti pakankamai geras. Tai rodo, kad valstybė ar mažesnis administracinis jos vienetas, institucijos ir įstaigos geba teikti kokybiškas paslaugas bei patenkinti vartotojų lūkesčius ir esant pastesnei ekonominei situacijai.

Kalbant apie viešųjų paslaugų administravimo vertinimą, naudojama veiksmingumo ir efektyvumo sąvoka. Kaip teigia Urnikis (2014, p. 295): „Viešųjų paslaugų teikimo veiksmingumas apima efektyvumą, tačiau nėra jam tapatus. Veiksmingumas apima ir kokybinius, finansiniais rodikliais neišreiškiamus kriterijus“. Galima teigti, jog viešųjų paslaugų administravimo veiksmingumo vertinimas apima daugiau įvairesnių rodiklių nei efektyvumo vertinimas. Tačiau reikėtų pabrėžti, kad tiek viešųjų paslaugų administravimo veiksmingumo, tiek efektyvumo vertinimui naudojami kriterijai nėra finansiniai rodikliai kaip verslo organizacijose.

Vareikytės nuomone, veiksmingumą reikėtų sieti su veiklos padariniais: „Reikšmingas socialinių paslaugų veiksmingumo elementas yra klientų pasitenkinimas jiems teikiamų paslaugų kokybe, kuris gali būti vertinamas apklausiant socialinių paslaugų klientus“ (Vareikytė et al., 2006, p. 9). Teikiant socialines paslaugas rizikos šeimoms, šios veiklos padariniai gali sutapti su socialinių paslaugų tikslu. Tuomet veiksmingumo kriterijus bus išreiškiamas kaip socialinių problemų (skurdas, alkoholizmas, socialinių įgūdžių pagerėjimas) socialinės rizikos šeimose sumažėjimas bei šios rizikos grupės asmenų gyvenimo kokybės pagerėjimas.

A. Kaziliūnas taip pat (2006, p. 139) pabrėžia, jog analizuojant socialines paslaugas teikiančių organizacijų veiklą, reikėtų akcentuoti, jog šių įstaigų veiklos efektyvumas matuojamas ne pelno dydžiu, o tam tikros programos įgyvendinimo ir kliento pasitenkinimu. Tačiau vertinant socialinių paslaugų teikimą, Tilbury (2002, p. 139) su socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimu sieja ne efektyvumo, o veiksmingumo kriterijų. Galima teigti, kad tiek veiksmingumo, tiek efektyvumo kriterijais socialinių paslaugų teikime siekama ir yra svarbu gauti tą pačią išraišką - paslaugų gavėjų pasitenkinimą, todėl tam pačiam tikslui (veiksmingumui įvertinti) pasiekti gali būti naudojami ir efektyvumo kriterijaus rodikliai.

Valstybinio audito ataskaitoje pabrėžiama, jog socialinių paslaugų plane turi būti nurodyta, kaip bus analizuojami ir vertinami pasiekti rezultatai, tikslai ir uždaviniai, ar efektyviai vykdomos numatytos priemonės pagal socialinės apsaugos ir darbo ministro tvirtinamus socialinių paslaugų vertinimo kriterijus (Valstybinio audito ataskaita, 2009, p. 10).

Analizuojant socialinių paslaugų administravimo efektyvumą, literatūroje dažnai išskiriamas kokybės kriterijus: „kokybė – tai susitarimas tarp: profesionalų – galimybės, klientų – lūkesčiai ir

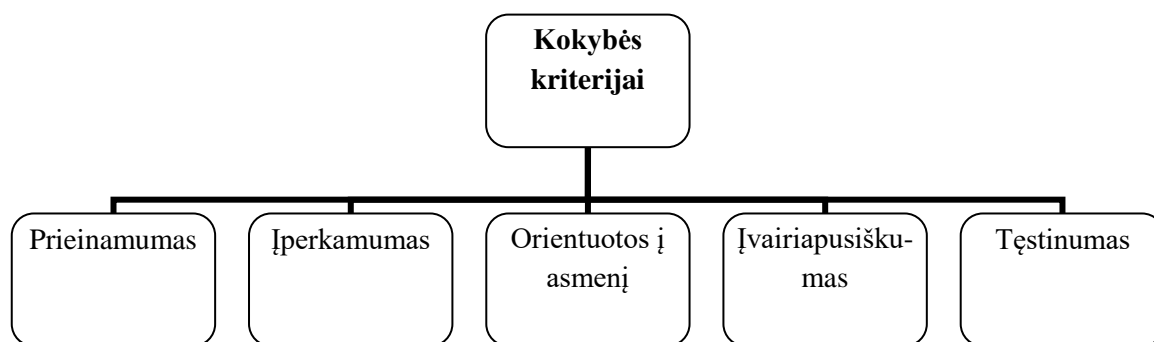
politikų, įstatymų leidėjų – resursai, visuomenės reikalavimai“ (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 137). Kai kurie mokslininkai (Netten, Forder, Malley, 2007, p. 93) sutaria, kad socialinių paslaugų kokybės standartizavimas, prasidėjęs ekonominės naudos paieškomis, kai pagrindinis rodiklis buvo „kiek žmonių gavo paslaugas ir už kokią sumą?“, vėliau virto kokybinių rodiklių paieška, klausiant, „kaip kokybiškai jiems buvo padėta?“.

Tačiau Guogio (2005, p. 67) nuomone, socialinių paslaugų efektyvumo sampratą reikėtų skaidyti į kriterijus: efektyvumą ir rezultatyvumą. Efektyvumą autorius sieja su vartotojais ir paklausa (poreikiu) bei jos patenkinimu, o rezultatyvumo sąvoka apibūdina vidinį pačios paslaugos gamybos pobūdį. Tai yra materialiniai (finansiniai, technologiniai) ir žmonių (personalo) išteklių jai pagaminti.

Socialinių paslaugų administravime orientuojamasi į decentralizaciją bei paslaugų priartinimą prie žmogaus. Decentralizavimą tikslinga taikyti, organizuojant socialinių paslaugų administravimą, nes niekas kitas geriau už pačią bendruomenę negali žinoti visų jos narių socialinių problemų ir suteikti reikalingą pagalbą. Į viešųjų socialinių paslaugų planavimą ir tiekimą vis dažniau įsitraukiant visuomenei (Urnikis, 2014, p. 13), pasak kai kurių autorių (Smalskys, Skietrys, 2008, p. 58) paslaugos modernizuojamos, viešajam sektoriui pradedami taikyti principai, anksčiau galioję tik versle: paslaugų teikėjai skatinami varžytis siekiant geresnės kokybės, paslaugų vartotojai vis dažniau dalyvauja priimant sprendimus, viešųjų paslaugų teikėjai savo veikloje daugiau vadovaujasi organizacijos vertybėmis nei formaliomis taisyklėmis ir procedūrų aprašymais; siūloma vis daugiau paslaugų, skirtų segregacijai mažinti.

Ir nors vieni mokslininkai (Bitinas, Guogis, Migun, Važgytė, 2010, p. 19; Žalimienė, 2013, p.; Mikniūtė, Žibėnienė, 2016, p. 157; Lukauskienė, Ruževičius, 2013, p. 90 – 119) kalba apie būtinybę vertinti socialinių paslaugų kokybę, Lietuvoje kol kas nėra sukurtos socialinių paslaugų kokybės ir efektyvumo vertinimo sistemos, neparengtos socialinių paslaugų kokybės, efektyvumo bei veiksmingumo vertinimo metodikos. Bardauskienė kritikuoja socialinių paslaugų administravimo efektyvumo tyrimo kriterijų nebuvimą ir teigia, jog *dabartinis teisinis reglamentavimas nenustato vienodų socialinių paslaugų kokybės vertinimo kriterijų ir todėl nesuteikia valstybės institucijoms realių svėrų tais atvejais, kai savivaldybių institucijos netinkamai vertina socialinių paslaugų poreikį ar teikiamų paslaugų kokybę, netinkamai organizuoja paslaugas ar atstovauja (užtikrina) vaiko teises ir netinkamai atlieka savo funkcijas, neužtikrina vaiko ir jo šeimos poreikius ir interesus atitinkančios socialinių paslaugų savivaldybėje infrastruktūros (prieinamumo). Tai rodo, jog problemos egzistuoja tiek mikro, tiek ir makro lygmenyse ir turi būti sprendžiamos kompleksiskai* (Bardauskienė, 2016, p. 164).

Subačienė (2014, p. 57) nustatė, jog kaip rekomenduojamu standartu socialinių paslaugų teikimo kokybei vertinti Lietuvoje galėtų būti Europos bendroji socialinių paslaugų kokybės sistema. Šioje sistemoje rekomenduojami tokie kokybės užtikrinimo principai ir kriterijai (žr. 1 pav.).

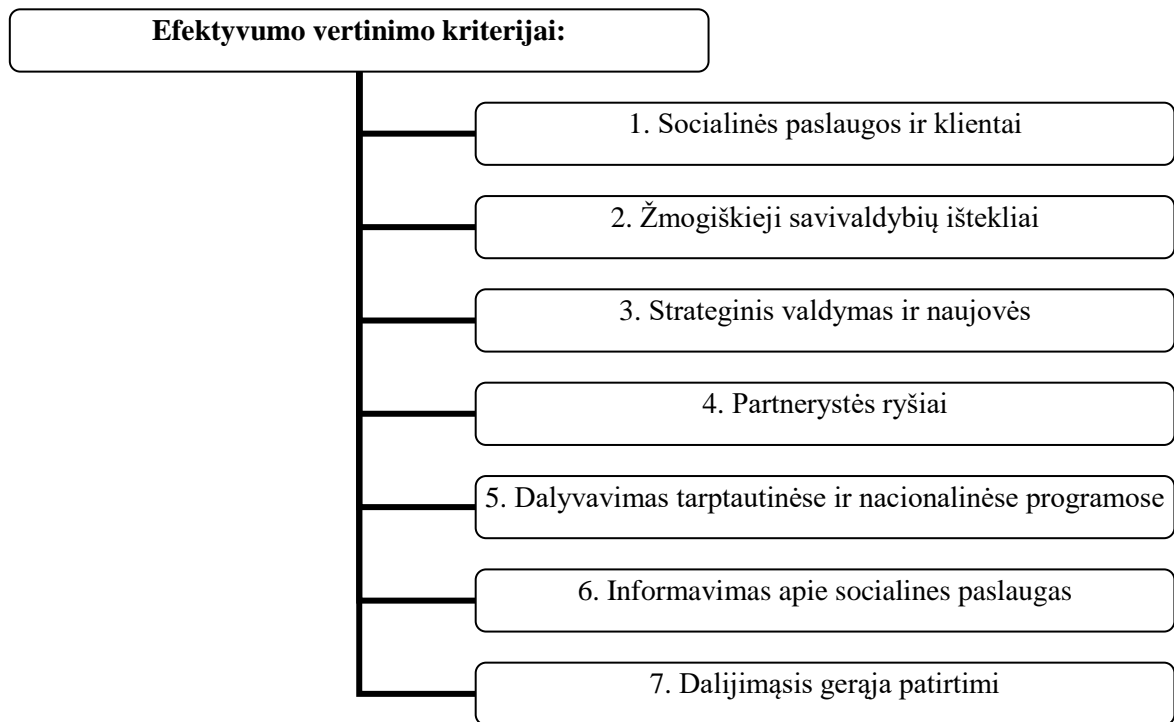


1 pav. Rekomenduojami socialinių paslaugų kokybės sistemos užtikrinimo principai ir kriterijai (sudaryta autorės, remiantis Subačienė, 2014, p. 58)

Prieinamumo kriterijus turėtų užtikrinti tinkamiausios socialinės paslaugos pasirinkimo galimybes jos vartotojui. Specifiniams vartotojų poreikiams tenkinti turi būti sudaromas platus šių paslaugų pasirinkimas. Socialinės paslaugos negalės atlikti savo funkcijos, jei bus neįperkamos, mokamos ir per brangios tiems, kuriems jų labiausiai reikia. Tokios paslaugos turi būti teikiamos nepaisant kultūrinių, etninių, lyties, tikėjimo skirtumų, fizinių, intelektinių ir socialinių ypatumų, orientuotos į asmeninius poreikius. Įvairiapusiškumo kriterijus suprantamas kaip paslaugų teikimo vykdymas suplanuotai, įvertinant kliento poreikius, gerinant jo ir jį supančios artimiausios aplinkos gyvenimo kokybę. Socialinės paslaugos turėtų būti organizuojamos ir teikiamos nenutrūkstamai, atsižvelgiant į kliento poreikių pokyčius, išvengiant galimos pertrūkio žalos. Taip pat orientuotos į naudą klientui ir jo artimiausiai aplinkai (šeimai), netiesiogiai – į naudą bendruomenei.

Veiksmingam socialinių paslaugų administravimui labai svarbus grįžtamasis ryšys iš paslaugų vartotojų bei kitų socialinių partnerių. Svarbu periodiškai atlikti vertinimus, kaupti ir analizuoti surinktus duomenis bei juos naudoti tolimesniam socialinių paslaugų teikimo tobulinimui.

2004 metais atlikdami socialinių paslaugų tobulinimo Lietuvos savivaldybėse tyrimą, Kaziūnas, Guogis, Gudelis, Vareikytė ir Mickus (2006, p. 100) tirdami probleminėms šeimoms teikiamų paslaugų tobulinimo galimybes rėmėsi kiek kitokiais efektyvumo kriterijais (žr. 2 pav.).



2. pav. Socialinių paslaugų teikimo efektyvumo vertinimo kriterijai
(sudaryta autorės, remiantis Vareikytė et al, 2006, p. 100)

Lietuvos savivaldybėse skiriasi teikiamų socialinių paslaugų skaičius bei jų poreikis. Gali būti, jog savivaldybė pajėgi teikti daug socialinių paslaugų, tačiau joje nėra jų poreikio. Kitu atveju, socialinės paslaugos ir kliento kriterijus gali parodyti, kad savivaldybėje yra didelis tam tikrų socialinių paslaugų poreikis, tačiau tos paslaugos iš viso neteikiamos. Žmogiškųjų savivaldybių išteklių kriterijus parodo bendro savivaldybių socialinės rizikos šeimų skaičiaus ir socialinių darbuotojų skaičiaus santykį.

Socialinių paslaugų ir klientų, informavimo apie socialines paslaugas, žmogiškųjų savivaldybių išteklių kriterijai taip pat gali rodyti ir socialinių paslaugų veiksmingumą, kadangi veiksmingumo ir efektyvumo rodikliai išskiria tą pačią šių socialinių paslaugų teikimo vertinimo rodiklių išraišką – klientų pasitenkinimą. Galima teigti, jog viešųjų paslaugų veiksmingumo vertinimas apima ir efektyvumo rodiklius, todėl tiriant veiksmingumą efektyvumo rodiklio kriterijai yra labai svarbūs, siekiant platesnio ir išsamesnio viešojo sektoriaus paslaugų teikimo vertinimo.

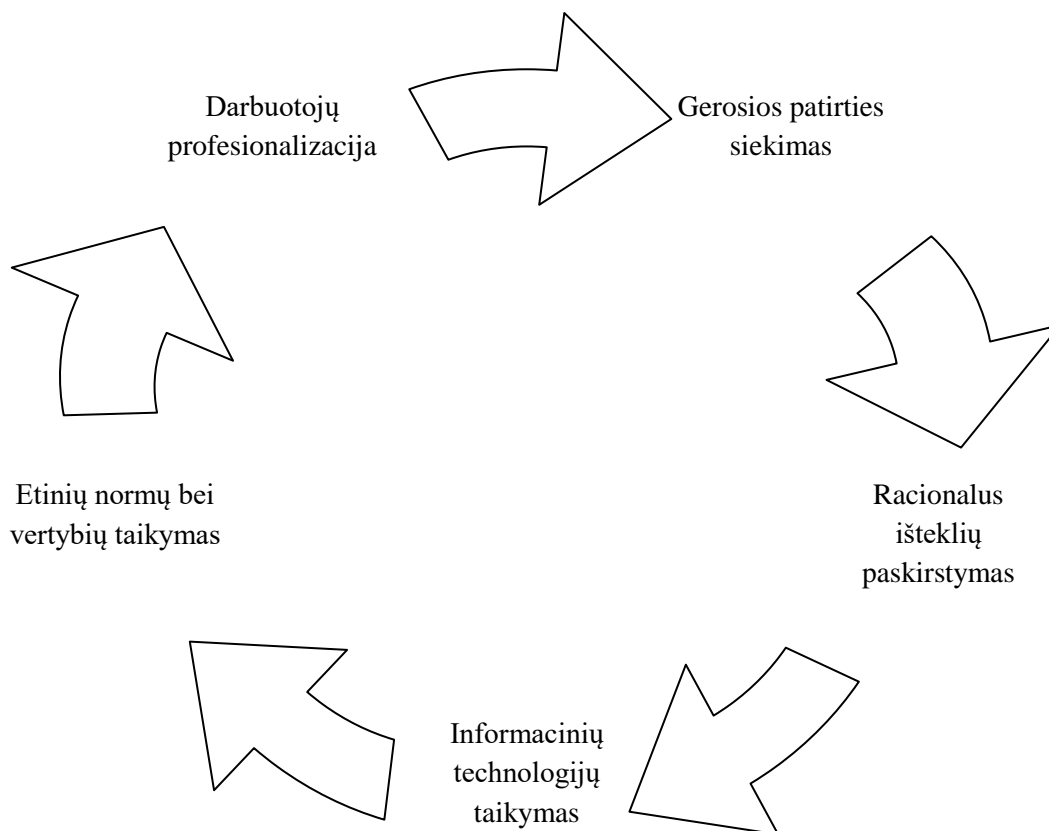
Teikiant socialines paslaugas, labai svarbiu vertinimo kriterijumi laikomas bendradarbiavimas su kitais partneriais, ypač su nevyriausybinėmis organizacijomis. 2012 – 2013 metais atliktas socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, patiriamų sunkumų tyrimas (Stremauskienė, Žibėnienė, 2014, p. 88) atskleidė, kad dalis sunkumų kyla dėl per menko tarpinstitucinio bendradarbiavimo.

Kaip parodė atliktas socialinių paslaugų teikimo tyrimas (2004), savivaldybėms trūksta patirties tobulinant socialinių paslaugų teikimą, ką galėtų įgyvendinti per dalijimąsi gerąja patirtimi.

Norėdami nustatyti ar socialinės paslaugos savivaldybėje administravimas yra efektyvus, kai kurie autoriai jį vertina pagal tokius kriterijus (Petrauskienė, 2005, p. 69):

- Darbuotojų profesionalizacija. Socialinių paslaugų kokybė labai priklauso nuo paslaugas teikiančių darbuotojų profesinio pasirengimo ir kompetencijos. Tam, kad profesinė veikla tobulėtų, reikia nuolat tobulinti specialistų kvalifikaciją, plėsti teorines žinias bei lavinti praktinius įgūdžius.
- Vietos bendruomenės aktyvinimas. Teikiant socialines paslaugas būtina aktyvinti vietos bendruomenes, stengiantis jas įtraukti į socialinių paslaugų teikimą. Savivaldybių gyventojai turėtų ne tik naudotis paslauga, bet ir dalyvauti ją kuriant.
- Tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Būtiną bendradarbiavimą tarp atskirų institucijų (policijos, sveikatos priežiūros įstaigų, mokyklų, seniūnijų, Vaiko teisių apsaugos tarnybos ir kitų įstaigų). Galėtų būti rengiami pasitarimai, susirinkimai siekiant išsiaiškinti, kokia institucija teikia vieną arba kitą paslaugą.
- Konkurencingumo skatinimas. Turi būti sukurtos sąlygos, norint teikti socialines paslaugas reikia, kad būtų įtrauktas nevyriausybinis ir privatus sektorius. Savivaldybės turėtų numatyti lėšas nevyriausybinių ir privataus sektoriaus teikiamoms paslaugoms pirkti ir kuo daugiau socialinių paslaugų teikimo funkcijų perduoti nevyriausybiniams organizacijoms.
- Gerosios patirties siekimas. Institucinis vaidmuo turėtų būti papildytas naujomis funkcijomis skleidžiant informaciją apie pažangią kitų valstybių, savivaldybių praktiką. Labai svarbu analizuoti bei praktikoje taikyti kitų institucijų gerąją patirtį. Taip pat svarbu skatinti institucijos specialistus dalytis su kolegomis geriausiais darbo rezultatais ir patirtimi.
- Racionalus išteklių paskirstymas. Reikia efektyviai skirstyti ir naudoti savivaldybių turimais materialiaisiais ir žmogiškaisiais ištekliais – peržiūrėti darbuotojų atliekamas funkcijas, darbo krūvius, naujų pareigybių įvedimą. Savivaldybių ištekliai turi būti paskirstomi racionaliai, atsižvelgiant į konkrečios savivaldybės stipriausias ir silpniausias puses, tobulėjimo perspektyvas.

Panašius efektyvaus socialinių paslaugų administravimo vertinimo kriterijus išskiria Bitinas, Guogis (2010, p. 21) Vilniaus ir Varėnos rajonų socialinių paslaugų administravimo tobulinimo tyrime (žr. 3 pav.).



3. pav. Socialinių paslaugų administravimo vertinimo kriterijai
(sudaryta autorės, remiantis Bitinas ir kt., 2010, p. 21)

Taigi, dauguma autorių (Bitinas, Guogis, Petrauskienė, Kaziūnas) sutinka dėl tų pačių vertinimo kriterijų: kaip dalijimosi gerąja patirtimi, atsakingo išteklių paskirstymo, partnerystės su kitomis institucijomis, ypač nevyriausybinėmis organizacijomis stiprinimo bei plėtimo svarbos. Itin svarbiu kriterijumi įvardijamas darbuotojų profesionalizacijos kriterijus, nes darbuotojų žinios ir įgūdžiai turi didelės įtakos kokybiškam socialinių paslaugų teikimui.

1.3. Socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo ypatumai Lietuvoje

2016 metų gruodžio 31 d. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis (Lietuvos statistikos departamentas, 2016), socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaitoje (toliau – apskaita) buvo 9 676 socialinės rizikos šeimos, kuriose augo 18 756 nepilnamečiai vaikai. Per 2016 metus į apskaitą įrašytos 1 992 socialinės rizikos šeimos, kuriose augo 3 519 vaikų. Per penkerius pastaruosius metus socialinės rizikos šeimų sumažėjo 7 % (713 šeimų), o jose augančių vaikų – 12 % (2 547 vaikais). Nors iš pateiktų duomenų matyti, jog socialinės rizikos šeimų skaičius šalyje mažėja,

tačiau statistika ir duomenys gali neatitikti tikrovės. Gyventojų skaičius Lietuvoje per pastarąjį penkmetį taip pat sumažėjo dėl itin sparčios emigracijos, todėl duomenys apie socialinės rizikos šeimų skaičių gali būti iškreipti.

Krizę išgyvenančios ar į socialinę riziką papuolančios šeimos. Į socialinę rizikos grupę papuolančios šeimos yra pagrindinė socialinių paslaugų klientė, tačiau ir joms teikiamos paslaugos tikslinės grupės poreikių pilnai nepatenkina. Pirmiausia šioms šeimoms stinga informavimo paslaugų apie tai, kur ir kaip kreiptis pagalbos (į seniūniją ar savivaldybę). Tokios šeimos dažnai negeba susirasti informacijos apie pagalbos galimybes, taip pat negali patenkinti savo bazinių poreikių, tokių kaip maistas, apranga, higiena, saugumas. Dar vienas svarbus poreikis – socialinių įgūdžių ugdymas. Problemos kyla dėl pačių šeimų savarankiškumo stokos bei šioms šeimoms skirtos palaikymo sistemos trūkumo (Paslaugų infrastruktūros tobulinimo galimybės siekiant šeimos gerovės tyrimo ataskaita, 2013, p. 21).

Socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų ne itin efektyviam administravimui Lietuvoje įtakos turi keletas veiksnių. Pasak Kavaliauskienės (2014, p. 21), „socialinis darbas yra labai priklausomas nuo valstybės socialinės politikos, viešojo finansavimo ir administracinio aparato. Socialinio darbuotojo pagalbos sulaukia tik tas asmuo, kurio problemos yra įvardytos socialinę pagalbą reglamentuojančiuose teisės dokumentuose, ir tik tuomet, jei asmuo atitinka kriterijus pagalbai gauti. Dažnai socialinio darbuotojo pagalba „netelpa“ nustatytuose rėmuose“.

Atliekant 2010 metų savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo tyrimą (2010) savivaldybių administracijų direktoriai nurodė, kad didžiausias trūkumas yra metodinio vadovavimo kaip įgyvendinti teisės aktus nebuvimas. Esant dideliame tarpusavyje susijusių, panašias sritis reglamentuojančių teisės aktų skaičiui, išryškėja jų suderinamumo atliekant pakeitimus, problema, o žmonėms, gaunantiems atitinkamas socialines paslaugas sunku orientotis ir sekti reglamentavimo pokyčius.

Vienu iš efektyvaus socialinių paslaugų administravimo veiksmu laikomas tarpinstitucinis bendradarbiavimas taip pat dažnai silpnas. Socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų ir jų administravimo sistemą sudaro gana platus ratas įvairių institucijų: savivaldybės, socialinių paslaugų centrai, vaiko teisių apsaugos skyriai, bendruomenių organizacijos, nevyriausybinės organizacijos, švietimo ir medicinos įstaigos ir kitos institucijos.

2013 metais vykdytas Paslaugų infrastruktūros tobulinimo galimybių siekiant šeimos gerovės tyrimas atskleidė (2013), jog dar dažnai nevyriausybiniam sektoriui būdinga bendradarbiavimą sieti su finansavimu, parama, lėšų pritraukimu. Daugiausia respondentų kritikos sulaukė Vaikių teisių apsaugos tarnybos skyrius, o bendradarbiavimas su šia institucija apibūdinamas kaip „darbas raštu“. Į pagalbos plano ruošimą nėra įtraukiamos nei savivaldybės, nei kitos nevyriausybinės organizacijos, be

to šio plano vykdymas yra deleguojamas seniūnijų socialiniams darbuotojams darbui su rizikos šeimomis. Ryškūs skirtumai pastebimi analizuojant miesto ir kaimo situaciją. Visų pirma, reikia pasakyti, kad kaime yra labai silpnai išvystytas įstaigų tinklas, dominuoja valstybinės institucijos, nevyriausybinį sektorių atstovauja bažnyčios bei besiburiančios kaimo bendruomenės (Paslaugų infrastruktūros tobulinimo galimybių tyrimas, 2013, p. 37).

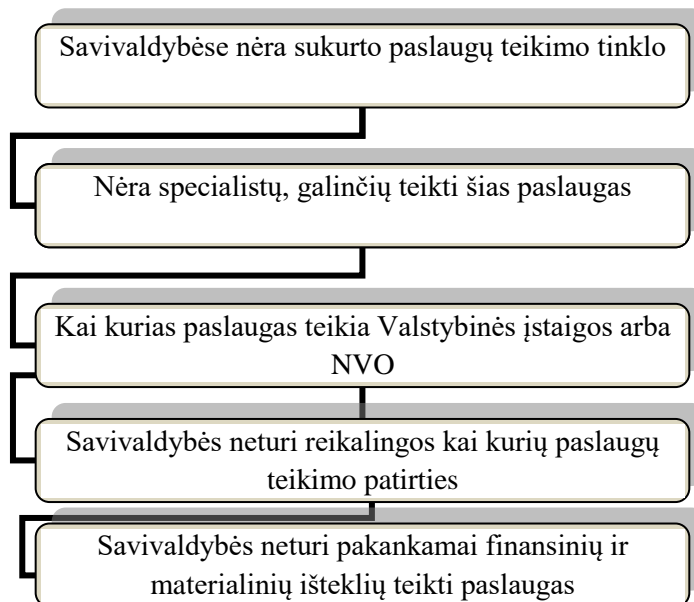
Stremauskienės ir Žibėnienės (2014, p. 90) atlikto Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas tyrimo rezultatai rodo, jog socialinių darbuotojų nuomone, reikėtų „glaudesnio bendradarbiavimo su mokyklomis, kuriose mokosi vaikai iš socialinės rizikos. Vaikas didžiąją dalį laiko praleidžia mokykloje, pedagogai dažniausiai stebi ir gali pamatyti, kokie pokyčiai yra jo elgesyje, veiksmuose. Tai padėtų spręsti vaikų mokyklos nelankymo problemas, taip pat padėtų pastebėti pasikeitusį ar keliantį nerimą vaiko elgesį“.

Kvieska rašo, kad „socialinė ekonomika, partnerystė, tinklinis bendradarbiavimas padeda įveikti naujus iššūkius, kurie atsirado Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare, tačiau dėl įvairių sektorių tarpusavio nepasitikėjimo, politikų neveiklumo, vis dar pasitaikančios korupcijos ir neproduktyvaus viešųjų lėšų panaudojimo socialinės ekonomikos įrankiai Lietuvoje naudojami vangiai“ (Kvieska, 2012, p. 16).

Socialinės srities darbuotojams pravartu turėti medicininių, švietėjiško pobūdžio, neformalaus ugdymo, tarpasmeninių santykių žinių ir gebėjimų. Jiems būtinos tam tikros asmeninės profesionalo savybės: diskretiškumas, empatija, konfidencialumas, pagarba, drąsa. Jų darbo objektas – keliskart teisti žmonės, daugiau laiko praleidę laisvės atėmimo vietose nei laisvėje, panorę tapti tėvais ir aktyviai dalyvauti savo vaikų gyvenime, tačiau nepasiruošę tam ir negebantys apibrėžti vertybių (Erikson, 2014, p. 22).

2011 metais Vidaus reikalų ministerijai vykdant Viešojo administravimo tobulinimo tyrimą (2011) atsiskleidė Lietuvos gyventojų požiūris į viešųjų paslaugų teikimą. Tiesiogiai į žmogų orientuotų socialinių paslaugų grupės kokybės vertinimas taip pat labiau negatyvus, akcentuojant viešojo administravimo institucijos ar įstaigos darbuotojų nemotyvuotumą padėti, empatijos trūkumą, kas pasireiškia nemaloniu bendravimu su klientu, savavališku darbo laiko sutrumpinimu ir kita).

Lietuvos savivaldybėse nevienodai teikiama socialinė parama vaikams ir socialinės rizikos šeimoms. Mickus (Mickus et al, 2006, p. 99) tokias socialinių paslaugų teikimo problemas savivaldybėse aiškina keliais aspektais (žr. 5 pav.).



4. pav. Nevienodo socialinių paslaugų teikimo savivaldybėse priežastys, (sudaryta autorės, remiantis Mickus et al., 2006, p. 99)

Autoriaus įvardintos priežastys kuria nepakankamai efektyvų socialinių paslaugų administravimą savivaldybėse. Nors kai kurios savivaldybės finansiškai yra pajėgios teikti paslaugas, tačiau iškyla kita problema – specialistų trūkumas. Pasak Stremauskienės ir Žibėnienės (2014, p. 88), socialinius darbuotojus nuo darbo su rizikos šeimomis „atbaido“ didelis darbo krūvis, darbo sąlygų trūkumai, socialinės rizikos šeimos narių agresija kaip užgauliojimai, grasinimai, daiktų gadinimas, spardymas.

Vis dėlto daugumai savivaldybių trūksta finansinių ir materialinių išteklių socialinėms paslaugoms teikti. Kadangi dalis tokių paslaugų finansuojamos iš valstybės dotacijų, savivaldybė turi tilpti į tam tikrus finansinius rėmus, kas mažina socialinių paslaugų kokybę ir sunkina patį paslaugų administravimą. Be finansavimo, socialiniams darbuotojams trūksta ir kitų darbo priemonių kaip automobilių lankyti rizikos šeimas, atskirų darbo kabinetų.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinės rizikos šeima yra viena iš pagrindinių socialinių paslaugų gavėjų, kuriai teikiama pagalba ir paslaugos būtinos šeimai siekiant išspręsti socialines problemas ir grįžti į visavertį socialinį gyvenimą. Kaip greitai tai rizikos šeima sugebės padaryti priklauso ne tik nuo pačios šeimos, bet ir nuo jai teikiamos kokybiškos pagalbos. Siekiant sužinoti ar teikiamos kokybiškos socialinės paslaugos, svarbu ištirti socialinių paslaugų teikimo veiksmingumą. Galima teigti, kad veiksmingumas apima efektyvumo kriterijų visumą, todėl viešųjų paslaugų teikimo veiksmingumas yra orientuotas nustatyti kiekvieno efektyvumo veiksnio įtaką veiklos rezultatams. Nustatyti veiksmingumo vertinimo kriterijus yra labai sudėtinga, nes šie yra gana neapibrėžti ir dažnai pagrindiniu viešųjų paslaugų teikimo vertinimo kriterijumi, įtraukiant efektyvumo vertinimui

apibrėžtus kriterijus, tampa paslaugų gavėjų nuomonės tyrimai. Lietuvoje, skirtingose savivaldybėse, pastebimas nevienodai veiksmingai ir efektyviai administruojamos socialinės paslaugos rizikos šeimoms. Ne visada veiksmingai teikiamoms paslaugoms įtakos turi įvairūs veiksniai kaip: finansiniai ir materialiniai ištekliai, specialistų bei paslaugų teikimo patirties trūkumas, per menkas NVO bei viešojo sektoriaus bendradarbiavimas.

2. SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ TEISINIS REGULIAVIMAS

Skyriuje nagrinėjamas socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų teisinis reguliavimas, pateikiami svarbiausi teisės aktai, reguliuojantys socialinių paslaugų teikimą. Socialinių paslaugų teikimas yra vienas iš svarbiausių kovos su socialine atskirtimi būdų. Socialinių paslaugų teikimas ir administravimas yra reglamentuotas daugybe skirtingų teisės aktų. Socialinės rizikos šeimoms teikiamas paslaugas reglamentuojantys teisės aktai rengiami pirmiausia atsižvelgiant į vaiko teisių užtikrinimo dokumentus.

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas. 2006 metais priimtas ir pradeda veikti pagrindinis įstatymas, reglamentuojantis socialinių paslaugų teikimą - Socialinių paslaugų įstatymas (2006), kuriame pirmą kartą numatytos paslaugos socialinės rizikos šeimoms, o tuo pačiu ir tose šeimose augantiems vaikams (Dromantienė, Šalaševičiūtė, 2006). Įstatyme aiškiai apibrėžiamos socialinių paslaugų valdymo institucijų valstybės ir vietos savivaldos lygmeniu kompetencijos; įstaigos, teikiančios socialines paslaugas: „įmonė (akcinė bendrovė, uždaroji akcinė bendrovė, individuali įmonė), įstaiga (viešoji įstaiga, biudžetinė įstaiga), organizacija (asociacija, labdaros ir paramos fondas, religinė bendruomenė ar bendrija (centras), šeimyna“. Socialinių paslaugų įstatymas nustato, kad kiekvienos savivaldybės administracijoje turi veikti padalinys, planuojantis socialines paslaugas, administruojantis socialinių paslaugų organizavimą ir bendrųjų socialinių paslaugų bei socialinės priežiūros kokybės kontrolę.

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“. Socialines paslaugas, jų turinį pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų įstaigų tipus apibrėžia socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintas Socialinių paslaugų katalogas. Kataloge išskiriamos socialinių paslaugų rūšys, jos apibūdinamos pagal charakteristikas (apibrėžimas, tikslas, gavėjai, teikimo vieta, paslaugos teikimo trukmė / dažnumas, paslaugos sudėtis, paslaugas teikiantys specialistai, pateikiami kai kurių paslaugų ypatumai. Nurodomos paslaugos teikiamos paslaugos skirtingoms gavėjų grupėms. Čia socialinės rizikos šeima išskiriama kaip viena iš socialinių paslaugų gavėjų, tačiau terminas „socialinės rizikos šeima“ kaip paslaugų gavėja atsirado tik 2005 m. kovo 15 d. įstatymo pakeitimuose.

Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas. Kiekviena savivaldybė, administruodama socialines paslaugas, vykdo funkcijas, kurias reglamentuoja Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. Tokios funkcijos, kaip socialinių paslaugų planavimas ir teikimas, socialinių paslaugų įstaigų steigimas, išlaikymas ir bendradarbiavimas su nevyriausybinėmis organizacijomis, yra savarankiška savivaldybių funkcija.

Pagal Vietos savivaldos įstatymą, savivaldybė steigia, reorganizuoja ir likviduoja socialinių paslaugų įstaigas bei užtikrina jų funkcionavimą. Socialinių paslaugų įstatymas numato, kad savivaldybė gali steigti savo naujas socialinių paslaugų įstaigas tik tais atvejais, kai kitos socialinių paslaugų įstaigos neteikia ar teikia nepakankamai, ar negali teikti gyventojams ekonomiškai ir geros kokybės tų socialinių paslaugų, kurioms yra nustatytas savivaldybės teritorijos gyventojų poreikis.

Seniūnijose socialinės paslaugos teikiamos, įvertinus konkretaus asmens poreikį socialinėms paslaugoms. Seniūnijos veiklą reglamentuoja savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtinti seniūnijos veiklos nuostatai. Seniūnijos veikla finansuojama iš savivaldybės biudžeto. Seniūnija pagal kompetenciją organizuoja vaikų teisių apsaugos prevenciją ir darbą su probleminėmis šeimomis, kuriose auga vaikai ar apribotos tėvų teisės į vaikus (Vietos savivaldos įstatymas, 2008).

Vietos savivaldos lygmenyje teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms svarbūs yra kasmet rengiami **savivaldybių socialinių paslaugų planai**. Jie sudaromi vadovaujantis **Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. 1132 „Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo“ 33 punktu** bei **Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 12 d. įsakymu Nr. A1-104 „Dėl socialinių paslaugų plano formos ir socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo kriterijų patvirtinimo**. Savivaldybė, pagal Socialinių paslaugų planavimo metodiką (2006) kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą. Ši metodika taikoma nustatant savivaldybių socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis pagal gyventojų poreikius ir planuojant regionines socialines paslaugas. Savivaldybė atsakinga už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų bei socialinės priežiūros kokybę ir nustatydamą socialinių paslaugų finansavimo poreikį.

Savivaldybė kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė planuoja socialines paslaugas. Socialinių paslaugų teikimo mastui ir rūšims pagal gyventojų poreikius nustatyti savivaldybė kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą. Socialinių paslaugų planas sudaromas vadovaujantis Vyriausybės nutarimu „Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo“ bei socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu „Dėl socialinių paslaugų plano formos ir socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo kriterijų patvirtinimo“. Socialinių paslaugų planavimo metodika nustato socialinių paslaugų planavimo savivaldybėje principus, socialinių paslaugų planavimo subjektus, socialinių paslaugų plano projekto rengimo tvarką, plano struktūrą ir turinį, plano projekto svarstymo, derinimo ir įgyvendinimo tvarką. Socialinių paslaugų planavimo proceso tikslai yra nustatyti veiksniai, turinčius įtaką gyventojų socialinių paslaugų poreikiams, socialinių paslaugų plėtros prioritetus ir tai, kiek lėšų reikės socialinėms paslaugoms finansuoti, o taip pat gerinti socialinių paslaugų kokybę, didinti jų kompleksumą ir

veiksmingumą, apimančią efektyvesnės socialinių paslaugų struktūros kūrimą ir esamos pertvarkymą. Socialinių paslaugų plano projektą rengti rekomenduojama savivaldybės administracijos padaliniui,

Socialinės paslaugos rizikos šeimoms teikiamos atsižvelgiant į **Lietuvos Respublikos Vaiko teisių pagrindų įstatymą** bei **Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstatymą**. Šiuose įstatymuose apibrėžiamos pagrindinės vaiko, kaip žmogaus, teisės į gyvybę, sveikatą, laisvę, asmens neliečiamybę, teisę į normalų fizinį, protinį, dvasinį, dorovinį, socialinį vystymąsi. Tačiau pastebima, kad ne visada, leidžiant atitinkamus įstatymus, kitus teisės aktus, svarbiausiu motyvu laikomas vaiko teisėtų interesų užtikrinimas (Deklaracijos 2 principas), kad pagrindinis dalykas yra vaiko specifinė padėtis visuomenėje ir jam reikalinga ypatinga teisinė apsauga bei priežiūra.

JT vaiko teisių konvencija. Vienas svarbiausių teisinių dokumentų, apibrėžiančių pagrindines vaiko teises yra 1995 m. Lietuvoje ratifikuota Jungtinių Tautų Vaiko teisių konvencija (toliau tekste – Konvencija). Lietuva įsipareigojo įgyvendinti Konvencijoje numatytus reikalavimus ir juos įgyvendinti valstybės vidaus gyvenime. Konvencija tarsi yra pamatas Lietuvos Respublikos teisės sistemai, svarbu derinti valstybės įstatymus su Konvencijos nuostatomis - užtikrinti įstatymais Konvencijos reikalavimų laikymąsi. Konvencija vadovaujasi pagrindiniais vaiko teisių deklaracijos principais. Įstatymu ar kitomis priemonėmis vaikui turi būti garantuota ypatinga apsauga ir suteikiamos galimybės ir sąlygos sveikai ir normaliai vystytis ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

Lietuvos pažangos strategija 2030. Lietuvos pažangos strategijoje „Lietuva 2030“ taip pat teigiama, kad „Visuomenė turi pripažinti socialinę atskirtį patiriančių asmenų teises, padėti jiems išsaugoti orumą ir būti visaverčiais visuomenės nariais, aktyviai dalyvauti socialinės įtraukties politikoje ir veikloje, padėti kovoti su stereotipais ir stigmatizacija, išsaugoti ir stiprinti gyvenimo kokybę...“ Atsižvelgiant į keliamus paslaugai tikslus ir kokybės reikalavimus, viešąsias paslaugas turi teikti ne tik valdžios institucijos, bet ir bendruomenės, nevyriausybinės organizacijos ar net verslo įmonės. Viešasis sektorius turėtų teikti tik tas paslaugas, kurių negali teikti nevyriausybinės organizacijos, bendruomeninės organizacijos ir verslo įmonės. Strategijoje nurodoma, kad prastą viešųjų paslaugų kokybę lemia nepakankama orientacija į paslaugų vartotojus ir menkas jų įtraukimas į teikiamų paslaugų tobulinimą.

Strategijoje „Europa 2020“ valstybėms narėms skirti penki pagrindiniai tikslai: užimtumas, moksliniai tyrimai, technologinė plėtra, klimato kaita ir energetikos tvarumas. Ketvirtuoju tikslu siekiama iki 2020 m. sumažinti mokyklos nebaigusių asmenų dalį iki 10 proc. Strategijoje valstybėms narėms taip pat iškeliamas tikslas – kova su skurdu ir socialine atskirtimi. Siekiama bent 20 mln. sumažinti skurde gyvenančių ir socialiai atskirtų žmonių, kuriems jis gresia, skaičių.

Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodika. Socialinės rizikos šeimos dažnai nelinkusios savarankiškai spręsti esamų problemų, siekti šeimos gerovės. Kadangi socialinės

rizikos šeima dažnai sudaro bedarbiai, todėl ji yra remiama valstybės. Tačiau šioje metodikoje yra spragų, dėl kurių tikrai varganai gyvenančios socialinės rizikos šeimos negauna nemokamų paslaugų ir turi už šias mokėti.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinį darbą su socialinės rizikos šeimomis reglamentuoja daugybė įvairių teisės aktų, kurie dažnai prieštarauja vieni kitiems, todėl specialistai dažnai nežino, kuriuo teisės aktu vadovautis savo darbe. Nepaisant socialinių paslaugų teikimą rizikos šeimoms reguliuojančių teisės aktų, teikiant paslaugas pirmiausia vadovaujamosi vaiko teises ir apsaugą užtvirtinančiais teisės aktais. Socialinių paslaugų planas yra svarbiausias dokumentas rengiamas kiekvienos savivaldybės, kuriuo kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Vien įstatymų kiekybe ir valstybės vykdoma politika neįmanoma išmatuoti rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo efektyvumo ir kokybės. Greta teisinės socialinių paslaugų bazės būtini socialiniai tyrimai, socialinių gyventojų grupių apklausos, programų vertinimas.

3. SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO VEIKSMINGUMO VERTINIMAS ŠAKIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE

Skyriuje analizuojamas socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo veiksmingumo Šakių rajono savivaldybėje vertinimas. Pateikiama socialinės rizikos šeimų anketinės apklausos analizė. Analizuojami bei apibendrinami socialinių darbuotojų pusiau struktūruoto interviu duomenys.

3.1. Tyrimo metodika

Tyrimui pasirinkta Šakių rajono savivaldybė yra viena iš didesnių savivaldybių Lietuvoje. 2017 metų statistikos departamento duomenimis šioje savivaldybėje iki 2016 metų mažėjo rizikos šeimų, gaunančių socialines paslaugas. 2013 metais Šakių rajono savivaldybėje iš viso į socialinės rizikos šeimų sąrašą buvo įtrauktos 188, 2014 metais – 169, 2015 metais – 155, o 2016 metais jau daugiau – 161 šeima.

Per 3 metus nuo 2013 metų Šakių rajono savivaldybėje sumažėjo socialinės rizikos šeimų. Tačiau 2016 metais į socialinės rizikos šeimų sąrašą įtrauktos dar 6 šeimos. Tai rodo, kad Šakių rajono savivaldybėje vėl daugėja šeimų, turinčių socialinių problemų, ir kurioms reikalinga pagalba.

Tyrimu siekta išsiaiškinti socialinių paslaugų teikėjų – socialinių darbuotojų, ir socialinių paslaugų gavėjų – socialinės rizikos šeimų nuomonę apie teikiamas socialines paslaugas. Tyrimas atliktas 2017 metų balandžio – gegužės mėnesį, derinami kokybinis ir kiekybiniai tyrimai. Naudojant pusiau struktūruotą socialinių darbuotojų interviu, bandyta atskleisti socialinių darbuotojų veiklos ypatumus, teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms Šakių rajono savivaldybės seniūnijose. Naudota anketinė socialinės rizikos šeimų apklausa siekta išsiaiškinti socialinės rizikos šeimų problemas bei požiūrį į socialinių darbuotojų teikiamas paslaugas. Tyrimui pasirinktos 4 Šakių rajono savivaldybės seniūnijos – Šakių, Kidulių, Kudirkos Naumiesčio ir Lukšių.

Empirinio tyrimo tikslas – ištirti, kaip socialinių paslaugų teikimą socialinės rizikos šeimoms vertina paslaugų gavėjai ir jų teikėjai.

Tyrimo instrumentai. Kadangi tyrimo metu siekiama sužinoti socialinių darbuotojų nuomones ir gauti išsamesnių duomenų, kaip teikiamos paslaugos socialinės rizikos šeimoms, kokius sunkumus patiria socialiniai darbuotojai, kaip vyksta bendradarbiavimo procesas, pasirinktas interviu metodas. Duomenys surinkti naudojant vieną iš interviu tipų - pusiau struktūruotą interviu.

Struktūruoto interviu klausimai pateikiami standartizuota forma - visiems respondentams pateikti vienodi klausimai, ta pačia seka.

Struktūruoto interviu apklausai buvo iš anksto numatyta ir suformuluota 13 atvirų klausimų, kuriais siekiama atskleisti socialinio darbuotojo veiklos sąlygas, darbo trūkumus bei problemas, dirbant su socialinės rizikos šeimomis (žr. 2 priedą). Interviu metu respondentai buvo supažindinti su tyrimo tikslu, pabrėžiamas tyrimo dalyvių anonimiškumas, buvo įsipareigota skelbti tik apibendrintus duomenis ir niekur neskelbti konkretaus tiriamojo duomenų. Interviu buvo vykdomas Šakių, Kudirkos Naumiesčio, Kidulių ir Lukšių seniūnijose, iš anksto su socialiniais darbuotojais suderinus laiką ir vietą.

Interviu metu respondentės kalbėjo gana laisvai, nebuvo susikausčiusios, nereikėjo patikslinti ar detalizuoti užduodamų klausimų. Pusiau struktūruotas interviu leido keisti interviu klausimus atsižvelgiant į pokalbio eigą, dėl to visi interviu vyko sklandžiai, nenutraukiant pašnekovių minčių.

Siekiant atskleisti socialinės rizikos šeimų nuomonę apie socialinio darbuotojo veiklą, teikiamų paslaugų teikimą, buvo pasirinktas anketinės apklausos metodas. Šis anketinis apklausos būdas pasirinktas todėl, kad anketinei apklausai būdingos tokios savybės, kaip aiškumas, nedviprasmiškumas ir patikimumas. Be to, pasidomėjus pačių socialinės rizikos šeimų atstovų, asmenims iš socialinės rizikos šeimų, tokia apklausos forma yra patogesnė ir dėl sugaištamo laiko, nes respondentai nepratę dalyvauti panašiose apklausose.

Kuriant anketą buvo atsižvelgiama į tai, kad anketinės apklausos klausimai respondentui būtų suprantami, nedviprasmiški, aiškūs, todėl visi klausimai suformuluoti konkretūs ir paprasti. Anketoje buvo suformuluota 12 uždarų klausimų (žr. 1 priedą). Tam, kad socialinės rizikos šeimų atstovai galėtų tiksliau išreikšti savo nuomonę, beveik kiekviename klausime buvo suteikta galimybė pasirinkti kelis atsakymo variantus. Respondentams buvo garantuotas konfidencialumas. Anketos socialinės rizikos šeimų atstovams buvo perduodamos kartu su jiems paslaugas teikiančiu socialiniu darbuotoju lankantis rizikos šeimų namuose. Geranoriškai nusiteikę socialiniai darbuotojai patys pasiūlė kartu su jais aplankyti socialinės rizikos šeimas ir atlikti anketinę apklausą, nes dažnai susiduria su problema, jog rizikos šeimų atstovai neturi galimybių ar piktybiškai neatvyksta į jų gyvenamąją seniūniją sutartą dieną. Kadangi ne visas socialinės rizikos šeimas pavyko rasti namuose, toms šeimoms anketos buvo paliktos jų gyvenamojoje seniūnijoje pas socialinį darbuotoją. Iš viso socialinės rizikos šeimoms buvo išdalinta 70 anketų, iš jų gražinta – 61 užpildyta anketa.

Apklausa buvo vykdoma Šakių, Kudirkos Naumiesčio, Kidulių ir Lukšių seniūnijose.

Tyrimo imtis. Kokybinė tiriamųjų imtis buvo pasirinkta kryptingai, pagal iš anksto numatyta kriterijų. Šakių rajono savivaldybės seniūnijose dirba 14 socialinių darbuotojų darbui su socialinės rizikos šeimomis. Tyrime dalyvavo 5 socialiniai darbuotojai, visi 5 respondentai yra moterys. Šakių

rajone, Vaiko teisių apsaugos tarnybos duomenimis, 2016 metais buvo 161 socialinės rizikos šeimos. Anketinei apklausai pasirinkta pusė populiacijos – 70 socialinės rizikos šeimos. Anketinei apklausai buvo pasirinktos geografiškai skirtingose vietose esančios 4 Šakių rajono savivaldybės seniūnijos. Taip pat renkantis seniūnijas atsižvelgta į jose gyvenančių socialinės rizikos šeimų skaičių (žr. 6 lentelę).

4 lentelė. Socialinės rizikos šeimų skaičius Šakių rajono savivaldybėje

Eil. Nr.	Seniūnija	Socialinės rizikos šeimų skaičius	Šiose šeimose augančių vaikų skaičius
1.	Barzdų	12	33
2.	Gelgaudiškio	20	52
3.	Griškabūdžio	12	28
4.	Kidulių	8	16
5.	Kriūkų	8	14
6.	Kudirkos Naumiesčio	22	56
7.	Lekėčių	12	18
8.	Lukšių	11	23
9.	Plokščių	4	7
10.	Sintautų	9	19
11.	Slavikų	3	11
12.	Sudargo	7	10
13.	Šakių	31	79
14.	Žvirgždaičių	2	3
	Iš viso	161	369

Šaltinis: Vaiko teisių apsaugos skyriaus duomenys, 2017

Tyrimui vykdyti nesirinktos seniūnijos, kuriose gyvena mažiausias socialinės rizikos šeimų skaičius. Iš viso pasirinktose 4 seniūnijose gyvena 72 socialinės rizikos šeimos.

Tyrimo organizavimas. Tyrimas atliktas Šakių, Kidulių, Kudirkos Naumiesčio ir Lukšių seniūnijose. Įstaigos pasirinktos vadovaujantis patogumo principu, nes tyrėja gyvena Šakių rajono savivaldybėje ir pastebi esamas aktualias socialines problemas, ateityje siekia dirbti socialinės apsaugos srityje Šakių rajono savivaldybėje. Tyrimas atliktas laikantis socialiniams tyrimams keliamų etikos reikalavimų, vadovaujantis konfidencialumo, savanoriškumo principais, kiekvienam respondentui garantuota galimybė laisvai rinktis – dalyvauti ar atsisakyti dalyvauti tyrime, bet kuriuo metu pasitraukti iš tyrimo. Tyrimo metu siekiama gauti informacijos apie tai, kaip vyksta socialinių paslaugų ir pagalbos teikimas rizikos šeimoms, su kokiomis problemomis susiduriama teikiant pagalbą, kaip socialinės rizikos šeimos vertina jiems teikiamą pagalbą. Dėl to tikslingiausia apklausti tiesiogiai su tuo susiduriančius asmenis: paslaugų teikėjus – socialinius darbuotojus ir paslaugų gavėjus – socialinės rizikos šeimas.

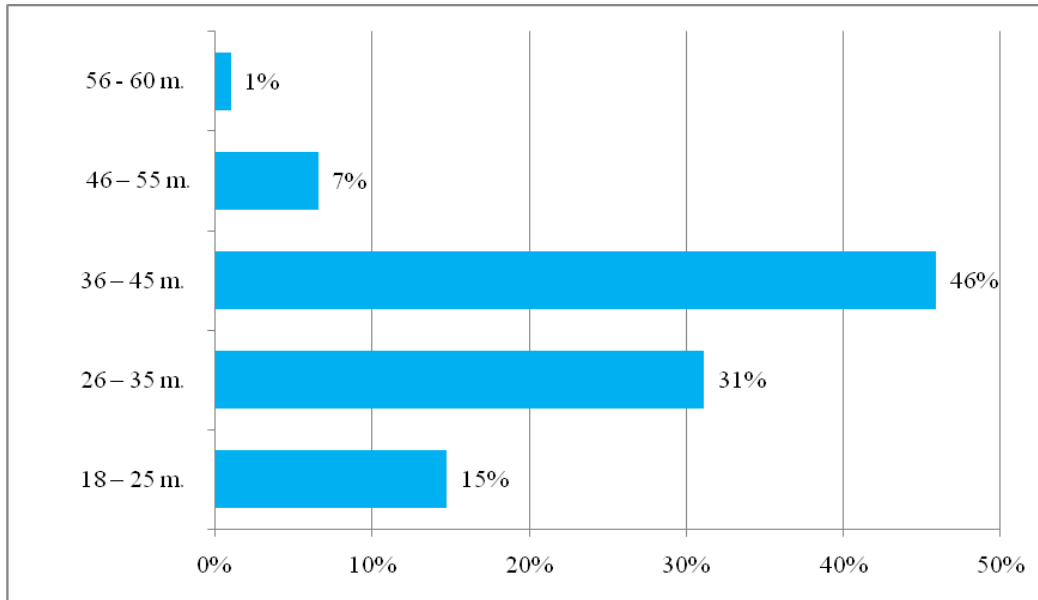
Tyrimo validumas. Tyrimo metu bei atliekant duomenų analizę, duomenys pateikiami neiškraipyti, informantų kalba bei vartojami terminai nepakeisti. Vengta asmeninių ir išankstinių nuomonių, teorijų ir išvadų darymo. Informantų kategorijos sudarytos remiantis informantų išsakytais vertinimais. Pusiaus struktūruotas interviu sudarė galimybes nenukrypti nuo pagrindinio tiriamosios problemos klausimo ir lengviau atlikti kokybinių duomenų analizę.

Tyrimo etika. Socialinės rizikos šeimų atstovai ir socialinės darbuotojos prieš tyrimą buvo supažindinti su tyrimu tikslu bei turiniu, rezultatų pateikimo eiga. Žodžiu gauti visų tyrime dalyvavusių tiriamųjų žodiniai sutikimai, respondentams užtikrintas visiškasis anonimiškumas.

3.2. Tyrimo rezultatų analizė

3.2.1. Paslaugų gavėjų apklausos rezultatų analizė

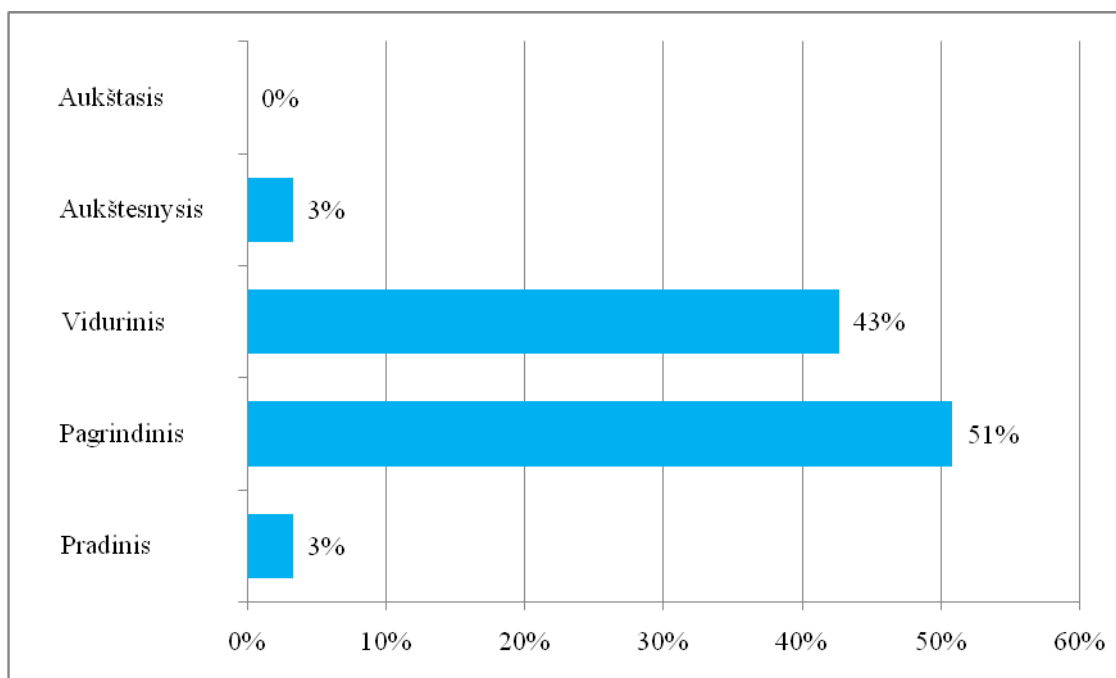
Tyrimo dalyvavo 61 viena socialinės rizikos šeima. Ši tiriamoji grupė yra viena svarbiausių socialinių paslaugų gavėjų, kurios įvairias problemas bei sunkumus tenka spręsti socialiniams darbuotojams. Anketinės apklausos metu buvo tiriama, kaip respondentai vertina jiems teikiamas socialines paslaugas Šakių rajono savivaldybėje. Iš 61 tyrime dalyvavusių socialinės rizikos šeimos atstovų, 54 buvo moterys ir 7 vyrai. Respondentų amžius yra labai įvairus (žr. 6 pav.).



6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių (N=61)

Daugiausia tyrime dalyvavo respondentų nuo 36 iki 45 metų amžiaus – 46 proc. ir nuo 26 iki 35 metų – 31 proc. Vos 1 proc. sudarė respondentai, kurių amžius siekė nuo 56 iki 60 metų. Tyrimo duomenys rodo, jog Šakių rajono savivaldybėje socialinės rizikos šeimas daugiausia sudaro vidutinio amžiaus darbingi asmenys.

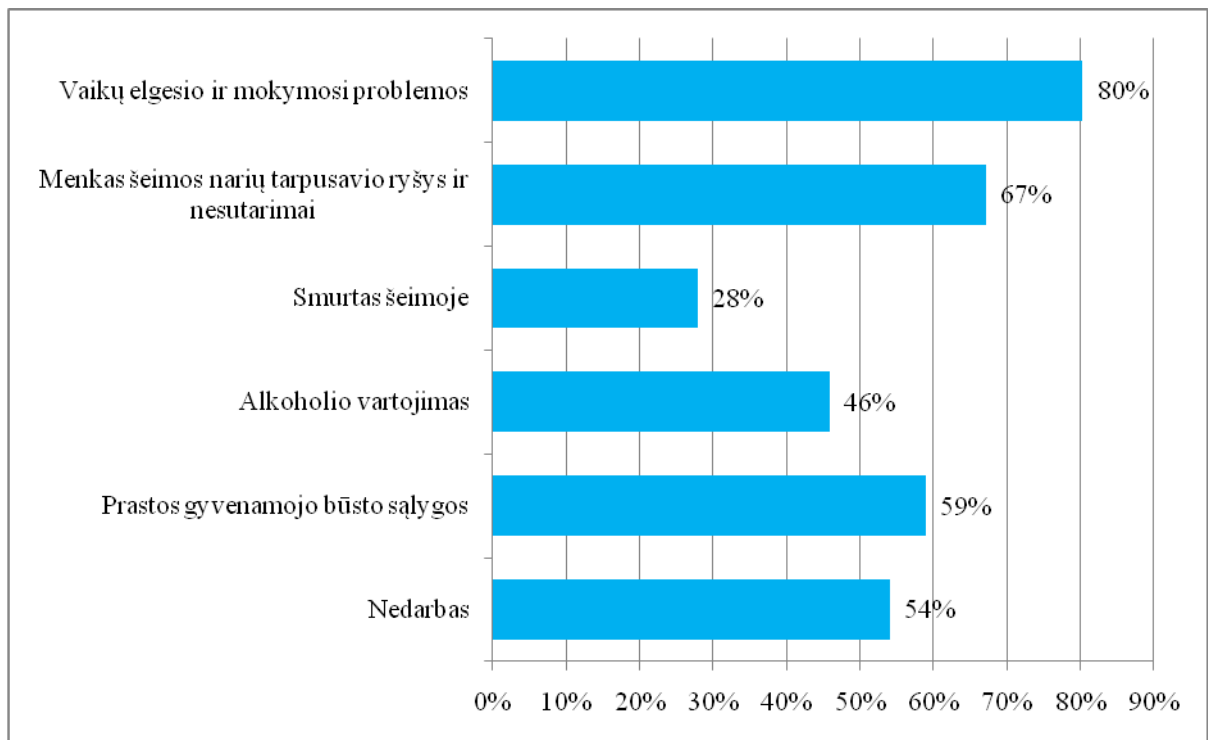
Tyrimo metu domėtasi, kokį išsilavinimą yra įgiję asmenys, priklausantys socialinės rizikos šeimų grupei (žr. 7 pav.).



7. pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą (N=61)

Iš pateiktos diagramos matyti, jog dauguma respondentų (51 proc.) turi tik pagrindinį išsilavinimą, kiek daugiau – 43 proc. respondentų yra įgiję vidurinį išsilavinimą. Aukštojo išsilavinimo nėra įgijęs nė vienas respondentas. Nedidelė dalis respondentų (3 proc.) nurodė turintys aukštesnį išsilavinimą, lygiai tokia pati dalis yra baigę tik pradinę mokyklą. Galima daryti išvadas, jog socialinės rizikos grupei daugiausia priklauso šeimos, kurių nariai turi menką išsilavinimą – vidurinį ar dar žemesnį.

Atliekant tyrimą, pirmiausia buvo svarbu išsiaiškinti dėl kokių iškilusių sunkumų ar problemų šeimoje, jos yra įtrauktos į socialinės rizikos šeimų sąrašą (žr. 8 pav.).

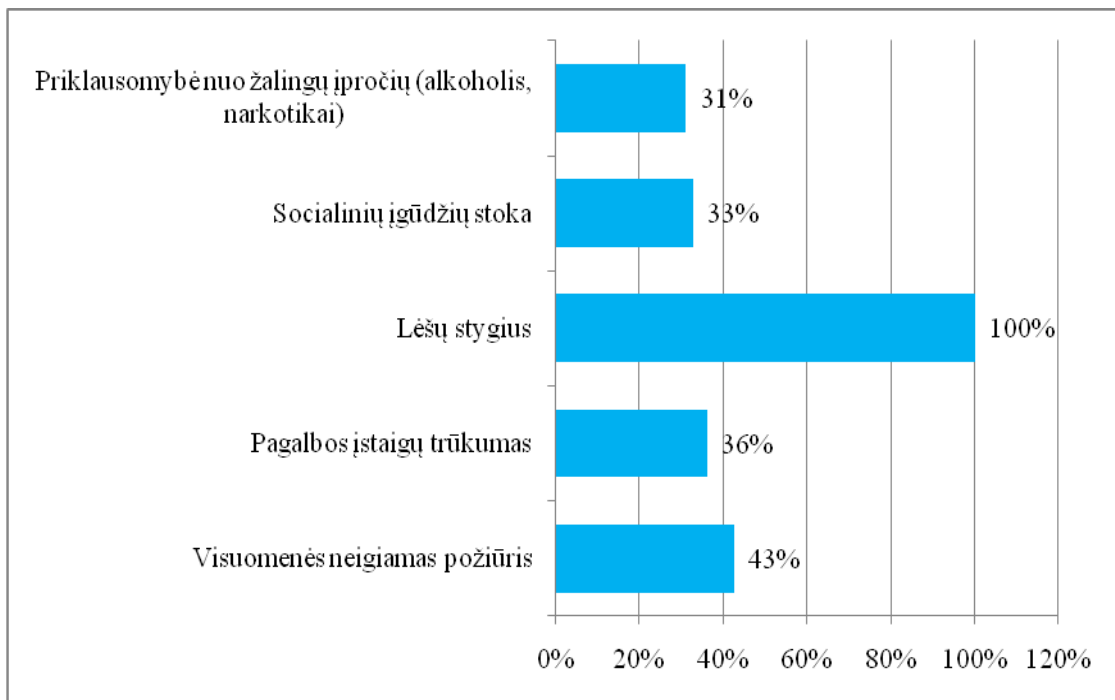


8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, su kokiomis problemomis susiduriama jų šeimose (N=61)

Visi apklausoje dalyvavę respondentai sutinka, kad jų šeimos susiduria su tam tikromis problemomis. Daugiausia respondentų – 80 proc., nurodė susiduriantys su vaikų elgesio ir mokymosi problemomis, o 67 proc. respondentų mano, jog sunkumą kelia menkas šeimos narių tarpusavio ryšys bei nesutarimai. Daugiau nei pusė (59 proc.) apklaustųjų pažymėjo, kad susiduria su prastomis gyvenamojo būsto sąlygomis, kiek mažiau respondentų svarbiausias problemas sieja su nedarbu (54 proc.) bei alkoholio vartojimu (46 proc.). Mažiausia apklaustųjų (28 proc.) prisipažįsta patiriantys smurtą šeimoje.

Iš tyrimo rezultatų matyti, jog socialinės rizikos šeimose vyrauja įvairios problemos, tačiau dažniausiai jos siejamos su šeimoje augančių vaikų elgesio ir mokymosi problemomis ir menku šeimos narių tarpusavio ryšiu bei nesutarimais. Daugelyje šeimų išlieka aktuali tinkamesnio gyvenamojo būsto būtinybė, nedarbo problema. Mažiausiai šeimų susiduria su smurto šeimoje problema, tačiau ne visos šeimos yra linkę apie tai kalbėtis net su socialiniais darbuotojais. Dėl to ši problema gali būti didesnė nei nurodo respondentai. Dėl to socialiniams darbuotojams būtina nuolat stebėti ir tikrinti rizikos šeimas tam, kad laiku pastebėti problemas ir padėti jas išspręsti.

Socialinės rizikos šeimoms įvardinus problemas, su kuriomis šios susiduria, toliau siekta išsiaiškinti, kas neleidžia rizikos šeimoms išspręsti susiformavusių problemų (žr. 9 pav.).

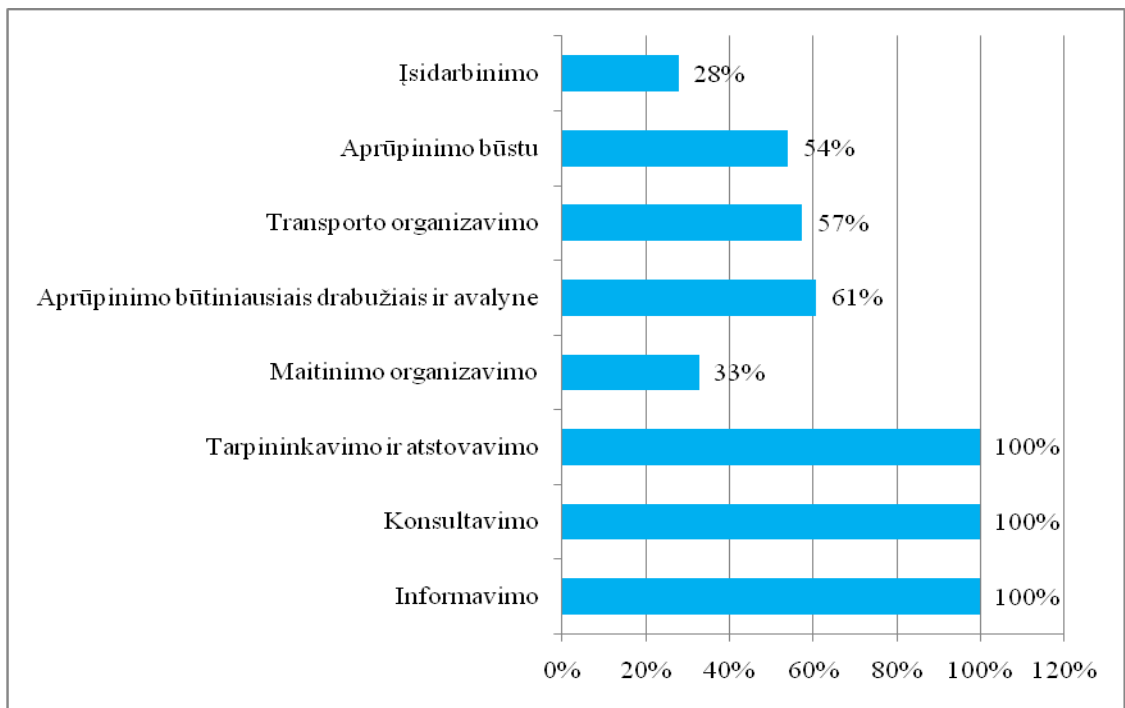


9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, kas labiausiai trukdo užtikrinti jų šeimos gerovę (N=61)

Respondentai nurodė keletą priežasčių, kas trukdo užtikrinti jų šeimos gerovę. Visi 61 respondentas svarbiausią priežastį nurodo materialinę - lėšų stygių. Net 43 proc. respondentų užtikrinti savo šeimos gerovei trukdo neigiamas visuomenės požiūris į juos. Beveik vienodai (apie 33 proc.) svarbiais veiksniais, turinčiais įtakos apklaustieji nurodė priklausomybę nuo žalingų įpročių, pagalbos įstaigų trūkumą, prisipažino esant socialinių įgūdžių stokai.

Galima daryti išvadą, jog finansinė socialinės rizikos šeimos padėtis yra svarbiausias veiksnys, turintis įtakos šeimos gerovės kūrimui. Siekiant užtikrinti šeimos gerovę, reikėtų spręsti nedarbo problemą, su kuria susiduria dauguma rizikos šeimų.

Tyrimas parodė, kad socialinės rizikos šeimos susiduria su įvairiomis problemomis. Todėl svarbu buvo išsiaiškinti, kokios pagalbos, sprendžiant problemas, tokios šeimos sulaukė iš arčiausiai jų esančio specialisto – socialinio darbuotojo (žr. 10 pav.).

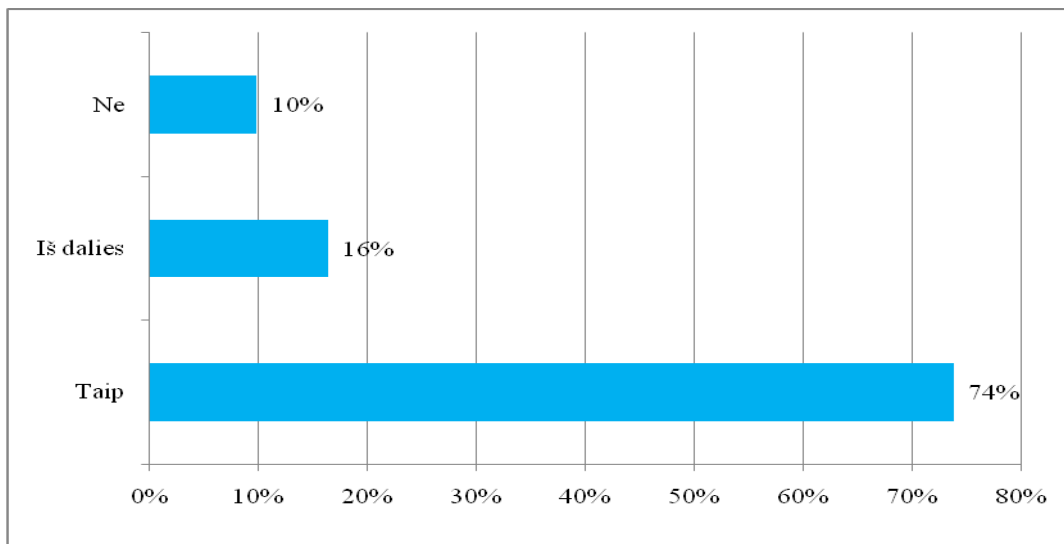


10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, kokią pagalbą suteikė socialiniai darbuotojai, sprendžiant jų šeimos problemas (N=61)

Atsakydami, kokios pagalbos ir paslaugų sulaukė iš socialinio darbuotojo, socialinės rizikos šeimų atstovai galėjo nurodyti kelis variantus. Visi respondentai (61 iš 61) vieningai sutiko, jog sprendžiant jų šeimos problemas, socialinis darbuotojas padėjo informuodamas, konsultuodamas įvairiais klausimais bei tarpininkaudamas ir atstovaudamas šeimoms įvairiose situacijose. 61 proc. apklaustųjų buvo pagelbėta aprūpinant juos būtiniaisiais drabužiais ir avalyne, o daugiau nei pusei jų (57 proc.) suteikta transporto organizavimo paslauga. Pusė respondentų (54 proc.) kreipėsi į socialinį darbuotoją ir sulaukė pagalbos dėl socialinio būsto. Mažiausiai (28 proc.) apklaustųjų įvardino, jog socialinis darbuotojas prisidėjo prie jų įsidarbinimo.

Galima daryti išvadą, jog pirmiausia į socialinį darbuotoją socialinės rizikos šeimos kreipiasi gauti informacijos, pasikonsultuoti tam tikrais klausimais. Taip pat rizikos šeimoms reikia socialinio darbuotojo kaip atstovo bei tarpininko sprendžiant tam tikras jų problemas. Sprendžiant socialinės rizikos šeimų problemas, nemažas pagalbos poreikis išlieka kasdienėms paslaugoms – apsirengti, gauti transportą nuvažiuoti kur reikia sutvarkyti reikalams, užsitikrinti tinkamas gyvenamąsias sąlygas.

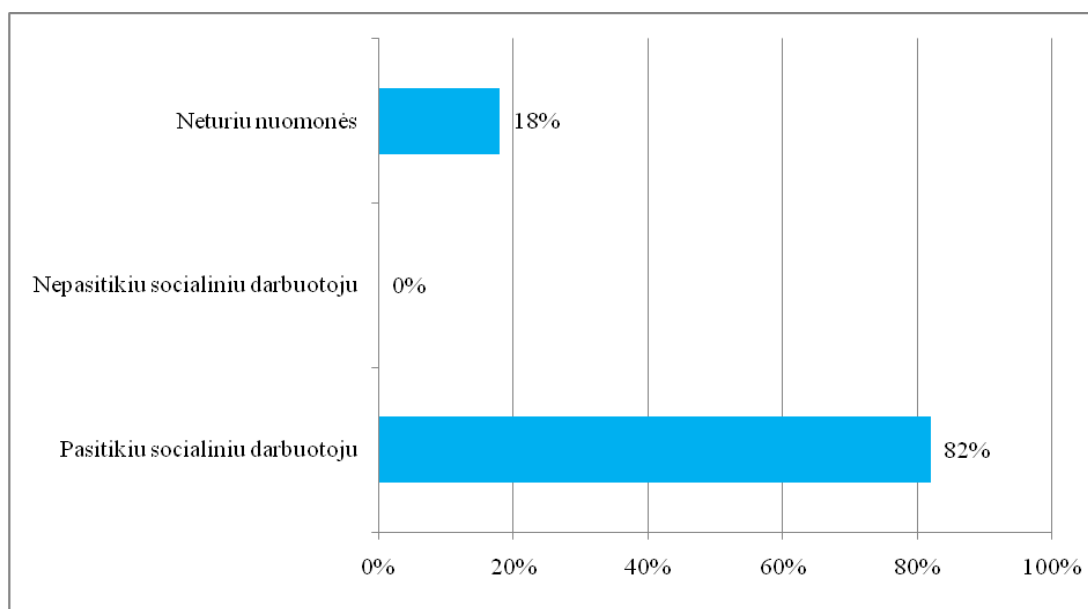
Kokios pagalbos ar paslaugų reikia socialinės rizikos šeimai, priklauso nuo problemų, vyraujančių toje šeimoje. Atliktas tyrimas parodė, kokiai daliai rizikos šeimų nebeužtenka socialinio darbuotojo pagalbos (žr. pav. 11).



11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, ar jiems užtenka socialinio darbuotojo pagalbos (N=61)

Iš diagramos matyti, jog daugumai apklaustųjų – 74 proc. užtenka socialinių darbuotojų teikiamos pagalbos, 16 proc. – tik iš dalies, o 10 proc. respondentų poreikių socialinis darbuotojas negali patenkinti. Galima daryti išvadą, kad beveik 30 proc. apklaustųjų problemoms spręsti reikia didesnės specialistų ir institucijų pagalbos.

Tačiau socialinės rizikos šeimoms sudėtinga suteikti pagalbą, išsiaiškinti jų poreikius, jei nėra abipusio rizikos šeimos narių ir socialinio darbuotojo bendradarbiavimo, pasitikėjimo specialistu. Dėl to šiuo klausimu siekta išsiaiškinti, kaip ši rizikos grupė pasitiki socialiniu darbuotoju (žr. 12 pav.).



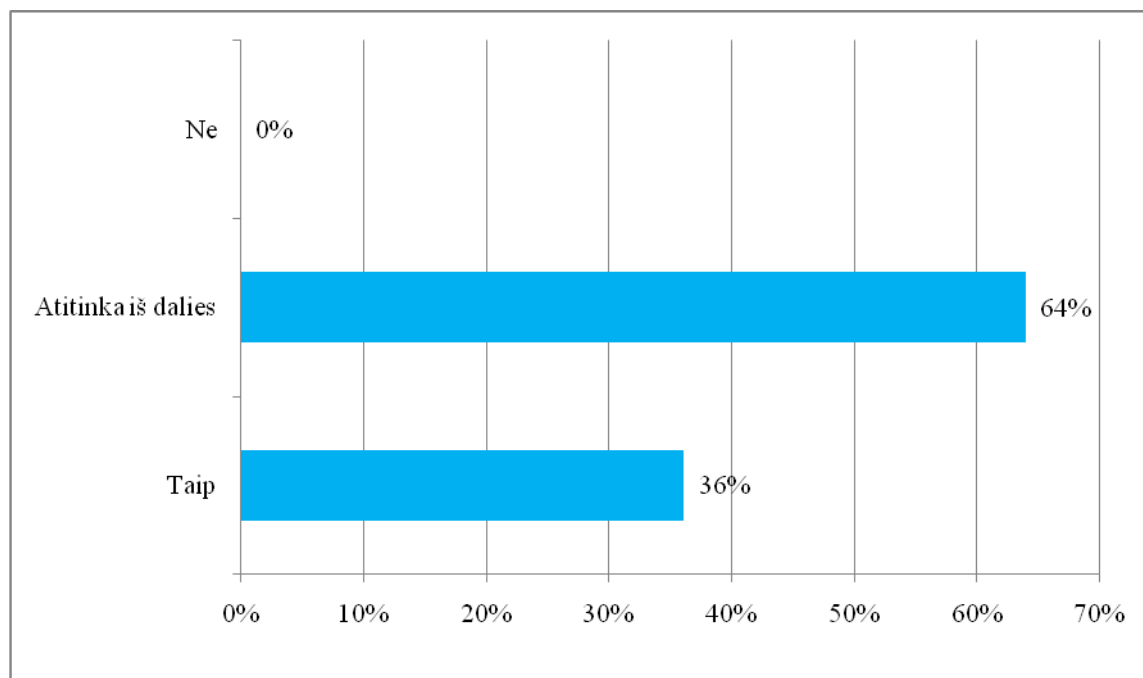
12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinio darbuotojo veiklos vertinimą (N=61)

Iš apklausos rezultatų matyti, jog dauguma – 82 proc. respondentų pasitiki socialiniu darbuotoju. 18 proc. respondentų tiesiog neturi nuomonės kalbant apie pasitikėjimą šiuo specialistu, tačiau nesako,

jog juo nepasitiki. Daugumos respondentų pasitikėjimas socialiniu darbuotoju rodo, kad šiems specialistams pavyksta užmegzti palankų tarpusavio ryšį su socialinės rizikos šeimos nariais. Tas padeda nuoširdžiai išsikalbėti ir išsiaiškinti rizikos šeimų poreikius, ateityje išvengti tų pačių ar didesnių sunkumų, padėti užtikrinti sveiką šeimos mechanizmo funkcionavimą.

Neretai sprendžiant rizikos šeimų problemas neužtenka vien socialinio darbuotojo ir jo teikiamų paslaugų. Tyrimu siekta išsiaiškinti, kaip socialinės rizikos šeimų atstovai vertina kitų institucijų jiems teikiamas socialines paslaugas.

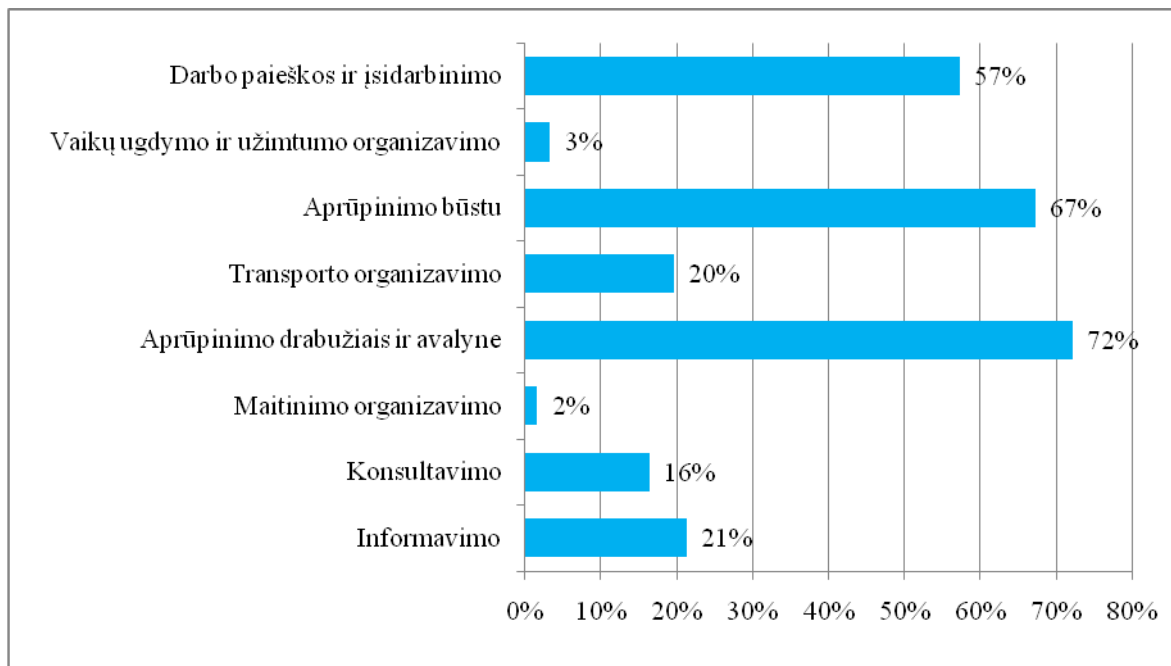
Respondentai įvertino kaip teikiamos paslaugos atitinka jų šeimos poreikius (žr. 14 pav.).



14 pav. Respondentams teikiamų paslaugų vertinimas pagal jų šeimos poreikius (N=61)

Iš diagramos matyti, kad daugumai respondentų (64 proc.) teikiamos paslaugos tik iš dalies tenkinų jų šeimų poreikius. 36 proc. respondentų yra patenkinti ir mano, jog gauna jų poreikius atitinkančias paslaugas. Galima daryti išvadą, kad teikiamos paslaugos yra nekokybiškos arba reikiamos paslaugos iš viso neteikiamos ir jų trūksta.

Tyrimo metu siekta išsiaiškinti, kokių socialinių paslaugų nepakanka socialinės rizikos šeimoms, sprendžiant jų šeimos problemas (žr. 15 pav.).

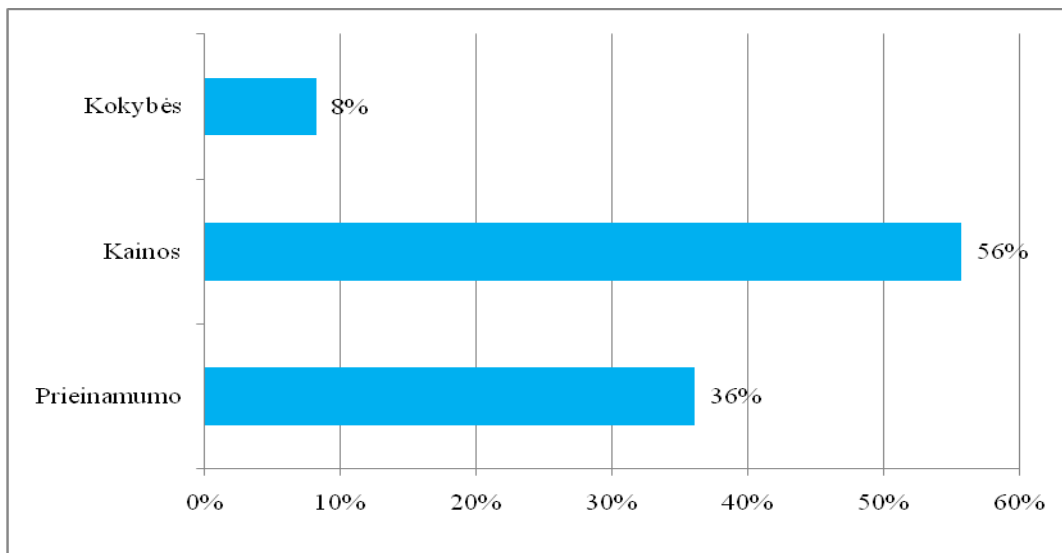


15 pav. Respondentų pasiskirstymas tai, kokių paslaugų jiems trūksta ir jas reikėtų plėsti (N=61)

Tyrimo rezultatai parodė, kokioms socialinėms paslaugoms yra didžiausias socialinės rizikos šeimų poreikis. Labiausiai (72 proc.) rizikos šeimas nudžiugintų platesnė aprūpinimo drabužiais ir avalyne paslauga, 67 proc. norėtų sulaukti didesnės pagalbos būsto aprūpinimo klausimu. Daugiau nei pusei apklaustųjų (57 proc.) nurodė, jog jiems reikėtų didesnės pagalbos sprendžiant bedarbių problemą. Nors respondentai palankiai įvertino socialinių darbuotojų informavimo ir konsultavimo paslaugų teikimą, tai nėra tos paslaugos, kurių plėtimasis mažiausiai domintų respondentus: informavimo paslaugų trūksta 21 proc., o konsultavimo – 16 proc. respondentų Vos 2 – 3 proc. respondentų aktualus yra vaikų ugdymo ir užimtumo organizavimo bei maitinimo organizavimo paslaugų plėtimasis.

Galima daryti išvadą, jog labiausiai socialinės rizikos šeimoms trūksta aprūpinimo drabužiais ir avalyne, aprūpinimo būstu bei darbo paieškos ir įsidarbinimo paslaugų. Siekiant plėsti išvardintas socialines paslaugas, būtinas didesnis tarpinstitucinis bendradarbiavimas, keitimasis informacija. Tobulinant darbo paieškų ir įsidarbinimo paslaugų teikimą ir kokybę svarbus būtų seniūnijos, savivaldybės bendradarbiavimas su darbo birža, kitais darbdaviais.

Atliktas tyrimas atskleidė, jog dažnai socialinės rizikos šeimos gaudamos socialines paslaugas, susiduria su kitomis problemomis (žr. 16 pav.).

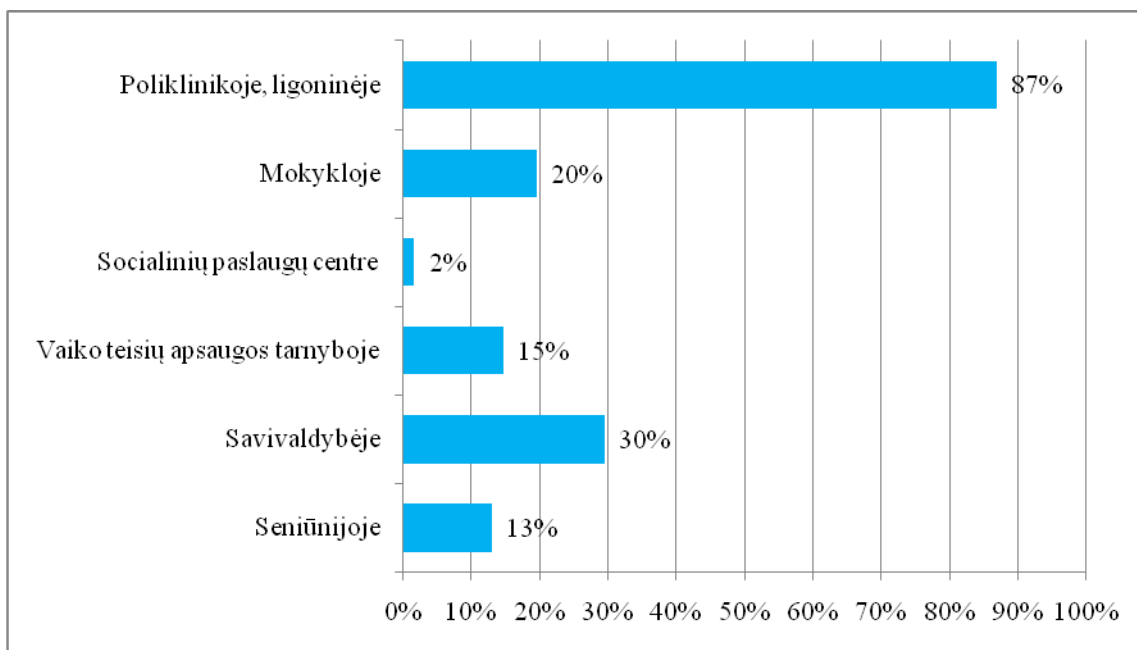


16 pav. Problemos, su kuriomis susiduria respondentai, gaudami socialines paslaugas (N=61)

Daugiau nei pusė apklaustųjų (56 proc.) nurodė, jog dažnai socialinės paslaugos, kurių jiems reikėtų, yra per brangios. Tada socialinė rizikos šeima vėl priversta kreiptis į socialinį darbuotoją tam, kad šįkart padėtų išspręsti klausimą – kaip įpirkti reikiamą paslaugą. Dalis apklaustųjų (36 proc.) pažymėjo, jog susiduria su paslaugos prieinamumo problema. Prieinamumo problemą sunku išspręsti, nes dažniausiai ši sritis kontroliuojama įvairiais teisės aktais.

Iš apklausos rezultatų matyti, jog socialinės rizikos šeimos yra patenkintos jiems teikiamų paslaugų kokybe. Gaunamos kokybiškos paslaugos yra vienas iš efektyviai institucijų teikiamų paslaugų administravimo bruožų.

Siekiant gerinti socialinių paslaugų teikimą socialinės rizikos šeimoms negana sužinoti problemas, su kuriomis susiduria rizikos šeimos gaudamos paslaugą. Būtina išaiškinti, kurioje institucijoje stringa ir dėl kokių priežasčių stringa paslaugų gavimas. Tyrimo metu respondentai buvo paprašyti nurodyti institucijas, kuriose jiems kyla nesklandumų gaunant socialines paslaugas (žr. 17 pav.).



17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, kokiose institucijose dažniausiai susiduriama su nesklendumais gaunant socialinę pagalbą (N=61)

Iš diagramos matyti, kad su daugiausia nesklendumų socialinės rizikos šeimos susiduria poliklinikoje ir mokyklose – tai nurodė net 87 proc. respondentų. Kiek daugiau nesklendumų respondentai (30 proc.) nurodė, jog patiria savivaldybėje. Gana palankiai respondentai vertina seniūnijos ir vaiko teisių apsaugos tarnybos darbą. Mažiausiai priekaištų yra dėl socialinių paslaugų centre teikiamų paslaugų.

3.2.2. Paslaugų teikėjų interviu duomenų analizė

Šakių rajono savivaldybėje į socialinės rizikos šeimų sąrašą yra įtraukta 161 socialinės rizikos šeima, kuriose auga 203 vaikai. Darbui su šia rizikos grupe Šakių rajono savivaldybė iš viso įsteigė 14 socialinių darbuotojų etatų.

Socialinių paslaugų teikimas Šakių rajono savivaldybėje organizuojamas tam tikru principu (žr. 18 pav.).

Paslaugos gavėjas ----→ seniūnija-----→savivaldybės administracija----→socialines paslaugas teikianti įstaiga--→ paslaugos gavėjas

18 pav. Socialinių paslaugų teikimo Šakių rajono savivaldybėje schema (Šakių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas, 2017)

Asmuo, kuriam reikia socialinių paslaugų, kreipiasi į gyvenamosios vietos seniūniją, kur pildo prašymą ir pateikia kitus reikalingus dokumentus. Seniūnija šiuos gavėjo dokumentus pristato savivaldybės administracijai, kuri priima sprendimą dėl paslaugos teikimo ir priėmus teigiamą

sprendimą byla su asmens dokumentais nukreipiama į socialines paslaugas teikiančią įstaigą. (Socialinių paslaugų planas, 2017).

Siekiant nepažeisti informantų konfidencialumo, jiems suteikti kodai Š1, Š2, K, L, KN.

Dirbant su socialinės rizikos šeimomis, labai svarbus yra socialinių darbuotojų profesinis pasirengimas, nes tik kvalifikuoti darbuotojai geba laiku ir tinkamai padėti asmeniui ir šeimai. Uždavus papildomus klausimus paaiškėjo, kokį išsilavinimą yra įgijusios informantės (žr. 7 lentelę).

5 lentelė. Informantų išsilavinimas

Informantai	Išsilavinimas
Š1	Aukštasis universitetinis (Socialinio darbo magistras)
Š2	Aukštasis neuniversitetinis
K	Aukštasis neuniversitetinis
L	Aukštasis universitetinis (Socialinio darbo magistras)
KN	Aukštasis neuniversitetinis

Visos informantės turi aukštąjį universitetinį arba neuniversitetinį socialinio darbo išsilavinimą ir atitinka Socialinių paslaugų įstatyme keliamus kvalifikacinius reikalavimus socialiniams darbuotojams. 2 informantės siekdamos įgyti aukštesnę kvalifikaciją, yra baigusios socialinio darbo magistrantūros studijas (Š1, L). Viena respondentė prasitarė, jog prieš keletą metų stėjo studijuoti socialinį darbą, nes iki tol jos išsilavinimas neatitiko keliamų profesinių kvalifikacinių reikalavimų (K).

Pokalbio metu domėtasi, kiek metų informantės dirba socialinį darbą. Pasirodo, jog visos kalbintos respondentės turi nemažą patirtį tiek savo profesinėje srityje, tiek dirbant su socialinės rizikos šeimomis. Informančių darbo stažas socialiniame darbe pateikiamas 8 lentelėje.

6 lentelė. Socialinių darbuotojų darbo stažas

Informantai	Darbo stažas (metais)
Š1	10
Š2	20
K	16
L	8
KN	5

Iš pateiktos lentelės matyti, jog mažiausias informančių socialinio darbo stažas yra 5 metai (KN). Interviu dalyvavo moterys jau 16 (K) ar net 20 metų (Š2) dirbančios socialinį darbą ir prikaupusios įvairios darbo patirties. Kitos informantės taip pat yra ne naujokės ir per 8 – 10 darbo metų jau gerai pažįstančios savo seniūnijoje gyvenančias socialinės rizikos šeimas bei kitus į jas pagalbos besikreipiančius asmenis (L, Š1).

Su informantėmis neformalaus pokalbio metu buvo prisiminta pastaraisiais metais Lietuvą sukrėtę itin žiaurūs tėvų padaryti nusikaltimai prieš mažamečius vaikus, pasibaigę tragiškai. Šios viešos tragedijos iškėlė vieną iš egzistuojančių problemų socialiniame darbe – tai per didelį socialinių darbuotojų darbo krūvį. Todėl informančių buvo pasiteirauta, kiek šeimų tenka kiekvienai tyrime dalyvavusiai socialiniai darbuotojai. Interviu metu paaiškėjo, jog ši problema egzistuoja ir tyrime dalyvavusiose seniūnijose. Be to, kad socialinės darbuotojos lankosi joms priskirtose socialinės rizikos šeimose, jos turi suspėti aplankyti ir į stebimų šeimų grupės sąrašą įtrauktas šeimas. Kiekviena informantė nurodė turinti iš viso virš 10 jai priskirtų socialinės rizikos bei stebimų šeimų, kurias visas turi nuolat lankyti ir tikrinti. Informantės nurodė, kad „Šiuo metu turiu 10 šeimų socialinės rizikos ir 5 stebimas šeimas (Š1); 12 rizikos šeimų, taip pat yra 6 stebimos šeimos, su kuriomis taip pat dirbama (Š2); turiu 8 socialinės rizikos šeimas, o 4 šeimos yra stebimos (K); 11 socialinės rizikos šeimomis ir šiuo metu stebima 1 šeima patikrinti (L)“. Tačiau vienoje seniūnijoje situacija itin liūdna „su kolege dviese šiuo metu turime 22 itin problematiškas rizikos šeimas, tačiau reikia stebėti dar 5 šeimas. Papildomą etatą darbui su rizikos šeimomis gavome tik šiais metais, iki tol dirbau viena, padėdavo kolegės (KN)“. Iš tiesų pernai Šakių rajono savivaldybė iš valstybės biudžeto tikslinių dotacijų, skiriamų socialinių darbuotojų darbui su rizikos šeimomis išlaikymui, papildomai gavo lėšų 4 etatų darbuotojų išlaikymui (Socialinių paslaugų planas, 2017).

2016 metais Socialinės apsaugos ir darbo ministerija siekė, jog nuo 2017 metų vienas socialinis rūpintųsi ne daugiau kaip 10 socialinės rizikos šeimų, tačiau tam būtini teisės aktai dar neparengti.

Pokalbiu metu informantės pasiguodė, kad sunku suspėti aplankyti ir suteikti reikiamą pagalbą pagal numatytą planą, tačiau stengiasi kaip įmanoma dažniau lankyti socialinės rizikos šeimas „Šeimos lankomos pagal priskirtą joms paslaugų tipą. Intensyvios pagalbos atveju šeima lankoma 2 - 3 kartus savaitėje, priežiūros paslaugų tipas 1-2 kartus savaitėje, lengiausias palaikymo tipas 1 kartą mėnesyje. Laimei, šiuo metu neturiu šeimų, kurioms reikalinga intensyvi pagalba (Š1); 1 kartą per savaitę, tačiau praeitais metais turėjau dvi šeimas, kurioms buvo teikiamos intensyvios paslaugos ir joje lankiausi dažniau, 2-3 kartus savaitėje (Š2)“. Likusiose seniūnijose socialinės rizikos šeimos lankomos 1 – 2 kartus per dvi savaites, socialinės darbuotojos susidaro rizikos šeimų lankymo grafikus pagal savo užimtumą „lankausi 1 kartą per savaitę (K); turiu daug socialinės rizikos šeimų, todėl ne visad galiu aplankyti kartą per savaitę, bet kartą per 2 savaites – visada (KN); turiu šeimų, kurias lankau 1 kartą

per savaitę, kitas patikrinu 1 kartą per 2 savaites (L)“. Informančių nuomone, socialinės rizikos šeimos, kurioms reikalinga intensyvi pagalba reikalauja itin daug dėmesio ir laiko. Vieną tokią šeimą reikia lankyti kelis kartus per savaitę, todėl informantės neįsivaizduoja *„ką reiktų daryti tada, jei turėtume daugiau tokių šeimų, būtų fiziškai neįmanoma suspėti visas patikrinti ir padėti (Š1, Š2)*. Tačiau net neturint šeimų, kurios reikalinga intensyvi pagalba, socialiniai darbuotojai nespėja aplankyti visų jiems priskirtų socialinės rizikos šeimų bent kartą per savaitę.

Siekiant geriau ir tiksliau suprasti situaciją, interviu pradžioje informančių prašyta papasakoti apie šeimas ir jų problemas, dėl kurių šios šeimos tiriamosiose seniūnijose yra įtrauktos į socialinės rizikos šeimų sąrašą. Visos informantės pateikė po keletą socialinių problemų, kurių turi jų prižiūrimos socialinės rizikos šeimos. Piktnaudžiavimas ir socialinių įgūdžių stoka yra problemos, su kuriomis susiduriama visose 4 seniūnijose, dėl kurių šeimos yra įtrauktos į socialinės rizikos šeimų sąrašą:

„Piktnaudžiavimas alkoholiu (vieno ar abiejų šeimos narių), socialinių įgūdžių stoka (Š1);

Socialinių įgūdžių stoka, priklausomybė alkoholiui (Š2);

Piktnaudžiavimas alkoholiu, socialinių įgūdžių stoka, smurtas šeimoje ir visiškas nesirūpinimas nepilnamečiais vaikais (KN);

Socialinių įgūdžių stoka, labai skurdžios gyvenimo sąlygos, piktnaudžiavimas alkoholiu (L);

Piktnaudžiavimas alkoholiu, socialinių įgūdžių stoka, skurdžios gyvenimo sąlygos, nes abu tėvai bedarbiai (K)“.

Informantės KN seniūnijoje tarp socialinės rizikos šeimų yra dar rimtesnių kaip smurto artimoje aplinkoje, apleistų nepilnamečių vaikų problema, o dar dviejų informančių seniūnijoje aktuali bedarbystės ir skurdo problemos, kurias jos turi padėti išspręsti (L, K). Todėl informančių paprašyta papasakoti, kokią pagalbą ir paslaugos jos teikia, siekdamas padėti išspręsti socialinės rizikos šeimų problemas. Teikiamas paslaugas ir pagalbą informantės apibūdino trumpai, visos paminėjo keletą pagrindinių paslaugų, kurias suteikia pirmiausia ir kurios nuolat reikalingos rizikos šeimoms:

informavimo (Š1, Š2, L, K, KN);

konsultavimo (Š1, Š2, L, K, KN);

tarpininkavimo ir atstovavimo (Š1, Š2, L, K, KN);

maitinimo organizavimo (Š1, Š2, L, K, KN);

aprūpinimo būtiniausiai drabužiais ir avalyne (Š1, Š2, L, K, KN);

transporto organizavimo (Š1, Š2, L, K, KN);

socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo (Š1, Š2, L, K, KN).

Iš pateiktų informančių atsakymų matyti, kokios jų funkcijos ir pagalba yra reikalingiausia socialinės rizikos šeimoms. Šiai rizikos grupei priklausančioms šeimoms dažniausiai reikia pagalbos užsirašant pas įvairius specialistus, tvarkant dokumentus piniginei socialinei paramai ir įvairioms

kompensacijoms gauti. Kadangi visose tiriamųjų seniūnijose susiduriama su socialinių įgūdžių problema, kur gyvena nepilnamečiai vaikai yra svarbi socialinio darbuotojo pagalba ugdant ir palaikant trūkstamus socialinius įgūdžius, vaikus aprūpinant mokinio reikmenimis, tvarkant dokumentus nemokamam maitinimui gauti, aprūpinant drabužiais ir avalyne. Dėl skurdo ir bedarbystės problemų rizikos šeimose, jų atstovams dažnai suorganizuojamas transportas būtiniausiems reikalams sutvarkyti – nuvykti pas gydytojus, susitvarkyti dokumentams. 3 informantės paminėjo, jog šiuo metu padeda savo klientams *dėl aprūpinimo socialiniu būstu* (Š2, L, K).

Toliau tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų domėtasi, kokių paslaugų, jų nuomone, visgi trūksta jų darbe su socialinės rizikos šeimomis. Trys informantės atsakė, jog reikėtų tokias šeimas stebėti ne tik darbuotojų darbo dienomis, nes rizikos šeimos, kuriose vyrauja problemos su alkoholiu žino, jog savaitgaliais jų neatvažiuos patikrinti socialiniai darbuotojai „*Šeimų priežiūros savaitgaliais, bei švenčių dienomis* (Š1); *kontrolės šeimoms ne darbo valandomis ir švenčių dienomis* (Š2); *šeimos tikisi, kad socialinis darbuotojas pas juos užeis darbo dieną ir žino, kad savaitgalį vėl galės gerti, o vaikai vėl kentės tėvų smurtą* (KN)“. Kitos informantės mato reikalingą plėsti pagalbą kovojant su skurdžiomis gyvenimo sąlygomis „*yra tikrai skurdžiai gyvenančių, tačiau tvarkingų, savo vaikus mylinčių šeimų, kurioms reikėtų palengvinti socialinio būsto gavimą* (L); *kartais matai, kad tai šeimai verkiant reikia padorių namų, nes šie jau baigia sugriūti, tačiau socialinio būsto neturime jiems pasiūlyti* (K)“. Iš pateiktų atsakymų matyti, jog socialiniai darbuotojai kiek bejėgiškai jaučiasi padėdami spręsti tokias socialines problemas kaip skurdas, bedarbystė. Taip pat tikina, jog pagalba socialinės rizikos šeimoms neturėtų apsiriboti nuo pirmadienio iki penktadienio, šeimas būtina stebėti ir kontroliuoti ir nedarbo bei švenčių dienomis. Tačiau tai padaryti yra sunku, nes nėra tokių specialistų dirbančių ir savaitgaliais.

Socialiniai darbuotojai būtų bejėgiai ką nors pakeisti ir padėti socialinės rizikos šeimoms, jei dirbų vieni ir nebendradarbiautų su kitomis institucijomis. Paklaustos su kokiais specialistais bendradarbiauja teikdamos pagalbą socialinės rizikos šeimoms, atsakymai rodo, kad dažniausiai bendradarbiavimas vyksta su tokiais specialistais kaip: *policijos pareigūnais* (Š1, Š2, K, L, KN), *vaikų globos namų darbuotojais* (Š1, Š2, K, L, KN), *gydymo įstaigų darbuotojais* (Š1, Š2, K, L, KN), *mokyklų socialiniais darbuotojais* (Š1, Š2, K, L, KN), *mokyklų pedagogais* (Š1, Š2, K, L, KN), *priklausomybių gydymo įstaigų darbuotojais* (Š1, Š2, K, L, KN), *dienos centrų darbuotojais* (Š1, Š2, K, L, KN), *socialinių paslaugų centru* (Š1, Š2, K, L, KN).

Dvi informatės nurodė dar daugiau šalių, su kuriomis bendradarbiaujama „*priešgaisrinės apsaugos darbuotojais* (Š1); *turto skyriumi* (Š2); *anoniminių alkoholikų grupė* (Š2); *šiluminiais tinklais* (Š2); *juristu* (Š2); *bendruomenių atstovais* (Š1, Š2); *advokatais* (Š2); *prekybos tinklu „Aibė“* (Š2); *labdaros valgykla* (Š2)“. Š1 ir Š2 informatės nurodė iš tiesų daug specialistų, su kuriais

bendradarbiaujama įvairiose situacijose: šeimai gaunant menkas pajamas bendrauti tenka su šiluminių tinklų atstovais, turto skyriumi, tam, kad padėtų šeimai išspręsti mokesčių mokėjimo klausimus; esant itin skurdžioms ir prastoms gyvenimo sąlygoms, paprastai bendradarbiaujama su priešgaisrinės apsaugos darbuotojais, kurie kartais patvirtina avarinę būsto, kuriame gyvena socialinės rizikos šeima, būklę.

Sugrąžinti socialinei šeimai socialinius įgūdžius ir padėti sugrįžti į sveiką socialinį gyvenimą reikalingas nuoseklus ir sklandus tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Komandinis įvairių institucijų ir socialinio darbuotojo darbas sumažina laiko išteklius, leidžia dėmesį skirti paslaugų kokybei. Socialiniam darbuotojui nesulaukus atsakomojo ryšio iš tam tikrų specialistų, jo darbas taip pat tampa nebe toks kokybiškas, nes socialinis darbuotojas priverstas pats ieškoti reikiamos informacijos po skirtingas institucijas, gaištamas laikas.

Todėl tyrimo eigoje siekta išsiaiškinti kaip informantės vertina tarpinstitucinį bendradarbiavimą Šakių rajono savivaldybėje. 4 informančių savivaldybėje tarpinstitucinis bendradarbiavimas vertinamas tik kaip patenkinamas „patenkinamai, bendradarbiavimas vyksta vangiai (Š1); patenkinamai, nes bendradarbiavimas yra gana silpnas (Š2); ne itin sklandus, iš kitų specialistų trūksta iniciatyvos bendradarbiauti (KN); kol neįkyrėji, tol iš kai kurių institucijų, atsakymo ir pagalbos nesulauksi; (K). O viena respondentė vertina gerai „gerai, su vienomis institucijomis kaip socialinių paslaugų centru, vaikų globos namais, priklausomybių gydymo įstaigomis bendradarbiaujame nuolat ir sklandžiai, su kitomis kiek sunkoka (L). Vienos informantės nuomone, didelį vaidmenį tarpinstituciniame bendradarbiavime vaidina žmogiškasis faktorius „*ansčiau turėjome policijos įgaliotinį, kuris padėdavo net savaitgaliais, jei pats negalėdavo, visada paskambindavo į komisariatą, kad atsiųstų pagalbą. Dabar pasikeitė įgaliotinis, gal matėme kokį kartą (Š1).*“ Kita informantė taip pat teigia, jog kartais pagalba iš bendradarbiaujančių pusių priklauso nuo pačių žmonių „*kartais, jei policijos įgaliotinio neina prisikviesti, dažnai padėti sutinka budintys pasienio pareigūnai* „ (KN). Apibendrinat informančių nuomonę dėl tarpinstitucinio bendradarbiavimo jų savivaldybėje galima daryti išvadas, jog reikia tobulinti šią sritį socialinių paslaugų teikime, siekiant gerinti socialinių paslaugų administravimą ir kokybę.

Tyrimu metu išsiaiškinta socialinių darbuotojų nuomonė, kokios kryptimis jie mano reikalinga tobulinti socialinį darbą su socialinės rizikos šeimomis: *darbo užmokesčio didinimas (L); psichologų trūkumas, kurie pagelbėtų šeimoms, darbo vietos gerinimas ir darbo atlygio kėlimas (Š1); psichologų trūkumas, kurie teiktų paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir jų vaikams, taip pat socialinio darbuotojo darbo vietos gerinimas ir apmokėjimas (Š2); atlyginimo kėlimas ir saugesnių darbo sąlygų užtikrinimas (KN); darbo sąlygų gerinimas ir darbo užmokesčio didinimas (K)*“. Iš informantų atsakymų matyti, jog tendencija Šakių rajono savivaldybėje yra tokia pati kaip ir visoje Lietuvoje -

socialiniai darbuotojai vieningai teigia, jog reikėtų didinti jų darbo užmokestį. Šios profesijos atstovai kasdien „*sprendžia svetimas problemas, dažnai darbe „susiduria su pavojais ir rizikuoja savo sveikata“* (Š1), tačiau jų darbo užmokestis neatitinka „*psichologiškai sunkaus (K) ir darbo sąlygų (KN) neatitinkančio darbo užmokesčio*. Taip pat informantai norėtų, jog jiems būtų užtikrintos saugios darbo sąlygos „*dažnai pavargstu nuo įtampos, nes nuvykusi į šeimą nežinau, ar būsiu apstumdyta girtuokliaujančio vyro ar ne (KN)*).

Informantų buvo paprašyta iš sakyti savo nuomonę, ko jiems reikėtų kalbant apie asmeninį profesinį pasirengimą darbu su socialinės rizikos šeimomis. Buvo nurodytas vienas atsakymas *kursai* (Š1, Š2, L, K, KN). Informantės teigiamai vertintų organizuojamus kursus ir teigia noriai juos lankyti „*kursai iš tiesų būtų naudingi (K); stengiuosi nepraleisti nė vieno organizuojamų kursų (KN); jei būtų organizuojami kursai, eičiau (L); kursuose gauname naudingos informacijos (Š1); kursai būtų viena naudingiausių priemonių (Š2)*).

Tyrimu siekta išsiaiškinti, kokius sunkumus socialiniai darbuotojai patiria savo darbe. 3 informantės nurodė, jog yra nevertinamos savo darbe nei socialinės rizikos šeimų atstovų nei tarp kitų profesijų atstovų „*Socialinio darbuotojo darbo nevertinimas, tarpinstitucinio bendradarbiavimo nebuvimas (Š1); Socialinio darbuotojo darbo nevertinimas ir nesupratimas, tarpinstitucinio bendradarbiavimo nebuvimas (Š2, K)*. Likusios informantės teigia, jog nesijaučia saugiai savo darbe „*dažnai susiduriu su agresyviai nusiteikusiais socialinės rizikos šeimų nariais. Visada patiriu įtampą jau prieš apsilankymą tokioje šeimoje (L); turiu vieną šeimą, kurioje tiek vyras, tiek žmona išgėrę visada būna agresyvūs, koliojasi, grasina, todėl niekada nežinau, ko tikėtis iš šių žmonių. Kartą teko bėgti iš tų namų, nuo tada lankyti tos šeimos viena nevažiuoju, visada stengiuos ką nors pasiimti į kompaniją (KN)*. Išklausus socialines darbuotojas, tampa aišku, kad yra didelis poreikis iš socialinių darbuotojų užtikrinti jiems saugias darbo sąlygas. Prieš tai socialiniai darbuotojai atskleidė, jog sunku prisikviesti policijos įgaliotinį lankymuisi socialinės rizikos šeimose, todėl iš tiesų reikėtų teigiamų pokyčių bendradarbiavime su policija.

Interviu pabaigoje socialiniai darbuotojai pasidalino savo patirtimi, kas juos labiausiai džiugina darbe su socialinės rizikos šeimomis „*Šeimos arba jos narių pokyčiai gerąją linkme. Teigiamas požiūris į socialinio darbuotojo norą padėti šeimai. (Š1); Džiugina kuomet socialinės rizikos šeimoje įvyksta teigiami pokyčiai (Š2); visada džiugina, kai šeimoms pavyksta susitvarkyti su jų problemomis ir jos išbraukiamos iš socialinės rizikos šeimų sąrašo (L); aš visada džiaugiuosi už šeimas iš socialinės rizikos grupės, kurios įveikė priklausomybės nuo alkoholio problemas. Mačiau, kai atsikračius šios priklausomybės į gerąją pusę pasikeitė visos šeimos gyvenimas (KN). Mane džiugina bet kokie socialinės rizikos šeimos pokyčiai į gerąją pusę, ypač kai matau pačių žmonių asmenines pastangas pasikeisti“ (K). Dalindamiesi tai, kas džiugina socialiniame darbe, socialinės darbuotojos tampa*

linksmesnės, su optimizmu ir rūpesčiu kalba apie teigiamus socialinės rizikos šeimų pokyčius. Emocijos išduoda, jog socialinis darbuotojas pergyvena už kiekvieną savo prižiūrimą rizikos šeimą ir nuoširdžiai stengiasi jam padėti sugrįžti į normalų socialinį gyvenimą.

Apibendrinant tyrimo anketinės apklausos rezultatus, galima teigti, kad tyrime dalyvavusiose Šakių rajono savivaldybėse socialinės rizikos šeimos į rizikos šeimų grupę įtrauktos dėl įvairių socialinių problemų. Respondentų nuomone, labiausiai jiems užtikrinti šeimos gerovę trukdo mažos pajamos, socialinių įgūdžių stoka, pripažįsta ir priklausomybės nuo alkoholio tam daromą neigiamą įtaką. Tačiau apklausos metu išsiaiškinta, kad socialinės rizikos šeimos pasitiki socialiniu darbuotoju bei jo teikiama pagalba. Kitų socialines paslaugas teikiančių institucijų paslaugų teikimą dalis respondentų vertina palankiai, kiti – tik iš dalies. Apklausoje dalyvavusieji įvardino paslaugas, kurių jų šeimai trūksta ir reikėtų plėsti – tai aprūpinimo būtinais drabužiais ir avalyne, būsto aprūpinimo paslaugų. Taip pat paaiškėjo, jog daugumai respondentų trūksta pagalbos darbo paieškose ir įsidarbinant. Tirtose seniūnijose socialinės rizikos šeimos susiduria su jiems teikiamų paslaugų kainos ir prieinamumo problemomis. Taip pat nurodė, jog dažniausiai sunkumų gaudami socialines paslaugas patiria mokyklose, gydymo įstaigose.

Apibendrinant tyrimo pusiau struktūruoto interviu su socialiniais darbuotojais, dirbančiais su socialinės rizikos šeimomis, rezultatus galima teigti, jog savo darbe socialiniai darbuotojai dirba su šeimomis, turinčiomis įvairių socialinių problemų, tačiau didžiausios problemos yra priklausomybė nuo alkoholio, socialinių įgūdžių stoka bei skurdžios gyvenimo sąlygos. Informantės nurodė, jog dažniausiai teikia bendrąsias socialines paslaugas – informuoja ir konsultuoja socialinės rizikos šeimas įvairiais klausimais, joms atstovauja bei tarpininkauja medicinos, mokymosi ir kitose įstaigose, aprūpina būtiniausias drabužiais ir avalyne, padeda ugdytis socialinius įgūdžius. Socialinių darbuotojų nuomone, tam, kad galėtų pagalbą socialinės rizikos šeimoms teikti veiksmingiau, šeimas reikėtų stebėti ir savaitgaliais bei švenčių dienomis, nes problemų šeimose dažnai kyla tada, kada šeimos nariai žino, jog yra nekontroliuojami socialinio darbuotojo.

Informančių teigimu, siekiant padėti socialinės rizikos šeimoms, bendradarbiavimas vyksta su daugybe institucijų ir specialistų, tačiau tarpinstitucinis bendradarbiavimas vertinamas tik kaip patenkinamas, trūksta grįžtamojo ryšio bei iniciatyvos iš kitų institucijų. Informančių iškeliamos kelios aiškios darbo su socialinės rizikos šeimomis tobulinimo kryptys: kai kurių specialistų (kaip psichologo) poreikio didinimas, darbo sąlygų gerinimas, atlygio už darbą didinimas. Tyrime dalyvavusios socialinės darbuotojos patiria ir įvairių sunkumų savo darbe, daugiausia tai būna jų darbo nevertinimas bei vangiai vykstantis tarpinstitucinis bendradarbiavimas, kuris kelia sunkumų informančių darbo veikloje. Visgi didžiausią džiaugsmą informantėms kelia bet kokie teigiami rizikos šeimų pokyčiai ir socialinių darbuotojų darbo bei pastangų įvertinimas.

IŠVADOS

1. Mokslinių šaltinių analizė atskleidė esminius socialinių paslaugų, teikiamų socialinės rizikos šeimoms, administravimo aspektus. Galima sakyti, jog socialinės rizikos šeima - tai šeima, kurioje narių tarpusavio ryšiai, bendravimas ir išorinis bendradarbiavimas su visuomene yra sutrikęs. Socialinis darbuotojas yra arčiausiai socialinės rizikos šeimos nei kiti specialistai ir yra pagrindinis socialinių paslaugų teikėjas. Socialinis darbuotojas, teikdamas pagalbą ir įvairias socialines paslaugas, padeda socialinės rizikos šeimoms spręsti jų socialines problemas, siekia motyvuoti rizikos šeimų narius pačius spręsti savo sunkumus. Nuolat lanko šeimas namuose, todėl mato, kokios paslaugos reikalingos socialinės rizikos šeimoms, bendradarbiauja su įvairiomis institucijomis, socialiniais partneriais, atstovauja rizikos šeimoms įvairiose socialinio gyvenimo srityse.

Siekiant įvertinti socialinių paslaugų teikimo kokybę, naudojamas veiksmingumo bei efektyvumo kriterijai. Veiksmingumas apima efektyvumo kriterijų visumą, todėl viešųjų paslaugų teikimo veiksmingumas yra orientuotas nustatyti kiekvieno efektyvumo veiksnio įtaką veiklos rezultatams. Nustatyti socialinių paslaugų veiksmingumo vertinimo kriterijus yra gana sudėtinga, nes jie yra gana neapibrėžti ir dažnai pagrindiniu viešųjų paslaugų teikimo vertinimo kriterijumi tampa paslaugų gavėjų nuomonės tyrimai.

2. Išanalizavus socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų teisinį reguliavimą, išryškėjo, kad įvairių teisės aktų, reglamentuojančių socialinį darbą su socialinės rizikos šeimomis, gausa dažnai prieštarauja vieni kitiems, specialistai dažnai nežino, kuriuo teisės aktu vadovautis savo darbe, sugaištama nemažai laiko tvarkant dokumentus. Socialinių paslaugų planas yra svarbiausias dokumentas rengiamas kiekvienos savivaldybės, kuriuo ši institucija reguliuoja savo teritorijoje teikiamas socialines paslaugas ir jų kokybę.

3. Siekiant ištirti, kaip socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimą vertina paslaugų gavėjai ir teikėjai, buvo atliktas empirinis tyrimas. Apklausoje dalyvavusios socialinės rizikos šeimų atstovai nurodė, kad norėdami gauti socialines paslaugas, dažniausiai kreipiasi į seniūnijos socialinį darbuotoją, kuris padeda spręsti įvairias šeimų problemas. Dalyvavę apklausoje socialinės rizikos šeimų asmenys teigia, jog jiems pakanka socialinių darbuotojų teikiamos pagalbos, tačiau socialiniai darbuotojai ne visada pajėgūs išspręsti visas šeimų problemas. Dažniausiai pasitaikančios socialinės rizikos šeimų problemos yra socialinių įgūdžių stoka, nedarbas ir alkoholio vartojimas. Respondentai įvardino, jog jiems trūksta aprūpinimo būtinais drabužiais ir avalyne, būsto aprūpinimo paslaugų. Daugumai labai reikalinga būtų pagalba darbo paieškose.

Pusiau struktūruoto interviu metu paaiškėjo, kad socialiniai darbuotojai dirba su šeimomis, turinčiomis įvairių socialinių problemų, tačiau didžiausios yra priklausomybė nuo alkoholio, socialinių įgūdžių stoka bei skurdžios gyvenimo sąlygos. Tam, kad galėtų pagalbą socialinės rizikos šeimoms teikti veiksmingiau, šeimas reikėtų stebėti ir savaitgaliais bei švenčių dienomis, nes problemų šeimose dažnai kyla tada, kada šeimos nariai žino, jog yra nekontroliuojami socialinio darbuotojo. Siekiant padėti socialinės rizikos šeimoms, bendradarbiavimas vyksta su daugybe institucijų ir specialistų, tačiau tarpinstitucinis bendradarbiavimas vertinamas tik kaip patenkinamas, trūksta grįžtamojo ryšio bei iniciatyvos iš kitų institucijų. Socialiniai darbuotojai dirbdami su socialinės rizikos šeimomis susiduria su įvairiais sunkumais, tačiau dažniausiai tai yra kliento nenoras priimti siūlomą pagalbą arba kai aiškiai neapibrėžiamos socialinio darbuotojo funkcijos.

REKOMENDACIJOS

Šakių rajono savivaldybei:

Gerinti teigiamą požiūrį į socialinį darbuotoją skleidžiant informaciją visuomenei, apie socialinių darbuotojų teikiamą pagalbą ir paslaugas, turintiems tam tikrų problemų ir sunkumų. Supažindinti visuomenę su socialinių darbuotojų atliekamomis funkcijomis, darbo principais ir metodais, taip pat nustatyti ir pačių socialinių paslaugų gavėjų pareigas.

Siekiant kokybiško socialinių paslaugų organizavimo, reaguoti į socialinių darbuotojų patiriamus sunkumus ir ieškoti galimybių socialiniams darbuotojams suteikti motyvuojantį darbo atlygį bei aprūpinti geresnėmis darbo priemonėmis. Veiksmingesniam ir efektyvesniam socialinių paslaugų administravimui įtakos turi socialinės rizikos šeimų skaičius, tenkantis vienam socialiniam darbuotojui, todėl derėtų pagalvoti apie papildomą darbo etatų su socialinės rizikos šeimomis skaičių. Kuo mažiau jam priskirtų šeimų turės socialinis darbuotojas, tuo jo teikiama pagalba ir paslaugos bus kokybiškesnės, nes daugiau laiko galės skirti lankymuisi šeimose.

Seniūnijoms (Šakių, Lukšių, Kudirkos Naumiesčio, Kidulių):

Į socialinių problemų sprendimą labiau įtraukti pačias socialinės rizikos šeimas, taip pat paskatinti gyventojus prisidėti savo iniciatyvomis gerinant savo ir bendruomenės narių socialinį gyvenimą, problemų sprendimą.

Socialinėms darbuotojoms:

Daugiau dėmesio skirti socialinės rizikos šeimų socialinių įgūdžių ugdymui ir palaikymui.

Įtraukti socialinės rizikos šeimų asmenis į įvairius seniūnijos organizuojamus renginius ir projektus, didinant šios rizikos grupės didesnę įsitraukimą į visuomeninį gyvenimą.

Kartu su socialinės rizikos šeimomis organizuoti ir dalyvauti bendroje, socialinius įgūdžius ugdančioje, veikloje, rengti bendrus susitarimus, kurių metų apžvelgti darbo rinkos padėtį savo seniūnijoje, įtraukiant kuo daugiau seniūnijos gyventojų, galinčių kuo nors padėti dėl darbo pasiūlymų.

LITERATŪRA

1. Aperavičienė, G. (2009). *Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis*. Vilnius: Kronta.
2. Bagdonienė L., Hopenienė R. (2004). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas, 2004.
3. Bardauskienė, R. (2016). Socialinio darbuotojo veiklos efektyvumas ir jį ribojantys veiksniai. *Socialinis darbas*, 14(2), p. 162–173.
4. Bitinas, A., Guogis, A., Migun, L., Važgytė, G. (2010). Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų tyrimai. *Socialinis darbas*, 9 (1), 18-25.
5. Erikson, R. (2014). Socialinės srities profesionalų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, vaidmenų adekvatumo problemos, 22-26.
6. Guogis, A. (2005). Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse. *Socialinis darbas*, 4(1), 67-68.
7. Guogis, A., Gudelis, D. (2005). Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 12, 77-85.
8. Guščinskienė, J., Kondrotaitė, G. (2006). Socialinės rizikos šeimų problemos: Pagėgių savivaldybės atvejo studija. *Socialinis darbas*, 5(2), 15-23.
9. Gvaldaitė L., Švedaitė B. (2005). *Socialinio darbo metodai*. Vilnius.
10. Ivanauskienė, V. (2012). Tapimas socialinės rizikos šeima: moters patirtis. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 10 (2), 83-96.
11. Kavaliauskienė, J. (2014). *Socialinės pagalbos organizavimas socialinės rizikos šeimai*. Panevėžio kolegija, Panevėžys.
12. Kaziliūnas, A. (2006). *Kokybės analizė, planavimas ir auditas: monografija*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
13. Kondrotaitė, G. (2006). Socialinės rizikos šeimos Lietuvoje: atvejo studija. Filosofija. *Sociologija*, 4: 55–60.
14. Kondrotaitė, G. (2007). Socialinės rizikos šeimose augančių vaikų socializacija: patirtos netekties poveikių analizė. *Socialinis darbas: mokslo darbai*, 6 (1), 96-103.
15. Konikovaitė, G. (2014). Socialinio darbo su šeima ypatumai. *Kompetencijos socialiniame ugdyme: Kaitos brėžtis*, 36-38.
16. Leliūgienė, I. (2003). *Socialinio pedagogo (darbuotojo) žinynas*. Kaunas.
17. Lukauskienė, A., Ruževičius, J. (2013). Bendrojo vertinimo modelio veiksmingumo didinimo galimybių tyrimas. *Verslo ir teisės aktualijos / Current Issues of Business and Law*, 8, 90–119.
18. Malley, J.; Netten, A. (2007). Measuring And Monitoring The Value Of Social Services. *Personal Social Services Research Unit (PSSRU) University of Kent, Canterbury, United Kingdom*, 7, 93.
19. McCroskey, J., Meezan, W. (2008). Family-Centered Services: Approaches and Effectiveness. 54-71.
20. Marcinkevičiūtė, L., Petrauskienė, R. (2007). Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose. *Viešoji politika ir administravimas*, 21, 28-36.

21. Motiečienė, R. (2012). Įgalinančių socialinių paslaugų konceptualizavimas socialinio darbo su šeima praktikoje. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 10 (2), 182-198.
22. Petrauskienė, R. (2005). Lietuvos vietos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimo kryptys. *Viešoji politika ir administravimas*, 9, 29.
23. Puškorius, S., Raipa, A. (2002). Teoriniai viešojo sektoriaus veiklos modernizavimo aspektai. *Viešoji politika ir administravimas*, 2, 9.
24. Regehr, Ch., Glancy, G. D. (2011). When social workers are stalked: risks, strategies and legal protections. *Clinical social work*, 39, 232–242
25. Sanchez-Perez, M. (2007). Service Quality in Public Services as a Segmentation Variable. *The Service Industries Journal*, 27, 4.
26. Smalskys, V., Skietrys, E. (2008). Viešojo valdymo modernizavimo aspektai ir įgyvendinimo problemos. *Viešoji politika ir administravimas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 24, 30 - 58.
27. Subačienė, I. (2006). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. *Socialinė politika*, 1-2.
28. Ščepkauskaitė, K. (2013). Lyginamoji socialinių paslaugų administravimo analizė: Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių atvejis. Šiaulių universitetas, 1.
29. Šinkūnienė, J. R., Katkonienė, A. (2010). Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. Socialinio darbo teorija ir praktika. *Socialinis darbas*, 9(1), 27.
30. Tilbury, C. (2002). Performance measurement in child protection. *Australian Social Work*. 55, 2
31. Urvikis, M. (2014). Viešųjų paslaugų tyrimų kryptys: kokybinio požiūrio plėtros poreikio pagrindimas. *Viešoji politika ir administravimas*, 2, 13-14.
32. Urvikis, M. (2016). Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas: daktaro disertacija. Mykolo Romerio universitetas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
33. Zins, J., Weissbert, R., Wang, M., Walberg H. (2004). Building Academic Success on Social and Emotional Learning: What does the Research Say? New York: Teachers College Press.
34. Žalimienė, L. (2003). Socialinės paslaugos. Vilnius: Specialiosios psichologijos laboratorija.
35. Žalimienė, L., Skučienė, D., Junevičienė, J., Gataulinas, A. (2013). *Profesinė gerovė socialinio darbo paslaugų sektoriuje*. Lietuvos socialinių tyrimų institutas. Vilnius.
36. Žibėnienė, G., Stremauskienė, R. (2016). Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūris į profesinę riziką. *Socialinis darbas*, 14(2), p. 148–161.
37. Česaitė, E. Viešųjų institucijų veiklos efektyvumo vertinimo elementai [žiūrėta 2015 12 01]. Prieiga per internetą: <http://www.lzuu.lt/jaunasis_mokslininkas/smk_2005/Kaimo%20pletra/Cesaite%20Erika.htm>;
38. Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė. *Tyrimo ataskaita* (2010). Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija, Vilnius.
39. Paslaugų infrastruktūros tobulinimo galimybės siekiant šeimos gerovės. *Tyrimo ataskaita* (2013). Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Vilnius.
40. Viešasis administravimas Lietuvoje: *2011 metų apžvalga*. (2011). Vidaus reikalų ministerija, Vilnius.

ŠALTINIAI

- Lietuvos Respublikos Konstitucija (Žin., 1992, Nr. 33-1014);
- Jungtinių Tautų Vaiko teisių konvencija (Žin., 1995, Nr. 60-1501)
- Lietuvos Respublikos Piniginės socialinės paramos mažas pajamas gaunančioms šeimoms įstatymas (Žin., 2003, Nr. 73-3352; 2011, Nr. 155-7353)
- Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas. (Žin., 2006, Nr. 17-589)
- Lietuvos Respublikos Valstybinių šalpos išmokų įstatymas. (Žin., 2005, Nr. 71-2556)
- Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstatymas (Žin., 2000, Nr. 50-1432)
- Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas (Žin., 1994, Nr.55-1049; 2008, Nr. 113-4290)
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 10 d. nutarimas Nr. 978 „Dėl socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“. (Žin., 2006, Nr. 110-4163)
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimas Nr. 171 „Dėl Viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programos“. (Žin., 2012, Nr. 22-1009)
- Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2003 m. gruodžio 17 d. įsakymas Nr. A1-207 „Dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo“. (Žin., 2004, Nr. 9-254).
- Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“. (Žin., 2006, Nr. 43-1570)
- Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2016 m. kovo 10 d. įsakymas Nr. A1-133 „Dėl kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai 2016–2020 m. veiksmų plano patvirtinimo“. (Žin., 2016, Nr. A1-133)
- Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-92 „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“. (Žin., 2006, Nr. 43-1569; 2009, Nr. 149-6684)
- Šakių rajono savivaldybės tarybos 2015 m. gegužės 28 d sprendimas Nr. T-187 „Dėl Šakių rajono savivaldybės 2015 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo“ (TAR., 2015, Nr. B-TS-572)
- Šakių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2009 m. spalio 19 d. įsakymas Nr.AT-1385 „Dėl Šakių rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriaus socialinio darbuotojo pareigybės aprašymo“. (2009, Nr. AT - 1385)

PRIEDAI

Gerbiamas Respondente,

Kauno technologijos universiteto, Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakulteto, viešojo administravimo specialybės magistrantė Renata Pūstelninkaitė atlieka tyrimą, kuriuo siekiama išsiaiškinti ir įvertinti socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo efektyvumą Šakių rajono savivaldybėje. Apibendrinti tyrimo duomenys bus panaudoti rašant magistro darbą „Socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų administravimo efektyvumas: Šakių rajono savivaldybės atvejis“. Anketa yra ANONIMINĖ. Jums tinkamų atsakymų raides apibraukite.

Dėkoju už Jūsų atsakymus!

1. Su kokiomis problemomis susiduria Jūsų šeima? (galimi keli atsakymų variantai)

- a) nedarbas
- b) prastos gyvenamojo būsto sąlygos
- c) alkoholio vartojimas
- d) smurtas šeimoje
- e) menkas šeimos narių tarpusavio ryšys ir nesutarimai
- f) vaikų elgesio ir mokymosi problemos

2. Kaip manote, kas Jums labiausiai trukdo užtikrinti šeimos gerovę? (galimi keli atsakymų variantai)

- a) visuomenės neigiamas požiūris
- b) pagalbos įstaigų trūkumas
- c) lėšų stygius
- d) socialinių įgūdžių stoka
- e) priklausomybė nuo žalingų įpročių (alkoholis, narkotikai)

3. Kokią pagalbą suteikė socialiniai darbuotojai, sprendžiant Jūsų šeimos problemas? (galimi keli atsakymų variantai)

- a) informavimo
- b) konsultavimo
- c) tarpininkavimo ir atstovavimo
- d) maitinimo organizavimo
- e) aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais ir avalyne
- f) transporto organizavimo
- g) aprūpinimo būstu
- h) įsidarbinimo

4. Ar Jums pakanka seniūnijos socialinių darbuotojų teikiamos pagalbos? (pažymėkite vieną atsakymo variantą)

- a) taip
- b) iš dalies
- c) ne

5. Kaip vertinate socialinio darbuotojo veiklą? (pažymėkite vieną atsakymo variantą)

- a) pasitikiu socialiniu darbuotoju
- b) nepasitikiu socialiniu darbuotoju
- c) neturiu nuomonės

6. Kaip vertinate šių institucijų Jums teikiamų socialinių paslaugų kokybę? (padėkite + ženklą prie Jums tinkamo vieno atsakymo varianto)

Vertinimas Institucijos	Visiškai tenkina	Tenkina iš dalies	Netenkina
Seniūnijos			
Šakių rajono savivaldybės socialinės paramos skyrius			
Šakių vaiko teisių apsaugos tarnyba			
Mokyklos			
Poliklinika, ligoninė			
Šakių socialinių paslaugų centras			
Šakių vaikų dienos centras			

7. Kaip Jūs manote, ar teikiamos paslaugos atitinka Jūsų šeimos poreikius? (pažymėkite vieną atsakymo variantą)

- a) taip
- b) atitinka iš dalies
- c) ne

8. Kokių socialinių paslaugų, Jūsų nuomone, nepakanka Jūsų šeimai ir jas reikėtų plėsti? (galimi keli atsakymų variantai)

- a) informavimo
- b) konsultavimo
- c) maitinimo organizavimo
- e) aprūpinimo drabužiais ir avalyne
- f) transporto organizavimo
- g) aprūpinimo būstu
- h) vaikų ugdymo ir užimtumo organizavimo
- i) darbo paieškos ir įsidarbinimo

9. Su kokiomis problemomis susiduria Jūsų šeima gaunant socialines paslaugas? (galimi keli atsakymų variantai)

- a) prieinamumo
- b) kainos
- c) kokybės

10. Kokiose institucijose dažniausiai kyla nesklaidumų, kol gaunate Jums reikiamą socialinę pagalbą ir paslaugas?

- a) seniūnijoje
- b) savivaldybėje
- c) vaiko teisių apsaugos tarnyboje
- d) socialinių paslaugų centre
- e) mokykloje
- f) poliklinikoje, ligoninėje

11. Jūsų išsilavinimas?

- a) aukštasis
- b) aukštesnysis
- c) vidurinis
- d) pagrindinis
- e) pradinis

12. Jūsų amžius?

- a) 18 – 25
- b) 26 – 35
- c) 36 – 45
- d) 46 – 55
- e) 56 – 60

Interviu klausimai socialiniams darbuotojams, dirbantiems su socialinės rizikos šeimomis

1. Prašyčiau apibūdinti šeimoms ir jų problemas, dėl kurių šeimos Jūsų seniūnijoje yra įtrauktos į socialinės rizikos šeimų sąrašą?
2. Kokias paslaugas ir pagalbą Jūs dažniausiai teikiate socialinės rizikos šeimoms?
3. Kokių paslaugų, Jūsų manymu, nėra ar trūksta socialinės rizikos šeimoms ir jas reikėtų plėsti?
4. Su kokiais specialistais bendradarbiaujate teikdami pagalbą socialinės rizikos šeimoms?
5. Kaip vertinate tarpinstitucinį bendradarbiavimą Jūsų savivaldybėje?
6. Kokiomis, Jūsų nuomone, kryptimis reikėtų tobulinti socialinį darbą su socialinės rizikos šeimomis?
7. Kaip manote, kas galėtų užtikrinti geresnį Jūsų asmeninį pasirengimą profesinei veiklai darbui su socialinės rizikos šeimomis? (kursai, psichologo konsultacijos, supervizijos ir kt.)
8. Dirbdami socialinį darbą su socialinės rizikos šeimoms susiduriate su sunkumais. Sakykite, kokius pagrindinius sunkumus patiriate?
9. Kas Jus labiausiai džiugina dirbant su socialinės rizikos šeimomis?

Papildomi klausimai:

1. Su koku skaičiumi socialinės rizikos šeimų jūs dirbate?
2. Kaip dažnai lankote šeimą namuose?
3. Kiek laiko dirbate socialinį darbą?
4. Kokios srities išsilavinimą turite?