

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS GEROVĖS IR NEGALĖS STUDIJŲ FAKULTETAS
SOCIALINĖS PEDAGOGIKOS IR PSICHOLOGIJOS KATEDRA

Socialinės pedagogikos magistrantūros studijų programa

Rolandas Baltrušaitis

**NEĮGALIŲJŲ DIENOS CENTRUOSE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ
EFEKTYVUMO IR VEIKSMINGUMO VERTINIMAS**

Magistro darbas

*Magistro darbo vadovė –
Doc. dr. Gražina Morozova*

2007

Magistro darbo santrauka

Magistro darbe analizuojama Dienos centrų neįgaliesiems veikla, teikiamų paslaugų juose efektyvumas ir veiksmingumas.

Iškelta hipotezė, kad neįgaliųjų Dienos centruose teikiamų paslaugų socialinis efektyvumas ir veiksmingumas priklauso nuo paties neįgaliojo požiūrio, nuo specialistų pasirengimo ir sugebėjimo profesionaliai atlikti darbą.

Anketinės apklausos metodu atliktas tyrimas, kurio metu buvo siekiama identifikuoti veiksnius, lemiančius neįgaliųjų Dienos centruose teikiamų paslaugų socialinį efektyvumą. Atlikta statistinė duomenų analizė.

Tyrimo dalyvavo 150 trijų neįgaliųjų Dienos centrų klientų.

Empirinėje dalyje nagrinėjama, kiek neįgalieji turi žinių apie Dienos centrus, kuriuose lankosi, kokiomis paslaugomis dažniausiai naudojasi, kaip vertina gaunamų paslaugų kokybę.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad:

1. Didžioji dalis Dienos centrų klientų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir jas vertina kaip kokybiškas; šiek tiek blogiau vertinama kita Dienos centrų veikla: rėmėjų paieška, lėšų pritraukimas, informacijos apie centrą pateikimas visuomenei, projektinė veikla.
2. Hipotezė, kad Dienos centruose teikiamų paslaugų socialinis efektyvumas ir veiksmingumas priklauso nuo paties neįgaliojo požiūrio, nuo specialistų pasirengimo ir sugebėjimo profesionaliai atlikti darbą, pasitvirtino tik iš dalies: Dienos centrų klientai labiau akcentuoja viso darbuotojų kolektyvo kompetencijos reikšmę teikiamų paslaugų efektyvumui ir nesusieja kliento motyvacijos.
3. Svarbiausi veiksniai, kurie įtakoja teikiamų paslaugų efektyvumą ir veiksmingumą yra sąlygų sudarymas neįgaliesiems pasiekti centrą, kvalifikuotų darbuotojų kolektyvas, tinkamai pritaikyta aplinka neįgaliesiems, platus teikiamų paslaugų spektras, paslaugų kokybės užtikrinimas.

Esminiai žodžiai: Dienos centras, negalia, socialinės paslaugos, socialinių paslaugų efektyvumas, socialinių paslaugų veiksmingumas

Turinys

Magistro darbo santrauka	2
Įvadas	5
1. PASLAUGŲ TEIKIMO NEĮGALIESIEMS SOCIALINIAI, TEISINIAI ASPEKTAI	9
1.1. Negalės samprata	9
1.2. Pokyčiai neįgaliųjų gyvenime	10
1.3. Dienos centrai – pagalba neįgaliesiems	14
1.3.1. Dienos centrų istorija	14
1.3.2. Neįgaliųjų, bendruomenės dienos centrai Lietuvoje	14
1.3.3. Paslaugos Dienos centruose	16
1.4. Paslaugos neįgaliesiems	19
1.4.1. Socialinių paslaugų samprata	19
1.4.2. Socialinių paslaugų klasifikavimas	20
1.4.3. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas	21
1.4.4. Socialinių paslaugų efektyvumas ir veiksmingumas	22
1.5. VšĮ Raseinių neįgaliųjų dienos užimtumo centro veiklos ypatumai	25
2. DIENOS CENTRUOSE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NEĮGALIESIEMS SOCIALINIO EFEKTYVUMO ANALIZĖ	28
2.1. Tyrimo metodika ir instrumentas	28
2.2. Tyrimo imtis	28
2.3. Tyrimo rezultatai	33
2.3.1. Klientų žinios apie Dienos centrus	33
2.3.1.1. Šaltiniai teikiantys informaciją apie Dienos centrą	33
2.3.1.2. Lankymosi Dienos centre dažnumas	34
2.3.1.3. Klientų žinios apie Dienos centre teikiamas paslaugas	34
2.3.1.4. Naudojimosi Dienos centre teikiamomis paslaugomis dažnumas	36
2.3.1.5. Informacijos svarba klientų žinioms apie paslaugas	37
2.3.1.6. Dienos centrų bendradarbiavimas su kitomis institucijomis	38
2.3.2. Klientų atsiliepimai apie Dienos centrų veiklą	39
2.3.2.1. Dienos centrų reikšmė	39
2.3.2.2. Paslaugų naudingumas Dienos centrų klientams	40
2.3.2.3. Klientų savijauta	42
2.3.3. Dienos centrų veiklos ir teikiamų paslaugų vertinimas	43

2.3.3.1. Dienos centro svarba	43
2.3.3.2. Paslaugų kokybės svarba	44
2.3.3.3. Dienos centro veiklos kokybės vertinimas	46
2.3.3.4. Dienos centrų veiklos trūkumai	47
2.3.3.5. Paslaugų efektyvumą įtakojantys veiksniai	48
2.3.4. Neįgalųjų Dienos centrų ateities perspektyvos	54
Išvados	56
Literatūra	57
Summary	60
Priedai	61

Ivadas

Tyrimo praktinis aktualumas

Pastaruoju metu "invalidumo" terminą pakeitė terminas "neįgalumas", invalidai tapo neįgaliaisiais. Tačiau šis pokytis nepakankamai įtakoja visuomenės požiūrį ir nuostatas į neįgaliuosius. Kaip teigia Ruškus (2002), iš esmės yra suvokta, jog pilietinėje visuomenėje negali būti atstumtųjų. Žmogus su negalia tampa vis labiau pastebimas visuomenėje: neįgaliųjų gyvenimu domisi žiniasklaida (savaitraščiai: „Bičiulystė“, „Akiratis“; žurnalai: „Mūsų žodis“, „Bičiulis“), veikia įvairios neįgaliųjų nevyriausybinių organizacijos (Lietuvos žmonių su negalia sąjunga, Lietuvos neįgaliųjų draugija, Lietuvos aklių ir silpnaregių sąjunga, Lietuvos kurčiųjų draugija ir kt.). Pakeistas Invalidų socialinės integracijos įstatymas, pasikeitė neįgalumo ir darbingumo lygio nustatymo tvarka, pradėti steigti Dienos centrai neįgaliesiems.

Bendraudami su panašiais ir kitokiais, neįgalieji įvertina save, tvirtėja jų charakteriai, jie išmoksta susitaikyti su savo negale ir prisitaikyti gyventi tarp sveikųjų. Tokie asmenys išmoksta išgyventi savo nesėkmes, kurios yra neišvengiamos, tampa pilnateisiais ir adekvačiai geba integruotis į visuomenę.

Tyrimo mokslinis aktualumas

LR Invalidų socialinės integracijos įstatymo pakeitimo įstatyme (2004) apibrėžiami neįgaliųjų socialinės integracijos principai. Vienas kertinių principų yra lygių galimybių, kuris teigia, kad neįgaliesiems, kaip ir kitiems visuomenės nariams, sudaromos tokios pat ugdymosi, darbo, laisvalaikio leidimo, dalyvavimo visuomenės, politiniame ir bendruomenės gyvenime galimybės.

Analizuojant neįgaliųjų situaciją šiandieninėje visuomenėje, nesunku pastebėti, jog žmogui su negalia skiriamas vis didesnis dėmesys, aktyviai siekiama gerinti neįgaliųjų socialinę integraciją. Analizuojant negalės situaciją vis aktualesnis tampa socialinis interakcinis požiūris į žmogų su negalia. Baranauskienė ir Ruškus (2004) pastebi, kad mokslininkų diskusijose klinikinė paradigma pripažįstama kaip nebegalinti tenkinti neįgalaus asmens ir visuomenės poreikių.

Gerinant neįgaliųjų situaciją šiandieninėje visuomenėje, vis aktualesnė tampa socialinių paslaugų infrastruktūros plėtra. Plečiant socialinių paslaugų infrastruktūrą viena rimčiausių savivaldybių partnerių yra Lietuvos žmonių su negalia sąjunga (LŽNS). Ji daugiausiai prisideda kurdamą Dienos užimtumo ir savarankiškumo ugdymo centrus, kurių tikslas – deleguoti socialinių paslaugų teikimą bendruomenėse veikiančioms nevyriausybinioms organizacijoms, kad

socialinės paslaugos greičiau pasiektų klientą, bei sudaryti sąlygas savarankiškumą praradusiems žmonėms gyventi bendruomenėje, orientuotis į ES šalių socialinių paslaugų standartus.

Lietuvos žmonių su negalia sąjungos veiklos strategijoje (2005) pažymima, jog viena iš prioritetinių LŽNS kryptių yra vieningos ir bendros socialinių paslaugų bei neįgaliųjų užimtumo infrastruktūros sukūrimas regionuose, kuriuose veikia LŽNS asociacijos. Bendruomenės ar neįgaliųjų Dienos centrai veikia Elektrėnuose, Šakiuose, Šilalėje, Panevėžyje, Raseiniuose, Utenoje, Ukmergėje, Pakruojyje, Vilniuje.

Bendrosios socialinės paslaugos kasmet teikiamos maždaug 7500 neįgalių ar senų žmonių, iš dalies ar visiškai praradusių savarankiškumą. Apie 1200 iš jų yra visiškai negalios arba turi ryškius apsitarnavimo funkcijų sutrikimus (Lietuvos žmonių su negalia sąjungos veiklos strategija, 2005, p. 26).

Visuose Lietuvoje veikiančiuose Dienos centruose Statistikos Departamento duomenimis (2005) per 2004 metus įvairios socialinės paslaugos buvo suteiktos 1,5 tūkst. vaikų ir 21,6 tūkst. suaugusiųjų neįgaliųjų.

Dienos centruose teikiamos paslaugos turi geras plėtros perspektyvas. Guogis (2005) pažymi, jog reikėtų klientams siūlyti bendruomenines ar pagalbos namuose paslaugas, o ne globos įstaigas. Į nestacionarių socialinių paslaugų teikimą yra orientuotos daugelio Vakarų Europos šalių socialinės apsaugos sistemos. Boehm ir Stakles (2002) pastebi, kad nestacionarinės paslaugos vertinamos dėl išaugančio socialinio saugumo (*social security*) ir socialinės sanglaudos (*social cohesion*) bei mažesnio stigmatizacijos poveikio. Socialines paslaugas, jo kokybės vertinimą nagrinėjo tiek lietuvių autoriai: Baršauskienė, Leliūgienė (2001); Žalimienė (2002, 2003); tiek užsienio šalių mokslininkai: Sutton (1999), Johnson (2001), Barczyk (1999).

Socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros 2007-2007 metų programoje (2006) pastebima, jog socialinių paslaugų tinklo aprėptis, kompleksiskumas, paslaugų įvairovė ir kokybė kol kas nėra pakankami. Ypač stokojama bendruomenės centrų, dienos socialinės globos įstaigų, laikinojo apgyvendinimo namų.

Dienos centruose teikiamas paslaugas laikyti efektyviomis ir veiksmingomis galima tuomet, kai klientas gali tapti aktyviu visuomenės nariu, motyvuotai siekti socialinio-politinio aktyvumo, įsidarbinti. Būtent toks procesas padėtų siekti įgalinimo ir socialinės atskirties mažinimo.

Tyrimo probleminiai klausimai

Kokie veiksniai lemia neįgaliųjų Dienos centruose teikiamų socialinių paslaugų efektyvumą? Kaip organizuoti Dienos centrų veiklą, kad kuo efektyviau padėti žmogui su negalia realizuoti save?

Tyrimo objektas

Neįgaliųjų Dienos centruose teikiamos paslaugos.

Tyrimo dalykas

Neįgaliųjų Dienos centruose teikiamų paslaugų efektyvumas ir veiksmingumas.

Tyrimo tikslas: Atskleisti veiksnius lemiančius neįgaliųjų Dienos centruose teikiamų paslaugų socialinį efektyvumą ir veiksmingumą.

Uždaviniai:

1. Atlikti Dienos centruose teikiamų paslaugų teisinių pagrindų analizę.
2. Organizuoti Dienos centrų klientų apklausą apie teikiamų paslaugų kokybę.
3. Apdoroti gautus duomenis kiekybiniais tyrimo metodais aprašomosios statistikos būdu.
4. Nustatyti Dienos centruose teikiamų paslaugų naudingumo koreliacinius ryšius.

Hipotezė

Mokslinė problema laidžia formuluoti hipotezę, kad Dienos centruose neįgaliesiems teikiamų paslaugų socialinis efektyvumas ir veiksmingumas priklauso nuo paties neįgaliojo požiūrio, nuo specialistų pasirengimo ir sugebėjimo profesionaliai atlikti darbą.

Tyrimo dalyviai

Tyrimo dalyvavo 150 neįgaliųjų Dienos centrų klientų. Tyrimas atliktas 2006 m. spalio – 2007 m. sausio mėnesiais.

Tyrimo metodai

Duomenų rinkimo metodai.

Teisinių norminių aktų analizė. Anketinė apklausa.

Duomenų apdorojimo metodai.

Duomenys apdoroti aprašomosios statistikos būdu.

Pagrindinės sąvokos

Dienos centras žmonėms su negalia - tai socialinių paslaugų įstaiga, skirta žmonių su negalia bendravimui ir socializacijai. Šioje įstaigoje gali būti teikiamos informavimo, buitinės, kultūrinės, laisvalaikio organizavimo ir kt. paslaugos (Socialinių paslaugų katalogas, 2000).

Neįgalumas – tai dėl asmens kūno sandaros ir funkcijų sutrikimo bei nepalankių aplinkos veiksnių sąveikos atsiradęs ilgalaikis sveikatos būklės pablogėjimas, dalyvavimo visuomenės gyvenime ir veiklos galimybių sumažėjimas (LR Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas, 2004).

Negalia – fizinis arba protinis sutrikimas, kuris apriboja esmines gyvybines funkcijas – tokias kaip klausą, regą, kalbėjimą, judėjimą, rūpinimąsi savimi, tobulėjimą, darbą, arba joms kenkia (Muceniekas, 2003).

Socialinės paslaugos – 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 (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinių paslaugų efektyvumas – pagrįstų kliento poreikių patenkinimas užtikrinant jo socialinę reabilitaciją ir integraciją su mažiausiais kaštais (Žalimienė, 2003).

Socialinių paslaugų veiksmingumas – tai rodiklis, kuris parodo, ar teikiant paslaugas pasiekti užsibrėžti tikslai panaudojant tam skirtas, numatytas priemones (Žalimienė, 2003).

Darbo struktūra

Ši darbą sudaro: santrauka lietuvių kalba, įvadas, du skyriai, išvados, naudotos literatūros sąrašas (44 šaltiniai), santrauka anglų kalba, priedai. Tyrimo duomenis iliustruoja 12 lentelių, 19 paveikslų. Prieduose pateikiamas tyrimo instrumentas – anketa; koreliacijos lentelės. Darbo apimtis – 60 puslapių.

1. PASLAUGŲ TEIKIMO NEĮGALIESIEMS SOCIALINIAI, TEISINIAI ASPEKTAI

1.1. Neįgalumo samprata

Pastaruoju metu, vykstant intensyviems pokyčiams Lietuvos socialinėje, ekonominėje sistemoje kinta ir požiūris į žmogų su negalia. Priėmus naująjį Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymą buvo pakeista dalis terminų: vietoje „invalido“ pradėtas vartoti terminas „neįgalus“, vietoje „invalidumo“ – „neįgalumo lygis“ ir „darbingumo lygis“, t. y. stengiamasi sukonkretinti šių terminų reikšmes. Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatyme (2004) neįgalumas apibrėžiamas kaip dėl asmens kūno sandaros ir funkcijų sutrikimo bei nepalankių aplinkos veiksnių sąveikos atsiradęs ilgalaikis sveikatos būklės pablogėjimas, dalyvavimo visuomenės gyvenime ir veiklos galimybių sumažėjimas, t. y. akcentuojamas ne vien tik fizinis sutrikimas, bet liečiami ir socialiniai dalykai.

Esminis naujojo Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo akcentas – naujai įvertinama žmogaus negalia ir jam atsiveriančios galimybės (Naujas požiūris į žmogų su negalia, 2004). Nuo 2005 m. liepos 1 d. nebeliko invalidumo grupių. Asmenims iki 18 metų nustatomas neįgalumo lygis: sunkus, vidutinis arba lengvas. Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo (2004) 19 straipsnio trečiame punkte teigiama, kad neįgalumo lygis nustatomas kompleksiskai vertinant asmens sveikatos būklę, galimybes būti savarankiškam kasdienėje veikloje, galimybes ugdytis, aplinkos veiksnių įtaką ir kitus svarbius aspektus.

Asmenims nuo 18 metų iki senatvės pensijos amžiaus nustatomas darbingumo lygis. Jis vertinamas procentais:

- jei asmeniui nustatomas 0 – 25 % darbingumo, asmuo laikomas nedarbingu;
- jei asmeniui nustatoma 30 – 55 % darbingumo, asmuo laikomas iš dalies darbingu;
- jei asmeniui nustatoma 60 – 100 % darbingumo, asmuo laikomas darbingu (Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas, 2004, 20 straipsnis).

Neįgalumo ir darbingumo lygį nustato Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

Vaikams su negalia, suaugusiems neįgaliesiems, pensinio amžiaus asmenims, kurių veikla ribota ir dalyvavimo galimybės varžomos dėl ilgalaikių sveikatos pokyčių ar jų pasekmių gali būti nustatomi specialieji poreikiai. Skiriami šie specialiųjų poreikių lygiai:

- nedidelių – nežymiai ribota veikla ir dalyvavimo galimybės, nedidelė specialiosios pagalbos priemonių apimtis;
- vidutinių – vidutiniškai ribota veikla ir dalyvavimo galimybės, vidutinė specialiosios pagalbos priemonių apimtis;

- didelių – visiškai ribota veikla ir dalyvavimo galimybės, didelė specialiosios pagalbos priemonių apimtis arba nustatytas specialusis nuolatinės slaugos poreikis (Specialiųjų poreikių nustatymo ir jų tenkinimo sąlygos bei taisyklės, 2006).

Specialieji neįgaliųjų poreikiai buvo tenkinami ir anksčiau (neįgalieji turėjo galimybę gauti jiems reikalingą kompensacinę techniką, pinigines išmokas, lengvatas), tačiau nebuvo sukurtos vieningos jų tenkinimo sistemos. Naujasis Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas (2004) atveria asmenims su negalia platesnes specialiųjų poreikių tenkinimo galimybes: specialiųjų poreikių nustatymas ir tenkinimas apima įvairias sritis – darbinę veiklą, ugdymą, buitį, asmeninį ir visuomeninį gyvenimą.

1.2. Pokyčiai neįgaliųjų gyvenime

Anksčiau buvo jaučiama didelė neįgaliųjų socialinė atskirtis. Šie žmonės vangiai dalyvavo visuomeniniame gyvenime, nedaug buvo kalbama apie jų problemas, poreikius. Visuomenė dažnai turi susiformavusi neigiamą nuostatą neįgaliųjų atžvilgiu. Tačiau žmogus su negalia yra toks pat kaip ir kiti, tik, galbūt, kai kuriose situacijose jam būdinga sumažėjusi vienokių ar kitokių poreikių patenkinimo galimybė.

Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatyme (2004) išskiriami tokie pagrindiniai neįgaliųjų socialinės integracijos principai:

1. Lygių teisių – neįgalieji turi tokias pačias teises kaip ir kiti visuomenės nariai.
2. Lygių galimybių – neįgaliesiems, kaip ir kitiems visuomenės nariams, sudaromos tokios pat ugdymosi, darbo, laisvalaikio leidimo, dalyvavimo visuomenės, politiniame ir bendruomenės gyvenime galimybės. Tik tais atvejais, kai tokios pat sąlygos ir priemonės yra neveiksmingos, numatomos specialiosios priemonės, gerinančios neįgaliųjų padėtį.
3. Diskriminavimo prevencijos – neįgalieji apsaugomi nuo bet kokios diskriminacijos ar išnaudojimo.
4. Visapusiško dalyvavimo – visais lygmenimis visi su neįgaliųjų gyvenimu ir veikla susiję klausimai sprendžiami derinant su jais ir (ar) jų atstovais pagal įstatymą bei atsižvelgiant į jų patirtį.
5. Savarankiškumo ir pasirinkimo laisvės užtikrinimo – neįgalieji nuolat skatinami būti savarankiški.
6. Prieinamumo – neįgaliesiems sudaromos sąlygos veiklai visose gyvenimo srityse ir galimybė naudotis ištekliais.
7. Neįgalumo kompensavimo – neįgalumo pasekmės kompensuojamos neįgaliesiems skirtomis įvairiomis piniginėmis ir nepiniginėmis paramos formomis.

8. Decentralizacijos – pagalba neįgaliesiems priartinama prie jų gyvenamosios vietos, bendruomenė įtraukiama į socialinę neįgaliųjų rehabilitaciją.
9. Destigmatizacijos – visuomenė šviečiama siekiant šalinti neigiamas nuostatas ir stereotipus, susijusius su neįgaliaisiais.
10. Perimamumo ir lankstumo – visos institucijos veikia darniai teikdamos socialines paslaugas ir ugdydamos neįgaliuosius.
11. Skirtingų poreikių tenkinimo – neįgalieji sudaro labai įvairialypę visuomenės grupę todėl, teikiant paramą, atsižvelgiama į skirtingus neįgaliųjų poreikius.

Asmuo su negalia, nesvarbu kokia ji bebūtų, turi teisę gyventi pilnavertį, prideramą gyvenimą, kuris garantuotų jo orumą, ugdytų pasitikėjimą savimi ir leistų aktyviai dalyvauti visuomenės gyvenime.

Pagalba vieni kitiems, dalinimasis patirtimi gali žymiai palengvinti neįgaliojo gyvenimą. Vienas iš populiariausių būdų padėti vieni kitiems yra savitarpio pagalbos grupės. Aleksa ir Vaičiškaitė (2002) pažymi, kad savitarpio pagalbos grupės bei savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo stovyklos organizuojamos remiantis švedų patirtimi. Jos organizuojamos pagal švedų organizacijos Rekryteringsgruppen modelį.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2004 m. Socialiniame pranešime pastebima, jog vis labiau įsitvirtina toks socialinis neįgaliųjų integracijos modelis, kurio pagrindą sudaro negalios kaip konflikto tarp žmogaus ir aplinkos suvokimas. Visuomenėje įsivyrėja nuomonė, kad gydymas ir rehabilitacija, nors ir labai svarbios sritys, tačiau tai – tik nedidelė neįgaliųjų žmonių poreikių dalis, o tolesnė integracija į visuomenę priklauso nuo aplinkos pritaikymo, keitimo ir visapusiškų sąlygų savarankiškam gyvenimui sudarymo (Socialinis pranešimas, 2004, p. 130).

Neįgaliųjų gyvenimo situacija keičiasi į gerąją pusę: mokyklose sudaromos palankios sąlygos ugdytis vaikams su negalia, įvairiose institucijose stengiamasi sukurti aplinką palankią neįgaliesiems. Visi klausimai, susiję su neįgaliųjų gyvenimu, ugdymu, aplinkos pritaikymu, turi būti sprendžiami dalyvaujant jiems patiems, būtinas glaudus įvairių sričių specialistų bendradarbiavimas. Tik tokiu atveju galima pasiekti gerų rezultatų.

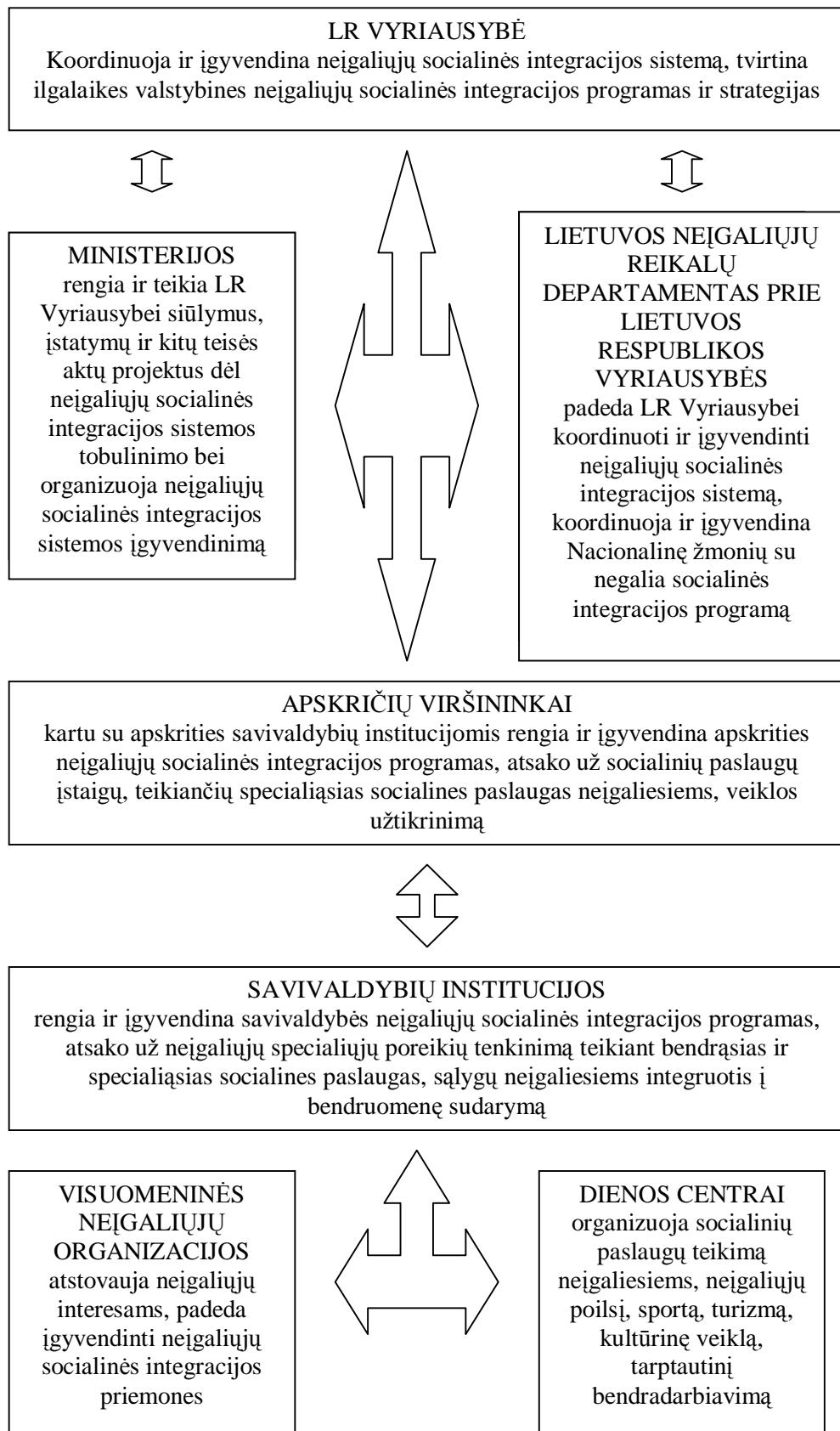
Labai svarbus yra pereinamasis laikotarpis iš mokyklinio į suaugusiųjų gyvenimą. Būtina atkreipti dėmesį į tai, ko gali pasiekti vaikas, jaunuolis su negalia, kokios yra jo perspektyvos, kur jis gali tęsti ugdymąsi. Užsienio šalyse tuo tikslu yra kuriamos pereinamojo laikotarpio programos. Hallahan ir Kauffman (2003) pažymi, jog geroje pereinamojo laikotarpio programoje turi būti numatytos ne tik darbo galimybės; jas sudarant reikia atsižvelgti ir į žmogaus gyvenimo kokybę, gerovę bei asmens pilnatvę.

LR Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatyme (2004) išskiriamos pagrindinės neįgaliųjų socialinę integraciją įgyvendinančios institucijos. Jos tarpusavyje palaiko glaudžius ryšius, sprendžia vienokius ar kitokius jų kompetenciją atitinkančius klausimus (1 pav.).

Be to integracijos procese dalyvauja daug suinteresuotųjų grupių: neįgaliojo šeima, nevyriausybinės organizacijos, asmens sveikatos priežiūros, ugdymo, profesinio rengimo, užimtumo institucijos, žiniasklaida, privatūs asmenys. Ehlers, Austin, Prothero (cit. Ivoškienė 2003) išskiria du pagrindinius suinteresuotųjų grupių, dalyvaujančių vykdant neįgaliųjų socialinę integraciją, tikslus:

1. Veiklą organizuoti taip, kad būtų tobulinami atskiro individo gebėjimai, ir jis galėtų gyventi kuo savarankiškiau.
2. Neįgalieji turėtų gyventi kuo normalesnį gyvenimą, t. y. gyventi kaip kiti ir kartu su kitais.

Kiekviena negalia pasižymi savita specifika. Žmogus su negalia daugiau ar mažiau yra priklausomas nuo artimųjų, nuo mikro ir makro aplinkos. Bendraujantiems, dirbantiems su neįgaliaisiais reikėtų nepamiršti asmeninių vertybių, profesinės etikos, organizacijų kultūros. Darbo sėkmė ir efektyvumas labai priklauso nuo to kokiomis vertybėmis vadovaujasi bendraujantieji ir dirbantieji su neįgaliaisiais.



1 pav. Neįgaliųjų socialinę integraciją įgyvendinančios institucijos

1.3. Dienos centrai – pagalba neįgaliesiems

1.3.1. Dienos centrų istorija

Jei aktyviau domimės rizikos grupės asmenų (tame tarpe ir neįgalųjų) gyvenimu, problemomis, šalies politika šių asmenų atžvilgiu, dažnai išgirstame, pastebime, jog sukurta vienokia ar kitokia prevencinė programa, įkurtas bendruomenės ar dienos centras, pradėtos teikti vienokios ar kitokios paslaugos. Trumpai pažvelkime, kur slypi bendruomeninių ar dienos centrų ištakos.

Kaip pastebi Baršauskienė ir Leliūgienė (2001) XIX a. pabaigoje industrinės valstybės – Anglija, Vokietija, Prancūzija – susidūrė su neregėto masto socialinėmis problemomis ir masiniu skurdu. Tai privertė ieškoti būdų kaip keisti situaciją, siekti socialinių problemų mažėjimo. Jonson (1998) pažymi, kad 1873 m. anglikonų bažnyčios vikaras Samuelis Augustas Barnettas pasiūlė savo parapijoje įsteigti universiteto bendruomenę, kurioje privilegijuoti studentai gyventų greta bedalių vietinių gyventojų ir visi drauge siektų gerinti savo gyvenimo sąlygas.

Universiteto bendruomenė Londone įkurta 1884 m. šios bendruomenės veikla buvo paremta idėja, kad tiesiogiai bendraudami, universiteto žmonės galėtų susipažinti su darbininkais, jų problemomis ir jiems padėti mokydami, atlikdami tiriamąjį darbą bei teikdami socialines paslaugas.

Johnson (1998) pažymi, jog visų XIX-XX a. sandūroje įkurtų bendruomenės namų veikla buvo pagrįsta idėja, jog skurdžiuose miestų rajonuose bei kaimo gyvenvietėse bendromis visų gyventojų pastangomis siekta suartinti skirtingoms socialinėms grupėms priklausiusius bendruomenės narius.

Bendruomenės namai (centrai) pirmiausia pradėti kurti Vakarų Europoje aktyviai veikia lig pat šiol. Štai Švedijoje, Suomijoje, Didžiojoje Britanijoje didelis dėmesys bendruomenės centruose yra skiriamas senų bei neįgalių žmonių globai, jų problemoms spręsti. Baršauskienė ir Leliūgienė (2001) pastebi, jog šių šalių socialinės politikos tikslas – pagyvenusių ir neįgalių žmonių savarankiškumas, ekonominė nepriklausomybė ir visiška integracija į visuomenę. Pastaruoju metu užsienio šalyse (Vokietijoje, Švedijoje, Suomijoje) sukurtas platus įstaigų neįgaliesiems tinklas. Pagalbą jose gali gauti įvairaus amžiaus neįgalieji: nuo kūdikio iki seno žmogaus.

1.3.2. Neįgaliųjų, bendruomenės dienos centrai Lietuvoje

Anksčiau neįgaliųjų gyvenimu rūpinosi tik neįgaliųjų visuomeninės organizacijos. Natūralu, jog jos negalėjo suteikti neįgaliajam visapusišką pagalbą, ar reikalingas socialines paslaugas. Maždaug prieš dešimt metų Lietuvoje pradėjo atsirasti Dienos centrai neįgaliesiems. Tai įstaigos turinčios specifinių ypatumų, kurie susiję tiek su šių įstaigų klientų poreikiais, tiek

su tiems poreikiams tenkinti reikalingų paslaugų teikimu. Kadangi tokių įstaigų veiklos organizavimas Lietuvoje dar gana naujas dalykas, kol kas nėra nei tokių įstaigų veiklos organizavimo modelių, nei tinkamų normatyvų, kurie reglamentuotų tokių įstaigų veiklą, t. y. klientų poreikių vertinimo metodikas, teikiamų paslaugų mastą, struktūrą, personalą, kvalifikaciją, aplinkos pritaikymą ir pan. (Žalimienė, 2002, p. 59).

Kaip trumpai apibūdinti, kas tai yra Dienos ar bendruomenės centras? Socialinių paslaugų kataloge (2000) **Dienos centras žmonėms su negalia** apibūdinamas kaip socialinių paslaugų įstaiga, skirta žmonių su negalia bendravimui ir socializacijai. Šioje įstaigoje gali būti teikiamos informavimo, buitinės, kultūrinės, laisvalaikio organizavimo ir kt. paslaugos.

Baršauskienė ir Leliūgienė (2001) bendruomenės centru vadina kolektyvinę, polivalentinę įstaigą, skirtą gyventojams esantiems centro kaimynystėje. Tai institucija, turinti savo viziją ir savo veikla artima to krašto institucijoms. Autorių teigimu, bendruomenės centras, atlikdamas sociokultūrinę, edukacinę funkciją, skatina kaimynystėje gyvenančius žmones įgyti naujų, jų veiklai ir egzistencijai reikalingų žinių, kurias galėtų pritaikyti besikeičiančiomis rinkos sąlygomis.

Pagrindinis bendruomenės centrų veiklos principas – visuotinio individų socialinio gyvenimo optimizavimo, gyvenimo įvairovės siekimas. Bendruomenės centras yra tarsi socialinių tarnybų tarpininkas, savotiškas ryšys tarp individo ir jį supančios aplinkos.

Bendruomenės centrų veiklos funkcijos:

- Žmonių bendravimo, tarpusavio santykių pobūdį lemia žmogaus priklausymas grupei, bendrijai.
- Žmogus visuomet turi skirtingus priklausomybės ryšius: bendravimas šeimoje, mokslo ar darbo kolektyve, tarp kaimynų ir bendruomenės narių.
- Bendruomenės centras visada yra atviras ir žmogus čia jaučiasi pilnaverčiai dėl įvairių priežasčių: kultūrinio, žaidybinio veiklos pobūdžio ir pan.
- Atviri visų sluoksnių gyventojų lūkesčiams ir pasiūlymams, bendruomenės centrai sprendžia kasdienio gyvenimo klausimus, kurie iškyla kaimyninėje aplinkoje: sveikatos problemos, namų ūkio ekonomika, gyventojų švietimas, informavimas, konsultavimas ir kt. (Baršauskienė, Leliūgienė, 2001, p. 59-60).

Lietuvoje Dienos centrai steigiami įvairiai: vienų centrų steigėjas būna kuri nors visuomeninė organizacija, kitais atvejais steigėjai būna kelios visuomeninės organizacijos, dar kitu atveju Dienos centras gali būti steigiamas visuomeninių organizacijų kartu su vietos valdžios institucijomis. Daugiausia yra nedidelių, kurios nors vienos visuomeninės organizacijos įsteigtų Dienos centrų. Tokių centrų, kurių steigėjai būtų kelios visuomeninės organizacijos ir

dar vietos valdžios institucijos, kol kas nėra daug. Tokie centrai veikia Alytuje, Elektrėnuose, Mažeikiuose, Raseiniuose. Suprantama, jog didesni Dienos centrai sugeba patenkinti didesnės dalies neįgaliųjų poreikius, teikia daugiau ir įvairesnių paslaugų. Tokiose centruose lankosi įvairių negalią turintys asmenys.

Pastaruoju metu sudaromos itin palankios sąlygos tokių Dienos centrų steigimui. LR Vyriausybė patvirtino 2007-2009 metų socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros programą (2006), nemažai lėšų numatyta ir 2007-2013 m. Europos sąjungos struktūrinės paramos panaudojimo strategijoje. Jose prioritetai skiriami bendruomeniniams dienos centrams steigti, nestacionarioms socialinėms paslaugoms (Babinskienė, 2007, p. 3). Stukas (2003) pažymi, jog Dienos centrai rajonuose reikalingi ne tik kaip socialinių paslaugų įstaigos, bet ir kaip neįgaliųjų susibūrimo vieta, nes dažniausiai miesteliuose neįgalieji yra vieniši ir bendravimas jiems yra itin aktualus. Tą patį tvirtina Lygių galimybių ir socialinės integracijos departamento direktorius Nazarovas akcentuodamas, kad tokie bendruomeniniai centrai vienija, socializuoja gyventojus; tai kartu yra ir kultūros taškas bendruomenėje, kur žmonės gali bet kada užėiti (Babinskienė, 2007, p. 3).

Dienos centrų veiklos pobūdis atskiruose rajonuose šiek tiek skiriasi. Vieningos socialinių paslaugų teikimo sistemos kol kas nėra. Kiekvienas Dienos centras turi susikūręs savo strategiją ir teikia tokias paslaugas, kokios yra reikalingos to rajono neįgaliesiems. Viena iš pagrindinių Dienos centrų veiklos sričių yra socialinis darbas, socialinių paslaugų teikimas neįgaliesiems. Terminai „Socialinis darbas“ ir „Socialinės paslaugos“ nėra vienareikšmiai. Kaip pažymi Žalimienė (2003), socialinės paslaugos turinio požiūriu apima platesnį veiklos lauką negu socialinis darbas, socialinio darbo paslaugų teikimas. Taigi, galima daryti išvadą, jog Dienos centruose dirbantys socialiniai darbuotojai teikia socialinio darbo paslaugas, o ne socialines paslaugas.

1.3.3. Paslaugos Dienos centruose

Dienos centruose teikiamų paslaugų turinys gali būti įvairus. Kokios paslaugos bus teikiamos, priklauso nuo klientų poreikio ir įstaigos galimybių. Daugumoje Dienos centrų yra teikiamos šios paslaugos:

- **Socialinio darbo paslaugos.**
- **Darbo terapijos, užimtumo paslaugos.**
- **Buities paslaugos.**
- **Kultūros, laisvalaikio paslaugos.**
- **Sporto paslaugos.**
- **Bendrojo švietimo, mokymo, ugdymo, auklėjimo paslaugos.**

- **Medicinos paslaugos** (Žalimienė, 2003, p. 46-48).

Socialinio darbo paslaugos. Šias paslaugas gali teikti profesionalus socialinis darbuotojas, savanoris ar savipagalbos grupė. Socialinio darbo paslaugų turinį sudaro metodinio tarpininkavimo plačiuoju požiūriu veikla, sprendžiant kliento problemas. Praktiškai visuose centruose teikiamos informavimo, konsultavimo ir tarpininkavimo paslaugos. Kaip pastebi Babinskienė (2007), neįgaliesiems informacijos trūksta įvairiais klausimais: dėl išmokų, dėl darbingumo lygio nustatymo, dėl įdarbinimo, dėl kompensacinės technikos. Neįgalieji į centro darbuotojus dažnai kreipiasi ir teisinės pagalbos arba tarpininkauti iškilus buitiniams problemoms. Negalią turintiems žmonėms taip pat aktualus ir bendravimas, tiek tarpusavyje, tiek su specialistais. Žmogui dažnai atsiranda poreikis išsipasakoti, išsakyti savo problemas, rūpesčius

Darbo terapijos, užimtumo paslaugos. Šios paslaugos skirtos pagerinti kliento gyvenimo kokybę per darbo veiklą, užimtumą. Jomis siekiama ugdyti kliento apsitarnavimo įgūdžius, gebėjimus, kurie reikalingi konkrečiai darbo veiklai. Šios paslaugos padeda išlaikyti kliento fizinį aktyvumą, skatinti jį užsiimti įdomia veikla, apsitarnauti pačiam, priprasti ir išmokti naudotis kompensacine technika ir pan. Daugumoje Dienos centrų yra įrengti darbinio užimtumo kabinetai, kur vyksta siuvimo, mezgimo, batsiuvystės, juvelyrikos, floristikos, pynimo užsiėmimai, gaminami dirbiniai iš medžio ir pan.

Buities paslaugos. Tai yra asmeninės higienos, skalbimo, maitinimo paslaugos, gyvenamųjų ir bendrojo naudojimo patalpų priežiūra ir pan. Socialinių paslaugų įstaigose keliamas reikalavimas – kuo labiau pagal galimybes įtraukti pačius klientus į šių paslaugų teikimą. Milieškienė (2007) pastebi, jog šios paslaugos nors ir yra vienos iš paprasčiausių ir iš pirmo žvilgsnio atrodo gana primityvios, tačiau daugumai neįgaliųjų, ypač gyvenantiems kaime, jos yra būtinos.

Kultūros, laisvalaikio paslaugos. Tai paslaugos, kuriomis siekiama organizuoti klientų laisvalaikį (saviveiklos organizavimas, koncertai, susitikimai, paskaitos, parodos, religinės šventės, išvykos, ekskursijos ir pan.). sociokultūrinės paslaugos yra ganėtinai paklausios. Kultūriniuose renginiuose dalyvauja tiek patys neįgalieji, tiek jų šeimos nariai. Šių paslaugų teikimas padeda mažinti socialinę atskirtį, aktyvinti bendruomenę, skatinti žmones bendrauti, išreikšti save, dalyvauti grupinio socialinio darbo užsiėmimuose. Sociokultūrinės paslaugos puikiai tarnauja integracijos procesui: per kultūrinius renginius, susibūrimus atsiranda daugiau galimybių neįgaliųjų ir „sveikosios“ visuomenės tarpusavio pažinimui, bendravimui, kontaktų palaikymui.

Tačiau pastebėtina tai, jog nedažnai pasitaiko renginių, kuriuose pasireikštų socialinė integracija: „sveikieji“ veikia sau, neįgalieji – sau.

Sporto paslaugos. Įstaigose sudaromos sąlygos sportuoti. Gali būti sudaromos sąlygos užsiimti įvairia sportine veikla pagal klientų poreikius ir įstaigos galimybes. Nacionalinėje žmonių su negalia socialinės integracijos 2003-2012 metų programoje (2002) pažymima, jog sportas – viena svarbiausių žmonių su negalia reabilitacijos ir integracijos proceso dalių. Žmonės su negalia turi mažiau galimybių sportuoti ir sportuoja ne nuolat, tačiau jiems turi būti užtikrintos tokios pat teisės sportuoti kaip ir kitiems visuomenės nariams. Žmonių su negalia sportinė veikla įvairi: sveikatingumo sportas (dėl medicininių priežasčių arba sveikatos būklės), rekreacinis sportas (savo malonumui), reguliarus dalyvavimas organizuotoje sporto veikloje (klubų lygis), aukščiausiojo lygio sportas didelio meistriškumo sportininkams (atstovavimo lygis).

Bendrojo švietimo, mokymo, ugdymo, auklėjimo paslaugos. Šių paslaugų struktūra priklauso nuo įstaigos tipo ir klientų. Šviesti visuomenę, formuoti teigiamą požiūrį į žmones su negalia imasi visuomenės informavimo priemonės – rengiamos televizijos ir radijo laidos, laikraščiuose ir žurnaluose rašoma apie žmonių su negalia problemas, teises, poreikius, galimybes. Tačiau šių priemonių mažėja: 1999 metais neliko vienintelės žmonių su negalia problemoms skirtos laidos Lietuvos nacionalinėje televizijoje, visuomenės informavimo priemonės ieško sensacijų komercinėms laidoms, formuoja žmonių su negalia, kaip išlaikytinių, įvaizdį, neigiamą požiūrį į sergančiuosius psichikos ligomis. Dienos centrai dalyvaudami žmonių su negalia socialinės integracijos 2003-2012 metų programoje vykdo šviečiamąją veiklą, viena populiariausių jos formų yra seminarų ciklai „Pažink negalią“. Seminarai skaitomi mokyklose, įvairiose organizacijose. Įvairių institucijų darbuotojai, mokiniai, pedagogai supažindinami su įvairių negalių specifikomis, pateikiami nurodymai, kaip bendrauti su vienokią ar kitokią negalę turinčiu žmogumi.

Medicinos paslaugos. Kiekvienam klientui pagal poreikius turi būti organizuojamas (garantuojamas) medicinos paslaugų teikimas. Tačiau šios paslaugos nebūtinai turi būti teikiamos pačioje socialinių paslaugų įstaigoje. Galimi du medicinos paslaugų organizavimo modeliai: 1) medicinos paslaugų teikimas socialinių paslaugų įstaigoje; 2) medicinos paslaugų teikimo organizavimas sveikatos priežiūros įstaigose.

1.4. Paslaugos neįgaliesiems

1.4.1. Socialinių paslaugų samprata

Terminas „Socialinės paslaugos“ ganėtinai platus. Jis gali būti aiškinamas ir siaurąja, ir plačiąja prasme. Kai kurie autoriai (Žalimienė, 2003; Vareikytė, 2001) pastebi, jog socialinių paslaugų termino ir turinio samprata yra skirtinga, kai kalbama:

- Apskritai apie socialinę sritį, socialinę infrastruktūrą;
- Tik apie socialinės apsaugos sistemą;
- Apie socialinę paramą socialinio darbo kontekstu.

Socialines paslaugas plačiuoju aspektu Žalimienė (2003) apibūdina taip: visuomenei teikiamos paslaugos, kaip antai: švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūrinės paslaugos.

Siaurąja prasme išskiriamos kelios socialinių paslaugų sampratos:

- Tai paslaugos, kurias teikia šiuolaikinė socialinės apsaugos sistema, apimanti aštuonias socialines rizikas (liga, neįgalumas, senatvė, našlystė, šeima/vaikai, nedarbas, būstas, socialinė atskirtis) pagal ES socialinės apsaugos statistikos klasifikaciją.
- Asmeninės socialinės paslaugos, kurios teikiamos neatsiejamai nuo socialinio darbo. Šioms paslaugoms apibūdinti dar vartojamas terminas „Socialinės globos paslaugos“.

Socialinių paslaugų teikimas – istoriškai susiklostęs, vienas svarbiausių socialinio darbo elementų. Žalimienė (2003) išskiria tris socialinių paslaugų sistemos raidos etapus:

1. 1975 – 1960 m. – socialinių paslaugų sistemos kūrimosi laikotarpis. Atsirado terminas „socialinės paslaugos“ kaip atskira socialinės apsaugos sistemos sritis. Visose Europos šalyse vyko intensyvus socialinių paslaugų tinklo kūrimas.
2. 1960 – 1990 m. – kokybinio socialinių paslaugų sistemos plėtojimo etapas. Tai spartaus socialinių paslaugų plėtojimo, naujų paramos formų ir galimybių ieškojimo laikotarpis.
3. Nuo 1990 m. – socialinių paslaugų sistemos reformavimo, pertvarkymo laikotarpis. Išorinės tarptautinės situacijos pasikeitimas (ES plėtra, nauji reikalavimai žmogaus teisių, vaikų apsaugos ir kitose srityse).

Socialinės paslaugos – viena iš specialiųjų priemonių rūšių specialiesiems poreikiams tenkinti. Neįgalųjų socialinės integracijos įstatyme (2004) pažymima, jog siekiant užtikrinti lygias visų neįgalųjų teises ir galimybes įvairiose gyvenimo srityse, specialieji poreikiai nustatomi ir tenkinami visiems žmonėms su negalia, nepriklausomai nuo jų amžiaus,

darbingumo ar neįgalumo lygio. Taip pat šiame įstatyme akcentuojama tai, kad specialieji poreikiai nustatomi tokiose pagrindinėse neįgaliųjų veiklos srityse: buityje ir asmeniniame gyvenime, ugdymesi, darbinėje veikloje, visuomeniniame gyvenime.

Viena iš didesnių spragų socialinės pagalbos neįgaliesiems sistemoje yra ta, jog socialinių paslaugų sistema orientuota į pasyvią valstybės (savivaldybių) pagalbą, neskatina paties žmogaus ieškoti savipagalbos būdų. Potencialus socialinių paslaugų gavėjas dažnai išlieka paprastu vartotoju ir nėra motyvuotas ieškoti vidinių resursų savo gerbūvio kūrimui. Platus socialinių paslaugų spektras Dienos centruose galėtų tapti viena iš galimybių neįgaliajam pačiam aktyviai dalyvauti kopiant iš sunkių gyvenimo situacijų, ieškoti ir atrasti įvairių savęs įgalinimo būdų, tapti aktyviu bendruomenės nariu. Vartotojiško požiūrio išgyvendinimas nemaža dalimi prisidėtų prie palankių socialinės integracijos sąlygų plėtros. Savo iniciatyva žmogus yra pajėgus susikurti sau palankią socialinę erdvę, kurioje jaustųsi gerai. Socialinis darbuotojas yra ne kas kitas, kaip žmogaus pagalbininkas ieškant savirealizacijos galimybių. Negalią turintis žmogus, galėdamas realizuoti save, bus pajėgus tapti pilnaverčiu visuomenės nariu ir jaustis daug ką galinčiu įvairiose gyvenimo situacijose.

1.4.2. Socialinių paslaugų klasifikavimas

Pastaruoju metu vykstant pokyčiams įstatyminėje bazėje, vyksta pokyčiai ir socialinių paslaugų sektoriuje. Nuo 2006 m. liepos 1 d. įsigaliojo keletas pakeistų dokumentų: Socialinių paslaugų įstatymas, Socialinių paslaugų katalogas. Naujajame Socialinių paslaugų kataloge (2006) socialinės paslaugos skirstomos į:

- bendrąsias socialines paslaugas;
- specialiąsias socialines paslaugas.

Bendrosioms socialinėms paslaugoms priskiriama:

- § informavimas;
- § konsultavimas;
- § tarpininkavimas ir atstovavimas;
- § maitinimo organizavimas;
- § aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne;
- § transporto organizavimas;
- § sociokultūrinės paslaugos;
- § asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas;
- § kitos bendrosios socialinės paslaugos.

Specialiosios socialinės paslaugos skirstomos į:

- § socialinę priežiūrą;
- § socialinę globą.

Socialinei priežiūrai priskiriama:

- § pagalba į namus;
- § socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas;
- § apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose;
- § laikinas apnakvyndinimas;
- § intensyvi krizių įveikimo pagalba.

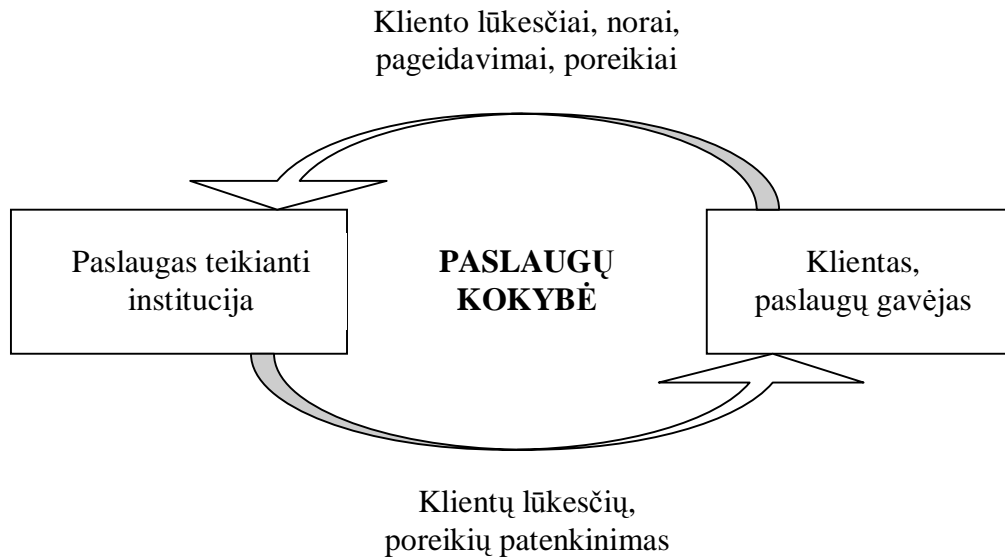
Socialinei globai priskiriama:

- § dienos socialinė globa;
- § trumpalaikė socialinė globa;
- § ilgalaikė socialinė globa.

Socialinių paslaugų kataloge (2006) išskiriamos socialinių paslaugų rūšys, jos apibūdinamos pagal charakteristikas. Kataloge taip pat išskirtos ir aiškiai apibūdintos socialinių paslaugų įstaigos. Tai turėtų leisti aiškiau, efektyviau planuoti socialinių paslaugų teikimą.

1.4.3. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas

Vienas iš socialinių paslaugų planavimo proceso tikslų yra gerinti socialinių paslaugų **kokybę**, didinti jų kompleksumą ir veiksmingumą, apimantį efektyvesnės socialinių paslaugų struktūros kūrimą ir esamos pertvarkymą (Socialinių paslaugų planavimo metodika, 2006). Neišvengiamai kyla klausimas, kas yra kokybiška paslauga. Barczyk (1999) pažymi, kad kokybė paslaugų sferoje gali būti suprantama kaip kliento lūkesčių atitikimas, patenkinimas. Paslaugos kokybę geriausiai gali įvertinti vartotojas, paslaugos gavėjas. Paslaugų kokybę būtų galima iliustruoti kaip paslaugas teikiančios institucijos ir paslaugos gavėjo santykio rezultata (2 pav.).



2 pav. Paslaugų kokybė kaip paslaugas teikiančios institucijos ir paslaugos gavėjo santykio rezultatas

Neįgaliesiems skirtuose Dienos centruose, rajonų Socialinių paslaugų tarnybose, neįgaliųjų visuomeninėse organizacijose teikiamų socialinių paslaugų įvairovė ir pobūdis turėtų priklausyti nuo klientų poreikių. Kiek paslaugos yra orientuotos į klientų poreikius, kiek jos yra efektyvios ir veiksmingos, vienareikšmiškai nustatyti sunku. Žalimienė (2003) socialinių paslaugų efektyvumą apibūdina kaip pagrįstų kliento poreikių patenkinimą, užtikrinantį jo socialinę reabilitaciją ir integraciją su mažiausiais kaštais. Taip pat autorė pažymi, jog **socialinių paslaugų efektyvumas yra paslaugų veiksmingumo klausimas – ar teikiant paslaugas pasiekti užsibrėžti tikslai panaudojant tam skirtas, numatytas priemones.**

Socialinės paslaugos asmeniui teikiamos atsižvelgiant į individualius asmens interesus ir poreikius, nustatytus pagal LR Socialinių paslaugų įstatymo (2006) nuostatas, ir **nuolat vertinant teikiamų socialinių paslaugų veiksmingumą asmens galimybėms ir gebėjimams rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ar dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti.**

1.4.4. Socialinių paslaugų efektyvumas ir veiksmingumas

Socialinių paslaugų efektyvumo samprata apima daugelį aspektų. Guogis (2005) socialinių paslaugų efektyvumo sampratą siūlo išskaidyti į dvi jo rūšis: efektyvumą (*efficiency*) ir rezultatyvumą (*effectiveness*). Socialinės paslaugos yra viešojo sektoriaus sritis. Puškorius

(2002) kalbėdamas apie viešojo sektoriaus paslaugų tyrimus vietoje sąvokos „rezultatyvumas“ siūlo vartoti sąvoką „veiksmingumas“.

Būtina pažymėti ir tai, jog socialinių paslaugų **veiksmingumo bei efektyvumo** vertinimas neturi labai tikslių kriterijų, kurie būtų bendri visoms paslaugoms ar klientų grupėms.

Neįgalųjų integracijos kontekste aktualus tampa paslaugų **socialinis efektyvumas**, kuris gali būti matuojamas kliento poreikių tenkinimo bendruomenės lygiais:

- Socialinis efektyvumas klientui – tai jo poreikių tenkinimas paslaugų kokybės, asortimento, prieinamumo ir kitais požiūriais.
- Bendruomenės lygmeniu paslaugų socialinis efektyvumas siejamas su paslaugų aprėptimi bendruomenės poreikio požiūriu, paslaugų taiklumu (ar plėtojamų paslaugų rūšys ir tipai atitinka bendruomenės poreikius, t. y. teikiamos tiems klientams, kuriems jos reikalingos, ir tokios, kokios reikalingos), bendruomenės mikroklimato pagerėjimu, socialinių problemų sumažėjimu, visuomenės aktyvumo padidėjimu ir pan. (Žalimienė, 2003, p. 129).

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Socialiniame pranešime (2004) pažymima, jog plėtojant socialines paslaugas reikia siekti jų veiksmingumo, kokybės, sudaryti teises, administracines, finansines sąlygas šių paslaugų organizavimui ir teikimui. Kartu akcentuojama aktyvaus nevyriausybinų organizacijų, savanorių ir privačių teikėjų dalyvavimo svarba teikiant socialines paslaugas.

Socialinės paslaugos vertinamos kiekybiniais ir kokybiniais rodikliais. Kokybiniai rodikliai socialinių paslaugų srityje ypač svarbūs. Žalimienė (2003) pateikia tokius socialinių paslaugų kokybės vertinimo būdus:

- Pagal nustatytas ir patvirtintas paslaugų charakteristikas, standartus. Paslaugų standartų ir charakteristikų detalumas labai įvairus, priklauso nuo šalies paslaugų plėtros politikos, strategijos, valstybės atsakomybės šioje srityje.
- Pagal kliento vertinimus: ką jis mano apie gaunamas paslaugas, ar patenkino jo lūkesčius, ko jis tikėjosi ir ką gauna. Jeigu klientas nusivylęs ar nepatenkintas, jeigu jo savarankiškumas ne didėja, bet mažėja, paslaugos negali būti vertinamos kaip kokybiškos.
- Pagal kitų paslaugų teikėjų patirtį. Tikslinga lyginti teikiamas paslaugas su inovacinėmis programomis, metodais, pažangia kitų šalių patirtimi.

Dienos centruose teikiamų paslaugų asortimentas turi būti pakankamai gausus, paslaugos turi būti prieinamos įvairių negalią turintiems asmenims. Teikiant tik keletą paslaugų vargu ar bus patenkinti bendruomenės poreikiai. Kuomet Dienos centro veikla esti įvairiapusė, t. y. teikiamos įvairios paslaugos, čia atėjęs žmogus gali atrasti tai, ko jam reikia. Reikėtų stengtis,

jog žmogus galėtų patenkinti ne tik žemiausius poreikius, bet ir aukštesnius (socialinius, pagarbos, saviraiškos). Žmogus galėdamas patenkinti aukštesnius poreikius jausis pilnavertiškesniu bendruomenės nariu, galbūt įgaus daugiau pasitikėjimo savimi, taps aktyvesnis, kils žmogaus motyvacija. Pagarbos, saviraiškos poreikių tenkinimui puikiai tinka sociokultūrinės, savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo paslaugos. Dalyvaudamas kultūrinėje veikloje žmogus ne tik bendrauja su kitais, bet ir mokosi suprasti kitus, padėti kitiems, gali dalintis patirtimi, išreikšti save, atskleisti savo sugebėjimus. Būtent tada, kai įvyksta pokytis žmoguje, kuomet jis atranda save, randa kaip išreikšti save vienokioje ar kitokioje veikloje, galima kalbėti ir apie paslaugos efektyvumą bei veiksmingumą.

Socialinių paslaugų efektyvumui ir veiksmingumui neabejotinai įtakos turi ir personalo teikiančio šias paslaugas kompetencija, pasiruošimas dirbti su neįgaliaisiais. Ivoškienės (2003) teigimu, neretai susiduriama su specialistų abejingumu, neigiama nuostata neįgaliųjų atžvilgiu. Autorės nuomone, personalui kartais trūksta žinių, ko pasekoje bandoma išvengti tam tikros veiklos, už kurią darbuotojas turėtų prisiimti atsakomybę. O'Hagan (1997) nuomone, socialinio darbuotojo vertybės, žinios, įgūdžiai, bendravimas ir išipareigojimas yra vieni iš pagrindinių veiksmų galinčių pagerinti socialinių paslaugų kokybę.

Dar viena problema užkertanti kelią socialinių paslaugų efektyvumui ir veiksmingumui yra ta, jog daugelyje socialinių paslaugų institucijų dirba per mažai socialinių darbuotojų. Jų trūkumas neleidžia išlaikyti tarpinstitucinių ryšių, ryšių su šeima ir jos nariais (Socialinis darbas: Lietuvoje lyg podukra, 2001). Zaleckienė ir Rutkauskienė (2003) teigia, kad tarpinstitucinius bendradarbiavimas turėtų apimti visas galimas bendruomenės veiklos sritis: bendrų darbo grupių sudarymą, bendrų projektų vykdymą, keitimąsi informacija. Siekiant socialinių paslaugų veiksmingumo, personalo teikiančio socialines paslaugas kompetencija privalo būti plati. Socialinis darbas turi vykti integruotoje ir decentralizuotoje aplinkoje. Kaip pastebi Ivoškienė (2003), nestacionariose socialinių paslaugų įstaigose vienam specialistui tenka vidutiniškai 3 neįgalieji. Personalo ir klientų skaičiaus santykis aktualus tampa ugdant neįgaliųjų savarankiškumą, formuojant gebėjimus, teikiant reabilitacinę pagalbą. Vitkauskaitė (2001) pastebi, jog praktinėje veikloje socialinis darbuotojas, vertindamas kliento problemą, turėtų atsižvelgti į asmenybės, problemos ir situacijos sąryšį, kliento ypatingumą ir unikalumą kaip jo pasirinkto gyvenimo stiliaus apraišką.

Ne ką mažiau svarbus tampa neįgaliojo šeimos dalyvavimas teikiant paslaugas, o kartu ir siekiant socialinės integracijos. Dažnai šeimos nariai yra suinteresuoti kartu dalyvauti veikloje su savo artimaisiais.

Kliento vaidmuo paslaugų efektyvumo kontekste taip pat itin aktualus. Klientas neturėtų tapti pasyvus paslaugų gavėjas. Paslaugos turėtų įtakoti kliento motyvaciją, aktyvumą,

saviraišką, norą siekti tam tikrų tikslų, kelti savarankiškumo lygį. Kai kurios paslaugų grupės tam ypač palankios. Štai darbo terapijos, užimtumo paslaugos puikiai gali tarnauti savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymui, palaikymui. Kuo klientas įdės daugiau įdirbio, pastangų gaudamas vienokią ar kitokią paslaugą, tuo bus didesnis tos paslaugos efektyvumas, t. y. didės kliento savarankiškumas, aktyvumas, kils motyvacija. Kai kuriais atvejais klientai gali tapti netgi socialinio darbuotojo pagalbininkais, padėti sunkesnę negalią turintiems asmenims vienokiose ar kitokiose situacijose.

Paslaugų teikimo efektyvumui bei veiksmingumui taip pat reikšmės turi Dienos centrų finansinės galimybės. Kad paslaugos būtų teikiamos reguliariai, nenutrūkstamai, būtinas pastovus finansinis įstaigos stabilumas. Tačiau to kol kas nėra.

1.5. VšĮ Raseinių neįgaliųjų dienos užimtumo centro veiklos ypatumai

Viešoji įstaiga Raseinių neįgaliųjų dienos užimtumo centras įkurta 2004 metais. Centro steigėjai: Lietuvos žmonių su negalia sąjunga ir Raseinių rajono savivaldybė. Centro dalininkais tapo Neįgaliųjų draugija, Kurčiųjų draugija bei Aklųjų ir silpnaregių sąjunga.

Centras teikia šias paslaugas:

- Informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo;
- Bendravimo;
- Asmens higienos (skalbimo, dušo);
- Sociokultūrinės paslaugas;
- Savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo paslaugas (darbo terapija, sveikatingumo skatinimas, kompiuterinio raštingumo mokymas);
- Masažo paslaugas.

Centre organizuojamos savitarpio pagalbos grupės tėvams auginantiems vaikus su negalia bei patiems neįgaliesiems. Grupės buriasi pagal negalės specifiką. Grupių vadovais dažniausia tampa patys neįgalieji, turintys ilgametę patirtį, susipažinę su neįgaliųjų situacija. Kartais būna pasikviečiamas psichologas-konsultantas. Grupėse neįgalieji dalijasi savo patirtimi, išgyvenimais, analizuoja išskylančias problemas, ieško būdų kaip jas būtų galima išspręsti.

2006 metais centro veikla ženkliai pajudėjo į priekį: išaugo teikiamų paslaugų skaičius, buvo vykdomi įvairūs projektai („Psichologinė parama neįgaliesiems“, „Sunkios negalios asmenų savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo modelio bendruomenėse įgyvendinimas, tobulinimas, sklaida ir vertinimas“, „Neįgaliesiems lygias galimybes darbo rinkoje“, „Pažink negalią“, „Miesto ir kaimo bendruomenės stiprinimas per regėjimo neįgaliųjų judėjimą“).

Aktyvi neįgaliųjų meno saviveikla. Yra susibūrę Raseinių rajono neįgaliųjų draugijos ir LASS Raseinių rajono organizacijos ansambliai. Centre vyksta šių ansamblių repeticijos, dalyvaujama įvairiuose renginiuose, apžiūrose, konkursuose.

Vykdomos ir vienkartinės priemonės: išvykos, ekskursijos, savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo stovyklos. 2006 metais buvo organizuotos dvi stovyklos: „Stovykla-seminaras asmenims su sunkia negalia ir vaikams su cerebrinių paralyžiumi“ bei Psichologinės paramos stovykla „Būk šalia“. Pirmojoje stovykloje dalyvavo 10 suaugusiųjų ir 6 vaikai. Stovyklos metu du kartus per dieną vyko užsiėmimai. Su vaikais ir suaugusiais buvo dirbama atskirai. Su suaugusiais buvo vedami pokalbiai, diskusijos įvairiais neįgaliesiems aktualiais klausimais. Buvo aptarta šiuolaikinė negalės samprata, neįgaliųjų gyvenimo kokybė, neįgaliųjų NVO, Centrų veikla gerinant neįgaliųjų padėtį visuomenėje. Su vaikais taip pat buvo vedamos diskusijos, žaidžiami žaidimai, vyko rankdarbių užsiėmimai (piešimas, lipdymas iš plastilino ir pan.).

Centras yra užmezgęs ryšius su Norvegijos Trondheimo miesto neįgalaus jaunimo orkestru bei Trondheimo mieste esančiu neįgaliųjų rankdarbių fabriku – dirbtuvėlių darbuotojais. Šie ryšiai atveria progą pasidalinti patirtimi jaunimo užimtumo, muzikos terapijos ir įtraukimo į bendrą veiklą srityje, daugiau sužinoti apie šios šalies kultūrą bei pristatyti save. Norint plėtoti ryšius su kolegomis iš užsienio reikalingos anglų kalbos žinios, bendravimas tik vertėjo pagalba nepasiteisina, todėl bendradarbiaujant su Raseinių Rotary klubu buvo parengtas projektas „Anglų kalbos mokymai Raseinių rajono neįgaliesiems“. Šis projektas skirtas Raseinių neįgaliųjų dienos užimtumo centro lankytojams ir jų šeimos nariams. Išmokus anglų kalbą neįgaliesiems atsivertų galimybė:

- bendrauti su panašaus likimo žmonėmis gyvenančiais kitose pasaulio šalyse;
- perskaityti juos dominančią informaciją anglų kalba;
- keliauti po kitas Europos šalis;
- užmegzti bei palaikyti ryšius, keičiantis vizitais su kitomis užsienio neįgaliųjų organizacijomis;
- rengti projektus ar pildyti paraiškos formas kreipiantis dėl finansinės paramos iš užsienio fondus;
- domėtis kitų šalių kultūromis;
- lengviau rasti darbą integruojantis į darbo rinką.

Projekto vykdymui Rotary klubas skyrė metodinę medžiagą, mokomąją literatūrą, technines priemones (demonstravimo ekranas, konferencinis stovas). Raseinių rajono savivaldybė skyrė lėšas anglų kalbos kursų vadovo darbo užmokesčiui.

2006 metais kursus pradėjo lankyti 20 neįgaliųjų.

Per 2006 metus centro teikiamomis paslaugomis pasinaudojo virš 270 Raseinių rajono neįgaliųjų, maždaug 10% iš jų tapo nuolatiniais centro lankytojais (VŠĮ Raseinių neįgaliųjų dienos užimtumo centro 2006 m. veiklos ataskaita, 2006). Kol kas tai yra pakankamai maži skaičiai, nes rajone gyvena apie 3500 žmonių su negalia. Kyla klausimas, kodėl tiek nedaug žmonių naudojami centro teikiamomis paslaugomis. Priežastys gali būti kelios, galbūt trūksta informacijos apie centrą ir jame teikimas paslaugas, galbūt teikiamos paslaugos neatitinka neįgaliųjų poreikių, galbūt paslaugos nėra efektyvios, gal yra tam tikrų spragų jas teikiant.

Apie Dienos centruose teikiamų paslaugų efektyvumo, veiksmingumo vertinimą aiškių duomenų nėra. Siekiant teikti kokybiškas, klientų poreikius atitinkančias paslaugas reikia atkreipti dėmesį ir į tai, kiek tos paslaugos bus naudingos neįgaliajam, ką pakeis jo gyvenime.

Nepavyko rasti moksliniais tyrimais įrodytų prielaidų, kas lemia socialinių paslaugų efektyvumą bei veiksmingumą.

2. DIENOS CENTRUOSE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NEIĞALIESIEMS SOCIALINIO EFEKTYVUMO ANALIZĖ

2.1. Tyrimo metodika ir instrumentas

Tyrimas buvo atliekamas taikant anketinės apklausos metodą. Anketa buvo sudarinėjama taip, jog būtų gauta kuo daugiau duomenų apie Dienos centrų klientus, apie tai, kokią informaciją jie turi apie Dienos centrus ir kokias išreiškia nuomones.

Tyrimo instrumentas – anketa – buvo sudaryta iš 25 klausimų. Klausimyną sudarė trys dalys: įžanginė, pagrindinė ir baigiamoji (1 priedas). Įžanginėje dalyje buvo paaiškintas tyrimo tikslas, apklausos rezultatų panaudojimo galimybės, akcentuotas tyrimo anonimiškumas ir pateikti 7 klausimai, kurie leistų charakterizuoti tyrimo dalyvius. Pagrindinėje dalyje buvo pateikti klausimai informacijai apie tai, kiek žinių dienos centrų klientai turi apie centruose teikiamas paslaugas, kaip vertina teikiamų paslaugų bei veiklos kokybę, kuo jiems naudingos centre teikiamos paslaugos, kaip jaučiasi ir kas klientui svarbiausia lankantis centre, kokias problemas išvelgia dienos centre. Baigiamajoje dalyje respondentų buvo klausama, kokių naujovių jie pageidautų centre, ko palinkėtų centro darbuotojams. Anketa buvo užbaigiama palinkėjimu ir nurodoma, kas atlieka apklausą.

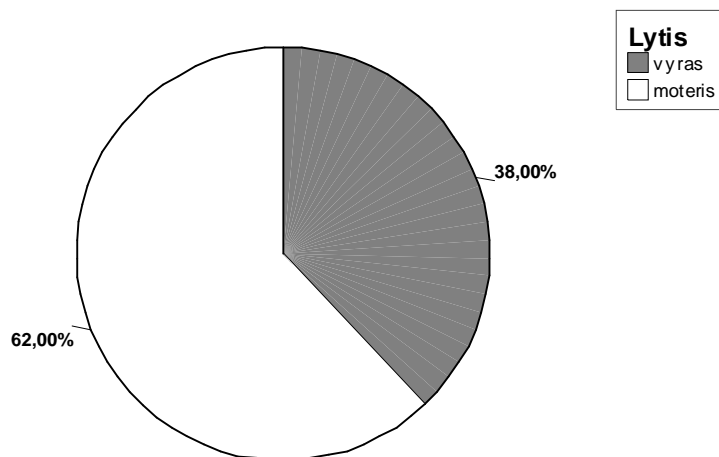
2.2. Tyrimo imtis

Buvo apklausta 150 Dienos centrų klientų. Apklausei pasirinkti trys dienos centrai skirtingose Lietuvos vietose: Mažeikių bendruomenės centras, Raseinių neįgaliųjų dienos užimtumo centras, Kauno aklųjų ir silpnaregių dienos centras.

Tyrimo imtis gali atrodyti gana neplati. Taip yra todėl, kad Dienos centruose dažniausiai būna susiformavęs 30-50 klientų aktyvas, kurie lankosi dažnai ir pastoviai naudojami centrų teikiamomis paslaugomis. Kiti neįgalieji centre apsilanko daug rečiau. Tam priežasčių gali būti įvairių. Jas išsamiau panagrinėsime apžvelgdami tyrimo duomenis.

Tyrimo metu buvo apklausiami nurodytuose centruose besilankantys neįgalieji. Labai sunkią negalią turinčius klientus, kurie patys savarankiškai negalėjo užpildyti anketų, atstovavo jų šeimos nariai.

Tarp apklaustų Dienos centruose besilankančių neįgaliųjų vyravo moterys. Jos sudarė du trečdalius visų respondentų (1 pav.).



1 pav. Respondentai pagal lytį, %

Amžius

Analizuojant Dienos centrų lankytojų kontingentą reikia pažymėti, jog didžiąją dali sudaro vyresnio amžiaus asmenys (1 lentelė). Jaunų žmonių, iki 20 metų, centruose lankosi labai nedaug. Pagrindinę lankytojų dalį sudaro neigalieji nuo 30 iki 60 metų.

1 lentelė

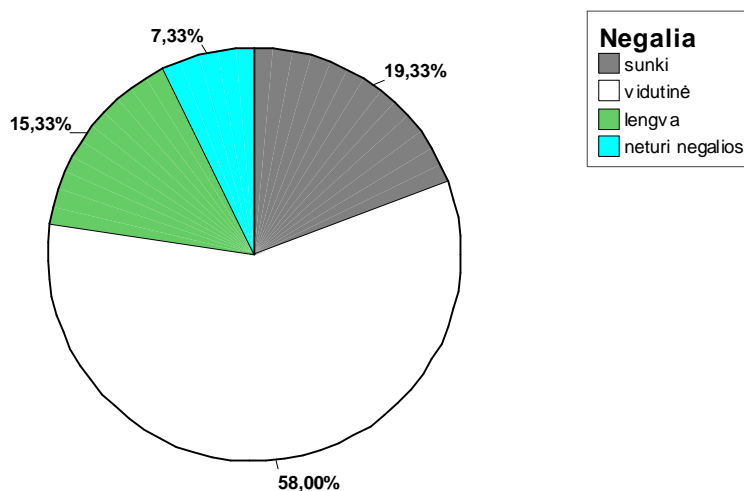
Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

Amžius	Respondentų skaičius	Respondentų skaičius %
iki 20 m.	10	6,6
21-30 m.	13	8,6
30-45 m.	49	32,6
46-60 m.	56	37,6
60 ir daugiau m.	22	14,6
Viso	150	100

Negalia

Negalia taip pat reikšmingas rodiklis. Tarp apklaustųjų didžiąją dali, daugiau kaip pusė, sudarė vidutinę negalią (II invalidumo grupė, 30 – 55 % darbingumo lygis, vidutinių specialiųjų poreikių lygis) turintys asmenys. Apie vieną penktadalį sudarė sunkią negalią (I invalidumo grupė, 0 – 25 % darbingumo lygis, didelių specialiųjų poreikių lygis) turintys žmonės. 15,33 % tarp visų apklaustųjų buvo asmenys turintys lengvą negalią (III invalidumo grupė, 60 – 100 %

darbingumo lygis, nedidelių specialiųjų poreikių lygis). Apklausoje dalyvavo ir keletas neįgaliųjų šeimos narių, artimųjų, kurie neturi negalios. Tokių asmenų buvo 7,33 %.



2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal negalia, %

Išsilavinimas

Apklausoje metu respondentų buvo prašoma nurodyti išsilavinimą. Dauguma respondentų nurodė (2 lentelė) turintys kitą, t. y. specialųjį vidurinį, profesinį ar aukštesnįjį išsilavinimą. Trečdalis respondentų nurodė turį vidurinį išsilavinimą. Net 28 apklausoje dalyviai buvo su aukštesniu išsilavinimu.

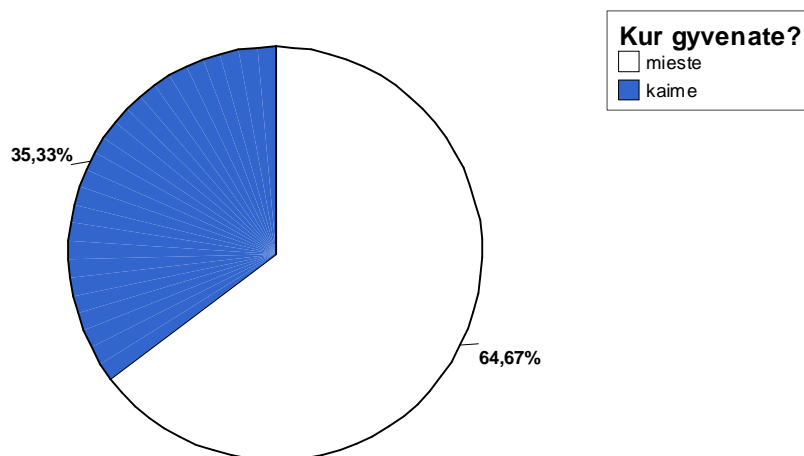
2 lentelė

Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Negalia	Išsilavinimas					Iš viso
	Pradinis	Pagrindinis	Vidurinis	Aukštasis	Kitas (specialusis vidurinis, profesinis, aukštesnysis)	
Sunki	-	5	9	3	12	29
Vidutinė	2	10	29	13	33	87
Lengva	-	-	10	6	7	23
Neturi negalios	-	-	1	6	4	11
Viso	2	15	49	28	56	150

Gyvenamoji vieta

Didžioji dalis Dienos centruose besilankančių neįgaliųjų, kurie dalyvavo apklausoje, buvo miesto gyventojai (3 pav.). Dienos centrai dažniausiai yra įsikūrę miesto teritorijoje. Miesto gyventojui atstumas iki Dienos centro yra žymiai mažesnis negu kaime gyvenančiam žmogui, todėl natūralu, jog kaime gyvenantys neįgalieji nėra aktyviausi centro lankytojai.



3 pav. Respondentai pagal gyvenamąją vietą, %

Socialinis statusas

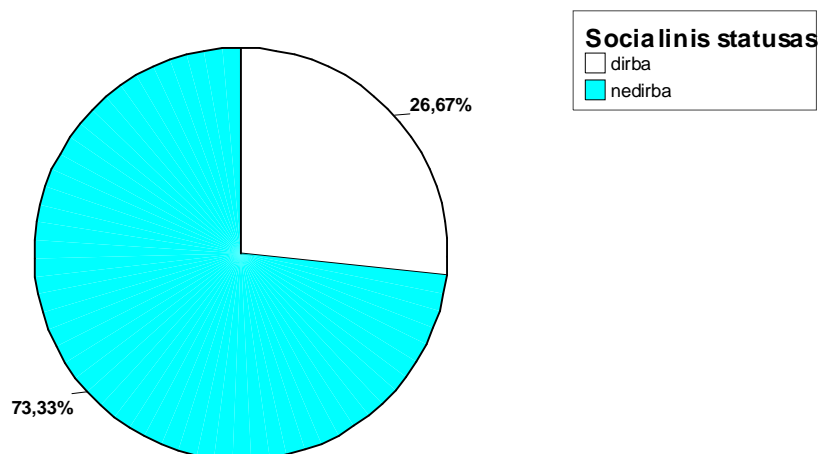
Apklausoje dalyvavo dirbantys ir nedirbantys neįgalieji (3 lentelė, 4 paveikslas). Nedarbingųjų neįgaliųjų skaičius buvo žymiai didesnis. Nei vieno dirbančio nepasitaikė tarp sunkią negalią turinčių asmenų, vidutinę negalią turinčiųjų tarpe dirbančių taip pat nedaug.

3 lentelė

Dirbančių ir nedirbančių respondentų skaičius pagal negalią

Negalia	Respondentų skaičius	Dirba	Nedirba
Sunki	29	-	29
Vidutinė	87	19	68
Lengva	23	13	10
Neturi negalios	11	8	3
<i>Iš viso</i>	<i>150</i>	<i>40</i>	<i>110</i>

Negalią turinčiam žmogui susirasti darbą nėra lengva, tačiau įmanoma: sukurta nauja neįgalumo ir darbingumo nustatymo tvarka atverianti galimybes žmogui su negalia dirbti, Lietuvos darbo biržos politika taip pat orientuota į kuo palankesnių sąlygų įsidarbinimui sudarymą. Dienos centrai šioje srityje taip pat galėtų būti neįgaliųjų pagalbininkai: teikti kuo daugiau informacijos apie galimybę įsidarbinti, supažindinti klientus su naujais įstatymais, palaikyti ryšius su potencialiais neįgaliųjų darbdaviais.



4 pav. Dirbantys ir nedirbantys respondentai, %

Socialiniame pranešime (2006) pažymima, kad 2005 metais Lietuvoje gyveno 248 260 asmenų su negalia. Dirbančių iš jų Valstybinio socialinio draudimo fondo duomenimis buvo 29,4 tūkst., kas sudaro 11,8 % (Socialinis pranešimas, 2006, p. 110).

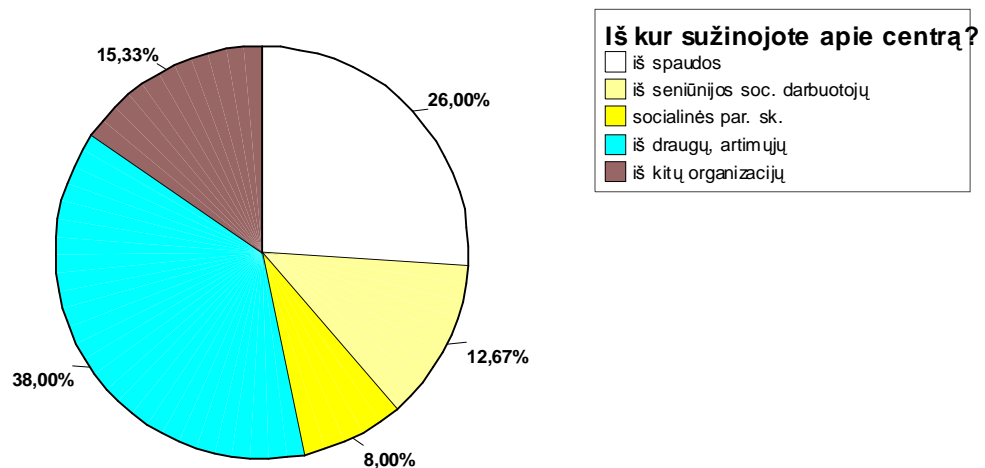
2.3. Tyrimo rezultatai

2.3.1. Klientų žinios apie Dienos centrus

Dienos centras turėtų tapti ta vieta, kur neigalieji galėtų susiburti, pabendrauti, pasidalinti mintimis bei kartu gauti kitas jiems būtinas paslaugas. Kaip žmonės sužino, kad rajone atsirado tokia institucija, kur jie gali lankytis? Informaciją apie tai turėtų skleisti tiek pats Dienos centras, tiek neigaliųjų visuomeninės organizacijos, seniūnijų socialiniai darbuotojai ir pan.

2.3.1.1. Šaltiniai teikiantys informaciją apie Dienos centrą

Pasirodo, jog didžioji dalis apie Dienos centrą sužino iš draugų bei artimųjų, maždaug ketvirtadalis respondentų teigė informaciją apie Dienos centrą radę spaudoje, likusi dalis respondentų informaciją apie Dienos centrą gavo iš kitų organizacijų (15,33 %), iš seniūnijos socialinių darbuotojų (12,67 %), rajono socialinės paramos skyriuje (8 %) (5 pav.).

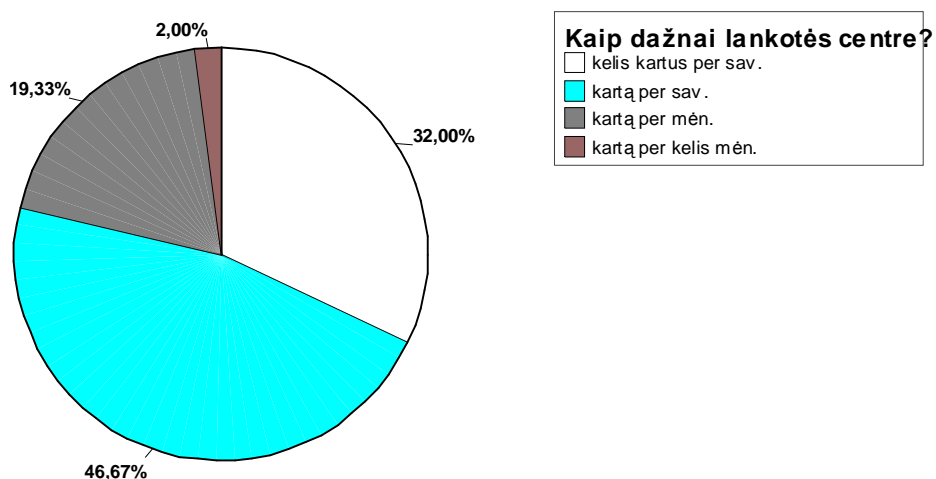


5 pav. Šaltiniai, teikiantys informaciją apie Dienos centrą, %

Tokios institucijos kaip socialinės paramos skyriai, seniūnijos taip pat turėtų būti aktyvios teikiant informaciją neigaliesiems apie Dienos centrą. Seniūnijų socialiniai darbuotojai turėtų būti aktyvūs Dienos centrų darbuotojų partneriai. Kadangi kaimo gyventojų centruose lankosi mažiau, galima daryti prielaidą, kad viena iš to priežasčių gali būti informacijos stoka apie Dienos centrą.

2.3.1.2. Lankymosi Dienos centre dažnumas

Taip pat įdomu buvo pažvelgti, ar dažnai neįgalieji lankosi Dienos centre. 6-ame paveiksle matome, jog beveik pusė apklaustųjų Dienos centre apsilanko bent kartą per savaitę. Maždaug trečdalis respondentų lankosi net kelis kartus per savaitę. Iš to galime spręsti, jog yra susiformavęs nuolatinių klientų kontingentas, kurie centre lankosi dažnai. Likusioji respondentų dalis Dienos centre lankosi rečiau: kartą per mėnesį (19,33 %), kartą per kelis mėnesius (2 %).

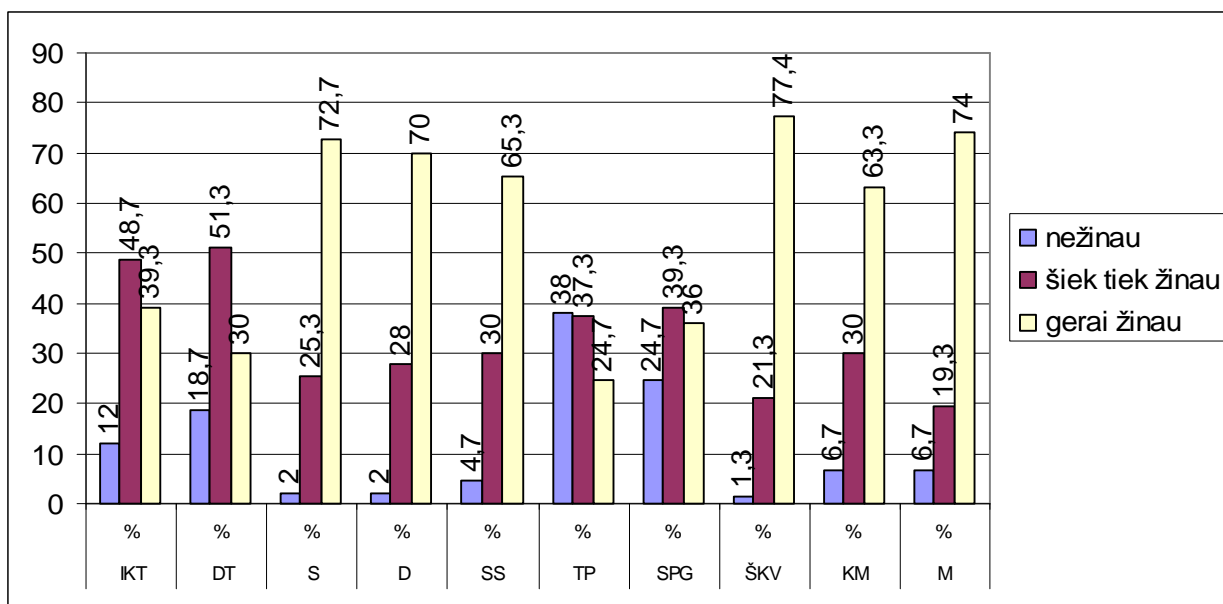


6 pav. Neįgaliųjų lankymosi Dienos centre dažnumas, %

2.3.1.3. Klientų žinios apie Dienos centruose teikiamas paslaugas

Žmogus, lankydamasis Dienos centre, turėtų žinoti ne tik apie patį centrą, bet ir apie centre teikiamas paslaugas. Klientas, turėdamas pakankamai informacijos apie visas centre teikiamas paslaugas bus labiau motyvuotas jomis naudotis ir kartu taps informacijos sklaidėjas (galės suteikti informaciją kitiems potencialiems klientams).

Dienos centruose besilankantiems klientams buvo pateikta dešimt dažniausiai teikiamų paslaugų ir siekiama išsiaiškinti, ar klientai žino, jog centre jos yra teikiamos.



7 pav. Klientų žinios apie Dienos centre teikimas paslaugas, % (IKT – informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas, DT ž darbo terapija, užimtumas, S – skalbimas, D – dušas, SS – sveikatingumo užsiėmimai, sportinė veikla, TP – transporto paslaugos, SPG – savitarpio pagalbos grupės, ŠKV – šventės, konkursai, vakaronės, KM – kompiuterinio raštingumo mokymai, M – masažo paslaugos)

Rezultatai parodė, jog ne apie visas paslaugas klientai turi pakankamai žinių (7 pav.). Galima išskirti keletą paslaugų bei paslaugų grupių, apie kurias klientai žino geriausiai:

- Sociokultūrinių paslaugų grupė (šventės, konkursai, vakaronės) – gerai žino 77,4 % lankytojų.
- Masažo paslauga – gerai žino 74 % apklaustųjų.
- Skalbimo paslauga – gerai žino 72,7 %.
- Dušo paslauga – gerai žino 70 %.
- Sveikatingumo užsiėmimai, sportinė veikla – gerai žino 65,3 %.
- Kompiuterinio raštingumo mokymai – gerai žino 63,3 %.

Apie kitas paslaugas respondentai teigė žiną mažiau. Yra ir tokių paslaugų, apie kurias Dienos centrų lankytojai visiškai nežino:

- Transporto paslaugos – nežino 38 % apklaustųjų. Transporto paslaugos teikiamos ne visuose Dienos centruose, todėl suprantama, jog ši paslauga nėra plačiai žinoma.
- Savitarpio pagalbos grupės – nežino 24,7 % respondentų.
- Savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo paslaugų grupė (darbo terapija, užimtumas) – nežino 18,7 % apklaustųjų.
- Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas – nežino 12 % apklaustųjų.

2.3.1.4. Naudojimosi Dienos centre teikiamomis paslaugomis dažnumas

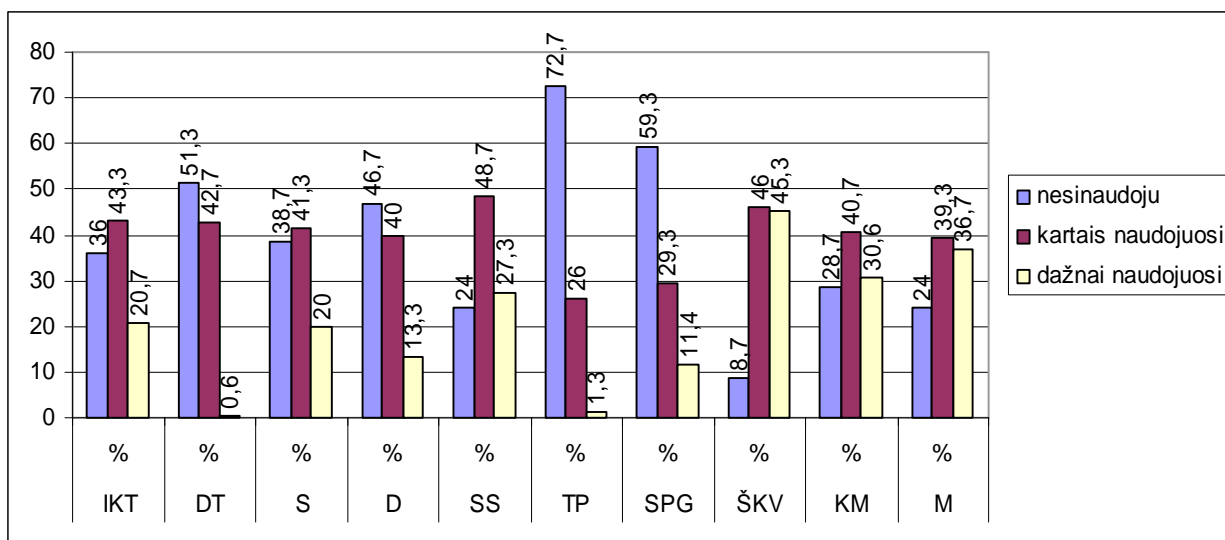
Paslaugomis centro klientai naudojami priklausomai nuo poreikio. Tačiau tikėtina, jog pastovūs centro lankytojai naudojami daugeliu paslaugų.

Iš 8 pav. pateiktų duomenų matome, kokiomis paslaugomis Dienos centrų klientai naudojami dažniausiai. Kaip populiariausias, kuriomis dažnai arba kartais naudojami daugiau negu pusė apklaustųjų, galime išskirti šias paslaugas:

- Sociokultūrinių paslaugų grupė (šventės, konkursai, vakaronės).
- Masažo paslaugos.
- Sveikatingumas, sportinė veikla.
- Kompiuterinio raštingumo mokymai.
- Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas.
- Skalbimo paslaugos.
- Dušo paslaugos.

Paslaugos, apie kurias Dienos centrų klientai mažiau žino, yra ir mažiau paklausios. Tai:

- Transporto paslaugos.
- Savitarpio pagalbos grupės.
- Savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo paslaugų grupė (darbo terapija, užimtumas).



8 pav. Naudojimosi paslaugomis dažnumas, % (IKT – informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas, DT – darbo terapija, užimtumas, S – skalbimas, D – dušas, SS – sveikatingumo užsiėmimai, sportinė veikla, TP – transporto paslaugos, SPG – savitarpio pagalbos grupės, ŠKV – šventės, konkursai, vakaronės, KM – kompiuterinio raštingumo mokymai, M – masažo paslaugos)

Galima spręsti, jog tos paslaugos, apie kurias klientai mažiausiai žino bei mažiausiai naudojami teikiamos ne visuose Dienos centruose arba jos nėra gerai išreklamuotos ir kokybiškos.

Tokios paslaugos neįgaliesiems, ko gero, būtų reikalingos, nes jos kaip tik sudarytų sąlygas veiksmingam socialinės integracijos procesui, padėtų neįgaliajam aktyviau įsijungti į bendruomenės gyvenimą. Transporto paslaugos labai pasitarnautų atokiau gyvenančių neįgaliųjų atvykimui į Dienos centrą, atvertų galimybes pažintinei veiklai (išvykoms, ekskursijoms, bendradarbiavimui su kitų rajonų neįgaliaisiais). Dienos centro teikiamos transporto paslaugos būtų labai reikalingos sunkiai sergančių asmenų pavėžėjimui į gydymo institucijas, neįgalių vaikų pavėžėjimui į mokyklas ir pan.

Savitarpio pagalbos grupės – galimybė neįgaliesiems ir jų šeimos nariams bendrauti, padėti vieni kitiems, bendrai spręsti problemas, dalintis patirtimi.

Savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymas – palanki priemonė išmokti gyventi kuo mažiau priklausant nuo kitų, išmokti naudotis kompensacine technika, apsitarnauti buityje, lavinti susilpnėjusias funkcijas, įgyti naujų įgūdžių, kurie padėtų įvairiose gyvenimo situacijose.

2.3.1.5. Informacijos svarba klientų žinioms apie paslaugas

Kad kuo daugiau būtų suteikta klientams informacijos apie visas centre teikiamas paslaugas, svarbu daugiau dėmesio skirti bendrųjų socialinių paslaugų grupei: informavimui, konsultavimui, tarpininkavimui. Klientui, ypač pirmą kartą apsilankiusiam Dienos centre, aktualu kuo daugiau sužinoti tiek apie patį centrą, tiek apie paslaugas bei galimybes jomis naudotis. Kaip rodo atlikta koreliacinė analizė, nuo žinių apie informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo paslaugas priklauso žinios apie kitas paslaugas. Informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo paslaugų silpnesnis ar stipresnis ryšys egzistuoja su visomis paslaugomis.

Koreliaciniai ryšiai pasireiškia ir tarp žinių apie atskiras paslaugas bei tarp naudojimosi paslaugomis (2, 3 priedai).

4 lentelė

Ryšys tarp žinių apie paslaugas (Spearman koreliacijos koeficientai)

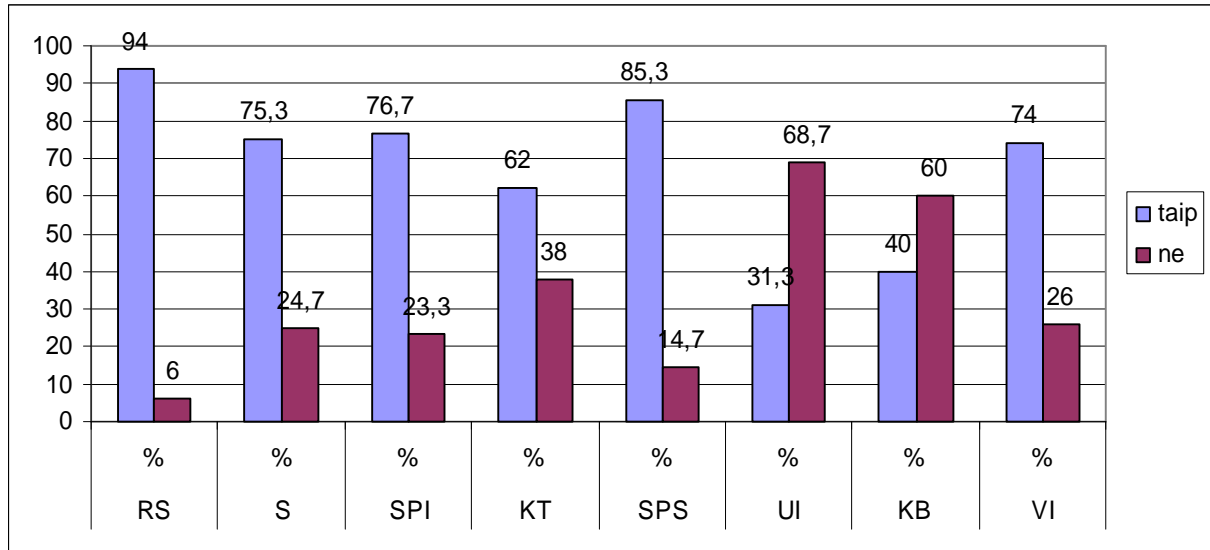
	Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas	Darbo terapija, užimtumas	Skalbimas	Dušas	Sveikatingumo užsiėmimai, sportinė veikla	Transporto paslaugos	Savitarpio pagalbos grupės	Šventės, konkursai, vakaronės	Kompiuterinis mokymas	Masažas
Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas	1,000	,578**	,370**	,379**	,299**	,362**	,464**	,215**	,396**	,305**

** Statistinio reikšmingumo lygmuo ≤ 0.01

* Statistinio reikšmingumo lygmuo ≤ 0.05

2.3.1.6. Dienos centrų bendradarbiavimas su kitomis institucijomis

Klientų pritraukimui, kokybiškų paslaugų teikimui, veiklos plėtrai būtini glaudūs Dienos centro ryšiai su kitomis įvairiomis institucijomis. Anketoje buvo pateiktos aštuonios institucijų grupės, su kuriomis dažniausiai bendradarbiaujama. Apklauskos dalyvių buvo prašoma nurodyti, su kuriomis iš šių institucijų centras palaiko ryšius (9 pav.).



9 pav. Institucijos, su kuriomis Dienos centrai palaiko ryšius, % (RS – rajono savivaldybė, S – seniūnijos, SPI – sveikatos priežiūros institucijos, KT – kitų rajonų panašaus pobūdžio įstaigos, SPS – socialinės paramos skyrius, UI – ugdymo institucijos, KB – kaimų bendruomenės, VI – visuomeninės neįgaliųjų organizacijos)

Išryškėjo dvi institucijos, su kuriomis, respondentų nuomone, Dienos centras labiausiai palaiko ryšius. Tai rajono savivaldybė ir Socialinės paramos skyrius. Taip pat pakankamai didelė dalis apklaustųjų mano, jog ryšiai palaikomi su sveikatos priežiūros institucijomis, seniūnijomis, visuomeninėmis organizacijomis bei kitų rajonų panašaus pobūdžio įstaigomis.

Daugumos, apklaustų Dienos centrų klientų manymu, nepalaikomi ryšiai su ugdymo institucijomis (68,7 %) bei su kaimų bendruomenėmis (60 %). Tai iš dalies atspindi realią situaciją, nes, kaip matėme anksčiau, Dienos centruose lankosi labai nedaug jaunų žmonių. Kodėl taip yra, vienareikšmiškai pasakyti sunku, tačiau ieškoti galimybių, kaip pritraukti vaikus ir jaunimą, ieškoti būtina. Bendradarbiaujant su ugdymo institucijomis, su kaimų bendruomenėmis būtų galima organizuoti įvairius renginius, dalintis patirtimi. Vaikui, turinčiam negalia, kaip ir suaugusiajam taip pat reikalingas dėmesys ir pagalba. Dienos centras galėtų tapti tokių vaikų ir jaunuolių laisvalaikio vieta.

2.3.2. Klientų atsiliepimai apie Dienos centrų veiklą

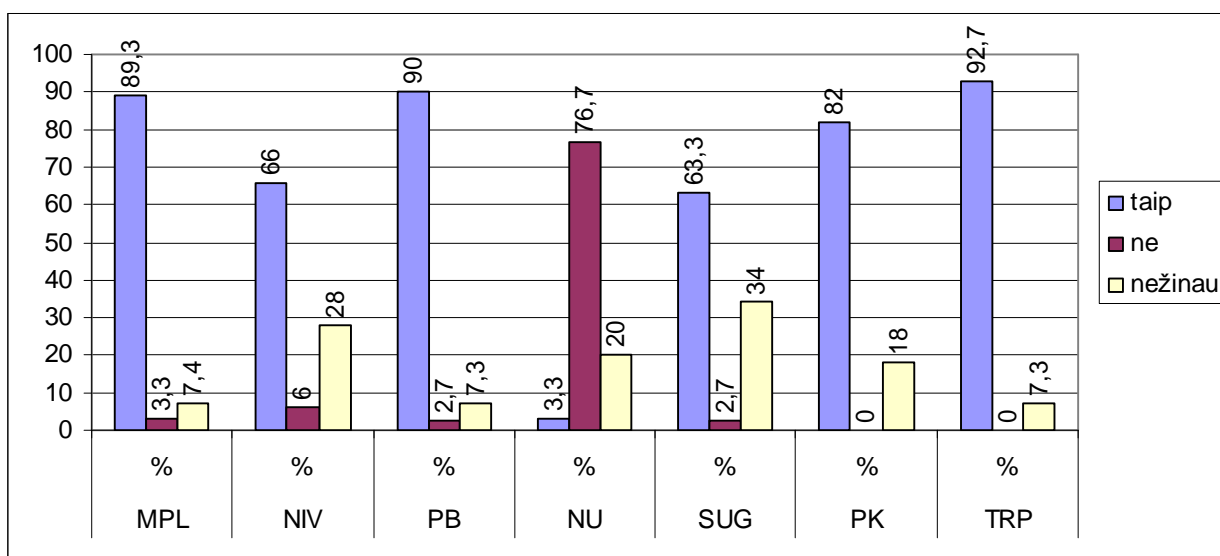
2.3.2.1. Dienos centrų reikšmė

Siekiant atskleisti, kokią nuomonę neįgalieji turi susiformavę apie Dienos centrus, jų buvo prašoma įvertinti keletą teiginių apie Dienos centrų reikšmę (10 pav.). Didžioji dalis apklaustųjų teigiamai vertina teiginius, jog Dienos centruose:

- teikiamos reikalingos paslaugos;
- galima pabendrauti su kitais žmonėmis;
- malonu praleisti laiką;
- čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę.

Maždaug trečdalis respondentų nėra įsitikinę, ar Dienos centruose yra galimybė parodyti savo sugebėjimus bei išmokyti naujos, įdomios veiklos. Taip atsitinka, galbūt, todėl, kad per mažai skatinama neįgalųjų iniciatyva. Saviraiškos poreikių patenkinimas suteiktų žmogui pasitikėjimo savimi, keltų jo savivertę.

Kadangi respondentai abejoja galimybe centre išmokyti kažką naujo bei įdomaus, galima daryti prielaidą, jog darbo terapijos užsiėmimai kol kas nėra labai efektyvūs. Siekiant užsiėmimų efektyvumo, reikėtų taikyti įvairesnius metodus, skatinti pačių klientų motyvaciją. Darbinio užimtumo vadovai taip pat turėtų būti suinteresuoti teikti visapusišką pagalbą neįgaliesiems, bendrauti, išsiaiškinti klientų poreikių, fiksuoti pasiūlymus, pageidavimus.



10 pav. Dienos centrų reikšmė, % (MPL – malonu praleisti laiką, NIV – galima išmokyti naujos įdomios veiklos, PB – galima pabendrauti su kitais žmonėmis, NU – centre nėra kuo užsiimti, SUG – yra galimybė parodyti savo sugebėjimus, PK – čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę, TRP – teikiamos reikalingos paslaugos)

2.3.2.2. Paslaugų naudingumas Dienos centrų klientams

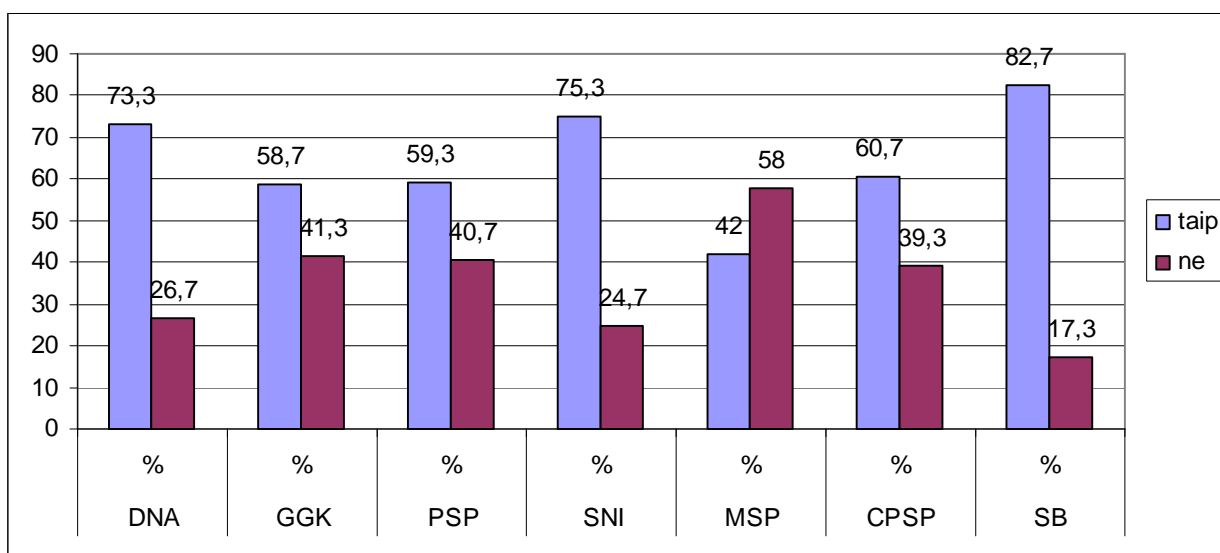
Vertinant teikiamų paslaugų socialinį efektyvumą, svarbu, koks yra grįžtamasis ryšys, t. y. kokie pokyčiai pastebimi klientų tarpe.

Tyrimo rezultatai parodė, kad Dienos centruose teikiamos paslaugos yra naudingos klientams, ir tai atsispindi įvairiais aspektais (11 pav.). Didžioji dalis apklaustųjų pritaria teiginiams, jog:

- Sudaroma galimybė neįgaliajam įsilieti į bendruomenės gyvenimą.
- Sudaromos sąlygos neįgaliųjų integracijai į visuomenę.
- Didėja neįgaliųjų aktyvumas.
- Centras padeda spręsti socialines problemas.

Šiek tiek daugiau negu pusė apklaustųjų pripažįsta, jog patenkinami svarbiausi neįgaliųjų poreikiai ir gerėja gyvenimo kokybė.

Kadangi didesnioji dalis apklaustųjų Dienos centrų klientų teigiamai vertina teikiamų paslaugų naudingumą pažyminčius faktorius, galima teigti, jog centruose teikiamos paslaugos daugiau ar mažiau yra efektyvios. Teikiamų paslaugų efektyvumo būtina siekti nuolat. Kadangi apie du penktadaliai apklaustųjų visgi pastebi, jog jų gyvenimo kokybė negerėja, nepatenkinami svarbiausi poreikiai, mano, kad centras nepadeda spręsti socialinių problemų, reikėtų į tai atkreipti dėmesį.



11 pav. Dienos centruose teikiamų paslaugų naudingumas, % (DNA – didėja neįgaliųjų aktyvumas, GGK – gerėja gyvenimo kokybė, PSP – patenkinami svarbiausi neįgaliųjų poreikiai, SNI – sudaromos sąlygos neįgaliųjų integracijai į visuomenę, MSP – mažėja socialinių problemų, CPSP – centras padeda spręsti socialines problemas, SB – sudaroma galimybė neįgaliajam įsilieti į bendruomenės gyvenimą)

Naudojant Pearson'o koreliacijos koeficientą, buvo nustatyta, kaip Dienos centruose teikiamų paslaugų naudingumą klientams atspindintys faktoriai sąveikauja vieni su kitais (5 lentelė).

5 lentelė

**Paslaugų naudingumą atspindinčių faktorių tarpusavio ryšys
(Pearson koreliacijos koeficientai)**

	Didėja neigaliųjų aktyvumas	Gerėja gyvenimo kokybė	Patenkinami svarbiausi neigaliųjų poreikiai	Sudaromos sąlygos neigaliųjų integracijai į visuomenę	Mažėja socialinių problemų	Centras padeda spręsti socialines problemas	Sudaroma galimybė neigaliajam įsilieti į bendruomenės gyvenimą
Didėja neigaliųjų aktyvumas	1	,535**	,299**	,214**	,452**	,379**	,042
Gerėja gyvenimo kokybė	,535**	1	,242**	,211**	,495**	,322**	,009
Patenkinami svarbiausi neigaliųjų poreikiai	,299**	,242**	1	,156	,567**	,417**	,051
Sudaromos sąlygos neigaliųjų integracijai į visuomenę	,214**	,211**	,156	1	,174*	,362**	,106
Mažėja socialinių problemų	,452**	,495**	,567**	,174*	1	,492**	,176*
Centras padeda spręsti socialines problemas	,379**	,322**	,417**	,362**	,492**	1	-,044
Sudaroma galimybė neigaliajam įsilieti į bendruomenės gyvenimą	,042	,009	,051	,106	,176*	-,044	1

** Statistinio reikšmingumo lygmuo ≤ 0.01

* Statistinio reikšmingumo lygmuo ≤ 0.05

Paiškėjo, jog statistikai reikšmingas esminis ryšys pasireiškia tarp:

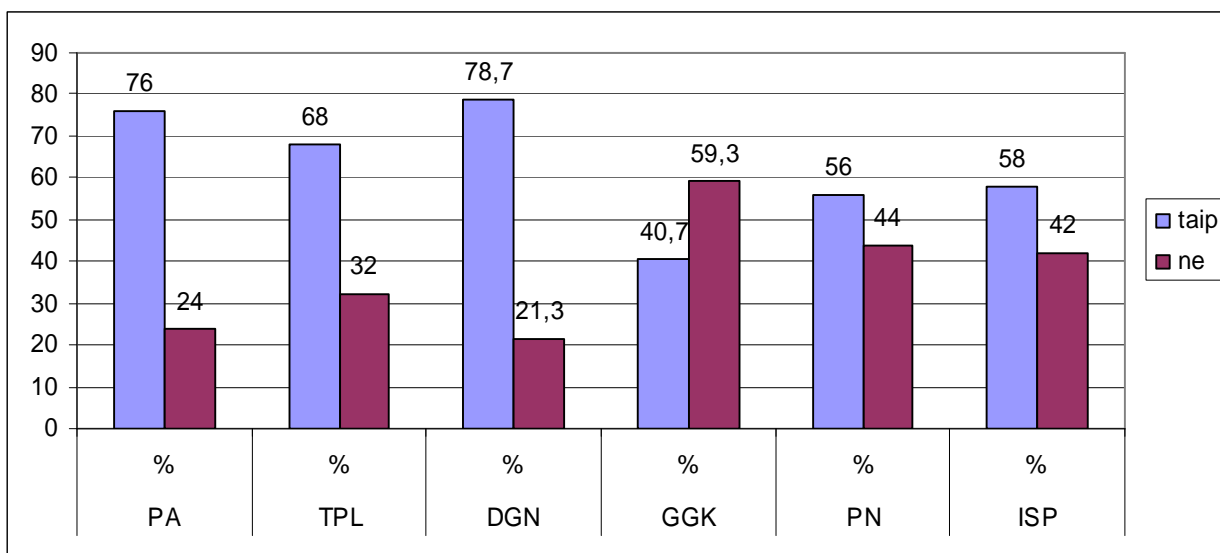
- Socialinių problemų mažėjimo ir svarbiausių neigaliųjų poreikių patenkinimo;
- Gyvenimo kokybės gerėjimo ir neigaliųjų aktyvumo didėjimo;
- Socialinių problemų mažėjimo ir gyvenimo kokybės gerėjimo;
- Centro pagalbos sprendžiant socialines problemas ir socialinių problemų mažėjimo;
- Socialinių problemų mažėjimo ir neigaliųjų aktyvumo didėjimo;
- Centro pagalbos sprendžiant socialines problemas ir svarbiausių neigaliųjų poreikių patenkinimo.

Statistikai reikšmingas silpnas ryšys konstatuotas tarp:

- Centro pagalbos sprendžiant socialines problemas ir neįgaliųjų aktyvumo didėjimo;
- Centro pagalbos sprendžiant socialines problemas ir sąlygų neįgaliųjų integracijai į visuomenę sudarymo;
- Centro pagalbos sprendžiant socialines problemas ir gyvenimo kokybės gerėjimo;
- Svarbiausių neįgaliųjų poreikių patenkinimo ir neįgaliųjų aktyvumo didėjimo;
- Svarbiausių neįgaliųjų poreikių patenkinimo ir gyvenimo kokybės gerėjimo;
- Sąlygų neįgaliųjų integracijai į visuomenę sudarymo ir neįgaliųjų aktyvumo didėjimo;
- Sąlygų neįgaliųjų integracijai į visuomenę sudarymo ir gyvenimo kokybės gerėjimo.

2.3.2.3. Klientų savijauta

Svarbu atkreipti dėmesį ir į tai, kaip jaučiasi negalia turintis žmogus Dienos centre. 12 pav. pateikti rezultatai rodo, kad didžioji dalis Dienos centrų lankytojų jaučia darbuotojų nuoširdumą, geranoriškumą, jaučiasi gali centre pailsėti, atsipalaiduoti, turiningai praleisti laiką. Šiek tiek daugiau negu pusė respondentų jaučiasi galintys centre išspręsti dalį socialinių problemų bei jaučiasi pilnaverčiais visuomenės nariais.



12 pav. Dienos centrų klientų savijauta, % (PA – čia atėjęs galiu pailsėti atsipalaiduoti, TPL – jaučiuosi galys turiningai praleisti laiką, DGN – jaučiu darbuotojų geranoriškumą, nuoširdumą, GGK – gerėja mano gyvenimo kokybė, PN – jaučiuosi pilnaverčiu visuomenės nariu, ISP – galiu išspręsti dalį socialinių problemų)

Galima teigti, jog Dienos centras neįgaliajam yra laisvalaikio, poilsio, atsipalaidavimo vieta. Žmogui svarbus bendravimas, personalo dėmesys. Bendravimas yra daugelio paslaugų

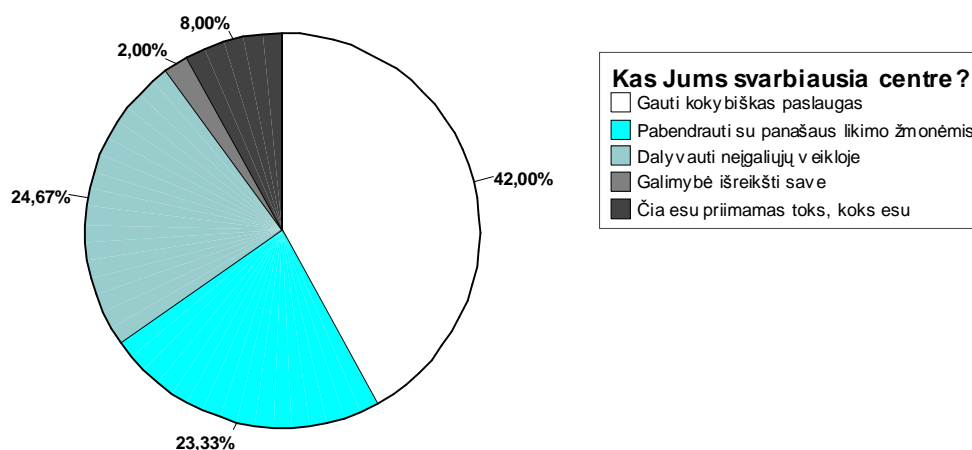
sudedamoji dalis ir jam reikėtų skirti pakankamai daug dėmesio. Palidauskaitė (2001) pažymi tokias personalo vertybes, sudarančias etinį pagrindą: rūpestingumas, geranoriškumas, garbingumas, sąžiningumas, atsiskaitomumas, pažado laikymasis, siekimas tobulėti, teisingumas, integralumas, pagarba kitiems.

2.3.3. Dienos centrų veiklos ir teikiamų paslaugų vertinimas

2.3.3.1. Dienos centro svarba

Į klausimą, kas Jums svarbiausia centre, dauguma respondentų atsakė, jog jiems svarbiausia gauti kokybiškas paslaugas. Šį atsakymą pasirinko net 42 % apklaustųjų. Nemažai daliai Dienos centrų klientų svarbu pabendrauti su panašaus likimo žmonėmis, dalyvauti neįgaliųjų veikloje, atitinkamai 23,33 % ir 24,67 %.

Gana pesimistiškai respondentai vertina galimybę išreikšti save. Tik 2 % apklaustųjų pažymėjo, jog tai jiems svarbu. Saviraiška yra vienas iš aukščiausių žmogaus poreikių ir pakankamai reikšminga žmogaus gyvenime. Žmogus galėdamas išreikšti save, parodyti savo sugebėjimus, padeda ne tik pats sau, bet ir kitiems. Dienos centruose be abejonės stengiamasi sudaryti kuo palankesnes sąlygas saviraiškai. Parodyti savo sugebėjimus klientai gali įvairioje veikloje: darbinėje, meninėje, kultūrinėje. Tam, kad žmogus norėtų parodyti save, savo sugebėjimus, būtina patraukti jo dėmesį, pastebėti žmogaus pomėgius.



13 pav. Kas klientams svarbiausia Dienos centre, %

6-oje lentelėje matome, kaip pasiskirsto Dienos centro svarbos vertinimas skirtingo amžiaus respondentų tarpe. Pusė respondentų, kurių amžius yra iki 20 metų akcentuoja, jog jiems svarbiausia centre pabendrauti su panašaus likimo žmonėmis. 20 % šios amžiaus grupės

apklaustųjų svarbu dalyvauti neįgaliųjų veikloje, kitiems 20 % svarbu gauti kokybiškas paslaugas.

Didžiajai daliai 21-30 metų respondentų svarbiausia centre gauti kokybiškas paslaugas. Tik nedidelė dalis šios amžiaus grupės apklausos dalyvių pirmenybę teikia dalyvavimui neįgaliųjų veikloje (15,4 %) bei galimybei išreikšti save (7,7 %).

Beveik pusei 30-45 bei 46-60 metų apklaustųjų taip pat svarbu centre gauti kokybiškas paslaugas. Dalyvavimą neįgaliųjų veikloje svarbiu laiko irgi panašus šių dviejų amžiaus grupių respondentų skaičius, atitinkamai 22,4 % ir 25 %. Maždaug ketvirtadaliui 30-45 metų amžiaus grupės apklaustųjų svarbu centre pabendrauti su panašaus likimo žmonėmis.

Šiek tiek kitaip centro svarbą vertina vyriausi apklausos dalyviai. Daugiau nei trečdalis 60 metų ir vyresnių apklausos dalyvių svarbiausiais dalykais laiko dalyvavimą neįgaliųjų veikloje bei galimybę pabendrauti su panašaus likimo žmonėmis. Kaip svarbiausią argumentą 13,6 % šios amžiaus grupės respondentų nurodo tą, kad centre yra priimami tokie kokie yra. Lygiai tokiai pat daliai apklaustųjų svarbu centre gauti kokybiškas paslaugas.

Išryškėja tendencija, jog gauti kokybiškas paslaugas svarbiausia yra vidutinio amžiaus Dienos centrų lankytojams. Jauniausi bei vyriausi klientai pirmenybę teikia bendravimui su panašaus likimo žmonėmis, dalyvavimui neįgaliųjų veikloje.

6 lentelė

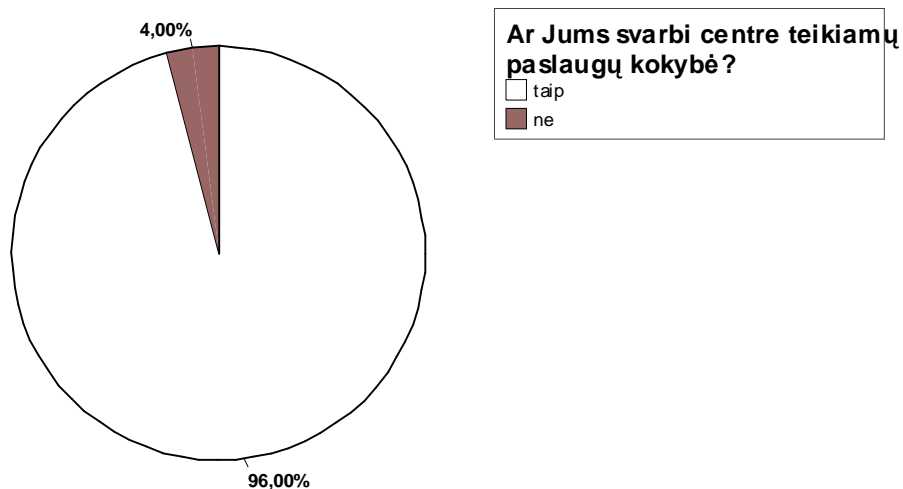
Argumentų apie Dienos centrų svarbą priklausomybė nuo respondentų amžiaus

Amžius	Respondentų skaičius	Kas Jums svarbiausia centre?				
		Gauti kokybiškas paslaugas	Pabendrauti su panašaus likimo žmonėmis	Dalyvauti neįgaliųjų veikloje	Galimybė išreikšti save	Čia esu priimamas toks, koks esu
iki 20 m.	10	20,0%	50,0%	20,0%	10,0%	-
21-30 m.	13	76,9%	-	15,4%	7,7%	-
30-45 m.	49	44,9%	26,5%	22,4%	-	6,1%
46-60 m.	56	46,4%	17,9%	25,0%	-	10,7%
60 ir daugiau m.	22	13,6%	31,8%	36,4%	4,5%	13,6%

2.3.3.2. Paslaugų kokybės svarba

Žmogus ateidamas į Dienos centrą dažnai jau turi susidaręs tam tikrą vaizdinį, ką jis čia ras, ką norėtų veikti, kokias norėtų gauti paslaugas, kas jam būtų svarbiausia. Kad būtų patenkinti daugumos klientų poreikiai, Dienos centro veiklą bei teikiamos paslaugos turėtų būti kokybiškos, patraukliai pateikiamos. Kaip rodo apklausos rezultatai (14 pav.) absoliučiai

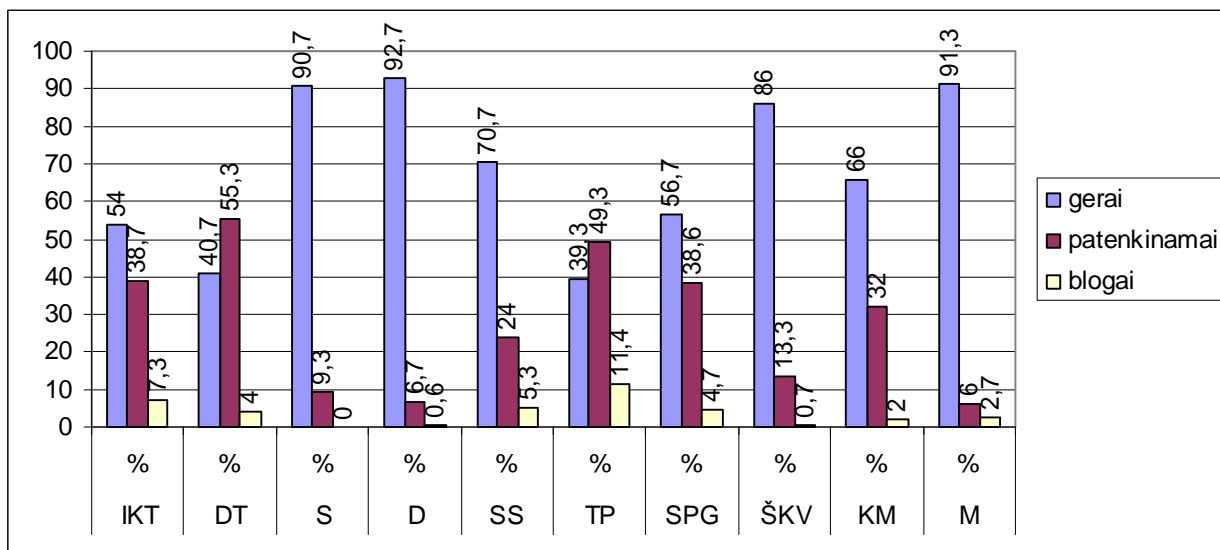
daugumai (96 %) Dienos centrų klientų yra svarbi centre teikiamų paslaugų kokybė. Tai savaime suprantama. Neįgalusis gaudamas kokybiškas paslaugas patenkina dalį savo poreikių.



14 pav. Dienos centruose teikiamų paslaugų kokybės svarba, %

15 pav. matyti, kaip respondentai vertina atskiras paslaugas. Vertinimai labai įvairūs. Geriausiai vertinamos tos paslaugos, kurios yra populiariausios: asmens higienos (skalbimas, dušas), masažo, sociokultūrinės, sveikatingumo skatinimo paslaugos.

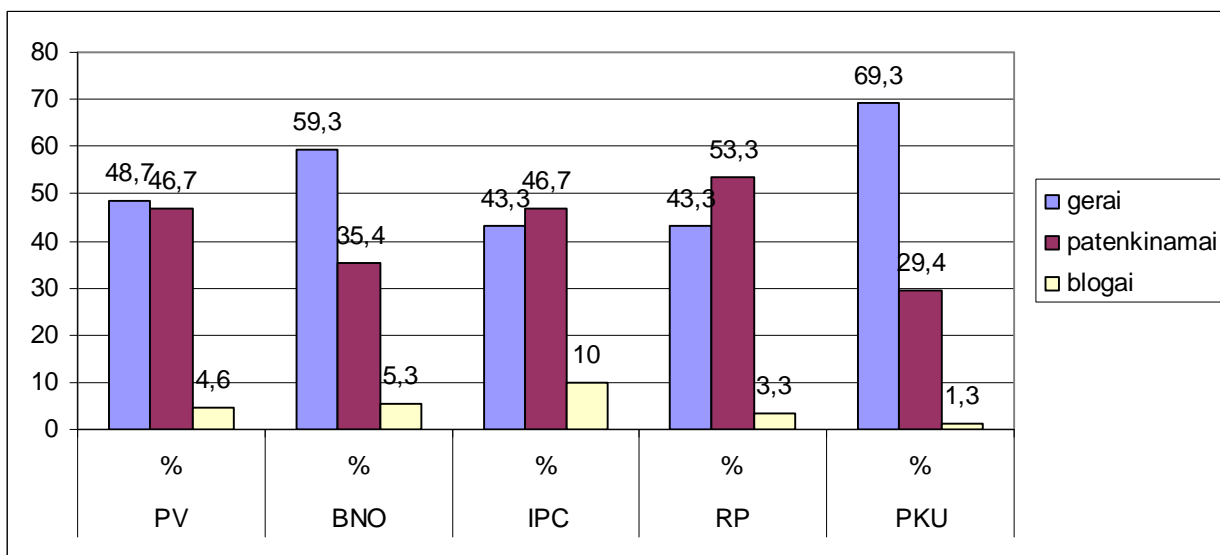
Vertėtų atkreipti dėmesį į informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo paslaugos vertinimą. Tik šiek tiek daugiau negu pusė respondentų šią paslaugą vertina gerai. Likusioji dalis apklaustųjų vertina patenkinamai arba blogai. Tai yra viena svarbiausių paslaugų, kuri yra teikiama praktiškai visose panašaus pobūdžio institucijose ir jos kokybė yra itin aktuali. Negalia turinčiam žmogui dažnai reikia daug ir įvairios informacijos, konsultacijų įvairiais klausimais. Dienos centras yra tokia institucija, kuri galėtų teikti šią paslaugą kompleksiškai: iškart suteikti žmogui reikiamą informaciją, nukreipti žmogų į kitą instituciją, kur jam bus suteikta vienokia ar kitokia reikalinga pagalba. Tam, kad būtų galima šia paslaugą teikti kokybiškai būtini kvalifikuoti specialistai, plati informacinė bazė, glaudus tarpinstitucinius bendradarbiavimas.



15 pav. Dienos centruose teikiamų paslaugų kokybės vertinimas % (IKT – informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas, DT ž darbo terapija, užimtumas, S – skalbimas, D – dušas, SS – sveikatingumo užsiėmimai, sportinė veikla, TP – transporto paslaugos, SPG – savitarpio pagalbos grupės, ŠKV – šventės, konkursai, vakaronės, KM – kompiuterinio raštingumo mokymai, M – masažo paslaugos)

2.3.3.3. Dienos centrų veiklos kokybės vertinimas

Ne ką mažiau svarbu ir tai, kaip klientai vertina kitą Dienos centrų veiklą. Klientai pakankamai kritiškai vertina centrų veiklą (16 pav.).



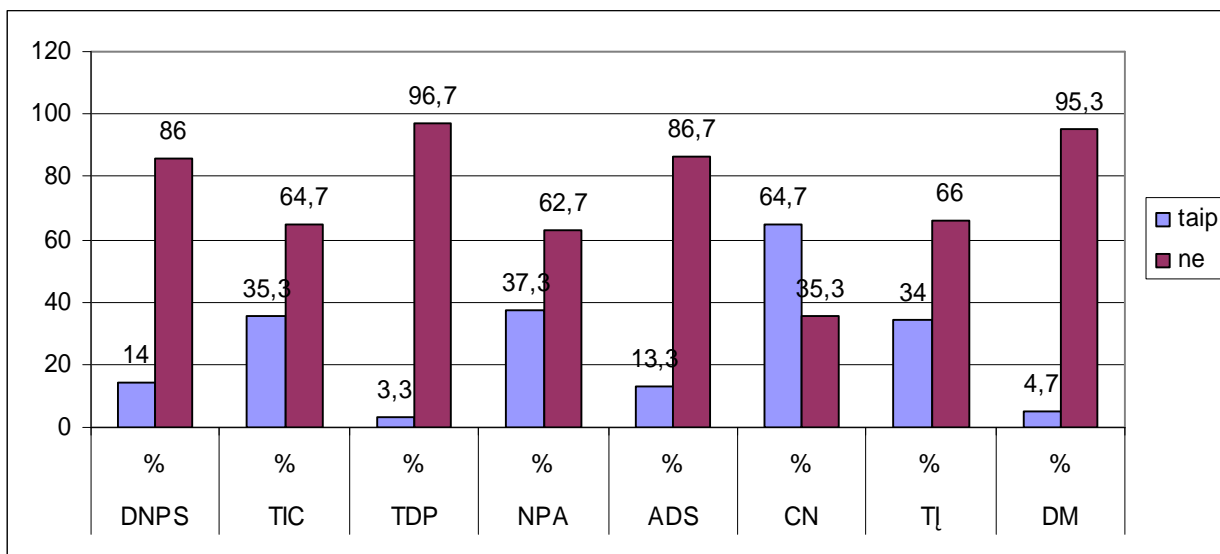
16 pav. Veiklos kokybės vertinimas, % (PV – projektinė veikla, BNO – bendradarbiavimas su visuomeninėmis neįgaliųjų organizacijomis, IPC – informacijos pateikimas apie centrą, RP – rėmėjų paieška, lėšų pritraukimas, PKU – teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimas)

Daugiausia respondentų gerai vertino teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimą bei bendradarbiavimą su visuomeninėmis neįgaliųjų organizacijomis. Tokiose srityse kaip rėmėjų

paieška, lėšų pritraukimas, informacijos pateikimas apie centrą, projektinė veikla klientai matyt išvelgia nemažai spragų, nes šias sritis daugiau negu pusė apklaustųjų vertina patenkinamai, ar net blogai. Vertėtų atkreipti dėmesį į tai, kad net dešimtadalis apklaustų Dienos centrų klientų blogai vertina informacijos pateikimą apie centrą. Tai rodo, jog Dienos centro veikla galbūt nėra itin gerai išreklamuota, nepakankamai pristatoma visuomenei.

2.3.3.4. Dienos centrų veiklos trūkumai

Vertinant Dienos centrų veiklos efektyvumą, svarbu atkreipti dėmesį ir į tai, kokių trūkumų mato centrų klientai. Norėdami tai išsiaiškinti, respondentams pateikėme klausimą: „Kas centre blogai?“. Kaip didžiausias trūkumas pasirodė tas, kad Dienos centras nepasiekiamas atokiau gyvenantiems neįgaliesiems (17 pav.). Tą akcentavo daugiau kaip du trečdaliai apklaustųjų. Kiti trūkumai pastebimi mažiau. Maždaug trečdaliui respondentų atrodė, kad centre nepakankamai pritaikyta aplinka neįgaliesiems (37,3 %), trūksta informacijos apie centrą ir jame teikimas paslaugas (35,3 %), trūksta įrangos ir medžiagų užsiėmimams (34 %).



17 pav. Dienos centrų veiklos trūkumai, % (DNPS – dirba nepakankamai pasirengę specialistai, TIC – trūksta informacijos apie centrą ir jame teikiamas paslaugas, TDP – teikiama per daug paslaugų, NPA – nepakankamai pritaikyta aplinka neįgaliesiems, ADS – asmeninės darbuotojų savybės, CN – centras nepasiekiamas atokiau gyvenantiems neįgaliesiems, TĮ – trūksta įrangos ir medžiagų užsiėmimams, DM – per didelis mokestis už paslaugas)

Kaip didžiausias Dienos centrų veiklos trūkumas buvo išskirtas tas, kad centras yra nepasiekiamas atokiau gyvenantiems neįgaliesiems. Galime pažvelgti, kaip šis trūkumas priklauso nuo negalios ir gyvenamosios vietos. 7-oje lentelėje matome, kad įvairaus sunkumo

negalią turintys asmenys pažymi, jog centras yra nepasiekiamas atokiau gyvenantiems neįgaliesiems.

7 lentelė

Dienos centro lankymo priklausomybė nuo klientų negalios

Negalia	Centras nepasiekiamas atokiau gyvenantiems neįgaliesiems	
	taip	ne
Sunki	65,5%	34,5%
Vidutinė	64,4%	35,6%
Lengva	60,9%	39,1%
Neturi negalios	72,7%	27,3%

8-oje lentelėje matome, kad mieste gyvenantys Dienos centrų lankytojai netgi labiau akcentuoja faktą, jog centras yra nepasiekiamas atokiau gyvenantiems neįgaliesiems.

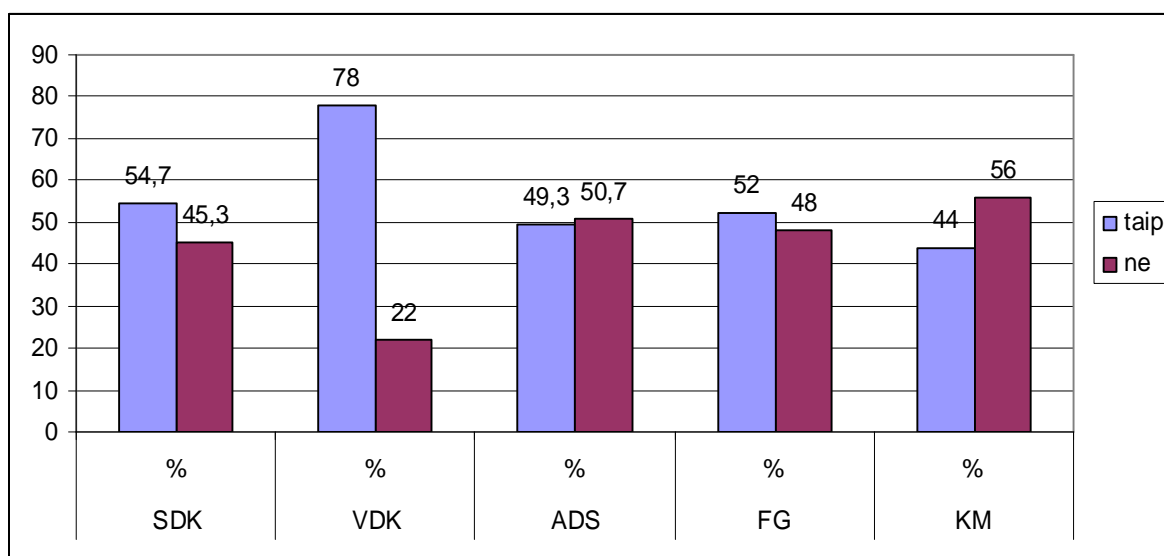
8 lentelė

Dienos centro lankymo problemos priklausomybė nuo klientų gyvenamosios vietos

Gyvenamoji vieta	Centras nepasiekiamas atokiau gyvenantiems neįgaliesiems	
	taip	ne
Miestas	69,1%	30,9%
Kaimas	56,6%	43,4%

2.3.3.5. Paslaugų efektyvumą įtakoiantys veiksniai

Respondentai vertindami veiksnius, kurie gali įtakoti teikiamų paslaugų efektyvumą, labiausiai išskyrė visų centro darbuotojų kompetenciją (18 pav.). Socialinio darbuotojo kompetenciją, asmenines darbuotojų savybes, finansines įstaigos galimybes, klientų motyvaciją respondentai traktavo kaip apylygius veiksnius, kurie įtakoja Dienos centre teikiamų paslaugų efektyvumą.



18 pav. Veiksniai, nuo kurių priklauso teikiamų paslaugų efektyvumas, % (SDK – socialinio darbuotojo kompetencija, VDK – visų centro darbuotojų kompetencija, ADS – asmeninės darbuotojų savybės, FG – finansinės centro galimybės, KM – klientų motyvacija)

Galima daryti prielaidą, kad Dienos centrų klientai nori, jog juos aptarnautų kompetentingi, profesionaliai atliekantys savo darbą, specialistai. Savo pačių motyvacijos įtaką paslaugų efektyvumui klientai nelabai linkę akcentuoti. To priežastys gali būti kelios. Kad teikiama paslauga būtų efektyvi ir veiksminga, būtinas glaudus klientų ir darbuotojų santykis. Darbuotojai teikiantys paslaugas turėtų stengtis suteikti kuo visapusiškesnę pagalbą žmogui, o kartu ir skatinti patį žmogų būti aktyviu, domėtis situacija, analizuoti savo galimybes. Klientas neturėtų išlikti pasyvus vartotojas. Jis gali būti ne tik paslaugos gavėjas, bet ir vertintojas, pasiūlymų teikėjas, netgi naujų paslaugų kūrėjas, pagalbininkas plečiant centro veiklą. Socialinis darbuotojas, kaip pagrindinis paslaugų teikėjas, kartu turėtų būti ir jų vertintojas, siekti sudaryti kuo palankesnę erdvę kliento gerovei. Asmeninės darbuotojų savybės taip pat gali ženkliai įtakoti paslaugų efektyvumą. Darbuotojų nusiteikimas, bendravimas su klientais, gebėjimas juos išklaudyti, įvertinti jų poreikius sudaro sąlygas klientui tapti ne tik paslaugos gavėju, bet ir dėka gautų paslaugų veiksmingai patenkinti daugumą poreikių.

Finansinės įstaigos galimybės taip pat yra reikšmingas veiksnys lemiantis paslaugų efektyvumą. Kai kurioms paslaugoms teikti reikalinga tam tikra įranga, priemonės, kvalifikuoti specialistai, o visai šitai bazei sukurti reikalingos lėšos.

Buvo analizuojama, koks ryšys egzistuoja tarp atskirų grupių teiginių. Ryšiai tarp teiginių apie Dienos centrų reikšmę ir teikiamų paslaugų naudingumą pateikti 9 lentelėje.

9 lentelė

**Ryšys tarp Dienos centrų reikšmės ir teikiamų paslaugų naudos
(Pearson koreliacijos koeficientai)**

Teiginiai apie Dienos centruose teikiamų paslaugų naudingumą	Teiginiai apie Dienos centrų reikšmę						
	Čia malonu praleisti laiką	Galima išmokti naujos, įdomios veiklos	Galima pabendrauti su kitais žmonėmis	Centre nėra kuo užsiimti	Yra galimybė parodyti savo sugebėjimus	Čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę	Teikiamos reikalingos paslaugos
Didėja neigaliųjų aktyvumas	,272	,274	-,026	,044	,156	,228	,177
Gerėja gyvenimo kokybė	-,004	,160	-,220	,020	,333	,241	-,028
Patenkinami svarbiausi neigaliųjų poreikiai	,201	,216	,011	-,095	,272	,354	,132
Sudaromos sąlygos neigaliųjų integracijai į visuomenę	,209	,157	,103	,438	-,019	,336	,314
Mažėja socialinių problemų	,133	,273	,023	-,045	,323	,258	-,020
Centras padeda spręsti socialines problemas	,261	,297	,070	,035	,077	,298	,088
Sudaroma galimybė neigaliajam įsilieti į bendruomenės gyvenimą	,173	,096	,278	-,013	,124	,152	,141

Statistinio reikšmingumo lygmuo < 0,05

Naudojant Pearson'o koreliacijos koeficientą nustatyta, jog yra ryšiai tarp teiginių apie Dienos centrų reikšmę ir teikiamų paslaugų naudingumą. Esminis, statistikai reikšmingas ryšys nustatytas tarp teiginių „Sudaromos sąlygos neigaliųjų integracijai į visuomenę“ ir „Centre nėra kuo užsiimti“.

Tiesioginis statistikai reikšmingas silpnas ryšys nustatytas tarp teiginių:

- „Patenkinami svarbiausi neigaliųjų poreikiai“ ir „čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę“;
- „Sudaromos sąlygos neigaliųjų integracijai į visuomenę“ ir „čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę“ bei „teikiamos reikalingos paslaugos“;

- „Gerėja gyvenimo kokybė“ ir „yra galimybė parodyti savo sugebėjimus“ bei „čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę“;
- „Mažėja socialinių problemų“ ir „yra galimybė parodyti savo sugebėjimus, galima išmokti naujos, įdomios veiklos“ bei „čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę“;
- „Didėja neįgaliųjų aktyvumas“ ir „galima išmokti naujos, įdomios veiklos“, „čia malonu praleisti laiką“, „čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę“;
- „Centras padeda spręsti socialines problemas“ ir „čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę“, „galima išmokti naujos, įdomios veiklos“, „čia malonu praleisti laiką“.

Silpnas atvirkštinis ryšys konstatuotas tarp teiginių „gerėja gyvenimo kokybė“ ir „galima pabendrauti su kitais žmonėmis“.

Teiginiai apie Dienos centrų reikšmę taip pat sąveikauja su teiginiai atspindinčiais klientų savijautą lankantis centre (10 lentelė).

Esminis tiesioginis ryšys konstatuotas tarp teiginių „Jaučiuosi galįs turiningai praleisti laiką“ ir „Čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę“.

Silpnai tiesiogiai koreliuoja teiginiai:

- „Čia atėjęs galiu pailsėti, atsipalaiduoti“ ir „Čia malonu praleisti laiką“, „Čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę“, „Galima išmokti naujos, įdomios veiklos“.
- „Jaučiu darbuotojų nuoširdumą, geranoriškumą“ ir „Čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę“, „Čia malonu praleisti laiką“.
- „Gerėja mano gyvenimo kokybė“ ir „Yra galimybė parodyti savo sugebėjimus“, „Čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę“, „Teikiamos reikalingos paslaugos“.
- „Jaučiuosi pilnaverčiu visuomenės nariu“ ir „Yra galimybė parodyti savo sugebėjimus“.
- „Galiu išspręsti dalį socialinių problemų“ ir „Galima išmokti naujos, įdomios veiklos“, „Yra galimybė parodyti savo sugebėjimus“.

**Ryšys tarp Dienos centrų klientų savijautos ir centrų reikšmės
(Pearson koreliacijos koeficientai)**

Teiginiai atspindintys klientų savijautą Dienos centre	Teiginiai apie Dienos centrų reikšmę						
	Čia malonu praleisti laiką	Galima išmokti naujos, įdomios veiklos	Galima pabendrauti su kitais žmonėmis	Centre nėra kuo užsimti	Yra galimybė parodyti savo sugebėjimus	Čia atėjęs žmogus pažvairina savo kasdienybę	Teikiamos reikalingos paslaugos
Čia atėjęs galiu pailsėti, atsipalaiduoti	,360**	,204*	,196*	-,069	-,007	,346**	-,098
Jaučiuosi galįs turiningai praleisti laiką	,378**	,084	,124	,126	-,151	,497**	,191*
Jaučiu darbuotojų nuoširdumą, geranoriškumą	,217**	,167*	-,107	,132	,007	,349**	,103
Gerėja mano gyvenimo kokybė	-,026	,180*	,014	,065	,218**	,211**	,233**
Jaučiuosi pilnaverčiu visuomenės nariu	-,047	,061	,089	,089	,276**	,179*	,163*
Galiu išspręsti dalį socialinių problemų	,191*	,287**	,127	-,074	,208*	,129	,072

** Statistinio reikšmingumo lygmuo ≤ 0.01

* Statistinio reikšmingumo lygmuo ≤ 0.05

Analizuojant, kaip Dienos centrų veikla priklauso, nuo to, kas centruose yra blogai nustatyta (11 lentelė), kad esminis atvirkštinis ryšys yra tarp:

- Informacijos pateikimo apie centrą ir teiginio, jog centre dirba nepakankamai pasirengę specialistai.
- Informacijos pateikimo apie centrą ir asmeninių darbuotojų savybių.
- Teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo ir teiginio, jog centre dirba nepakankamai pasirengę specialistai.

Silpni atvirkštiniai ryšiai konstatuoti tarp:

- Projektinės veiklos ir centro nepasiekiamumo atokiau gyvenantiems neįgaliesiems, asmeninių darbuotojų savybių, nepakankamai pasirengusių specialistų, per didelio mokesčio už paslaugas.

- Bendradarbiavimo su visuomeninėmis neįgaliųjų organizacijomis ir asmeninių darbuotojų savybių, nepakankamai pritaikytos aplinkos neįgaliesiems, nepakankamai pasirengusių specialistų.
- Informacijos pateikimo apie centrą ir centro nepasiekiamumo atokiau gyvenantiems neįgaliesiems.
- Rėmėjų paieškos, lėšų pritraukimo ir asmeninių darbuotojų savybių, nepakankamai pasirengusių specialistų, nepakankamai pritaikytos aplinkos neįgaliesiems, centro nepasiekiamumo atokiau gyvenantiems neįgaliesiems bei informacijos trūkumo apie centrą ir jame teikiamas paslaugas.
- Teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo ir asmeninių darbuotojų savybių.

Silpnas tiesioginis ryšys pasireiškia tarp projektinės veiklos ir per didelio mokesčio už paslaugas.

11 lentelė

**Ryšys tarp veiklos sričių ir neigiamo Dienos centrų veiklos vertinimo
(Pearson koreliacijos koeficientai)**

Dienos centrų veikla	Teiginiai apie tai, kas Dienos centruose blogai							
	Dirba nepakankamai pasirengę specialistai	Trūksta informacijos apie centrą ir jame teikiamas paslaugas	Teikiama per daug paslaugų	Nepakankamai pritaikyta aplinka neįgaliesiems	Asmeninės darbuotojų savybės	Centras nepasiekiamas atokiau gyvenantiems neįgaliesiems	Trūksta įrangos ir medžiagų užsėmimams	Per didelis mokeskis už paslaugas
Projektinė veikla	-,305**	-,175*	,051	-,181*	-,330**	-,351**	-,131	,213**
Bendradarbiavimas su visuomeninėmis neįgaliųjų organizacijomis	-,237**	-,108	,081	-,237**	-,257**	-,103	-,107	,118
Informacijos pateikimas apie centrą	-,562**	-,250**	,133	-,057	-,533**	-,265**	-,173*	,130
Rėmėjų paieška, lėšų pritraukimas	-,326**	-,207*	,000	-,284**	-,390**	-,247**	-,086	,126
Teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimas	-,400**	-,142	,045	-,058	-,341**	-,084	,009	,143

** Statistinio reikšmingumo lygmuo ≤ 0.01

* Statistinio reikšmingumo lygmuo ≤ 0.05

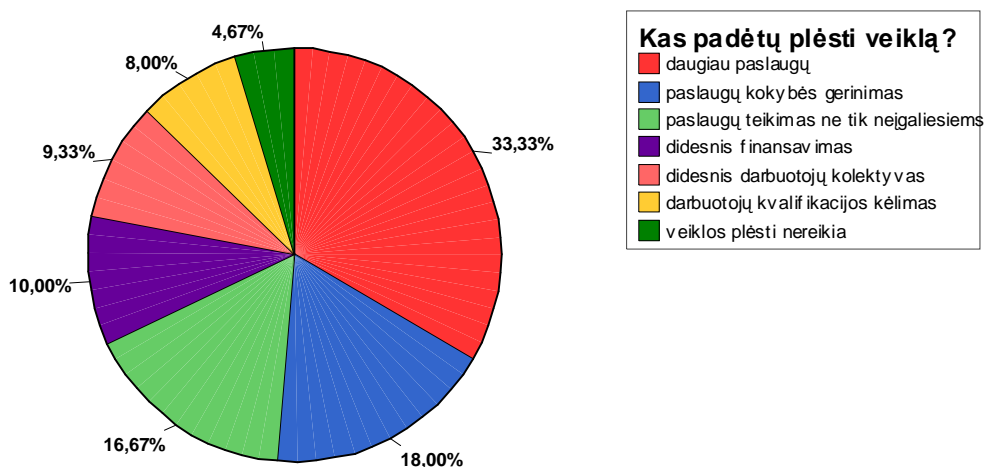
2.3.4. Neįgaliųjų Dienos centrų ateities perspektyvos

Vertinant esamą situaciją, matyti, jog Dienos centrų klientai išvelgia vienokių ar kitokių neigiamų aspektų, tad reikėtų ieškoti galimybių, kaip keisti Dienos centrų veiklą, į ką labiausiai atkreipti dėmesį.

Apklausti Dienos centrų lankytojai veiklos plėtimą sieja su paslaugų skaičiumi (19 pav.). Net trečdalis respondentų teigia, jog didesnis teikiamų paslaugų skaičius padėtų plėsti veiklą. Natūralu, jog būtina užtikrinti ir teikiamų paslaugų kokybę. Kaip vieną iš Dienos centrų veiklos plėtimo faktorių 18 % apklaustųjų įvardina teikiamų paslaugų kokybės gerinimą.

Dienos centras turėtų būti ne vien tik neįgaliųjų susibūrimo vieta. Visų pirma potencialūs centrų lankytojai ir paslaugų gavėjai yra neįgaliųjų šeimos nariai, artimieji. Nieko nuostabaus, jog 16,67 % respondentų centrų veiklos plėtimą sieja su paslaugų teikimu ne tik neįgaliesiems.

Maždaug vienoda apklaustųjų dalis svarbiais faktoriais plečiant Dienos centrų veiklą laiko didesnę finansavimą, didesnę darbuotojų kolektyvą, darbuotojų kvalifikacijos kėlimą. Kad veiklos plėsti nereikia, mano tik labai nedidelė dalis Dienos centrų klientų (4,67 %).



19 pav. Dienos centrų veiklos plėtros galimybės, %

Respondentai taip pat turėjo galimybę išreikšti pageidavimus, kokių naujovių norėtų dienos centre. Apklauso dalyviai į šį klausimą atsakinėjo vangiai, tačiau tam tikros tendencijos išryškėjo. Respondentų pateikti teiginiai buvo kategorizuoti ir suranguoti (12 lentelė).

Nagrinėjant respondentų teiginius, visų pirma galima išskirti „laisvalaikio“ kategoriją – Dienos centrų klientai norėtų daugiau ekskursijų, kelionių, stovyklų. Apklauso dalyviai taip pat išreiškė pageidavimą, kad būtų sudaromos kuo palankesnės sąlygos toliau gyvenančių neįgaliųjų

atvykimui į Dienos centrą. Trečioji kategorija, kurią būtų galima išskirti – „darbinė veikla“. Klientai norėtų, kad būtų galima dirbti dirbinius iš medžio, pinti, užsiimti dailės darbais.

12 lentelė

Dienos centrų klientų pageidavimai

Eil. Nr.	Kategorijų pavadinimai	Teiginių pavyzdžiai*	N**
1.	Laisvalaikis	Išvykų į gamtą. Daugiau ekskursijų. Vasaros stovyklų.	10
2.	Transportas	Kad būtų transportas atvežti žmones į centrą. Atokiau gyvenančių neįgaliųjų atvežimas. Skirti dėmesį toliau gyvenantiems neįgaliesiems atvežti.	9
3.	Darbinė veikla	Darbų su medžiais. Pynimo. Drožimo, mezgimo, lipdymo, klijavimo.	6
4.	Būreliai	Kokių nors įvairesnių būrelių. Būrelių šeiminkėms.	3
5.	Šviečiamoji veikla	Seminarų šeimos biudžeto sudarymo klausimais. Mokymų ciklo „Taupioji šeiminkė“. Paskaitų apie žmogiškąsias vertybes.	3
6.	Sportas	Aktyvaus sporto (pvz. aerobikos). Dviračių, kuriais galėtų važinėti neįgalieji. Sporto varžybų.	3
7.	Personalo plėtra	Kad dirbtų keli socialiniai darbuotojai. Būtų gerai, kad centre dirbtų darbuotojas, kuriam galima būtų palikti vaiką nors 1-2 val. esant būtinam reikalui.	2

*Kalba netaisyta

** Respondentų skaičius

Nors ir negausūs respondentų pageidavimai turėtų būti įvertinti kaip reikšmingi ir į juos reikėtų atsižvelgti organizuojant veiklą Dienos centruose. Klientas apsilankęs Dienos centre turėtų rasti čia visa tai, kas jam padėtų ištrūkti iš negalės sukeltų rūpesčių. Galbūt vertėtų orientuotis ne vien tik į suteiktų paslaugų bei aptarnautų klientų skaičių, bet ir į klientų savijautą, į jų atsiliepimus apie paslaugas.

Apibendrinant gautus tyrimo rezultatus, galima teigti, kad Dienos centrai yra svarbios institucijos galinčios padėti neįgaliesiems ir įtraukti juos į aktyvų visuomenės gyvenimą. Pagal klientų išreikštus atsiliepimus, visos centruose teikiamos paslaugos yra naudingos ir reikalingos neįgaliesiems, platus paslaugų spektras gali patenkinti didesnės dalies klientų poreikius. Jei negalią turintis žmogus sugebės įsiliesti į visuomenę, taps savarankiškesnis, aktyvesnis, galėsime teigti, jog suteiktos paslaugos buvo efektyvios ir veiksmingos.

Išvados

1. Teisinių pagrindų analizė leidžia teigti, kad šalies politika yra nukreipta į nestacionarių socialinių paslaugų teikimą neįgaliesiems siekiant užtikrinti geresnę jų gyvenimo kokybę.
2. Didžioji dalis Dienos centrų klientų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir jas vertina kaip kokybiškas; šiek tiek blogiau vertinama kita Dienos centrų veikla: rėmėjų paieška, lėšų pritraukimas, informacijos apie centrą pateikimas visuomenei, projektinė veikla.
3. Svarbiausi veiksniai, kurie įtakoja teikiamų paslaugų efektyvumą ir veiksmingumą yra sąlygų sudarymas neįgaliesiems pasiekti centrą, kvalifikuotų darbuotojų kolektyvas, tinkamai pritaikyta aplinka neįgaliesiems, platus teikiamų paslaugų spektras, paslaugų kokybės užtikrinimas.
4. Nustatyta, jog paslaugų naudingumą apibūdinantys faktoriai – gyvenimo kokybės gerėjimas, socialinių problemų mažėjimas, svarbiausių neįgaliųjų poreikių patenkinimas, neįgaliųjų aktyvumo didėjimas, centro pagalba sprendžiant socialines problemas – sąveikauja vieni su kitais.
5. Hipotezė, kad Dienos centruose teikiamų paslaugų socialinis efektyvumas priklauso nuo paties neįgaliojo požiūrio, nuo specialistų pasirengimo ir sugebėjimo profesionaliai atlikti darbą, pasitvirtino tik iš dalies. Dienos centrų klientai labiau akcentuoja viso darbuotojų kolektyvo kompetencijos reikšmę teikiamų paslaugų efektyvumui, ir nesureikšmina kliento motyvacijos.
6. Dienos centruose teikiamų paslaugų efektyvumą ir veiksmingumą įtakančių veiksnių, paslaugų naudingumą atspindinčių faktorių identifikavimas gali pasitarnauti socialiniam darbuotojui ar pedagogui dirbančiam su neįgaliaisiais užtikrintai siekti kokybiškos socialinės integracijos.

LITERATŪRA

1. Aleksa, G., Vaičiukaitė, E. (2002). *Neįgaliųjų savarankiško gyvenimo ABC*. Vilnius: Jorūžis.
2. Babinskienė, A. (2007). Elektrėnų bendruomenės centras išsiplėtė perėjęs ugnį ir vandenį. *Bičiulystė*. Nr. 1 (820).
3. Babinskienė, A. (2007). Prieš 5-erius metus atidarytame Alytaus bendruomenės užimtumo dienos centre – naujos įkurtuvės. *Bičiulystė*. Nr. 4 (823).
4. Bagdonas, A. (2001). Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademinis aspektai. *STEPP: socialinės teorija, empirija, politika, praktika*. Vilnius. Nr. 1. 10-35.
5. Baranauskienė, I., Ruškus, J. (2004). *Neįgaliųjų dalyvavimas darbo rinkoje: profesinio rengimo ir profesinės adaptacijos sąveika*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
6. Baranauskienė, R. (2003). *Emancipacinių kokybinių tyrimų realizavimas edukacinės paradigmos virsmo kontekste*. Šiauliai.
7. Barczyk, C. C. (1999). *Visuotinės kokybės vadyba*. Vilnius.
8. Baršauskienė, V., Leliūgienė, I. (2001). *Sociokultūrinis darbas bendruomenėje: užsienio šalių patirtis*. Kaunas.
9. Boehm, A., Stakles, L. H. (2002). The Functions of the Social Worker in Empowering: The Voices of Consumers and Professionals. *Social Work*. 4 (47).
10. Guogis, A. (2005). Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse. *Socialinis darbas*. 4 (1). 66 – 73.
11. Hallahan, D. P., Kauffman, J. M. (2003). *Ypatingieji mokiniai: specialiojo ugdymo įvadas*. Alma litera.
12. Ivoškienė, N. (2003). Dirbančiųjų su neįgaliaisiais personalo problemos ir jų etinis aspektas. *Socialiniai neįgalumo aspektai: žmogui reikia žmogaus*. VDU.
13. Johnson, Ch. (1998). *Bendruomenė – jėga*. Vilnius: Kitos spalvos.
14. Johnson, L. C. (2001). *Socialinio darbo praktika*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
15. Kardelis, K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Judex.
16. Kučinskas, V., Kučinskienė, R. (2000). *Socialinis darbas švietimo sistemoje*. Klaipėda.
17. *Lietuvos Respublikos Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas*. (2004) Nr. IX-2228.
18. *Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas*. (2006). Nr. X-493.
19. Lietuvos statistikos departamentas (2005). *Neįgaliųjų socialinė integracija 2004 m.* Vilnius: Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės.
20. Lietuvos statistikos departamentas (2006). *Neįgaliųjų socialinė integracija 2005 m.* Vilnius: Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės.

21. *Lietuvos žmonių su negalia sąjungos veiklos strategija: ištakos ir perspektyvos.* (2005). Vilnius.
22. *Mažeikių bendruomenės centras.* <http://www.mbc.lt/main/index.php?act> (žiūrėta 2007 02 23).
23. Muceniekas, G. (2003). *Negalės etiketas; bendravimas su žmonėmis turinčiais negalia.* Vilnius. Negalės informavimo ir konsultavimo biuras.
24. *Naujas požiūris į žmogų su negalia.* (2004). Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija.
25. *Neįgalumo statistika ir dinamika.* <http://www.socmin.lt/index.php?-1745915192> (žiūrėta 2007-03-20).
26. O' Hagan, K. (1997). Social Work Competence. An Historical Perspective in Competence. *Social Work Practice.* London and Bristol, Pennsylvania,
27. Puškorius, S. (2002). E 3 koncepcijos plėtra. *Viešoji politika ir administravimas.*
28. Rimkuvienė, A., Kubaitytė, J. (1999). Neįgaliųjų socializacijos prasmė ir esmė darbiniam ir profesiniam rengime. *Sutrikusio intelekto jaunuolių socialinė adaptacija visuomenėje.* Šiauliai.
29. Ruškus, J. (2002). *Negalės fenomenas.* Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
30. Socialinis darbas: Lietuvoje lyg podukra. (2001). *Dialogas.* 17 (470).
31. *Socialinis paranešimas* (2004). Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Vilnius.
32. *Socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros 2007-2009 metų programa.* (2006). LR Vyriausybė.
33. *Socialinių paslaugų planavimo metodika.* (2006). LR Vyriausybė.
34. *Specialiųjų poreikių nustatymo ir jų tenkinimo sąlygos bei taisyklės.* (2006). Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Vilnius.
35. Stukas, H. (2003). Dienos centras. *Mūsų žodis.* Nr. 7.
36. Stukas, H. (2006). Bendruomenės centras. *Mūsų žodis.* Nr. 1.
37. Sutton, C. (1999). *Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija.* Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
38. Vareikytė, A. (2001). Socialinių paslaugų programos: šiandiena ir ateities perspektyvos. *STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika.* Vilnius. 1.
39. Vitkauskaitė, D. (2001). *Teoriniai socialinio darbo modeliai.* Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
40. *VšĮ Raseinių neįgaliųjų dienos užimtumo centro 2006 m. veiklos ataskaita.* (2007). Raseiniai.

41. *Werkstätten für Behinderte der Zentren für senioren und Behinderte der Stadt Köln.* (1996). Köln.
42. Zaleckienė, I., Rutkauskienė, L. (2003). Nevyriausybių organizacijų vaidmuo teikiant socialines paslaugas. *Socialinis darbas*. 1 (3). 87 – 96.
43. Žalimienė, L. (2002). Dienos centrų neigaliesiems Lietuvoje tipologija. *Socialinis darbas*. 1 (1). 59 – 64.
44. Žalimienė, L. (2003). *Socialinės paslaugos*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.

**THE EVALUATION OF THE EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS OF SERVICES
PROVIDED IN THE DISABLED DAY'S CENTRES**

The Master's Degree Thesis

Summary

The efficiency and effectiveness services provided in the Disabled Day's Centres is analysed in this master work.

Hypothesis raised:

- The social effectiveness of services provided in the Disabled Day's Centres depends on the attitude of the disabled and on specialists' preparation to fulfil their duties professionally.

There was a survey carried out which objective was to identify the factors for the efficiency of services provided in the Disabled Day's Centres and the analysis of the statistics.

150 clients from 3 Disabled Day's Centres took part in a survey.

In the empirical part it is analysed how much knowledge the disabled have about the Day's Centres they attend, which services they use most frequently and what their attitude towards the quality of the services is.

The survey results revealed that:

1. The clients of the Day's Centres are more or less satisfied with the quality of the services provided and accept the idea that the Disabled Day's Centres are of great importance in their lives.
2. Hypothesis, that the social effectiveness of services provided in the Disabled Day's Centres depend on the attitude of the disabled and on the specialists' preparation to fulfil their duties professionally, were confirmed only partially: the clients of Day's Centres emphasize the competence of the employees for the effectiveness of the services and are not eager to give the clients' motivation prominence.
3. The most important factors which influence the effectiveness and efficiency of the services are: the facilities of transport for the disabled to reach the centres; the qualified employees; the customized physical environment; a wide range of the services; services of high quality.

Keywords: Day's Centre, disability, social services, the efficiency of social services, the effectiveness of social services.

PRIEDAI

ANKETA JUMS

Gerbiamieji

Daug kalbama apie neįgaliųjų problemas, sunkumus, tačiau, kas geriau žino, ko reikia žmogui su negalia, jeigu ne jis pats.

Mes norėtume, kad atsakytumėte į anketos klausimus apie dienos centro veiklos teigiamas ir neigiamas puses, pateiktumėte pasiūlymų, kaip gerinti teikiamų paslaugų kokybę.

NEI VARDŲ, NEI PAVARDĖS RAŠYTI NEREIKIA

Prašome atidžiai peržiūrėti pateikiamą anketą ir teisingai atsakyti į klausimus

APIE JUS

1. Lytis.

- vyras moteris

2. Amžius.

- iki 20m. 21 – 30 m. 30 – 45 m. 46 – 60 m. 60 ir daugiau m.

3. Negalia.

- Sunki (I gr., 0 – 25%, didelių SP lygis);
 Vidutinė (II gr., 30 – 55%, vidutinių SP lygis);
 Lengva (III gr., 60 – 100%, nedidelių SP lygis);
 Neturiu negalios.

4. Jūsų išsilavinimas.

- pradinis; aukštasis;
 pagrindinis; kitas

5. Socialinis statusas.

- dirbate; nedirbate.

6. Pragyvenimo šaltinis.

- neįgalumo pensija; atlyginimas; išlaiko artimieji; kita.....

7. Kur gyvenate?

- mieste; kaime.

APIE DIENOS CENTRĄ

Žymėjimo pavyzdys

Centre smagu	TAIP	NE	NEŽINAU
--------------	-----------------	----	---------

8. Centro reikšmė neįgaliesiems.

Ar pritariate teiginiui?	TAIP	NE	NEŽINAU
Čia malonu praleisti laiką	TAIP	NE	NEŽINAU
Galima išmokti naujos, įdomios veiklos	TAIP	NE	NEŽINAU
Galima pabendrauti su kitais žmonėmis	TAIP	NE	NEŽINAU
Centre nėra kuo užsiimti	TAIP	NE	NEŽINAU
Yra galimybė parodyti savo sugebėjimus	TAIP	NE	NEŽINAU
Čia atėjęs žmogus pajvairina savo kasdienybę	TAIP	NE	NEŽINAU
Teikiamos reikalingos paslaugos	TAIP	NE	NEŽINAU

9. Iš kur sužinojote apie centrą?

Informacijos šaltiniai	Tinkamus variantus pažymėkite taip ×
Radau informaciją spaudoje	<input type="radio"/>
Iš seniūnijos socialinių darbuotojų	<input type="radio"/>
Socialinės paramos, globos ir rūpybos skyriuje	<input type="radio"/>
Iš draugų, artimųjų	<input type="radio"/>
Iš kitų organizacijų, draugijų	<input type="radio"/>

10. Kaip dažnai lankotės centre?

- Kelis kartus per savaitę; Kartą per mėnesį;
 Kartą per savaitę; Kartą per kelis mėnesius.

11. Centre teikiamos įvairios paslaugos. Mums įdomu:

Kiek daug Jūs apie tai žinote?

Kokiomis paslaugomis naudojotės?

Paslaugos	Žinios			Naudojimas		
	Nežinau	Šiek tiek žinau	Gerai žinau	Nesinaudoju	Kartais naudojuosi	Dažnai naudojuosi
Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Darbo terapija, užimtumas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skalbimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dušas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sveikatingumo užsiėmimai, sportinė veikla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transporto paslaugos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Savitarpio pagalbos grupės	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Šventės, konkursai, vakaronės	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompiuterinis mokymas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Masažas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Kokia dar veikla vyksta Jūsų centre? (parašykite)

.....

.....

.....

.....

13. Į ką atsižvelgiama teikiant paslaugas?

Sąlygos	Tinkamą variantą pažymėkite taip ×
Paslaugos teikiamos visiems jų pageidaujantiems	<input type="radio"/>
Pirmenybė teikiama sunkią negalią turintiems asmenims	<input type="radio"/>
Atsižvelgiama į kliento socialinę padėtį	<input type="radio"/>
Vertinamas kliento poreikis paslaugoms	<input type="radio"/>
Paslaugos teikiamos pagal Centro galimybes	<input type="radio"/>

14. Kaip vertinate centre teikiamų paslaugų kokybę? (kiekvienoje eilutėje pažymėkite vieną kvadratėlį štai taip **×).**

Paslaugos	Gerai	Patenkinamai	Blogai
Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Darbo terapija, užimtumas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skalbimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dušas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sveikatingumo užsiėmimai, sportinė veikla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transporto paslaugos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Savitarpio pagalbos grupės	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Šventės, konkursai, vakaronės	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompiuterinis mokymas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Masažas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Ar Jums svarbi centre teikiamų paslaugų kokybė?

taip ne

16. Kaip vertinate centro veiklos kokybę? (kiekvienoje eilutėje pažymėkite vieną kvadratėlį štai taip **×).**

Centro veikla	Gerai	Patenkinamai	Blogai
Projektinė veikla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bendradarbiavimas su visuomeninėmis neigaliųjų organizacijomis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informacijos apie centrą pateikimas visuomenei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rėmėjų paieška, lėšų pritraukimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Kokią, Jūsų manymu, naudą duoda centre teikiamos paslaugos?

Nauda	Tinkamus variantus pažymėkite taip X
Didėja neįgaliųjų aktyvumas	<input type="radio"/>
Gerėja gyvenimo kokybė	<input type="radio"/>
Patenkiami svarbiausi neįgaliųjų poreikiai	<input type="radio"/>
Sudaromos sąlygos neįgaliųjų integracijai į visuomenę	<input type="radio"/>
Mažėja socialinių problemų	<input type="radio"/>
Centras padeda spręsti socialines problemas	<input type="radio"/>
Sudaroma galimybė neįgaliajam įsilieti į bendruomenės gyvenimą	<input type="radio"/>

18. Ką jaučiate lankydamiesi centre?

Savijauta	Tinkamus variantus pažymėkite taip X
Čia atėjęs galiu pailsėti, atsipalaiduoti	<input type="radio"/>
Jaučiuosi galįs turiningai praleisti laiką	<input type="radio"/>
Jaučiu darbuotojų nuoširdumą, geranoriškumą	<input type="radio"/>
Gerėja mano gyvenimo kokybė	<input type="radio"/>
Jaučiuosi pilnaverčiu visuomenės nariu	<input type="radio"/>
Galiu išspręsti dalį socialinių sunkumų	<input type="radio"/>

19. Kas Jums svarbiausia centre?

Argumentai	Tinkamiausią variantą pažymėkite taip X
Gauti kokybiškas paslaugas	<input type="radio"/>
Pabendrauti su panašaus likimo žmonėmis	<input type="radio"/>
Dalyvauti neįgaliųjų veikloje (renginiuose, stovyklose ir kt.)	<input type="radio"/>
Galimybė išreikšti save, parodyti savo sugebėjimus	<input type="radio"/>
Čia esu priimamas toks, koks esu	<input type="radio"/>

20. Kaip manote, nuo ko priklauso centre teikiamų paslaugų efektyvumas?

Sąlygos	Tinkamus variantus pažymėkite taip X
Nuo socialinio darbuotojo kompetencijos	<input type="radio"/>
Nuo visų centro darbuotojų kompetencijos	<input type="radio"/>
Nuo asmeninių darbuotojų savybių	<input type="radio"/>
Nuo centro finansinių galimybių	<input type="radio"/>
Nuo paties kliento motyvacijos	<input type="radio"/>

21. Su kuo centras palaiko ryšius?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> su rajono savivaldybe; | <input type="radio"/> su socialinės paramos skyriumi; |
| <input type="radio"/> su seniūnijomis; | <input type="radio"/> su ugdymo institucijomis; |
| <input type="radio"/> su sveikatos priežiūros institucijomis; | <input type="radio"/> su kaimų bendruomenėmis; |
| <input type="radio"/> su kitų rajonų panašaus pobūdžio įstaigomis; | <input type="radio"/> su visuomeninėmis organizacijomis; |

22. Kaip manote, kas centre blogai?

Nuomonės	Tinkamus variantus pažymėkite taip ✕
Dirba nepakankamai pasirengę specialistai	<input type="radio"/>
Trūksta informacijos apie centrą ir jame teikiamas paslaugas	<input type="radio"/>
Teikiama per daug paslaugų	<input type="radio"/>
Nepakankamai pritaikyta aplinka neįgaliesiems	<input type="radio"/>
Asmeninės darbuotojų savybės	<input type="radio"/>
Centras nepasiekiamas atokiau gyvenantiems neįgaliesiems	<input type="radio"/>
Trūksta įrangos ir medžiagų užsiėmimams	<input type="radio"/>
Per didelis mokestis už paslaugas	<input type="radio"/>

23. Kas padėtų plėsti veiklą?

Veiklos aktyvinimo faktoriai	Tinkamiausią variantą pažymėkite taip ✕
Daugiau paslaugų	<input type="radio"/>
Paslaugų kokybės gerinimas	<input type="radio"/>
Paslaugų teikimas ne tik neįgaliesiems	<input type="radio"/>
Didesnis finansavimas	<input type="radio"/>
Didesnis darbuotojų kolektyvas	<input type="radio"/>
Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas	<input type="radio"/>
Veiklos plėsti nereikia	<input type="radio"/>

24. Kokių naujovių pageidautumėte centre? (parašykite)

- 1)
- 2)
- 3)

25. Ko palinkėtumėte centro darbuotojams? (parašykite)

.....
.....
.....

Tyrimą atlieka Šiaulių universiteto Socialinės pedagogikos specialybės magistrantas R. Baltrušaitis.

Jei kils neaiškumų, skambinkite tel. (8-678) 18203

***Dėkojame už atsakymus
Linkime sėkmės!***

Ryšys tarp žinių apie paslaugas (Spearman koreliacijos koeficientai)

	Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas	Darbo terapija, užimtumas	Skalbimas	Dušas	Sveikatingumo užsiėmimai, sportinė veikla	Transporto paslaugos	Savitarpio pagalbos grupės	Šventės, konkursai, vakaronės	Kompiuterinis mokymas	Masažas
Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas	1,000	,578**	,370**	,379**	,299**	,362**	,464**	,215**	,396**	,305**
Darbo terapija, užimtumas	,578**	1,000	,168*	,243**	,493**	,321**	,542**	,172*	,411**	,285**
Skalbimas	,370**	,168*	1,000	,730**	,189*	,172*	,063	,145	,232**	,362**
Dušas	,379**	,243**	,730**	1,000	,442**	,082	,146	,192*	,261**	,258**
Sveikatingumo užsiėmimai, sportinė veikla	,299**	,493**	,189*	,442**	1,000	,290**	,320**	,464**	,408**	,524**
Transporto paslaugos	,362**	,321**	,172*	,082	,290**	1,000	,334**	,220**	,139	,198*
Savitarpio pagalbos grupės	,464**	,542**	,063	,146	,320**	,334**	1,000	,331**	,338**	,360**
Šventės, konkursai, vakaronės	,215**	,172*	,145	,192*	,464**	,220**	,331**	1,000	,331**	,536**
Kompiuterinis mokymas.	,396**	,411**	,232**	,261**	,408**	,139	,338**	,331**	1,000	,532**
Masažas	,305**	,285**	,362**	,258**	,524**	,198*	,360**	,536**	,532**	1,000

** Statistinio reikšmingumo lygmuo ≤ 0.01 * Statistinio reikšmingumo lygmuo ≤ 0.05

**Ryšiai tarp žinių apie Dienos centruose teikiamas paslaugas ir naudojimosi šiomis paslaugomis
(Pearson koreliacijos koeficientai)**

Žinios apie paslaugas	Paslaugos, kuriomis naudojasi Dienos centrų klientai									
	Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas	Darbo terapija, užimtumas	Skalbimas.	Dušas	Sveikatingumo užsiėmimai, sportinė veikla	Transporto paslaugos	Savitarpio pagalbos grupės	Šventės, konkursai, vakaronės	Kompiuterinis mokymas	Masažas
Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas	,605	,599	,096	,225	,345	,104	,289	,049	,368	,190
Darbo terapija, užimtumas	,408	,490	,244	,178	,215	,196	,253	,137	,277	,347
Skalbimas	,171	,028	,375	,266	,000	,130	-,056	-,152	,202	,149
Dušas	,197	,065	,294	,319	,088	-,033	,082	,104	,207	,203
Sveikatingumo užsiėmimai, sportinė veikla	,361	,439	,009	,139	,436	,103	,344	,289	,320	,370
Transporto paslaugos	,110	,083	,073	-,089	-,050	,404	,092	-,112	,014	-,022
Savitarpio pagalbos grupės	,214	,297	-,022	,018	,045	,129	,478	-,006	,107	-,008
Šventės, konkursai, vakaronės	,268	,225	,129	,157	,339	,125	,241	,440	,150	,369
Kompiuterinis mokymas	,342	,335	,102	,238	,258	-,095	,232	,165	,539	,189
Masažas	,456	,389	,184	,121	,218	,206	,471	,409	,398	,558

Statistinio reikšmingumo lygmuo ≤ 0.01