

Vilniaus universitetas
Filosofijos fakultetas
Socialinio darbo katedra

Eglė Mickevičiūtė

Socialinio darbo studijų programa

Magistro darbas

Vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės plėtojimo galimybės

Darbo vadovė: lekt. Birutė Švedaitė

Vilnius
2007

Santrauka

Vaikų dienos centrų teikiamos socialinės paslaugos – viena iš alternatyvių pagalbos formų socialinės rizikos grupės šeimų ir jų vaikų problemų sprendimui. Spartus vaikų dienos centrų socialinių paslaugų sistemos vystymasis bei šių paslaugų kiekybinė plėtra skatina atkreipti vis didesnę dėmesį į teikiamų paslaugų kokybę. Vaikų dienos centrai, gausiai finansuojami iš valstybės biudžeto, t.y. mokesčių mokėtojų pinigų, teikdami paslaugas turi užtikrinti klientų teisę į kokybę.

Darbe išsikeltas tikslas: atskleisti vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės plėtros galimybes, apžvelgiant ir įvertinant esamas priemones kokybės gerinimui ir jų probleminius aspektus, išnagrinėti galimas šių problemų sprendimo kryptis ir būdus. Teorinės vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės analizės ir keturių eksperimentų, dirbančių skirtingose vaikų dienos centrų socialinių paslaugų sferoje (praktikės, tiesiogiai dirbančios vaikų dienos centrų socialinių paslaugų sferoje; administruojančios šias paslaugas specialistės; politikės, formuojančios vaikų dienos centrų socialinių paslaugų politiką, taip pat mokslininkės, tiriančios šią sritį), interviu pagalba buvo atskleistos vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės plėtojimo problemos ir pasiūlytos alternatyvios plėtros galimybės.

Tyrimo rezultatai parodė, kad vaikų dienos centre teikiamos socialinės paslaugos šiandien dažnai nėra kokybiškos ir veiksmingos. Esminė sąlyga VDC paslaugų kokybei gerinti yra požiūrio į VDC paskirtį ir svarbą pasikeitimas, vieningos vaikų dienos centro, kaip rimtos, kvalifikuotos, kompleksinės pagalbos centro vaikui ir jo šeimai sampratos atsiradimas. Kaip viena iš svarbiausių veiksmingos VDC pagalbos sąlygų - kvalifikuotų kompetentingų darbuotojų atsiradimas. Norint pasiekti aukštą paslaugų kokybę, būtinas tarpinstitucinio bendradarbiavimo skatinimas, socialinių paslaugų tinklo stiprinimas, aiškus pareigų ir atsakomybių tarp įvairių institucijų, dirbančių pagalbos vaikui srityje, pasiskirstymas. VDC veiklą reglamentuojančių teisės aktų analizė parodė, jog dėmesys socialinių paslaugų kokybei išties yra nemažas, tačiau daugelis šių įstatymų nėra išbaigti, aiškūs ir suprantami jų vykdytojams, dažnai vien apsunkinantys socialines paslaugas administruojančiųjų ir jas teikiančiųjų specialistų darbus. Nors dėl VDC paslaugų specifikos ir situacijų įvairovės, šios paslaugos sunkiai standartizuojamos, atsiradusi VDC socialinių paslaugų kokybės standartų sistema taip pat būtų kaip viena iš paslaugų kokybės užtikrinimo sąlygų. Kadangi valdžios institucijos VDC plėtrą mato labiau kiekybinę, nei kokybinę, kyla grėsmė daug pigiausių nelabai kokybiškų paslaugų atsiradimui. Valdžios institucijoms svarbu atkreipti didesnę dėmesį į kokybinės VDC socialinių paslaugų plėtros svarbą, skatinti savivaldos institucijas, vietos tarnybas remti ir teikti visokeriopą pagalbą vaikų dienos centrams, deleguoti joms daugiau funkcijų už VDC socialinių paslaugų kokybės priežiūrą ir plėtojimą.

Summary

Help provided by Child Day Care Centers is one of the alternative ways to help solve the problems of families and their children which are in social risk groups. The rapid growth of the social services provided by Children Day Care Centers and the expansion of the service is attracting more attention to the quality of the service provided by those centres. Child Day Care Centers are given a substantial financial support from the State Budget, the tax payer's money. The client's right to a good quality service must be ensured.

The purpose of this work is to unfold the possibilities of the service quality expansion at Child Day Care Centers. Surveying and assessing the means for the quality development and their problematic aspects shall be done as well as providing the possible ways of their solving. Analysing the theoretical conception of Child Day Care Centers social service quality and interviewing four experts (a practitioner who works at the social service sphere of Child Day Care Centers; a specialist who administrates such services; a politician who works out the politics of Child Day Care Centers' social services and an academic who analyses this field) disclosed were the problems of Child Day Care Centers social service quality development and the possible alternative possibilities offered.

The main condition for making Child Day Care Centers social service quality better is a change of the public point of view towards the importance of Child Day Care Centers. A unanimous conception of Child Day Care Centers as being serious, qualified, complex help for a child and the family should rise. One of the most important conditions of making Child Day Care Centers service effective is to prepare qualified and competent employees. The cooperation among institutions should be stimulated, social service net strengthened. There is to be a clear distribution of duties and responsibilities among institutions working to help the children from social risk groups.

The analysis of legislation outlining Child Day Care Centers' work shows that a lot of attention is paid to the quality of social service, but so far many laws have not been adopted yet, they are not clear and often just make the work of specialists and the ones who administrate social services more difficult. A system of a social service quality standartization could be one of the specifications which help to ensure service quality. For government institutions the quantity of Child Day Care Center matters more than its quality, that is why there is a risk for the amount of cheap but not qualitative services to emerge and grow. It is important for the government institutions to pay their attention to the importance of Child Day Care Centers service quality development, to stimulate municipal institutions and local officies to help Child Day Care Centers. More powers for supervision and development of Child Day Care Centers should be delegated to them.

TURINYS

PRATARMĖ.....	6
1. ĮVADAS.....	9
1.1. Vaikų dienos centras kaip socialinio darbo sritis.....	9
1.1.1. Vaikų dienos centro vieta socialinių paslaugų sistemoje.....	10
1.1.2. Vaikų dienos centro teikiamos socialinės paslaugos.....	12
1.2. Teorinė socialinių paslaugų kokybės analizė.....	14
1.2.1. Socialinių paslaugų kokybės samprata.....	14
1.2.2. Socialinių paslaugų kokybės kriterijai.....	16
1.2.3. Socialinių paslaugų kokybės problematika.....	18
1.3. Vaikų dienos centro paslaugų kokybę reglamentuojančių LR teisės aktų analizė.....	20
1.4. Tyrimo tikslas ir uždaviniai.....	23
2. TYRIMO METODOLOGIJA.....	24
2.1. Tiriamieji.....	24
2.2. Tyrimo metodas.....	25
2.3. Tyrimo eiga.....	26
2.4. Duomenų analizė.....	26
3. TYRIMO REZULTATŲ APTARIMAS.....	28
3.1. Vaikų dienos centro uždaviniai.....	28
3.2. Vaikų dienos centro socialinių paslaugų kokybė.....	29
3.3. Kliūtys, trukdančios vaikų dienos centrams teikti kokybiškas paslaugas.....	30
3.4. Sėkmingą vaikų dienos centro veiklą lemiantys veiksniai.....	38
3.5. Teisinė bazė, reglamentuojanti vaikų dienos centro veiklą.....	40
3.6. Standartų įtaka vaikų dienos centro paslaugų kokybei.....	43
3.7. Vaikų dienos centrų socialinių paslaugų pirkimo įtaka jų kokybei.....	44
3.8. Vaikų dienos centro socialinių paslaugų kokybės plėtros kryptys.....	45
4. REZULTATŲ APIBENDRINIMAS.....	49
IŠVADOS.....	53
LITERATŪRA.....	55
PRIEDAI.....	58

PRATARMĖ

Visuomenėje vykstančios ekonominės ir socialinės permainos, nedarbas, didėjanti gyventojų turtinė diferenciacija neigiamai paveikė daugelį šeimų – daugėja nedarnių, probleminių šeimų, kurių tėvai nesugeba atlikti savo pagrindinių pareigų: sudaryti vaikų fiziniam, protiniam, dvasiniam, doroviniam ir socialiniam vystymuisi būtinų gyvenimo sąlygų, užtikrinti pagrindinių savo vaiko teisių. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos atlikta vaikų globos (rūpybos) analizė rodo, kad iki 2002 metų socialinės rizikos šeimų kasmet gausėjo. Nuo 2003 metų pastebimi teigiami pokyčiai: per trejus metus iki 2005 metų, palyginti su 2002 metais, socialinės rizikos šeimų sumažėjo 2153, o jose augančių vaikų – 3432. Kaip viena iš šio skaičiaus sumažėjimo priežasčių įvardijama vaikų dienos centrų darbas, juose vaikams ir jų šeimoms teikiamos socialinės paslaugos (Nacionalinė vaikų dienos centrų 2005 – 2007 metų programa).

2002 metais pradėjus įgyvendinti Nacionalinę nevyriausybinų organizacijų vaikų dienos centrų programą, kasmet ėmė kurtis vis daugiau vaikų dienos centrų (2002 metais LR valstybės biudžeto iš dalies finansuoti 40 vaikų dienos centrų projektų, 2004 metais – 80, 2006 metais – jau 121). Nepaisant to, socialinės rizikos grupėje esančių šeimų skaičius išlieka didelis. Kasmet iš valstybės ir savivaldybių biudžetų skiriama vis daugiau pinigų šių dienos centrų veiklai: 2002 metais nurodytajai programai įgyvendinti skirta 600 tūkst. litų, 2004 metais – 2800 tūkst. litų, 2006 metais – jau 5 mln. 77,3 tūkst. litų. Spartus vaikų dienos centrų socialinių paslaugų sistemos vystymasis bei šių paslaugų kiekybinė plėtra skatina atkreipti vis didesnę dėmesį į teikiamų paslaugų kokybę. Vaikų dienos centrai, finansuojami iš valstybės biudžeto, t.y. mokesčių mokėtojų pinigų, teikdami paslaugas turi užtikrinti klientų teisę į kokybę. Tačiau kokybės tema dar per mažai analizuojama. Nepaisant vaikų dienos centrų gausos ir įvairovės, šioms įstaigoms vis dar nėra sukurta minimalių standartų, kokybės reikalavimų ar kriterijų, kurie leistų užtikrinti ir vertinti jų veiklos veiksmingumą ir efektyvumą.

Svarbu apžvelgti, ar išleidžiamos didelės pinigų sumos vaikų dienos centrų veiklai, naudojamos racionaliai. Analizuoti, ar dienos centruose teikiamos paslaugos sudaro galimybę spręsti socialinės rizikos šeimų ir jų vaikų problemas, pasiekti teigiamų pokyčių šių šeimų gyvenimuose. Svarbu įvertinti, ar dienos centro pagalba nevirsta vien į laisvalaikio užimtumo, vaikų priežiūros ir nemokamo maitinimo paslaugas, kiek intensyviai vykdomas profesionalus, kompleksinis socialinis darbas su vaikų šeimomis ir jų artimiausia aplinka.

Siekiant iširti ir numatyti vaikų dienos centrų socialinių paslaugų plėtojimo galimybes, svarbu išsiaiškinti valstybės užimamą poziciją šiuo klausimu. Įvertinti, ar esama įstatyminė bazė sudaro sąlygas kokybiškai veiklai, ar numatomos kokybės plėtojimo kryptys lengvai pritaikomos ir

įgyvendinamos praktikoje. Taip pat analizuoti, su kokiomis problemomis, siekdami užtikrinti paslaugų kokybę, vaikų dienos centrai šiandien susiduria praktikoje, numatyti būdus šioms problemoms šalinti. Didžioji dauguma vaikų dienos centrų Lietuvoje turi nevyriausybinių organizacijų statusą. Teisinis šių organizacijų veiklos reglamentavimas vis dar nėra pakankamas. Bendradarbiavimas su valdžios institucijomis taip pat nėra sklandus. Svarbu išsiaiškinti, ar esamos ir numatomos socialinių paslaugų kokybės plėtojimo priemonės pritaikytos šių įstaigų veiklai. Būtina analizuoti įstatyminės bazės trūkumus, atskleidžiant pagrindines problemas bei diskutuoti dėl galimo socialinių paslaugų kokybės reglamentavimo modelio gerinimo.

Vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės ir jos plėtros galimybių analizė svarbi ir dar vienu aspektu. Didėjant ekonomikos įtakai politiniams bei visuomeniniams procesams, socialinėms paslaugoms taip pat keliami stiprūs paslaugų efektyvumo reikalavimai, kas gresia jų kokybės sumažėjimui. Teikiamos ir planuojamos socialinės paslaugos turi balansuoti tarp ekonominio efektyvumo ir socialinio teisingumo, įsipareigojimų visuomenei (Žalimienė, 2003, p. 128). Svarbu išsiaiškinti, kuria kryptimi – ekonomiškumo ar veiksmingumo – Lietuvoje bus plėtojama socialinių paslaugų kokybės politika. Ar esama įstatyminė bazė, numatytos kokybės gerinimo priemonės leidžia suderinti profesinį ir ekonominį racionalumą, sudaro galimybę vaikų dienos centrams geriausiai tenkinti vaikų ir jų šeimų poreikius, pasiekti teigiamų pokyčių už mažiausias sąnaudas.

Šiuo darbu bus siekiama aptarti vykdomą vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės plėtojimo politiką ir atskleisti alternatyvias plėtojimo galimybes. Sieksime ištirti, kokios yra teisinės bazės, reglamentuojančios vaikų dienos centrų veiklą, tobulinimo galimybes; taip pat atskleisime, kokių profesinių, organizacinių ir asmeninių priemonių turėtų būti imamasi vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės gerinimui. Tikslui pasiekti bus naudojami keli mokslinio tyrimo metodai: atliekama teorinė vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės ir ją reglamentuojančių LR teisės aktų analizė bei ekspertų, dirbančių skirtingose vaikų dienos centrų socialinių paslaugų srityse, interviu. Empirinio ir teorinio tyrimo pagrindu bus analizuojami esamų kokybės gerinimo priemonių privalumai ir trūkumai, atskleidžiamos vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės plėtojimo galimybes.

Darbe vartojamos sąvokos:

Vaikas – žmogus, neturintis 18 metų, išskyrus atvejus, kai įstatymai numato kitaip (LR vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas).

Socialinės rizikos vaikas – vaikas iki 18 metų, kuris vaikatauja, elgetauja, nelanko mokyklos ar turi elgesio problemų mokykloje, piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, yra įsitraukęs ar linkęs įsitraukti į nusikalstamą veiklą, yra patyręs ar kuriam kyla pavojus patirti psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, smurtą šeimoje ir dėl šių priežasčių jo galimybės ugdytis ir dalyvauti visuomenės gyvenime yra ribotos (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

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

Vaikų dienos centras (toliau VDC) – viešasis juridinis asmuo, teikiantis socialines ir ugdymo paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams (Nacionalinė vaikų dienos centrų 2005-2007 metų programa).

Ekonomiškumas – panaudotų išteklių, kurie reikalingi kokiam nors rezultatui gauti (pagaminti prekę, suteikti paslaugą ir panašiai), minimizavimas išlaikant tam tikrą to rezultato kokybę (Savivaldos institucijų socialinis politinis veiksmingumas, 2006, p. 23).

Veiksmingumas – tai nustatytų tikslų įgyvendinimo laipsnis panaudojus tam tikrą išteklių kiekį (Savivaldos institucijų socialinis politinis veiksmingumas, 2006, p. 26).

Socialinių paslaugų standartai – privalomi, pripažinti reikalavimai visoms paslaugų organizavimo ir teikimo proceso grandims, pradedant paslaugų poreikio vertinimu ir baigiant paslaugų teikimo rezultatų vertinimu. Socialinių paslaugų standartai numato kiekybinius ir kokybinius paslaugų aspektus (Žalimienė, 2003, p. 89).

Kompetencija – žinių ir įgūdžių derinimas bei gebėjimas juos pritaikyti konkrečiomis aplinkybėmis, profesinių funkcijų atlikimas, atsižvelgiant į aplinkos ir situacijos apribojimus (Sakalas, 2003, p.116-118).

1. ĮVADAS

1.1. Vaikų dienos centras kaip socialinio darbo sritis

Socialinio darbo sritis yra socialinių problemų, kylančių iš žmogaus ir visuomenės sąveikos, išryškinimas ir sprendimas. Socialinio darbo profesija siekia atliepti labiausiai pažeidžiamo visuomenės sluoksnio – bendruomenių, žmonių grupių bei individų poreikius ir problemas. Ji skatina socialinę kaitą, žmonių tarpusavio santykių problemų sprendimą, teikia galimybių ir pagalbą gerinti jų gyvenimą. Remdamasis žmogaus elgsenos ir socialinių sistemų teorijomis, socialinis darbas siekia žmonių ir jų aplinkos sąveikos darnos, žmogaus teisių ir socialinio teisingumo principų užtikrinimo (Kavaliauskienė, 2005, p. 233). Socialinis darbas kaip profesinė veikla padeda stiprinti žmonių gebėjimą spręsti problemas ir įveikti sunkumus, stiprinti ar atkurti žmonių socialinį funkcionavimą, gebėjimą integruotis į savo socialinę aplinką. Kaip ypač sudėtinga ir sunki praktikos sritis, nuolatinis pagalbos organizavimo procesas, socialinis darbas veikia daugelyje sričių. Viena svarbiausių – darbas su vaikais ir šeimomis.

Visuomenėje vykstantys procesai, politinės, ekonominės, socialinės, vertybinės permainos dažnai neigiamai įtakoja šeimą. Daugėja išsiskyrusių, materialiai skurstančių, vartojančių psichotropines medžiagas, smurtaujančių tėvų. Nedarnūs probleminiai santykiai šeimoje lemia tolimesnius vaikų ir tėvų santykius su visuomene. Dėl to akivaizdu, jog pagalbos sunkioje padėtyje atsidūrusiai šeimai ir vaikui organizavimas – viena iš aktualiausių šiandienos socialinio darbo sričių.

Vaikų dienos centrai, kaip viena iš socialinio darbo pagalbos socialinės rizikos šeimoms ir jų vaikams forma, atlieka svarbų vaidmenį socialinių problemų sprendimo kontekste. Šiuose centruose teikiamų socialinių paslaugų tikslas yra palaikyti ir atstatyti socialinės rizikos šeimų savarankiškumą atliekant įvairias visuomeniniame ar asmeniniame šeimos gyvenime reikalingas funkcijas.

Priklausomai nuo valstybės politinės, demografinės, socialinės, ekonominės situacijos; socialinės apsaugos ir paramos sistemos; valstybės tikslų bei kišimosi lygio; kultūrinių vertybių, šeimos vaidmens visuomenėje; vaiko kaip asmenybės suvokimo bei jo poreikių supratimo, atskirose šalyse egzistuoja skirtingo pobūdžio vaikų dienos centrai.

Nepaisant skirtumų, bendras dienų centrų tikslas – padėti tėvams vykdyti savo pareigas: rūpintis ir ugdyti vaikus. Dienos centre vaikai ugdomi fiziškai, emociškai, protiškai ir socialiai, sudarant saugią mokymosi aplinką. Pagal atliekamas funkcijas, vaikų dienos centrus galima skirstyti į šias grupes:

- ✓ mažų vaikų priežiūra ir mokymas;
- ✓ proto negalią turinčių vaikų priežiūra ir mokymas;
- ✓ mokyklinio amžiaus vaikų priežiūra ir jų laisvalaikio organizavimas;
- ✓ vaikų, augančių probleminėse šeimose, socialinių problemų sprendimas, jų ugdymo bei laisvalaikio užimtumo organizavimas bei socialinis darbas su tėvais, siekiant sudaryti palankesnes sąlygas vaikui likti šeimoje (Metodinė medžiaga socialiai apleistų vaikų dienos centrų darbuotojams, 2002, p. 10).

Šiame darbe, atskleidžiant vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės ypatumus ir plėtros galimybes, vartojama paskutinė, tai yra dienos centro probleminių šeimų vaikams samprata.

1.1.1. Vaikų dienos centro vieta socialinių paslaugų sistemoje

2006 metų Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

Pagal Lietuvos Respublikos 2006 metų Socialinių paslaugų kataloge nurodomą klasifikaciją, vaikų dienos centras socialinių paslaugų sistemoje priskiriamas prie specialiųjų socialinės priežiūros paslaugų. Socialinės rizikos vaikams ir jų šeimoms dienos metu centruose teikiamos socialinės paslaugos patenka į socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo kategoriją. Šių paslaugų tikslas yra palaikyti ir atstatyti savarankiškumą atliekant įvairias visuomeniniame ar asmeniniame šeimos gyvenime reikalingas funkcijas, padėti tėvams tiek, kad jie galėtų visavertiškai auklėti vaiką be išorinės pagalbos (Vareikytė, Kaziliūnas, Guogis, Gudelis, Mickus, 2006, p. 115).

Vaikų dienos centrai teikia socialines ir ugdymo paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams. Dienos centruose vaikams organizuojamas ugdymas, pamokų ruošimas, laisvalaikio užimtumas ir maitinimas, su centruose lankančių vaikų šeimomis sistemingai dirbamas socialinis darbas, jie skatinami geriau rūpintis savo vaikais ir jų ugdymu, tėvams teikiama psichologinė, pedagoginė ir teisinė pagalba, šalinamos priežastys, dėl kurių vaikams gali būti nustatoma globa (rūpyba) (Nacionalinė vaikų dienos centrų 2005 – 2007 metų programa).

Vaikų dienos centrų atsiradimą Lietuvoje lėmė didžiulis socialiai pažeidžiamų, įvairių materialinių ir psichologinių problemų turinčių šeimų skaičius. Tokiose šeimose augantiems

vaikams neužtikrinama tinkama priežiūra, trūksta ugdymo bei socialinių įgūdžių, kurie reikalingi jų tolimesniam gyvenimui visuomenėje; pažeidžiamos pagrindinės vaikų teisės. Dėl to šių šeimų vaikai dažniau patenka į policijos akiratį, pasiduoda gatvės įtakai arba tampa nusikaltimų aukomis. Lietuvoje nuo 1990 metų įvykus esminiam socialinių paslaugų sistemos lūžiui – atsiradus skirtingo pavaldumo įvairaus tipo socialinių paslaugų įstaigoms, kurių pagrindiniais organizavimo principais tapo decentralizavimas ir bendruomeninių paslaugų plėtojimas ir 1998 m. prasidėjus antrajam socialinių paslaugų plėtojimo etapui, kuomet paslaugų plėtros akcentai iš kiekybinių perkelti į kokybinius, tapo akivaizdu, kad ir iki šiol buvusi populiariausia piniginių pašalpų tėvams arba stacionarios vaiko globos institucijoje sistema probleminių šeimų situacijai spręsti nebėra efektyvi (Žalimienė, 2001, p. 99-100).

Vaikų dienos centrai kaip alternatyvi globa ir prevencinis darbas su probleminėmis šeimomis pradėti steigti nevyriausybių organizacijų iniciatyva savivaldybių teritorijose jau nuo 1996 metų. Savivaldybių tarnybų duomenimis, 2003 metais socialines paslaugas vaikų dienos centruose gavo daugiau kaip 2 tūkst. vaikų ir jų šeimų. 2004 metais - daugiau kaip 3 tūkst. vaikų ir jų šeimų, 2006 metais dienos centrus aplankė apie 4,2 tūkst. vaikų, buvo globojama apie 2,5 tūkst. šeimų. Nepaisant to, socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų skaičius išlieka didelis, taigi šių paslaugų poreikis ir toliau didėja (LR Vyriausybės nutarimas dėl vaiko gerovės politikos strategijos ir jos įgyvendinimų priemonių 2005-2012 metų plano patvirtinimo).

Daugėja programų, skirtų rizikos grupės vaikų ir šeimų problemų sprendimui. Jau nuo 1997 metų pradėta ir iki šiol tęsiama „Vaikų ir paauglių nusikalstamumo prevencijos nacionalinė programa“. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija parengė Vaiko globos reorganizavimo strategiją, kurios tikslas – užtikrinti nestacionarios vaiko globos sistemos plėtimą. Šiuo tikslu nuo 2002 metų ji įgyvendina tęstines Nacionalines vaikų dienos centrų programas, kurios finansuoja kompleksinį darbą su vaiku ir jo šeima.

Nuo 2003 metų Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Sveikatos ir socialinės apsaugos departamentas pagal „Mokyklinio amžiaus vaikų iš probleminių šeimų dienos užimtumo ir socializacijos paslaugų teikimo 2003-2004 m. programą“, pradėjo pirkti socialines paslaugas iš Vilniaus mieste įsikūrusių nevyriausybių vaikų dienos centrų, taip užtikrindamas tęstinį ir nuoseklų darbą su probleminių šeimų vaikais. Pastebėjusi didžiulį paslaugų poreikį, 2005 metais Vilniaus miesto savivaldybės administracija Mokyklinio amžiaus vaikų iš probleminių šeimų dienos užimtumo ir socializacijos paslaugų pirkimo konkurse sudarė sąlygas dalyvauti ne vien tik nevyriausybiniams organizacijoms, o visoms, teikiančioms šias paslaugas, organizacijoms.

1.1.2. Vaikų dienos centro teikiamos socialinės paslaugos

Vaikų dienos centrams pateikiami reikalavimai, kokios paslaugos turėtų būti suteikiamos juos lankantiems klientams. Pagal Vilniaus miesto savivaldybės administracijos sveikatos ir socialinės apsaugos departamento „Mokyklinio amžiaus vaikų iš probleminių šeimų dienos užimtumo ir socializacijos paslaugų teikimo 2005-2006 m. programą“, dienos centruose turi būti teikiamos šios paslaugos:

Dienos užimtumo ir intensyvios pagalbos vaikui paslaugos:

- *Socialinis darbas su atveju:* tai tikslinė, profesionali, į individualius vaiko poreikius nukreipta pagalba, orientuota tiek į vidinius vaiko išteklius, tiek į jo socialinę sistemą. Ši pagalba planuojama atvejo aptarimo susirinkime sudarant individualų vaiko pagalbos planą. Susirinkime dalyvauja dienos centro socialinis darbuotojas, Vaiko teisių apsaugos tarnybos, perkančiosios organizacijos deleguoti asmenys, tėvai bei kiti susiję asmenys (mokyklos, policijos ir kt. atstovai). Vykdamas individualiame vaiko pagalbos plane numatytus uždavinius, organizuojama ir teikiama socialinė, pedagoginė ir psichologinė pagalba vaikui. Individualių susitikimų ir konsultacijų metu kartu su vaiku aptariama jo esama situacija bei ugdymosi procesas; taip pat vaikui padedama spręsti elgesio ir emocinius sunkumus: siekiama mažinti vaiko agresyvumą, mokoma adekvačiai vertinti savo poreikius, ugdomas atsakingumas, pralaimėjimo priėmimas, ugdomi konfliktų sprendimo įgūdžiai, sprendžiamos vaikų psichologinės problemos. Dienos centro darbuotojai padeda vaikams tvarkyti asmeninius reikalus už įstaigos ribų (šeimoje, mokykloje, medicinos įstaigoje, policijoje), gina jų teises ir teisėtus interesus, sudaro sąlygas gauti reikiamą informaciją.
- *Intensyvios pagalbos programa dienos centre:* organizuojami grupiniai užsiėmimai, skirti vaikų bendravimo įgūdžių lavinimui. Užsiėmimų metu vaikai mokosi pažinti savo stipriąsias ir silpnąsias puses, užmegzti ir palaikyti draugiškus santykius su aplinkiniais, įveikti iškylančius sunkumus, spręsti buitinius konfliktus, prašyti pagalbos bei padėti kitiems, apginti savo nuomonę ir interesus, nepasiduoti kitų spaudimui. Organizuojamas vaikų užimtumas: judrūs, sportiniai užsiėmimai; žaidimai; meniniai užsiėmimai, skirti kūrybiškumo ugdymui (rankdarbiai, piešimas, dramos užsiėmimai); kultūrinė veikla mieste: teatrų, filmų, parodų, renginių lankymas. Esant galimybėms ir poreikiui vasarą organizuojamos stovyklos, įvairūs žygiai. Ne mažiau kaip kartą per dieną vaikams organizuojamas maitinimas. Jo metu ugdomi vaiko buities ir higienos įgūdžiai: vaikai mokosi patys pasigaminti maistą, prieš valgį nusiplauti rankas, išsidalinti maistą, išsiplauti savo indus.

Socialinės paslaugos tikslinės grupės šeimoms / artimiesiems / globėjams:

- *Individualus socialinis darbas su tėvais:* dienos centrus lankančių vaikų tėvai, globėjai ar artimieji konsultuojami įvairiais socialiniais, pedagoginiais, psichologiniais klausimais; informuojami apie pastebimus vaiko pasikeitimus ir pagalbos plano įgyvendinimą; yra įtraukiami į pagalbos vaikui procesą. Teikiamos tarpininkavimo paslaugos asmens dokumentų, pašalpų gavimo, registracijos, įsidarbinimo, skolų panaikinimo ir kitais klausimais
- *Grupinis socialinis darbas su tėvais:* organizuojami susirinkimai, grupiniai užsiėmimai tėvams, skirti ugdyti socialinius, tėvystės, vaiko auklėjimo įgūdžius, bendrai aptarti vaikų problemas ir dalintis naudinga informacija bei patirtimi. Esant galimybėms, rengiami bendri renginiai tėvams ir vaikams, organizuojamos bendros ekskursijos, ugdomojo pobūdžio stovyklos.

Integracinės paslaugos vaikams

Kai bendrame susirinkime (VDC darbuotojo, VTAT inspektoriaus, tėvų, mokyklos, policijos ir kt. atstovų) nusprendžiama, kad individualaus pagalbos ir ugdymo vaikui plane numatyti tikslai ir uždaviniai pasiekti – vaiko situacija pagerėjo – numatomos integravimosi galimybės į visuomenę. Kartu su tėvais, pagal vaiko pomėgius, vaikui tarpininkaujama organizuojant laisvalaikio užimtumą mieste veikiančiuose būreliuose, padedama įsijungti į vietos bendruomenėje vykdomas veiklas.

Siekiami, kad vaikų dienos centruose būtų sudarytos deramos vaikų socializacijos, nusikalstamumo ankstyvosios prevencijos bei socialinių paslaugų nedarnioms šeimoms teikimo sąlygos. Pradedama kalbėti apie tai, kaip organizuoti veiksmingą ir efektyvų dienos centrų darbą, kad būtų teikiamos kokybiškos, atitinkančios klientų poreikius paslaugos, kokie darbuotojai turi dirbti, kaip finansuoti veiklą ir pan. Dažnai socialinių paslaugų efektyvumas suprantamas tik kaip pigumas, tačiau siekiant visapusiško įvertinimo, turi būti atkreipiamas dėmesys į kliento situacijos pasikeitimą, jo savarankiškumo, savipagalbos jėgų padidinimą (Žalimienė, 2001, p. 100).

1.2. Teorinė socialinių paslaugų kokybės analizė

1.2.1. Socialinių paslaugų kokybės samprata

Prieš pradėdant kalbėti apie socialinių paslaugų kokybės ypatumus, pirmiausia svarbu aptarti pačią kokybės sąvoką. Kokybės sąvoka tyrinėjama daugybės akademinėjų ir verslo sluoksnių atstovų, tačiau iki šiol niekam nepavyko susitarti dėl universalios kokybės apibrėžimo. Priežastis yra kokybės sąvokos sudėtingumas ir platumas, kuriuos lemia didelė kokybės objektų įvairovė ir kokybės veiksnių bei jos sukeltų problemų gausa (Ruževičius, 2006, p. 20). Kokybė yra ne statinė, bet dinaminė sąvoka, kuri skirtingai traktuojama atskirų vartotojų grupių, priklausomai nuo kokybės objekto ir kinta laikui bėgant. Todėl mokslinėje literatūroje yra bandymų tam tikru būdu sugrupuoti skirtingas jos sąvokas, priskirti jas prie tam tikrų grupių arba kategorijų ir taip suformuoti pagrindą geriau suvokti kokybės sampratą. Apibendrinus keletą žymių mokslininkų (Garvin, 1984; Dahlgard, 1998, Reeves, 1994) kokybės sąvokos tyrinėjimus, galima būtų išskirti šiuos kokybės apibrėžimų grupavimus:

- ✓ kokybė kaip tobulas veikimas, aukščiausių reikalavimų siekimas ar patenkinimas, atitiktis standartams;
- ✓ kokybė kaip reikalavimų atitiktis – tobulas, pastovus ir tikslus reikalavimų vykdymas, o ne aukštų standartų siekimas;
- ✓ kokybė kaip vertė – vartotojų reikalavimų įvykdymas tam tikrose kokybės ir kainos santykio ribose;
- ✓ kokybės kaip vartotojų reikalavimų pasiekimas ir/ar viršijimas – kokybė subjektyvi, kylanti iš individualių vartotojo polinkių ir poreikių;
- ✓ transformacinė kokybė – tai nuolatinė plėtra ir kokybės keitimas (Ruževičius, 2006, p. 22; Vanagas, 2004, p. 17).

Tarptautinė standartizacijos organizacija ISO (angl. – International Organisation for Standardisation) kokybę apibrėžia kaip turimųjų charakteristikų visumos ir reikalavimų atitikties laipsnį.

Kalbant apie socialinių paslaugų kokybės ypatumus, reikėtų pastebėti, kad ši sąvoka čia dar sunkiau apibrėžiama. Problemų bandant apibrėžti socialinių paslaugų kokybę kyla dėl to, kad pati paslauga dažnai apibrėžiama skirtingai. Paslauga apibūdinama kaip „prekė, pasižyminti daugiausia neapčiuopiamomis savybėmis“, „kurios gamyba ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu“, „kurios gamyboje dalyvauja vartotojas (klientas)“ (Žalimienė, 2003, p. 85). Taigi ir paslaugos turinys bei kokybė priklauso nuo paslaugos teikėjo ir gavėjo (vartotojo) tarpusavio kontaktų, sąveikos

ypatumų. Paslauga vienam klientui nėra visiškai tokia pat kaip kitam jau vien dėl skirtingų santykių, susiklosčiusių tarp paslaugos teikėjo ir kliento (Žalimienė, 2003, p. 85). Galimybė išmatuoti socialinės paslaugos poveikį klientui yra labai ribota.

Patys klientai, socialiniai darbuotojai, paslaugų organizatoriai, pinigų teikėjai kokybę vertina savaip. Taigi šiuo atžvilgiu kokybė – subjektyvus dalykas. Nėra jokio objektyvaus, visiems žmonėms ar jų grupėms vienodai priimtino kokybės kriterijaus (Meinhold, 2002). Tai visuomet susitarimo tarp įvairių interesų grupių dalykas.

Laiko atžvilgiu kokybė taip pat kintantis ir reliatyvus dydis. Požymiai, iš kurių sprendžiama apie kokybiškas paslaugas šiandien, gali labai greitai pasikeisti artimiausioje ateityje. Taip pat kokybė gali būti matuojama labai skirtinguose lygmenyse, kaip pvz., profesinis, etinis, ekonominis, politinis, metodinis ar kt. (Merchel, 1999).

Kadangi galimybė išmatuoti socialinių paslaugų poveikį klientui yra labai ribota, socialinių paslaugų kokybės kriterijai kiekvienu konkrečiu atveju yra skirtingi, vienareikšmiškai socialinių paslaugų kokybės apibrėžti neįmanoma. Tikslinga aptarti keletą aspektų, kad galima būtų įvertinti socialinių paslaugų kokybę. Tai:

- esminė būdinga paslaugos savybė (paslaugos turinys - svarbu, kad socialinė paslauga patenkintų kliento poreikį; paslaugos procesas – paslaugą teikiančio darbuotojo elgesys, santykis su klientu, geranoriškumas, aiškumas, abipusis supratimas);
- didesnė vertė už mažesnius pinigus (dažnai paslauga vertinama kaip kokybiška tuo aspektu, kai už prieinamus, t.y. tiek, kiek turima (ar mažesnius), pinigus pasiekiamas geriausias rezultatas);
- skirta vartotojui (jei klientas patenkintas, vadinasi, kokybės standartai yra pakankami. Lūkesčiai vartotojo požiūriu yra svarbiausi apibrėžiant kokybę);
- hierarchinė kokybės teorija (kokybė siejama su ištekliais ir laikoma, kad kokybiškoms paslaugoms beveik visada reikia daugiau personalo ir materialinių išteklių);
- užsibrėžto tikslo, uždavinių pasiekimas (kokybė pasiekta, kai pasiekiami užsibrėžti uždaviniai, tikslas, numatyti parametrai) (Žalimienė, 2003, p. 86).

Nepaisant kokybės ir socialinių paslaugų problemiško, visgi yra kuriami būdai ir metodai socialinių paslaugų kokybei išmatuoti. Siekiant socialinių paslaugų veiksmingumo, socialinio darbo profesionalumo yra kuriami kokybės kriterijai ir reikalavimai, kuriuos žemiau ir aptarsime.

1.2.2. Socialinių paslaugų kokybės kriterijai

Socialinių paslaugų kokybės operacionalizavimas ir patikrinamumas yra toks pats sunkus uždavinys kaip ir socialinių paslaugų kokybės sampratos apibrėžimas. Kokybė vertinama labai įvairiose dimensijose: finansinės ir organizacinės sąlygos, profesiniai, moksliniai ir politiniai pagrindai, pamatinės organizacijų, darbuotojų ir klientų vertybės ir interesai (Fachlexikon der Sozialen Arbeit, 2002, p. 750).

Atsižvelgiant į tokių socialinių paslaugų kokybės sampratos problemišumą, pačios socialinio darbo veiklos, socialinių paslaugų teikimo specifiškumą, yra bandoma kokybę matuoti per įvairius vertinimo pjūvius.

Dar septinto dešimtmečio pradžioje A. Donabedian išskyrė tokius kokybiškų socialinių paslaugų vertinimo pjūvius:

- ✓ struktūros kokybė – organizacinės sąlygos, reikalingos kokybiškai veiklai įgyvendinti. Dėmesys kreipiamas į organizacijos veiklą: ar jos struktūra, veiklos organizavimo ypatumai, turimi resursai (pvz., vieta, įstaigos įrengimas, priemonės, personalas) ir kt. leidžia teikti efektyvias paslaugas;
- ✓ proceso kokybė – tai kokybiškai plėtojami darbo procesai ir į asmenis orientuotų paslaugų teikimo būdai (pvz., pagalbos planavimas, paramos proceso dokumentacijos vedimas ir kt.), padedantys siekti užsibrėžtų tikslų, suteikti veiksmingą pagalbą;
- ✓ rezultato kokybė – tai galutinis produktas, pasiekta būseną, kurios dėka konstatuojama, ar buvo pasiektas paslaugos tikslas, ar socialinis darbas buvo sėkmingas (Merchel, 1999).

Anot L. Žalimienės (2001), socialinių paslaugų kokybę taip pat galima vertinti šiuose trijuose lygmenyse:

- individo – paslaugų gavėjo lygmuo. Subjektyvus kliento pojūtis, įvertintų jo poreikių patenkinimas, jo savarankiškumo kitimas ir kt;
- socialinių paslaugų įstaigos lygmuo. Tai įstaigos veiklos organizavimas, garantuojant socialinį – ekonominį įstaigos veiklos efektyvumą;
- valstybės ir savivaldybės lygmuo. Tai gavėjų poreikių įvertinimas ir adekvačių paslaugų plėtojimas, paslaugų prieinamumo užtikrinimas, socialines paslaugas reglamentuojančių įstatymų bei standartų parengimas bei jų vykdymo kontrolės būdo numatymas.

Kokybės kriterijų nustatymas ir įvardijimas socialinio darbo veiklai svarbus daugeliu aspektų. Kokybės kriterijų nustatymas ir įsivardijimas pasitarnauja apibrėžiant socialinės paslaugos kokybę, vertinant socialines paslaugas, užtikrinant skaidrumą, leidžia patikrinti teikiamų paslaugų efektyvumą ir rezultatyvumą. Socialinių paslaugų kokybės kriterijų, normų, standartų sukūrimas

stiprina socialinio darbo profesiją ir užkerta kelią deprofesionalizacijai; taip pat padeda įvardyti konkrečius profesinės veiklos tikslus, patikrinti ir pagrįsti jos rezultatus; nubrėžti aiškias šios profesijos veiklos ribas bei atsakomybes; galiausiai, atsiranda galimybė lengvai skirti profesionaliai teikiamas socialines paslaugas nuo neprofesionaliai teikiamos socialinės pagalbos.

Vertinant socialines paslaugas, svarbu išanalizuoti, ar teikiamos paslaugos iš esmės sprendžia klientų problemas, t.y. užtikrina jų socialinę integraciją, socialinės atskirties mažinimą. Socialinių paslaugų kokybei vertinti naudojama eilė kriterijų. Pvz., 2005 m. Socialinių paslaugų Vilniaus mieste tyrimą atlikę mokslininkai pateikia pastaruosius:

- adekvatumo kriterijus – kiek teikiamos paslaugos pagal savo apimtį, struktūrą atitinka realius poreikius. Pagrindinė problema šio vertinimo atveju – nedisponuojama pakankama ir pilna informacija apie poreikius. Dažniausiai informacija apie poreikius būna fragmentiška, kintanti;
- ekonominio efektyvumo kriterijus – ar paslaugos teikiamos taupiai naudojant resursus, ar naujų paslaugų plėtra orientuota į kokybišką kliento poreikių tenkinimą su galimai mažesnėmis sąnaudomis;
- prevencijos kriterijus – ar paslaugų tinkle pakanka paslaugų, kurios susijusios ne tik su atsiradusių problemų sprendimu, negatyvių socialinių reiškinių mažinimu (pvz., tokių kaip vaikų nepriežiūra, smurtas šeimoje, alkoholizmas, narkomanija, nedarbas), bet ir prielaidų jiems atsirasti užkirtimu – prevencija problemų atsiradimui;
- vidinių rezervų išaiškinimo ir panaudojimo kriterijus – ar paslaugų plėtojimo politika remiasi vidiniais bendruomenės rezervais: savanorių įtraukimu, pagalba globojantiems šeimos nariams, esamos infrastruktūros racionali panaudojimu. Tai padeda sumažinti išlaidas paslaugoms, stiprina bendruomenę, aktyvina jos narius, padeda mažinti įvairių socialinių rizikų asmenų socialinę atskirtį;
- kooperacijos kriterijus – ar socialinių paslaugų organizatoriai savivaldybėse kooperuoja savo veiklą su kitomis socialinės apsaugos, švietimo, sveikatos apsaugos bei kitų sistemų įstaigomis bei jų vykdomomis priemonėmis, siekiant efektyviai spręsti klientų problemas, didinti paslaugų efektyvumą, ieškant prevencinių priemonių socialinių problemų atsiradimui. Turima galvoje tarpinstitucinis ir tarpžinybinis veiklos koordinavimas, bendradarbiavimas (tiek formalizuotas – remiantis sutartimis, tiek neformalus, kolegiškas);
- problemos sprendimo iš esmės kriterijus – ar socialinių paslaugų įstaigose taikomi efektyvūs (klientų problemų sprendimo prasme) darbo metodai, ar orientuojamasi tik į dalinį

problemos sprendimą. Pvz., sisteminis darbas su probleminėmis šeimomis, komandinis darbas, kliento socialinio tinklo stiprinimas ir kt.;

- paslaugų prieinamumo užtikrinimas – ar užtikrinamas socialinių paslaugų prieinamumas visiems potencialiems klientams (paslaugų įstaigų teritorinio išsidėstymo, pasiekiamumo, mokesčio už paslaugas dydžio prasmėmis) (Žalimienė, Skučienė, Šumskaitė, 2005).

1.2.3. Socialinių paslaugų kokybės problematika

Motyvų ir tikslų analizuoti socialinių paslaugų kokybės problematiką egzistuoja įvairių. Socialinio darbo veikla yra grindžiama profesijos atskaitomybe visuomenei. Daugelis resursų, kuriuos naudoja institucijos, teikdamos socialines paslaugas, tarp jų ir dienos centrai, priklauso valstybės biudžetui ir yra riboti. Taigi visuomenė, mokesčių mokėtojai bei socialinio darbo klientai turi teisę iš socialinio darbo veiklos reikalauti skaidrumo, teisingumo ir efektyvumo. Socialinio darbo profesija gali ir turi save įteisinti įrodydama savo naudą ir reikalingumą visuomenei, turėdama tvirtą profesinės veiklos pagrindą, tikslus, darbo metodus ir būdus bei teigiamą adekvatų jų poveikį. Svarbu įsivardyti, kokios sąlygos reikalingos, kad socialinės paslaugos būtų veiksmingos, duotų teigiamų rezultatų.

Vienas iš būdų pasiekti, kad veikla duotų reikalingiausių rezultatų, būtų geriausios kokybės ir taip pat būtų išleista kuo mažiau mokėtojų pinigų, tai nevyriausybinių organizacijų panaudojimas valstybės ar savivaldybės išskeltoms problemoms spręsti. Kaip rodo daugelio šalių patirtis, nevyriausybinių organizacijų įtraukimas į valstybės ar savivaldybių funkcijų įgyvendinimą duoda visokeriopos naudos: valstybės piliečiai skatinami prisiimti asmeninę ir bendruomeninę atsakomybę už savo, savo artimiausios aplinkos bei visuomenės reikalus; efektyviai, kokybiškai ir su mažesnėmis nei valdžios institucijų sąnaudomis spręsti socialines problemas bei teikti kvalifikuotas paslaugas; veikti arčiau savo klientų, jautriau reaguoti į jų poreikius, sugebėti keistis ir lanksčiai reaguoti į naujas problemas; taikyti naujus, netradicinius, savo veiklai pasirinktų problemų sprendimo metodus ir kt. (Wejcmanas Z., 2001, p. 16). Norint pasinaudoti šiomis NVO galimybėmis, valstybės pareiga yra sudaryti jų veiklai palankias sąlygas, bendradarbiauti su jomis, dalintis atsakomybe ir drauge ieškoti išėties iš aštrėjančių problemų rato. Valdžios institucijų vaidmuo socialinių paslaugų kokybės plėtroje reikalauja ypatingo dėmesio. Viena vertus, valstybės ar savivaldybės turi suteikti pakankamai erdvės ir laisvės NVO savarankiškumui, dalintis atsakomybe už socialinių problemų sprendimą, perduoti funkcijas už socialinių paslaugų teikimą ir jo plėtojimą NVO sektoriui, kita vertus, jos negali viso rūpesčio socialinių paslaugų plėtra palikti vien tik NVO nuožiūrai. Valstybės ir savivaldybių pareiga sudaryti tinkamą strategiją, ją nuolat

peržiūrėti ir įvertinti, planuoti ir užsakyti reikiamas paslaugas, kurti teisinius aktus, leidžiančius sudaryti atitinkamas sąlygas sėkmingai NVO veiklai. Už socialinių paslaugų įgyvendinimo organizavimą atsakingos institucijos, bendraudamos su tarpusavyje, su funkcijų vykdytojais ir kitais ekspertais, turi periodiškai vertinti, fiksuoti teigiamą ir neigiamą patirtį, skleisti ją gerosios praktikos rekomendacijų ar standartų forma. Vertinant paslaugas, valdžios institucijoms taip pat reikia apsispręsti ir dėl lemiamo kriterijaus – paslaugos kokybė ar maža jos kaina. Norint taikyti rodiklio vidurkį, reikia žinoti ir išsivardinti kraštutinius dydžius: kokios tikimasi kokybės, kokia kaina nepriimtina (didelė ar įtartina maža) ir pan.

Klausimui apie socialinių paslaugų kokybės svarbą atsirasti padėjo ir vis didėjanti ekonomikos įtaka politiniams bei visuomeniniams procesams, kartu ir socialinio darbo praktinei veiklai, t.y. socialinių paslaugų teikimui. Laisvosios rinkos visuomenėse socialinių paslaugų gamintojams bei teikėjams keliami stiprūs paslaugų efektyvumo reikalavimai. Socialinių paslaugų efektyvumas apibrėžiamas kaip pagrįstų kliento poreikių patenkinimas, užtikrinantis jo socialinę rehabilitaciją ir integraciją su mažiausiais kaštais (Žalimienė, 2003, p. 128). Paslaugų ekonomizavimas, interesas jas suteikti kiek įmanoma mažiausiomis sąnaudomis, skatinama taupymo politika kelia grėsmę paslaugų kokybės sumažėjimui (Badelt, 1997, p. 29). Socialinių paslaugų ekonominio efektyvumo įvertinimas susiduria su praktika, kai visuomenės įsipareigojimai, atsakomybė ir socialinio darbo profesinė etika verčia teikti ir ekonomišku požiūriu neefektyvias paslaugas. Skirtingai nei rinkos ekonomikoje, socialinių paslaugų teikime, rezultata (pelną, naudą) pamatuoti ir apibrėžti labai sunku dėl pačios socialinių paslaugų teikimo specifikos, kuri ne visais atvejais ir ne visada „leidžia“ taupyti apimant socialines paslaugas, pirmiausia – paslaugų suteikimo kokybės požiūriu (Guogis, 2005, p. 69).

Šiandienos socialinių paslaugų organizacijos, teikdamos paslaugas ir turėdamos viešai įrodyti jų legitimumą, turi balansuoti tarp ekonominio efektyvumo ir socialinio teisingumo, savo, kaip socialinės įstaigos, įsipareigojimų visuomenei (Žalimienė, 2003, p. 128). Politinis, profesinis ir ekonominis racionalumas suderinamas, tačiau reikalauja ypatingo dėmesio ir deramos analizės (Iseli, 2004).

1.3. Vaikų dienos centro paslaugų kokybę reglamentuojančių LR teisės aktų analizė

Bet koks bandymas nagrinėti egzistuojančio teisinio reglamentavimo trūkumus VDC socialinių paslaugų kokybės srityje bei pateikti siūlymus jos tobulinimui turi būti pradėtas nuo egzistuojančių teisės normų analizės. Atsirandant vis daugiau VDC, didėjant finansavimui, paslaugų įvairovei, valstybė turėtų stengtis adaptuoti savo nacionalinę teisinę bazę, kuriant naujas teisės normas ar pildant bei keičiant jau veikiančias.

Pastaraisiais metais socialinių paslaugų sistemoje didžiulis dėmesys buvo skiriamas teisės aktų, reglamentuojančių socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą, socialinį darbą, tobulinimui: Socialinių paslaugų įstatymo rengimui ir derinimui, poįstatyminių teisės aktų projektu, susijusių su socialinių paslaugų finansavimu, planavimu, mokėjimu už socialines paslaugas, socialinių darbuotojų kvalifikacija, rengimu, socialinės globos normų kūrimu (Socialinis pranešimas, 2005-2006). Žemiau atskirai apžvelgsime ir įvertinsime kiekvieną teisės aktą, kurie buvo parengti, siekiant patobulinti socialinių paslaugų, tame tarpe ir vaikų dienos centruose teikiamų socialinių paslaugų, sistemą.

Nuo 2006 m. liepos 1 d. įsigaliojo naujai parengtas *Socialinių paslaugų įstatymas*. Nuo 2007 m. sausio 1 d. taip pat įsigaliojo šio įstatymo nuostatos, susijusios su socialinių paslaugų planavimo metodikos taikymu, socialinių paslaugų finansavimu bei socialinės globos normų taikymu. Naujajame 2006 m. Socialinių paslaugų įstatyme numatyti didesni reikalavimai socialinėms paslaugoms, įteisinama centralizuota socialinių paslaugų teikimo ir organizavimo kokybės priežiūra, užtikrinant socialinių paslaugų kokybės saugą bei paslaugų gavėjų teises, teikiant metodinę paramą socialinių paslaugų įstaigoms ir socialiniams darbuotojams, apibrėžiant socialinių paslaugų kokybės reikalavimus ir numatant kontrolės priemones. Projektas numato įstaigų, teikiančių socialinę globą, bei šeimynų licencijavimą. Vaikų dienos centrai į įstatyme numatytas licencijuoti socialines paslaugas nepateko. Iš vienos pusės, tai būtų buvusi priemonė, nustatanti tam tikrus VDC paslaugoms keliamus reikalavimus ir prisidedanti prie jų kokybės užtikrinimo. Iš kitos pusės, svarbu atkreipti dėmesį ir į tai, kad licencijų, t.y. kokybės liudijimų išdavimas nebūtinai yra paslaugos kokybės požymis. Nėra garantijos, kad organizacija, neturinti licencijos ar sertifikato negali suteikti kokybiškesnių paslaugų. Licencijavimas tik patvirtina, kad organizacijoje vykstantys procesai, atitinka sistemos iškeltus reikalavimus. Rezultato kokybė lieka neaiški. Taip pat tai daug laiko ir finansinių sąnaudų reikalaujantis būdas (Schneider, 2003).

Nuo 2006 m. liepos 7 d. įsigaliojo LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro *įsakymas dėl Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių*

darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo

Įstatyme nustatomos socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų vertybinės nuostatos, apibrėžiama jų profesinė veikla, žinios, įgūdžiai bei asmeninės savybės, reikalingos profesinėms užduotims vykdyti. Numatoma, kad nuo 2010 m. socialiniam darbuotojui bus taikomas aukštojo socialinio darbo ar jam prilygstančio išsilavinimo reikalavimas. Socialinio darbuotojo padėjėjui išsilavinimo cenzas netaikomas, jis turi dirbti pagal socialinio darbuotojo nurodymus. Socialinio darbuotojo padėjėjas, neturintis išsilavinimo, turės būti išklauses įžanginių mokymų kursą bei periodiškai turės kelti savo profesinę kvalifikaciją (Socialinis pranešimas, 2005-2006, p. 100).

Socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo tvarkos aprašas detalizuoja Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkoje nustatytas socialinių darbuotojų profesinės kvalifikacijos tobulinimo formas, socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą vykdančias įstaigas (įmones, organizacijas), socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo programų atranką, socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo finansavimą ir kt. Šiame apraše pirmą kartą reglamentuojamas socialinių darbuotojų padėjėjų bei socialinį darbą dirbantiesiems prilyginamų darbuotojų (valstybės tarnautojų, kurie savivaldybių Socialinės paramos skyriuose, Vaiko teisių apsaugos tarnybose ir Apskričių viršininkų administracijų Socialinių reikalų skyriuose) kvalifikacijos kėlimas. Aprašas nustato šių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo formas ir trukmę, jų kvalifikacijos kėlimą vykdančias įstaigas (įmones, organizacijas), jų kvalifikacijos tobulinimo programų derinimą, socialinio darbo „gerosios patirties“ sklaidą ir kt.

Nuo 2006 m. liepos 1 d. įsigaliojo LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas *Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo*. Socialinių paslaugų kataloge naujai apibrėžiamos socialinių paslaugų rūšys, jos apibūdinamos pagal charakteristikas, pateikiami socialinių paslaugų tipai. Pagal šį naująjį aprašą, vaikų dienos centras priskiriamas nebe prie dienos globos, kaip anksčiau, o prie specialiųjų socialinės priežiūros paslaugų. Socialinės rizikos vaikams ir jų šeimoms dienos metu centruose teikiamos socialinės paslaugos patenka į socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo kategoriją. Šių paslaugų tikslas yra palaikyti ir atstatyti savarankiškumą atliekant įvairias visuomeniniame ar asmeniniame šeimos gyvenime reikalingas funkcijas.

Parengto Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. birželio 27 d. įsakymo Nr. A1-179 „*Dėl socialinės rizikos vaiko ar likusio be tėvų globos vaiko socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo*“ tikslas – nustatyti individualius asmens gebėjimus savarankiškai gyventi, jo socialinės globos poreikį, kurią finansuoja savivaldybė iš savo biudžeto lėšų ar iš valstybės

biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams (Socialinis pranešimas, 2005-2006, p. 99).

Nuo 2007 m. sausio 1 d. įsigaliojo nutarimas *dėl Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo*. Šios metodikos tikslas – reglamentuoti socialinių paslaugų finansavimą pagal naujai priimto Socialinių paslaugų įstatymo nuostatas. Vyriausybės nutarimo projekte detalizuojami socialinių paslaugų finansavimo šaltiniai, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros bei socialinės globos finansavimo ypatumai, lėšų socialinėms paslaugoms apskaičiavimas, socialinės globos kainos nustatymas bei socialinių paslaugų pirkimo organizavimas. Pagal šį nutarimą, savivaldybės pačios nustato perkamų socialinės priežiūros paslaugų kainą, kurią būtinai sudaro bendroji ir kintamoji lėšų dalys. Taigi savivaldybėms perkant dienos centrų socialines paslaugas, įstatymas įpareigoja dalį lėšų, t.y. minėtąsias bendrąsias pastoviąsias lėšas, neatsižvelgiant į apsilankiusiųjų VDC vaikų skaičių, skirti darbuotojų užmokesčiui, kvalifikacijos kėlimui, administracinėms, transporto, komunalinėms ir kitoms išlaidoms. Tokiu būdu dienos centrams užtikrinamas saugumas ir pastovumas.

2006 metais Vyriausybė patvirtino Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teiktą *Socialinių paslaugų planavimo metodiką*, kuria siekiama padėti savivaldybėms įvertinti socialinių paslaugų poreikius, suplanuoti jų plėtros apimtis. Šios metodikos tikslas - reglamentuoti socialinių paslaugų planavimą pagal naujai priimtą Socialinių paslaugų įstatymą. Metodikoje numatyti socialinių paslaugų planavimo savivaldybėje principai, socialinių paslaugų plano rengimo ir įgyvendinimo tvarka. Savivaldybė planuos paslaugas, kurias organizuos savo įsteigtose įstaigose ar jos teritorijoje esančiose nevyriausybinių organizacijų, privačių steigėjų socialinių paslaugų įstaigose. Į socialinių paslaugų plano projekto rengimą rekomenduojama įtraukti bendruomenę, organizacijų, atstovaujančių socialinių paslaugų vartotojams ar ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, atstovus, ekspertus. Taip pat rekomenduojama plano projektą pateikti viešam visuomenės svarstymui. Socialinių paslaugų planą tvirtins savivaldybės taryba. Patvirtintos metodikos dėka, savivaldybės galės efektyviau planuoti socialines paslaugas pagal gyventojų poreikį bei pagal finansinius išteklius, savivaldybėms bus sudaryta galimybė įvertinti socialinių paslaugų išvystymo lygį, palyginti su šalies išvystymo normatyvais, į paslaugų planavimo procesą bus aktyviai įtraukiama visuomenė, nevyriausybinių organizacijos, vietos organizacijos, atstovaujančios socialinių paslaugų vartotojams. Didės socialinių paslaugų prieinamumas, atsiras daugiau galimybių šeimos nariams, prižiūrintiems savo šeimos narius, derinti darbo ir šeimos pareigas, tuo pačiu mažės socialinių paslaugų infrastruktūros skirtumai regionuose. Socialinių paslaugų planavimo metodika bus pradėta taikyti socialinėms paslaugoms planuoti nuo 2008 m.

Socialinių paslaugų kokybinei plėtrai ne mažiau svarbios ir 2007 metų pradžioje patvirtintos *Socialinės globos normos*. Socialinės globos normų tikslas – reglamentuoti socialinės globos teikimo visoms žmonių socialinėms grupėms kokybės vertinimo sistemą pagal naujai priimto Socialinių paslaugų įstatymo nuostatas. Socialinės globos normomis siekiama užtikrinti socialinės globos gavėjų gyvenimo kokybę, gaunant socialinę globą įstaigose ar savo namuose, reglamentuojant ne tik kiekybiniu reikalavimu pastatams, patalpoms, maitinimui ir kt., bet ir tų asmenų teisių apsaugai. Nuo 2010 m. socialinė globa taps licencijuojama veikla. Socialinės globos normos bus viena iš pagrindinių licencijuojamos veiklos sąlygų (Socialinis pranešimas, 2005-2006, p. 100). Vaikų dienos centrų paslaugos į šį socialinės globos normų projektą nepateko, taigi ir jų veikla nebus licencijuojama.

1.4. Tyrimo tikslas ir uždaviniai

Darbo objektas: vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės plėtra.

Darbo tikslas: atskleisti vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės plėtros galimybes, apžvelgiant ir įvertinant esamas priemones kokybės gerinimui ir jų probleminius aspektus, išnagrinėti galimas šių problemų sprendimo kryptis ir būdus.

Siekiant nurodyto tikslo, šiam darbui išskelti tokie **uždaviniai**:

1. Remiantis Lietuvos ir užsienio literatūra išanalizuoti teorinę vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės sampratą.
2. Išanalizuoti LR teisinę bazę, reglamentuojančią vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės tobulinimą.
3. Atlikti ekspertų, dirbančių vaikų dienos centrų socialinių paslaugų sferoje (tiesiogiai dirbančių vaikų dienos centrų socialinių paslaugų sferoje; administruojančių šias paslaugas; politikų, kurie formuoja vaikų dienos centrų socialinių paslaugų politiką, taip pat mokslininkų, besidominančių šia sritimi, atliekančių šios srities tyrimus), interviu.
4. Remiantis turimais empiriniais ir teoriniais duomenimis, atskleisti vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės plėtojimo problemas ir pasiūlyti alternatyvias plėtros galimybes.

2. TYRIMO METODOLOGIJA

Siekiant atskleisti vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės plėtros galimybes, apžvelgti ir įvertinti esamas priemones kokybės gerinimui ir jų probleminius aspektus, išnagrinėti galimas šių problemų sprendimo kryptis ir būdus, buvo atliktas empirinis tyrimas, kurio objektu pasirinkta vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės plėtra.

2.1. Tiriamieji

Tyrimo duomenų šaltiniai – 4 ekspertės, dirbančios vaikų dienos centrų socialinių paslaugų sferoje. Tiriamųjų parinkimo būdas – tikslinis (pats tyrėjas įvertina, kurias grupes reikia įtraukti į tyrimą). Pasirenkant keturias respondentes iš to paties Vilniaus miesto, bet skirtingų veiklos sričių, buvo siekiama VDC socialinių paslaugų kokybės plėtros galimybes įvertinti iš skirtingų interesų grupių pusių: tiesiogiai VDC paslaugas teikiančios nevyriausybinės organizacijos atstovės praktikės, VDC paslaugas planuojančios, organizuojančios ir administruojančios savivaldybės specialistės, vaikų dienos centrų kokybės politiką formuojančiosios Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos atstovės ir nešališkos socialinių paslaugų organizavimo, plėtros ir kokybės bei efektyvumo klausimus tyrinėjančios mokslininkės.

Empirinio tyrimo medžiaga susideda iš keturių minėtųjų eksperčių interviu:

I – 1 (Interviu su buvusią nevyriausybinių vaikų dienos centro vadove, šiuo metu Vilniaus mieste vadovaujanti socialinei įstaigai, į kurios veiklos sritis taip pat įeina vaikų dienos centro socialinės paslaugos. Socialinio darbo patirtis – 10 metų: 2 metai VDC savanoriško darbo, 5 – vaikų dienos centro veiklos koordinavimas, 3 – vadovavimas socialinei institucijai, kurios vienas iš padalinių yra vaikų dienos centras. Išsilavinimas – klinikinės psichologijos magistras). Interviu vyko respondentės darbo vietoje. Interviu trukmė – 1 valanda 20 minučių. Užrašytas pokalbis pateikiamas 3 priede.

I – 2 (Interviu su Vilniaus miesto savivaldybės specialistė, tiesiogiai atsakinga už VDC socialinių paslaugų administravimą, socialinių paslaugų pirkimo įgyvendinimą, programų socialinės rizikos grupės šeimoms ir vaikams įgyvendinimo priežiūrą. Respondentės darbo patirtis socialinėje sferoje – daugiau nei 10 metų). Interviu vyko respondentės darbo vietoje, gretimame kabinete. Interviu trukmė: 1 valanda. Užrašytas pokalbis pateikiamas 6 priede.

I – 3 (Interviu su Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Šeimos, vaikų ir jaunimo departamento darbuotoja, formuojančiaja nacionalinę Lietuvos vaikų dienos centrų socialinių paslaugų politiką.

Ekspertės patirtis vaikų dienos centrų socialinių paslaugų sferoje – daugiau nei 11 metų). Pokalbis vyko viešoje, bet pakankamai ramioje ir jaukioje vietoje - respondentės darbovietės kavinėje. Specialistė nesutiko, kad jos pokalbis būtų įrašinėjamas į diktofoną, dėl to pasakojimo metu, respondentės atsakymai buvo žymimi popieriuje. Interviu trukmė – 30 minučių. Pasižymėti respondentės atsakymai pateikiami 9 priede.

I – 4 (Interviu su vienu iš Vilniaus universitetų mokslininke, tiriamosios darbo temos eksperte, atlikusia nemažai šios srities tyrimų, parašiusią nemažai straipsnių ir publikacijų). Pokalbis vyko bendroje universiteto darbuotojų patalpoje, kuri tuo metu buvo tuščia. Interviu truko 40 minučių. Užrašytas pokalbis pateikiamas 12 priede.

2.2. Tyrimo metodas

Siekiant ištirti VDC socialinių paslaugų kokybės plėtros galimybes, šiame darbe buvo naudotas kokybinio tyrimo metodas – ekspertų interviu. Kokybinio tyrimo pasirinkimą įtakojo keletas priežasčių: iškeltiems tyrimo problemos klausimams atsakyti reikėjo gilios ir išsamios respondentų refleksijos apie savo patirtį, erdvės turimoms nuostatoms ir emocijoms atsiskleisti. Kokybinis tyrimo metodas sudarė sąlygas nustatyti tiriamosios temos – vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės plėtros galimybių - priežasties ir pasekmės ryšius. Be to, šiuo būdu buvo palikta galimybė apžvelgti ir kitus tiriamųjų nuomonių aspektus, kurių iš anksto nebuvo galima numatyti.

Ekspertų tyrimas sudarė galimybę apžvelgti ir įvertinti esamas priemones VDC socialinių paslaugų kokybės gerinimui ir jų probleminius aspektus, nagrinėti galimas šių problemų sprendimo kryptis ir būdus, padėjo atskleisti dienos centrų socialinių paslaugų kokybės plėtros galimybes.

Duomenų rinkimo būdas – pusiau struktūruotas interviu iš 4 eksperčių, turinčių socialinės srities išsilavinimus ir didesnę nei penkerių metų darbo patirtį, įvairiais būdais susijusių su tiriamąja darbo tema. Tai naratyvinis siūlinis interviu: pagal tam tikras pasirinktas temas parengti klausimai ir sudėliojami atitinkama tvarka.

2.3. Tyrimo eiga

Problemai ištirti, pagal pasirinktas temas buvo parengti klausimai ir sudėlioti atitinkama tvarka. Buvo pasirinktos šios temos: vaikų dienos centro uždaviniai; vaikų dienos centro socialinių paslaugų kokybė; veiksniai, trukdantys ir padedantys teikti VDC kokybiškas paslaugas; teisės aktai, reglamentuojantys VDC socialines paslaugas; alternatyvios VDC plėtros galimybės. Ekspertams buvo pateikti sekantys klausimai: kokie yra pagrindiniai vaikų dienos centro uždaviniai?; kaip sėkmingai šie uždaviniai šiandien yra įgyvendinami praktikoje?; kas labiausiai trukdo vaikų dienos centrų sėkmingai veiklai?; kas galėtų padėti vaikų dienos centrams teikti veiksmingesnes paslaugas?; kokių konkrečių priemonių reikėtų imtis tobulinant vaikų dienos centrų veiklą reglamentuojančius teisės aktus?; kaip naujajame socialinių paslaugų įstatyme 2010 metais numatytas socialinių paslaugų įstaigų licencijavimas galėtų įtakoti vaikų dienos centrų socialines paslaugas?; kaip turėtų atsirasti vaikų dienos centrų socialinių paslaugų standartai? Kaip jie turėtų atrodyti?; ką galvojate apie vaikų dienos centrų socialinių paslaugų pirkimą? Kokie šio reiškinio privalumai, trūkumai?; jeigu turėtumėte visą galią, ką dar pakeistumėte, kad vaikų dienos centrų paslaugos būtų veiksmingesnės? Tyrimo klausimai ekspertams pateikti 1 priede.

Prieš apklausą iš anksto telefonu buvo susitarta dėl interviu su tiriamaisiais. Jiems buvo paaiškintas susitikimo tikslas, pristatyta tyrimo tema, perspėta, jog pokalbis bus įrašomas į diktofoną bei užtikrintas konfidencialumas. Visi interviu vyko respondentų darbo vietose – jiems gerai pažįstamoje, saugioje erdvėje. Kiekvienam respondentui buvo užduodamas įvadinis klausimas: „Prašau papasakokite, kaip atsitiko, kad šiandien dirbate šį darbą“. Šis klausimas padėjo respondentams „apšilti“, sudarė galimybę gauti daugiau informacijos apie turimą respondentų patirtį. Po atsakymo į šį klausimą respondentams buvo užduodami teminiai, iš anksto paruošti tyrėjo klausimai, tiesiogiai susiję su tiriamąja darbo tema. Vidutinė interviu trukmė – 40 minučių. 3 pokalbiai buvo įrašinėjami į diktofoną, 1 respondentė nesutiko, kad pokalbis būtų įrašomas, todėl atsakymai buvo žymimi ant popieriaus.

2.4. Duomenų analizė

Visi interviu analizuoti kokybinės duomenų analizės būdu. Respondento pasakojimas buvo įrašomas į diktofoną, vėliau atliekamas *pirmasis duomenų analizės etapas - transkripcija* – pasakojimas perrašomas pažodžiui kaip nuoseklus tekstas ant lapo. Kiekvieno teksto eilutės sunumeruojamos, kad galima būtų tiksliai nustatyti žodžio, sakinio ar pastraipos vietą. Interviu transkripcijos ženklų paaiškinimas pateikiamas 2 priede.

Antrasis duomenų analizės etapas – teksto parafravimas. Užrašytas respondento pasakojimas skirstomas smulkius teminius vienetus – parafrazes.

Trečiasis duomenų analizės etapas – teksto konceptualizavimas. Atskiros parafrazės susiejamos į bendras pasakojimo temas – konceptus.

Ketvirtasis analizės etapas – kategorizavimas ir teminis palyginimas. Visų interviu konceptai analizuojami, lyginimai vieni su kitais. Apibendrinimo būdu atskirų tiriamųjų konceptai priskiriami vienai ir tai pačiai aukštesnio rango abstrakčiai temai – kategorijai. Kategorijos išsamiai aprašomos, analizuojamos, lyginamos viena su kita.

Penktasis analizės etapas – empirinis generalizavimas. Buitinė pasakojimų kalba paverčiama moksline. Gauti rezultatai sukonkretinami, apibendrinami, lyginami tarpusavyje ir siejami su teorija, pateikiamos išvados.

Visi interviu ir jų dvi analizės dalys – parafravimas bei konceptualizavimas pridedami skyrelyje Priedai. Ketvirtasis ir penktasis analizės etapai pateikiami pagrindinėje darbo dalyje.

3. TYRIMO REZULTATŲ APTARIMAS

3.1. Vaikų dienos centro uždaviniai

Prieš pradėdant analizuoti VDC kokybę ir jos plėtrą, tikslinga būtų nustatyti atspirties tašką, t.y. išsiaiškinti, kaip apskritai ekspertai suvokia vaikų dienos centro socialines paslaugas, jų tikslus, uždavinius, vietą socialinių paslaugų sistemoje, VDC klientus ir jų poreikius. Šiuo tikslu pačioje tyrimo pradžioje visoms ekspertėms buvo užduotas klausimas, kokie, jų nuomone, yra pagrindiniai vaikų dienos centro uždaviniai. VDC uždavinių sampratos buvo šiek tiek skirtingos. Anot ekspertės, turinčios tiesioginę praktinę VDC patirtį, pagrindinis vaikų dienos centro uždavinys - „sudaryti sąlygas vaikam <...>, turintiems elgesio, mokymosi, emocinių sutrikimų <...> ugdyti savo socialinius įgūdžius, ugdyti savo mokymosi įgūdžius, padėti vaikam <...> integruotis“ į visuomenę (1 interviu, 52-54). Ekspertė, formuojanti VDC socialinių paslaugų politiką, pažymėjo, jog „vaikų dienos centrų tikslas – dirbti su socialinės rizikos šeimomis, kad vaikai galėtų augti savo šeimose ir nebūtų atskirti nuo tėvų“ (3 interviu, 8-9). Mokslininkės, besidominčios socialinių paslaugų, tame tarpe ir vaikų dienos centrų, kokybės sritimi „bendras <vaikų dienos centrų> tikslas <...> padėti tiems vaikams <...> integruotis į normalų visuomenės gyvenimą“ (4 interviu, 7-8), šiam tikslui pasiekti VDC turi būti rimtu kompleksiniu gilių paslaugų teikimo centru, padedančiu vaiko problemą spręsti iš esmės. Savivaldybės administracijos darbuotojos nuomone, „pagrindinis <vaikų dienos centrų uždavinys> yra <...> padėti vaikui <...> tiesioginėje jo veikloje, o tiesioginė vaiko veikla <...> yra mokytis“ (2 interviu 40-41), taip pat suteikti vaikui tinkamą priežiūrą, kurios neužtikrina tėvai, lavinti vaiko socialinius, buitinius įgūdžius, sudaryti sąlygas kultūriniam vaiko ugdymuisi.

Lyginant eksperčių atsakymus, galima daryti išvadą, jog dažniausiai visų pokalbių metu pasikartojusi nuomonė, kad vaikų dienos centro uždaviniai – vaikų iš probleminių šeimų integracija į visuomenę, socialinių įgūdžių lavinimas. Tačiau pastebimi VDC klientų tikslinės grupės apibrėžimo skirtumai. Vienos respondentės į ją, kaip neatskiriama vienetą įtraukė vaiką ir visą jo šeimą, kitų kalboje dominuoja pagalba atskiram vaikui. Skirtinga ir pačių vaikų dienos centro socialinių paslaugų samprata. Vienos respondentės VDC vaidmenį apibrėžia daugiau kaip pagalbą vaikui moksle, vaiko priežiūrą, prasingo laisvalaikio organizavimą, kitos – kaip gilių socialinių paslaugų teikimą, rimtą profesionalią kompleksinę pagalbą vaikui sprendžiant jo problemą iš esmės. Remiantis tyrimo rezultatais galima daryti išvadą, jog nėra vieningos

nuomonės dėl pagrindinių vaikų dienos centro socialinių paslaugų uždavinių, VDC paskirtis suvokiama skirtingai.

3.2. Vaikų dienos centro socialinių paslaugų kokybė

Remiantis atlikto tyrimo gautais duomenimis, galima teigti, kad respondentų nuomonės apie šiandienos vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybę labai skiriasi.

Anot vaikų dienos centrų socialinių paslaugų politiką formuojančios ekspertės, VDC uždaviniai praktikoje yra puikiai įgyvendinami: „labai sėkmingai, viskas labai tvarkoj. Visi labai geria ir džiaugiasi vaikų dienos centro paslaugomis“ (3 interviu, 14), gal vienų vaikų dienos centrų paslaugų kokybė kiek geresnė, kitų – prastesnė, bet iš esmės „visapusiškai pripažįstama, kad vaikų dienos centro paslaugos labai reikalingos ir duoda daug naudos (3 interviu, 17-18). Ekspertė praktikė taip pat pripažįsta, jog vaikų dienos centrų teikiamų socialinių paslaugų rezultatai yra teigiami. Ilgalaikiai, sunkiai ir ne iš karto pasiekiami, labai individualizuoti, tačiau matomi. „<...> mokymosi pasiekimai, jie, nu jie tikrai gerėja“ (1 interviu, 101), „socialiniai įgūdžiai irgi manau, kad gerėja, vienų daugiau, kitų mažiau, bet tą tas manau, kad pasiekiam, tarkim, kokie nors ten buitiniai įgūdžiai, savarankiškumo įgūdžiai <...> jie yra ugdomi ir yra išugdomi“ (1 interviu, 102-104). Teigiami šių dviejų respondenčių VDC veiklos rezultatų vertinimai leidžia daryti prielaidą, jog dienos centro socialinės paslaugos veiksmingos.

Anot VDC paslaugas administruojančios institucijos atstovės, dėl prasto vaikų lankomumo, mažų socialinių darbuotojų atlyginimų, institucijų nesispecializavimo vien į vaikų dienos centro socialines paslaugas, vaikų dienos centrų uždaviniai praktikoje įgyvendinami tik šešiasdešimčia procentų. Respondentės nuomone, Lietuvoje mes dar neturime tokios kokybės nevyriausybinių VDC socialinių paslaugų, kuriomis galima būtų pilnai pasitikėti. Jei VDC ir išpildo perkančiosios institucijos reikalavimus, tai tik dėl to, kad kitu atveju negautų finansavimo. Galiausiai, ekspertės mokslininkės nuomone, „iš esmės <vaikų dienos centro uždaviniai> nėra įgyvendinami“ (4 interviu, 34). Vaikų dienos centrai šiandieną daugiau „kosmetinė pagalba gal galima pasakyti, ar tokia paviršutiniška pagalba“ (4 interviu, 12-13), „absoliuti dauguma centrų <...> orientuojasi būtent į tokią paviršutinišką <...> pagalbą vaikui, kad jis ten pavalgytų, paruoštų pamokas“ (4 interviu, 36-37), „vaikas lanko pavyzdžiui jį ten *nežinau* nuo septynių iki pilnametystės ir faktiškai jo situacija šeimoj nesikeičia, tai tas centras reiškias vaikui nepadėjo išspręst“ problemos (4 interviu, 29-30). Anot tiriamosios nuomonės, dienos centrai šiandieną daugiau sociokultūrinė, laisvalaikio užimtumo įstaiga, neteikianti kompleksiškai gilios pagalbos, nekeičianti vaiko situacijos, nepadedanti jo problemos spręsti iš esmės. „Negali sakyti, kad jie

neefektyvūs tiem vaikam, kurių kaip sakyti mažiau tų problemų ir tiem galbūt kuriems <...> lankant tuos centrus neiškils gal tų problemų, jei <...> iš tokios na daugmaž normalios šeimos, tai jie gal bent nepateks į kažkokią neigiamą įtaką. Bet ta vaikų dalis, kuriai reikia rimtos pagalbos, tai jie šitoj programoj visoj dienos centru, kur jau daug metų čia, eilę metų finansuojama ir vykdoma, aš manau, kad labai jie gauna nedidelę pagalbą ir *nu tiesiog taip neefektyvi tokia*“ (4 interviu, 114-119). „Dabar mes kaip ir <...> užsikonservavom tokiam vat būtent tom paslaugom dienos centruose labai nepakankamai kokybiškom ir ir taip ir einam“ (4 interviu, 149-151).

Apibendrinant visų eksperčių pasisakymus, galima daryti prielaidą, jog šį nuomonių skirtumą apie vaikų dienos centro socialinių paslaugų kokybę galėjo įtakoti ne visai vieninga nuomonė apie pačių vaikų dienos centro socialinių paslaugų paskirtį, tuo pačiu ir skirtinga respondenčių vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės samprata.

3.3. Kliūtys, trukdančios vaikų dienos centrams teikti kokybiškas paslaugas

Norint numatyti socialinių paslaugų plėtros galimybes, pradžioje tikslinga apžvelgti ir apsirėžti kliūtis, trukdančias VDC teikti veiksmingas paslaugas. Tik išsivardinus jas, priėjus bendrą ekspertų nuomonę, galima numatyti jų šalinimo būdus. Iš daugelio respondenčių paminėtų veiksnių, trukdančių VDC sėkmingai veiklai, išskyrėme keletą dažniausiai pasikartojusių.

Klaidinga VDC samprata

Kaip esminį visų kylančių VDC problemų pagrindą, respondentės nurodė klaidingą visuomenės sampratą apie vaikų dienos centro paskirtį ir jo svarbą, vietą socialinių paslaugų sistemoje. Šią problemą savo pasakojimų metu nuolat ryškiai akcentavo dvi tyrimo respondentės. Anot tyrimo respondentės praktikės, aplinkiniai, pavyzdžiui mokyklos darbuotojai, su kuriais, norint užtikrinti vaikui visapusišką pagalbą, neišvengiamai tenka dirbti kartu, „dienos centrą mato kaip tam tikrą laisvalaikio užimtumo įstaigą ir kad ten vaikai ateina tik, nu tokio džiaugsmo apturėti, gerai praleisti laisvalaikį“ (1 interviu, 140-141). Dienos centro nepripažįsta kaip rimtos ugdymo, socialines paslaugas vaikui ir jo šeimai teikiančios įstaigos. Išleidžiantys savo vaikus į dienos centrą tėvai, taip pat yra susidarę nuomonę, jog dienos centras – tai vaikų priežiūros ir prasmingo laisvalaikio užimtumo įstaiga, „tėvų pagrindinė motyvacija <išleisti vaiką į dienos centrą> yra tokia, kad ateis vaikas, tai man ramu bus“ (1 interviu, 280-281), kartu pavalgys, bus prižiūrėtas, paruoš pamokas. Kitaip tariant, tėvai džiaugiasi atsakomybę už vaikų priežiūrą ir auklėjimą, galėdami perduoti vaikų dienos centro darbuotojams. Anot jų, tam dienos centras ir skirtas. Respondentė ne kartą užsiminė, kad vaikų dienos centrui taip pat trūksta atsakomybės už

vaikų problemos sprendimus delegavimo iš kitų pagalbos vaikui srityse dirbančių institucijų, pavyzdžiui Vaikų teisių apsaugos tarnybos. Oficialaus rašto, ar vaiko nukreipimo į dienos centrą, kad tiek pats vaikas, tiek aplinkiniai atsakingiau žiūrėtų į dienos centro lankymą, naudojimąsi jame teikiamomis socialinėmis paslaugomis.

Anot ekspertės, atliekančios socialinių paslaugų kokybės tyrimus, pagrindinė problema, dėl ko vaikų dienos centrų uždaviniai nėra įgyvendinami praktikoje „yra tiesiog požiūrio, mūsų visuomenės požiūrio ir supratimo trūkumas“ (4 interviu, 46-47), „dabartiniu metu tiesiog na, ir politikai, ir netgi tie patys praktikai, kurių didelė dalis kiek žinau dienos centruose, ypač nevyriausybinių <...> nėra kvalifikuoti socialiniai darbuotojai. Tiesioj jie <...> nesupranta iki galo, <...> ką tas centras turėtų duot vaikui, jie daugiau įsivaizduoja tą tokią <...> sociokultūrinę galbūt veiklą. Ir visuomenės, aišku politikų visuomenės požiūris, kad tokie centrai <...> turi tą daryt. Ir čia yra iš esmės, nors iš vienos pusės atrodo gal čia nereikšminga priežastis, bet iš kitos <pusės>, tai yra esminė priežastis, dėl ko, pavyzdžiui, į tuos centrus nukreipiami arba nepriimami tik kvalifikuoti, net ypatingai specializuoti darbuotojai, neskiriamas sakysim toks finansavimas“ (4 interviu, 48-55). Anot ekspertės, pirmiausia turėtų rasti „kažkoks visų bendras toks supratimo augimas ir palaikymas to supratimo, kad vat svarbu tie centrai, kad juos reikia kurt, kad reikia teikt tokias vat būtent galias <...> kompleksines paslaugas tiem vaikam, o ne tai, kad padėt užaugt vaikui, pavyzdžiui lankant dienos centrą ten dešimt metų“ (4 interviu, 97-100).

Iš šių ekspertės žodžių išplaukia ir tolimesni tyrimo rezultatai apie visuomenėje egzistuojančią klaidingą nuomonę, jog VDC socialinės pagalbos efektas turi būti greitas. Tiek ekspertė praktikė, sakydama, jog „tie rezultatai <...> yra ilgalaikiai, *jie nėra čia ir dabar* taip matomi“ (1 interviu, 106-107), turi būti įvertinamas „ilgalaikis efektas“ (1 interviu, 98-99), tiek ekspertė, atliekanti tyrimus, teigdama, jog vaikų dienos centrų socialinių paslaugų „efektas <...> tokia plačiąja prasme, jisai pasireišk ne šiandien rytoj, <...> kad jis pasireišk už trijų ar penkių metų, kai mes tada turėtume mažiau tokių vaikų arba mažiau net suaugusių probleminių, nes iš tų vaikų užaugtų <...> piliečiai, kurie patys integruotųsi į tą visuomenę“ (4 interviu, 93-96), galvoje turi tą patį – klaidingą visuomenės nuostatą apie greitus VDC paslaugų rezultatus.

Visiškai priešingos šioms nuomonėms apie VDC, kaip vien laisvalaikio užimtumo, vaikų priežiūros, sociokultūrinių paslaugų institucijos, nesispecializuojančios gilių kompleksinių paslaugų teikime, yra likusių respondenčių valstybės tarnautojų nuostatos. Savivaldybės darbuotojos VDC pagrindinio uždavinio – pagalbos vaikui moksle – įvardijimas, ministerijos atstovės pasisakymas, jog į tokius centrus prevenciniais tikslais galėtų būti priimami ne tik vaikai iš probleminių šeimų, jog ji pati būtų patenkinta savo vaiką išleidusi į dienos centrą, kuriame užtikrinama jo priežiūra, įvairiapusis ugdymas ir prasmingas laisvalaikis, leidžia daryti išvadą, jog

netgi tarp pagrindinių institucijų, dirbančių pagalbos vaikui srityje ir prisiimančių atsakomybę už VDC veiklos kokybę ir jos plėtrą, atstovų iki šiol nėra vieningos sampratos apie tai, kokia iš tiesų yra vaikų dienos centro paskirtis.

Apibendrinus gautus tyrimo duomenis, pastebima, jog nėra vieningo sutarimo, kokią vietą socialinės rizikos šeimų skaičiaus mažinimo problemos sprendime užima vaikų dienos centro socialinės paslaugos. Pakanka vaikų dienos centrui išlikti prevencine įstaiga, besirūpinančia vaikų priežiūra, įgūdžių lavinimu, prasmingo laisvalaikio užimtumo organizavimu, ar reikia tapti gilių kompleksinių socialinių paslaugų institucija, turinčia kompetentingus kvalifikuotus įvairių sričių specialistus, neatsietai dirbančia su visa vaiko aplinka ir problemą sprendžiančia iš esmės.

VDC darbuotojai

Kaip viena iš pagrindinių priežasčių, trukdančių vaikų dienos centrams užtikrinti kokybiškas socialines paslaugas, kelių respondentų nuomone, yra kompetentingų kvalifikuotų VDC darbuotojų stoka. „Dabartiniu metu <...> ir politikai, ir netgi tie patys praktikai, kurių didelė dalis kiek žinau dienos centruose, ypač nevyriausybinų, jie gi nėra kvalifikuoti socialiniai darbuotojai <todėl>, tiesiog jie <...> nesupranta iki galo, ką tas centras turėtų duot vaikui“ (4 interviu, 48-51), „dienos centruose probleminei vaikui <...> mažai tų darbuotojų, daug labai jie pritraukia savanorių ir už tai ta pagalba tokia nesigauna <...> kompleksiškai gili“ (4 interviu, 64-65); dar gerai, jeigu savanoriai „<...> socialinio darbo ar ketvirtakursiai ar magistras, <...> tai dar puiku. Bet šiaip ateina tokių savanorių, sakykim kurie apie tai neturi supratimo“ (4 interviu, 58-60). Anot moksliniais socialinių paslaugų kokybės tyrimais užsiimančios ekspertės, kvalifikuotų VDC darbuotojų trūkumo priežastis – prieš tai aprašytasis visuomenės požiūris. Atsainus „visuomenės, aišku politikų visuomenės požiūris <...> yra esminė priežastis, dėl ko, pavyzdžiui, į tuos centrus nenukreipiami arba nepriimami tik kvalifikuoti, net ypatingai specializuoti darbuotojai, neskiriamas sakysim toks finansavimas“ (4 interviu, 52-55). Pasak ekspertės, visuomenėje turi rasti stiprių, turinčių kvalifikuotus darbuotojus vaikų dienos centrų samprata (4 interviu, 333-335). Norinti užtikrinti kokybišką VDC pagalbą, „tiesiog reiktų <...> ne tik socialinio darbuotojo, ir psichologų ten ir pedagogų tokių paruoštų būtent labai kryptingai dirbt su tokiais vaikais iš probleminių šeimų, <...> kurių jau ten yra bėdos gilios problemos, kaip <...> raidos <...> dalykai ir panašiai“ (4 interviu, 121-124).

Panašią poziciją šiuo klausimu užima ir dar viena tyrimo respondentė – praktikė. „Daug žmonių dirba ir iš geros dūšios, bet daug ir nesupranta, kas tas yra. Nu, nes vien geros širdies neužtenka, nes <...> tam reikia žinių, tikrai tam reikia sugebėjimų ir *kad valdyti tuos atvejus, ir kad pagalbą organizuoti*“ (1 interviu, 434-436). Pasak jos, kvalifikuotas kompetentingas žmogus darbe

su vaikais – pagrindinis įrankis (1 interviu, 339-340), „na nes tikrai konsultavimui reikia įgūdžių, tikrai reikia įgūdžių atvejų vadybos, darbo su grupėm įgūdžių“ (1 interviu, 353-354), „dienos centre yra daug specifikos, nu kad irgi tai yra būtent darbas su vaikais, turinčiais tokių <...> sunkumų, darbas nestacionare, kur reikia tam tikrų įgūdžių ir aš manau kad tam reikia papildomų įgūdžių“ (1 interviu, 363-365). Būtent dėl šios darbo specifikos ir didelio emocinio krūvio, pastaroji respondentė pastebi ir dar vieną VDC problemą – darbuotojų perdegimą. Dėl darbuotojų perdegimo, išsekimo, motyvacijos trūkumo vykstanti dažna darbuotojų kaita taip pat neigiamai atsiliepia paslaugų kokybei.

Kaip išeitį VDC specialistų problemos sprendimui abi respondentės įvardija poreikį daugiau dėmesio, laiko ir finansų paskirti darbuotojų kvalifikacijos kėlimui. „Kažkokius kursus specializuotus kvalifikacijos ruošti darbuotojam“ (4 interviu, 138-139), organizuoti vos ne privalomas supervizijas (1 interviu, 125-126). Taip pat didinti lėšas darbuotojų etatams ir atlyginimams. „Pagrindinis dalykas yra atlyginimai, tam, kad mes turėtumėm kvalifikuotus darbuotojus, reikia jiems už kažką mokėti, juos išlaikyti kažkaip“ (1 interviu, 335-336).

Priešingai pastarųjų respondenčių nuomonėms, savivaldybės darbuotoja vaikų dienos centrų socialinių darbuotojų kvalifikacijoje ir kompetencijoje neišvelgia jokių problemų: „šitose įstaigose <...> kiekis ir reikiami darbuotojai visi yra. *Kurie jiems yra reikalingi. Atlikti tas funkcijas.*“ (2 interviu, 120-122). Anot jos, universitetai šiandieną paruošia pakankamai kvalifikuotų darbuotojų, kuriems užtenka kompetencijos suteikti kokybiškas paslaugas. Tačiau didelę problemą, panašiai kaip ir dvi pastarosios, respondentė mato mažuose vaikų dienos centrų socialinių darbuotojų atlyginimuose (2 interviu, 396-397). Respondentė pripažįsta, kad VDC socialinio darbuotojo darbas „juodas ir sunkus“ (2 interviu, 412), „<...> čia žmonės iš tikrųjų turi atsiduoti visa siela ir dūšia ir atlyginimas <...> už tai šiandieną, kaip sakiau **dar kartą** kartojuosi yra mažas“ (2 interviu, 422-424). Dėl šios priežasties darbuotojai dažnai keičiasi, o „jeigu socialiniai darbuotojai keičiasi dažnai, tai labai blogai. Labai blogai.“ (2 interviu, 416). Prarandamas ir taip sunkiai užmezgamas kontaktas su įstaigos klientais, krenta klientų pasitikėjimas VDC socialinėmis paslaugomis, ir visa tai įtakoja paslaugų kokybės sumenkėjimą.

Apklausta Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbuotoja taip pat užsiminė, kad mažas VDC darbuotojų atlyginimas apsunkina kvalifikuotų VDC specialistų pritraukimą ir išlaikymą.

Apibendrinant visų respondenčių skirtingus pasisakymus, galima daryti prielaidą, jog darbuotojų kompetencijos problemos matymas priklauso vėlgi nuo paties vaikų dienos centro paskirties sampratos. Gali būti, jog abi valstybės institucijų darbuotojos, priešingai nuo likusiųjų respondenčių, matydamos vaikų dienos centrą daugiau kaip laisvalaikio užimtumo įstaigą, visiškai nemato poreikio specialistų kiekiui, kompetencijai ar specializacijai didinti.

VDC finansavimas

Kaip vieną iš kliuvinių, trukdančių pasiekti aukštą VDC socialinių paslaugų kokybę, visos respondentės vienaip ar kitaip paminėjo ir VDC socialinių paslaugų finansavimo trūkumus.

Anot ministerijos darbuotojos, prisidedančios prie nacionalinių VDC programų kūrimo, iš kurių lėšų ir yra finansuojamos dienos centrų paslaugos, VDC skiriamos lėšos išties yra didelės ir pakankamos. Problemų siekiant užtikrinti VDC kompetentingų specialistų išlaikymą, o tuo pačiu ir aukštą tęstinę paslaugų kokybę kyla dėl to, jog šis programinis finansavimas nėra nuolatinis ir užtikrintas. Neturėdami kitų finansavimo šaltinių, metų pradžioje nevyriausybiniai VDC patiria didžiules krizes. Dėl nuolat tvyrančio nesaugumo, netikrumo pojūčio, šias įstaigas palieka geri specialistai, stringa įstaigų veikla ir visa tai atsiliepia paslaugų kokybės sumažėjimui.

Nutrūkstamą programinį finansavimą, kaip vieną iš VDC problemų, įvardijo ir kitos respondentės: „prasideda metai, visi neturi pinigų, na kokius jie gali išlaikyt kvalifikuotus darbuotojus“ (4 interviu, 57-58) ir kt.

Į tai, jog VDC skiriamos lėšos išties yra didelės atkreipė dėmesį ir ekspertė, užsiimanti socialinių paslaugų kokybės bei jų plėtros tyrimais. Tačiau didelę problemą ši ekspertė išvelgia netikslingame šių lėšų panaudojime: „<...> visi ten afišuoja ypač prieš rinkimus, va kiek čia pinigų dienos centram, ir kad čia labai programa gera, bet jei pasianalizuot tokių centrų efektyvumą, tai <...> negali sakyti, kad jie neefektyvūs tiems vaikams, kurių kaip sakyti mažiau tų problemų <...> iš tokios na daugmaž normalios šeimos, tai jie gal bent nepateks į kažkokią neigiamą įtaką. Bet ta vaikų dalis, kuriai reikia rimtos pagalbos, tai jie šitoj programoj visoj dienos centrų, kur jau daug metų čia, eilę metų finansuojama ir vykdoma, aš manau, kad labai jie gauna nedidelę pagalbą ir *nu tiesiog taip neefektyvi tokia*“. Respondentei bendraujant su užsienio specialistais, teko išgirsti nuomonę, kad „mes tiesiog mėtom pinigus dienos centrų paslaugoms, kurios iš esmės nu vaikas lanko pavyzdžiui jį ten *nežinau* nuo septynių iki pilnametystės ir faktiškai jo situacija šeimoj nesikeičia, tai tas centras reiškias vaikui nepadėjo išspręsti problemas“ (4 interviu, 28-30). Kadangi finansavimas didelis, o šiuo metu dienos centrų paslaugos nėra veiksmingos ir kokybiškos rimtų problemų turintiems vaikams, „<...> geriau <...> mažiau tų centrų, bet kažkaip būtų jų tas, tokia specializuota pagalba kaip nors“ (4 interviu, 68). Respondentė siūlo problemą spręsti išskirstant vaikų dienos centrus į du tipus: „tada atitinkamai galbūt vieniems <...> mažiau tų lėšų ir mažiau darbuotojų, nes ten tikrai reikia, kad vaikas būtų užimtas, kad jis kažkokią gautų motyvaciją, kažkuo užsiimtų, tai ten nereik nei labai daug tų darbuotojų, nei kažkokių ypatingų kvalifikacijų. Bet vat, kur jau <...> ypatingai probleminės šeimos vaikas <...> paveiktas ir

psichologiškai ir jo raida atsilikusi, aišku, ten turi būt jau rimtas centras, rimti specialistai, aišku jiems reikia daugiau finansavimo, daugiau etatų ir panašiai“ (4 interviu, 76-81).

Skirtingai nei dviejų ankstesniųjų eksperčių, savivaldybėje dirbančios ir už vaikų dienos centrų administravimą atsakingos darbuotojos nuomone, vaikų dienos centrų finansavimas nėra pakankamas. Perkant VDC paslaugas, savivaldybės skiriama suma dienai „penki litai, tai tiesiog vien maitinimui galim išleisti šituos pinigus, o kur kalbėt apie visas kitas priemones, apie metodines priemones, apie ugdymo priemones, apie administraciją, atlyginimai, visos išlaidos“ (2 interviu, 107-109). Taip pat respondentė pabrėžė, jog „finansavimas ne visada būna pilnas. Toksai, koki įsivaizduoja patys dienos centrai ir ką jie norėtų dar padaryti, ir kad gautų dar didesnę finansavimą“ (2 interviu, 88-89). Geriau besilaikantys vaikų dienos centrai „ko gero <...> išgyvena dar taip neblogai dėka to, kadangi <...> šalia savo pagrindinės veiklos turi šitą veiklą“ (2 interviu, 118-120). T.y. vaikų dienos centro paslaugos jų įstaigos veikloje yra antraeilės. Organizacija, neišsilaikydama, vien iš probleminėms šeimoms ir vaikams teikiamų socialinių paslaugų, užsiima kitomis veiklomis, teikia kitas paslaugas. Vaikų dienos centro paslaugos, esančios greta kitos įstaigos veiklos, respondentės nuomone, neišvengiamai menkina jų kokybę.

Taip pat ištyrus atlikto tyrimo duomenis, paaiškėjo, kad visos respondentės vieningai teigė, jog vienas iš didžiausių VDC finansavimo trūkumų – maži atlyginimai, neleidžiantys išlaikyti kvalifikuotų specialistų; didžiulis lėšų trūkumas VDC darbuotojų kvalifikacijai kelti, specializuotis savo srityje, tobulintis. Problemos sprendimas neišvengiamai prisidėtų prie aukštesnės VDC paslaugų kokybės.

Tarpinstitucinis bendradarbiavimas

Siekiant užtikrinti kokybišką pagalbą vaikui ir jo šeimai, svarbus visų institucijų, dirbančių pagalbos vaikams srityje glaudus bendradarbiavimas. Šio bendradarbiavimo trūkumą, kaip vieną iš vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybę menkinančių veiksnių, nurodė beveik visos tyrime dalyvavusios ekspertės.

Anot tiriamosios, buvusios vaikų dienos centro vadovės, tarp daugelio pagalbos vaikų srityje veikiančių institucijų pasigendama aiškių atsakomybės ribų pasiskirstymo. Tarp vaikų dienos centro ir Vaikų teisių apsaugos tarnybos: „atsakomybės yra gan neaiškios, už ką jie yra atsakingi, ir jie irgi manau iki galo nežino, už ką mes ir tada tam tikrus darbus darom kartu, o tam tikrus atskirai ir tas, manau, trukdo“ (1 interviu, 134-135), „tokio aš galvoju daug nesusikalbėjimo“ (1 interviu, 138), „kai kur su mokyklom kai kuriom, mokytojais kai kuriais irgi yra nesusikalbėjimo, <nes> dienos centrą mato kaip tam tikrą laisvalaikio užimtumo įstaigą ir kad ten vaikai ateina tik, nu tokio džiaugsmo apturėti, gerai praleisti laisvalaikį ir ne visi žiūri į mus kaip į **ugdymo įstaigą**“ (1

interview, 139-141). Neaiškios atsakomybės ir tarp tų pačių vaikų dienos centrų, pvz., dirbančių viename mikrorajone. Yra bandoma bendradarbiauti, specializuotis tam tikrų specialių vaikų problemų sprendime, kažkuo išsiskirti, kad galėtų kartu sugyventi, o ne konkuruoti. Respondentė pažymi, kad vaikų dienos centro darbuotojų iniciatyva kartą net buvo organizuojami specialūs seminarai, į kuriuos buvo kviečiamos visų institucijų, galinčių įtakoti vaiko situaciją atstovai, pvz., VTAT, nepilnamečių reikalų inspektorės ir pan. Tačiau pastebėta, kad skirtingo pavaldumo, skirtingų paskirčių institucijoms bendradarbiauti visgi nėra lengva: „net ir darbo būdai, diskutavimo būdai, atvejų aptarimo būdai, tai, kaip mes suprantam, kaip reikia, nu kaip mes norim tą daryt, kaip jie tą daro, jie skiriasi. Ir tam, kad susišnekėti, reikia laiko“ (1 interviu, 145-148); „tas tikrai yra <...> ilgas procesas, <...> tos atsakomybės ant popieriaus, jos yra vienos, realiai yra kitos, galimybės yra trečios“ (1 interviu, 350-352). Kaip vieną iš atsakomybių persidengimo ir institucijų nesusikalbėjimo sprendimo būdų, respondentė siūlo konkrečią atsakomybę dėl vaikų atvejų VTAT deleguoti vaikų dienos centrui, t.y. suteikti VDC įgaliojimą pilnai priimti atsakomybę ir koordinuoti konkrečius atvejus. Anot respondentės, trūksta kažkokios bendros socialinės sistemos, grandžių aplink dienos centrą buvimo, pvz., aiškumo, kur toliau vaikas išėjęs iš VDC turi būti nukreipiamas, priimamas ir pan.

Savivaldybės administracijos darbuotoja institucijų nesusikalbėjimo problemas išvelgia kitose plotmėse. VDC socialines paslaugas administruojantys specialistai pasigenda glaudesnio bendradarbiavimo, susikalbėjimo su VDC politiką formuojančiaja institucija, t.y. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija: „trūksta informacijos, trūksta bendravimo tiesioginiai su ministerija turbūt kaip pasakyt nežinau“ (2 interviu, 208-209). Pagrindinės problemos kyla dėl neaiškių teisės aktų, sudėtingo jų įgyvendinimo praktikoje, stipraus jų atotrūkio nuo tikrovės. Pasak savivaldybės darbuotojos, „priėmus, naują teisės aktą, labai dažnai būna daug neaiškių dalykų. Labai galbūt ir priimantiems asmenims jie yra aiškus, bet tiems, kurie konkrečiai dirba, tiesiog atitrūkimas nuo tikrovės toks <...> ir kai realiai bandai jį pradėt vykdyti, tiesiog atsiranda labai daug klausukų, kaip tą dalyką padaryti (2 interviu, 196-199); „nėra apibrėžtumo, nėra konkretumo, trūksta galbūt iš vienos (...) pusės tiesiog tokių susitikimų, seminarų ir išaiškinimų, poįstatyminių aktų galbūt trūksta“ (2 interviu, 183-184). Kaip pavyzdį respondentė pateikia, jog „specialistai iš tikrųjų buvo metų pradžioj labai pasimėtę, kaip parengti įstaigų finansavimo tvarką, koku būdu jos turi būti finansuojamos, ar jos turi būti finansuojamos viešųjų pirkimų įstatymu vadovaujantis, ar jas finansuoti rengiant programas, tai yra du tokie pagrindiniai keliai“ (2 interviu, 186-189). Respondentė siūlo prieš pasirašant ir priimant kiekvieną naują įstatymą, aptarti jį su žmonėmis, kurie praktikoje jį turės įgyvendinti (2 interviu, 442-443).

Pačios Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Šeimos, vaikų ir jaunimo departamento specialistės, formuojančios nacionalinę Lietuvos vaikų dienos centrų socialinių paslaugų politiką nuomone, bendradarbiavimas su savivaldybe iš tiesų yra minimalus. Respondentė pripažįsta, jog norint užtikrinti kokybiškas, veiksmingas VDC socialines paslaugas, reikalingas kooperuotas ministerijos, Socialinių paslaugų priežiūros departamento, savivaldybių ir nevyriausybinių organizacijų darbas. Paklausta, kaip situaciją reikėtų spręsti ir kas turėtų rodyti iniciatyvą ieškant susikalbėjimo, ministerijos atstovė nurodė savivaldybes. Anot jos, savivaldybės indėlio yra per mažai. Jos turėtų rodyti ir daugiau iniciatyvos, skirti daugiau finansavimo, atitinkamai daugiau kontrolės ir priežiūros vaikų dienos centrų teikiamoms socialinėms paslaugoms.

Kooperuotą visų institucijų darbą, didesnės savivaldybių atsakomybės už VDC teikiamų paslaugų kokybę ir jos tobulinimą prisiėmimą, nurodo ir respondentė mokslininkė.

VDC specializacija

Kaip dar vieną problemą, trukdančią vaikų dienos centrams užtikrinti aukštą savo paslaugų kokybę, savivaldybės darbuotoja pažymėjo tai, jog daugelio VDC veikla nėra pagrindinė įstaigos veikla. Anot jos, kai kurių VDC socialinės paslaugos yra tik kaip gretutinė veiklą šalia kitos, pagrindinės įstaigos paskirties (2 interviu, 153-157). Specializuojantis ties savo paslaugomis, įsivardinus VDC veiklą kaip savo pagrindinę, respondentės nuomone, vaikų dienos centrai „galbūt būtų suinteresuoti patys gilintis į šį dalyką daugiau ir tą veiklą plėsti, ypač ugdymo vaikų, ir tą socializavimo <...> vaikų veiklą. O dabar kaip yra papildoma kažkokia tai funkcija įstaigos, tai tiesiog kaip ir sakoma barbė devyndarbė, tai taip visi darbai yra atliekami, nesakau, kad blogai, bet“ (2 interviu, 157-160). Dienos centrų specializacija sudarytų galimybę savo paslaugas suteikti didesniai kiekiui vaikų, pritraukti į savo įstaigą daugiau geresnių specialistų.

Vaikų dienos centrų specializaciją savo atsakymuose taip pat mini ir socialinių paslaugų srities tyrimais besidominti respondentė. Tačiau ji turi kiek kitą VDC specializacijos viziją. Anot šios respondentės, reikalinga dviejų tipų vaikų dienos centrų specializacija: prevencinių, teikiančių vaikams laisvalaikio užimtumo, sociokultūrinės paslaugas ir atskirai rimtų, kompleksinių, gilių paslaugų dienos centrų, iš esmės sprendžiančių vaiko ir jo šeimos problemą. „Dienos centras nelygus *dienos centrui turėtų būt*“ (4 interviu, 82). Atitinkamai šiems dviejų tipų dienos centrams respondentė mato ir lėšų, kvalifikuotų darbuotojų pasiskirstymą: „vieniem, <...> mažiau tų lėšų ir mažiau darbuotojų, nes ten tikrai reikia, kad vaikas būtų užimtas, kad jis nu kažkokią gautų motyvaciją, kažkuo užsiimtų. Tai ten nereik nei labai daug tų darbuotojų, nei nei kažkokių ypatingų kvalifikacijų. Bet vat, kur jau ten sakykim iš kažkokios ypatingai probleminės šeimos vaikas, ir jau matosi, kad ir jis paveiktas ir psichologiškai ir jo raida atsilikusi, aišku ten turi būt jau rimtas

centras, rimti specialistai, aišku jiems reikia daugiau finansavimo, daugiau etatų ir panašiai“ (4 interviu, 76-81).

Apibendrinus ir įvertinus respondenčių pasisakymus apie vaikų dienos centrų, kaip prevencinių įstaigų poreikį, galima daryti išvadą, jog Lietuvoje apskritai skiriamas nepakankamas dėmesys prasmingam vaikų laisvalaikio užimtumui, papildomam ugdymui. Esant situacijai, kai vaikai laisvalaikiui neturi kuo užsiimti, padidėja pavojus į socialinę rizikos grupę patekti vaikams ir iš socialiniu požiūriu saugių šeimų. Kaip dar vienas problemos sprendimo būdas galėtų būti didesnių galimybių ir sąlygų vaikų laisvalaikio užimtumui sudarymas.

3.4. Sėkmingą vaikų dienos centro veiklą lemiantys veiksniai

Siekiant numatyti galimas vaikų dienos centrų socialinių paslaugų plėtros galimybes, ne mažiau svarbu savo veikloje apibrėžti ir įvertinti veiksniai, įtakojančius VDC pagalbos veiksmingumą. Daugelis šių veiksnių logiškai išplaukia iš anksčiau paminėtų VDC veiklos trūkumų. Kaip priešingybę išvardintiems trūkumams, menkinantiems VDC paslaugų kokybę, respondentės savo pasakojimuose pabrėžia, jog norint pasiekti gerų rezultatų, svarbus pakankamas kvalifikuotų kompetentingų darbuotojų turėjimas, didesni atlyginimai, pakankamas ir nuolatinis VDC finansavimas, pagalbos vaikui srityje dirbančių bei VDC politiką formuojančiųjų glaudus bendradarbiavimas, VDC paslaugų specializacija. Galiausiai, visus aspektus apimantis požiūris į VDC socialinių paslaugų paskirtį ir svarbą.

Svarbu apžvelgti ir kitus respondenčių atsakymuose pažymėtus VDC socialinių paslaugų veiksmingumą ir kokybiškumą lemiančius veiksniai. Vienas iš jų – tai visos dienos centro veiklos ir pagalbos atskiram vaikui planavimas: „bet kurią darbą atliekant aš manau nesusidarius konkretaus plano nėra gerai atlikti, ypač tokios apimtys ir tokio sudėtingumo kaip vaiko ugdymas ir mokymas“ (2 interviu, 147-149). Tiek savivaldybės darbuotoja, tiek respondentė praktikoje labai teigiamai vertina vaikų dienos centrų socialinių darbuotojų kiekvienam vaikui sudarinėjimus atskirus individualius pagalbos ir ugdymo planus. Nepaisant šių planų netobulumo, didelių laiko sąnaudų, kurių pareikalauja jų sudarinėjimas, peržiūra, įvertinimas, planai visgi veikia (1 interviu, 417-421).

Kelios respondentės savo pasakojimuose ne kartą pabrėžė ir struktūros, tam tikros sistemos turėjimo teigiamą įtaką socialinių paslaugų kokybei. Ministerijos darbuotoja pasakojimo metu paminėjo partnerystės principu stipriai išvystytą vietos bendruomenės dienos paslaugų infrastruktūrą, teikiančią socialines paslaugas šeimai ir vaikui svarbą (3 interviu, 9-10). Anot respondentės praktikoje, veiksmingų VDC paslaugų užtikrinimui svarbus tiek bendrosios socialinių

paslaugų vaikui ir šeimai sistemos buvimas, tiek organizacijos vidaus sistemingas, struktūruotas darbas: „tie vaikai, kurie ateina, jie ateina <...> labai iš tokios išbalansuotos erdvės, ir jiems <...> labai svarbi struktūra, <...> iš tikrųjų labai svarbu žinoti, kas po ko kur veikia“ (1 interviu, 195-197).

Šalia išvardintųjų aspektų, nemažiau svarbus ir visos VDC veiklos reguliarus peržiūrėjimas, įvertinimas ir tolimesnis planavimas. „<...> reguliarus peržiūrėjimas turi būt. <...> tos dienos struktūros susižiūrėjimas ir peržiūrėjimas ir netgi derinimas prie vaikų. <...> priklausomai nuo to, koks vaikų **kontingentas**, ta struktūra keičiasi. <...> jeigu yra mažesni vaikai, tai jiems reikia trumpesnio laiko pamokų ruošai, negu negu yra vyresni vaikai, kurie gali ilgiau išbūti ir ruošti pamokas <ir pan.> (1 interviu, 205-210). Taip pat darbuotojų atsakomybių pasiskirstymas ir nuolatinis peržvelgimas, nuolatinis savęs ir savo veiklos įvertinimas, darbuotojų supervizijos.

Respondentė praktikė taip pat mini, jog norint užtikrinti sėkmingą VDC veiklą: „svarbu matyti nu tą dienos centrą <...> bendram kontekste, nu kur jisai toliau eina. Turėti kažkokį įsivaizdavimą, kas vyksta <...> ir tam politiniam lygyje“ (1 interviu, 221-222). Anot jos, nemažiau svarbu už tolimųjų kryptių turėjimą, ir artimųjų tikslų išsikėlimas, t.y. tam tikrų žingsnių, gairių su galutiniais terminais įsivardijimas. Anot jos, šis VDC kryptių turėjimas ir žinojimas, kur apskritai dienos centras eina, suteikia darbuotojams motyvacijos, apsaugo nuo perdegimo, išsekimo (1 interviu, 227-228).

Kaip dar vieną sėkmingos VDC veiklos kriterijų, tyrimo respondentės įvardija aiškų VDC lankytojų grupės apibrėžimą. Svarbu aiškiai įsivardyti: „kad nu mes tam tikrų vaikų neimam, <...> nes taip būna, kad ateina na pakankamai fainas vaikas, nu tikrai smagu dirbti, <svarbu> pasakyt ne, jis mum yra per geras, arba ne, mes su šitu jau nesugebam dirbti, nu tarkim su-u narkomanais mes negalim. Nu tokias sau ribas aiškias, <...> kad sau ir kitiems galim pasakyt, <...> *su kokia tiksline grupe dirbam*. Nes nuo to priklauso ir kokią mes veiklą vykdom, ir ką mes darom tenai“ (1 interviu, 258-265). Anot ekspertės mokslininkės, aiškus tikslinės VDC grupės įsivardijimas – ar tai būtų mažiau problemų turintys, daugiau prasmingo laisvalaikio užimtumo stokoiantys, ar esantys labai sunkiose probleminėse situacijose vaikai, kuriems reikalinga gili, kompleksinė, kvalifikuotų specialistų pagalba – padėtų užtikrinti tiek VDC socialinių paslaugų veiksmingumą, tiek jų efektyvumą, t.y. geriausio rezultato pasiekimą už tikslingai panaudojamas galimai mažiausias sąnaudas.

Visų respondenčių dažniau ar rečiau minėtinas aspektas ir darbas su visa šeima, t.y. socialinių paslaugų teikimas ne vien vaikui, bet ir jo tėvams. „Aš labai tikiu tuo, kad norint pasiekti gerų rezultatų su vaiku, kad labai svarbu dirbt su šeima“ (1 interviu, 268-269); „reikia rimtai dirbt su vaiku, su jo šeima, su jo aplinka, kad išspręst tą problemą“ (4 interviu, 25); galiausiai, anot

ministerijos ekspertės, net ir nacionalinėje Vaikų dienos centrų programoje minima, jog svarbiausias vaikų dienos centro tikslas – dirbti su socialinės rizikos šeimomis, kad vaikai galėtų augti savo šeimose ir nebūtų atskirti nuo tėvų“ (3 interviu, 8-9). Respondentė praktikė pabrėžia, jog tai nėra lengva, paprastai tėvai labai nerimtai žiūri į dienos centro teikiamas socialines paslaugas, patys neturi motyvacijos jomis naudotis. Nepaisant to, ypatingai svarbu užmegzti stiprų kontaktą su tėvais, organizuoti jiems atskirus grupinius užsiėmimus, individualias konsultacijas tiek vaikų auklėjimo ir ugdymo, tiek savo asmeninių psichologinių, socialinių, teisinių ar kt. problemų sprendimo klausimais, įgalinti juos imtis atsakomybės tiek už rūpinimąsi savo vaiku, tiek už savo asmeninį gyvenimą. Tik tokiu būdu galima pasiekti gerų rezultatų, t.y. teigiamų pokyčių vaiko situacijoje.

3.5. Teisinė bazė, reglamentuojanti vaikų dienos centro veiklą

Bandytas nagrinėti vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybę ir atrasti bei pateikti konkrečius siūlymus jos tobulinimui, neatsiejamas nuo valstybės užimamos pozicijos, t.y. VDC socialinių paslaugų kokybės sritį reglamentuojančių teisės aktų analizės. Šiuo tikslu tyrime buvo išsikeltas uždavinys atlikti teorinę Lietuvos Respublikos teisės normų analizę ir išsiaiškinti, kaip ją vertina pasirinkti tyrimo respondentai: praktikai, VDC socialinių paslaugų administratoriai, mokslininkai ir patys VDC politikos formuotojai. Svarbu atskleisti teisinių aktų trūkumus, numatyti galimus jų pakeitimus, atskleisti galimybes, padėsiančias užtikrinti aukštą paslaugų kokybę, numatyti sąlygas, palankias kokybės vystymo plėtojimui.

Darbo teorinėje dalyje išanalizuota LR teisinių aktų, įtakančių VDC socialinių paslaugų kokybės tobulinimą parodė, jog pastaraisiais metais buvo atlikta išties nemažai: parengtas naujas Socialinių paslaugų įstatymas, taip pat įstatymai, susiję su socialinių paslaugų finansavimu, planavimu, mokėjimu už socialines paslaugas, socialinių darbuotojų kvalifikacija, rengimu, socialinės globos normų kūrimu. Tyrime dalyvavusios ekspertės pripažįsta, jog VDC socialinių paslaugų kokybės sritį reglamentuojančių teisės aktų šiandieną turime išties pakankamai: „tos teisinės bazės jau <...> beveik kaip ir pakanka“ (4 interviu, 128-129); „teisės aktų gal ir netrūksta“ (2 interviu, 196). Tačiau, anot savivaldybės darbuotojos, jie nėra pakankamai tobuli ir vietoj to, kad sudarytų sąlygas VDC socialinių paslaugų kokybės gerinimui, dažnai tik apsunkina darbą. „Šiuose dokumentuose, reglamentuojančiuose jų veiklą yra gana daug painiavos, gana daug painiavos terminuose, apibrėžimuose“ (2 interviu, 180-181); daugelyje naujai priimtų teisės aktų „nėra apibrėžtumo, nėra konkretumo“ (2 interviu, 183); „priėmus, naują teisės aktą, labai dažnai būna daug neaiškių dalykų. Labai galbūt ir priimantiems asmenims jie yra aiškus, bet tiems, kurie

konkrečiai dirba, tiesiog atitrūkimas nuo tikrovės toks <...> ir kai realiai bandai jį pradėti vykdyti, tiesiog atsiranda labai labai daug klausukų, kaip tą dalyką padaryti“ (2 interviu, 196-199); „todėl gana sunku savivaldybėse ir tiesiog kapstomasi ant <vienos> vietos mėnesis du mėnesiai, rašomos tos tvarkos, nes iš tikrųjų daug nežinios yra“ (2 interviu, 192-194). Savivaldybės ekspertė teigia, jog priimant įstatymus „per mažai turbūt yra tariamasi su tais žmonėmis, kurie konkrečiai čiupinėja tuos dalykus“ (2 interviu, 450-451), „kiekvieną įstatymą pasirašant, prieš pasirašant jisai <...> turi būti aptartas būtent su tai žmonėmis, kurie dirbs su tuo įstatymu. Labai dažnai <...> yra sugalvojamas įstatymas, <...> jis yra priimamas toks nepriartintas prie tikrovės ir neišnagrinėtas ir neiščiupinėtas, kai reikia vykdyti mes ne vėl nežinome, už kurio galo imtis“ (2 interviu, 442-449). Anot respondentės nuomonės, prieš priimant įstatymus, politikams būtina tartis su praktikais, tiek tiesiogiai VDC paslaugas teikiančiais socialiniais darbuotojais, tiek su paslaugas savivaldybėse administruojančiais darbuotojais.

Apklausta ministerijos atstovė pripažįsta, jog politikų bendradarbiavimas su savivaldybėmis iš tiesų yra minimalus. Anot jos, ministerija daro daug, o iniciatyvos užsiimant teisės aktų dėl VDC finansavimo tvarkos, VDC normų, reikalavimų kūrimo, suteikiančio pagrindą VDC socialinėms paslaugoms skirti daugiau kontrolės ir priežiūros, per mažai rodo pačios savivaldybės.

Pakankamai erdvės savivaldybės iniciatyvoms mato ir ekspertė, teoriškai nagrinėjanti socialinių paslaugų kokybės temą. Anot jos, savivaldybės „gali <...> pasiruošti <...> normas dienos centram ir dirbt pagal juos ir kelt reikalavimus, pasitvirtinti kaip savivaldybės teisės aktą ir pagal juos dirbt. Žodžiu pagrindas joms yra tai kokybei gerinti ir jos tą gali daryti, tik tai tiek čia irgi, na kad pasiruošti tas normas, jas taikyti, jas tikrinti, joms pačiom reikėtų, tada vėlgi iškyla vėl personalo <...> kvalifikacijos, darbo krūvio problema. Tai ne visos aš manau norės ir darys tą, tai tiesiog nenorės apsikrauti dar papildomu darbu, tai daugiau iš inercijos dirbs taip kaip jos dirbo“ (4 interviu, 284-290).

Pastarosios respondentės nuomone, teisės aktai VDC socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo procese iš viso nevaizduoja esminio vaidmens. „Aš teisės aktų labai ne neakcentuočiau šitoj problemoj, nes jų jau jeigu pažiūrėtumėt, tai nežinau kelios dešimtys turbūt būtų susijusios su tais dienos centrais. Bet tai ar jų buvo ten tiek, ar tiek, pavyzdžiui prieš dešimt metų jų ten buvo iš esmės dienos centram beveik nebuvo ir situacija nu ne kažkiek tai buvo blogesnė, <...> tie teisės aktai čia <...> mažai ką keičia“ (4 interviu, 146-153). Anot ekspertės, problema yra tame, kad „kiekvienas įstatymas jis na tau duoda kažkokius nu labai rėmus, o čia gi kaip žinot socialiniam darbe reikia labai plataus požiūrio <...> ir labai tos situacijos gali būti įvairios“ (4 interviu, 143-146), „mes galim įsivaizduoti, kad reikia kuo daugiau taisyklių ir tada jau viskas bus <...> labai kokybiška,

tai tas na vis tiek atsiras situacija, kur taisyklės neapims ir tu nesuteiksi pagalbos, <...> neįmanoma visko surašyt, <...> daugiau jau reiktų dabar gal dirbt na negalvojant, kaip tobulint teisės aktus, bet dirbt <...> visuomenės šviečiamąjį darbą, kažkokius kursus specializuotus kvalifikacijos ruošit darbuotojam, nu gal dar kadangi nu nepakankamas tas supratimas“ (4 interviu, 130-139).

Tyrimė siekiant išnagrinėti konkrečią naujajame Socialinių paslaugų įstatyme numatytą kokybės tobulinimui priemonę – įstaigų licencijavimą, respondentės buvo prašomos įvertinti, kaip šis reiškinys galėtų įtakoti VDC socialinių paslaugų kokybę. Nuomonių buvo skirtingų. Paaiškėjo, jog socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų grupei priklausančios paslaugos, tamė tarpe ir vaikų dienos centrų paslaugos, nepatenka į šio įstatymo reguliuojamą sritį, dėl to nebus licencijuojamos. Anot, ekspertės, prisidėjusios prie šio įstatymo kūrimo, tai nėra gerai. Vaikų dienos centrų licencijavimas galėtų labai teigiamai prisidėti prie kokybės užtikrinimo. Norint įtraukti jas į licencijuojamų paslaugų tarpą, reiktų keisti visą įstatymą. Šie pokyčiai yra reikalingi, tačiau numatomi svarstyti tik tolimesnėje ateityje. Licencijavimo poreikį pripažino ir respondentė praktikė: „tam tikri kokybės kriterijai turėtų būti ir bile kokiam žmogui sugalvojus sukurti dienos centrą ir parašius projektą, nu šiaip iš principo neturėtų leisti <...> taip daryti ir vadintis dienos centru, <...> kad <...> tie kriterijai būtų tokie patys visiem, <...> tai tada aš manau, kad tas padėtų, nu iš tikrujų, aš manau kad ir darbuotojų kvalifikacijai reiktų ir kad atitiktų tam tikrus reikalavimus<...>“ (1 interviu, 373-379).

Apklausus respondentes taip pat paaiškėjo ir galimo licencijavimo grėsmės. Yra baiminamasi dėl pačios licencijavimo sistemos organizavimo, galimo neskaidrumo ir neaiškumo. Anot respondentės praktikės, baisu, kad nebūtų tai daroma „pritemptai <...> tik tai tam, <...> kad čia pliusiukas kažkam užsidėtų, arba atsisijotų geriečius nuo blogiečių pagal *kažkam nelabai žinomus kriterijus, nu ne visai aiškius*“ (1 interviu, 386-388). Ši respondentės pasisakymą galima interpretuoti kaip praktikės nepasitikėjimą VDC paslaugų politiką formuojančiomis ir sprendimus dėl VDC paslaugų plėtros priimančiomis institucijomis. Tam tikrą nesaugumo ir nestabilumo pojūtį. Anot ekspertės mokslininkės, apskritai „tas licencijavimas būtent vaikų dienos centrų <...> neturėtų <...> labai pakeist jų kokybės kažkokios“ (4 interviu, 172-173). Respondentė laikosi savo nuomonės, jog normų, kurias VDC turėtų išpildyti, jei būtų licencijuojami, buvimas, dar negarantuoja kokybės: „kad tu normą parašysi, tai gali pasidėt ją į stalčių ir nemokėt dirbt pagal ją, jeigu tu nesi gavęs pakankamai žinių kažkokių, supratimo neturi“ (4 interviu, 190-192). Daug svarbiau, anot jos, dėmesį kreipti į VDC darbuotojų kvalifikaciją ir specializaciją, keisti visuomenės požiūrį apie VDC svarbą.

3.6. Standartų įtaka vaikų dienos centro paslaugų kokybei

Standartų taikymas yra vienas iš įprasčiausių paslaugų kokybės užtikrinimo būdų. Jų buvimas pasitarnauja užtikrinant kokybiškas paslaugas klientams, geresnį jų poreikių tenkinimą, sudaro palankesnes prielaidas racionalizuoti visą socialinių paslaugų teikimo struktūrą, paslaugų teikimo išlaidas. Iš kitos pusės, dėl kiekvieno atvejo unikalumo ir specifiškumo vaikų dienos centrų socialinės paslaugos yra sunkiai standartizuojamos.

Tyrimė pabandėme atskleisti, ką apie VDC socialinių paslaugų standartizavimo įtaką jų kokybei mano ekspertai. Ministerijos atstovė pripažįsta standartų poreikį. Savo pasakojime ji neįžvelgia jokios galimos neigiamos įtakos VDC socialinių paslaugų kokybei, atsiradus standartams. Anot savivaldybės administracijos darbuotojos: „tiesiog galėtų būti atskirai grupei paslaugų, standartai kažkokie tai, tai vienai grupei, nebūtinai vien tik tais siaurai tai paslaugai vienai“ (2 interviu, 293-295). „Standartai arba normos galėtų būt tom dienos paslaugom, kaip yra kitom paslaugom gal būtų <...> ir naudinga, bet <...> tie standartai jie kokį dešimtmetį bus naudingi, kol žmonės na priaugs profesionalai priaugs iki tos jau sampratos, atsiras pakankama kvalifikacija, paskui jau jiems gali net pradėt trukdyt. Nes kiekvienas įstatymas jis na tau duoda kažkokius nu labai rėmus, o čia gi kaip žinot socialiniam darbe reikia labai plataus požiūrio“ (4 interviu, 140-144). „Daugiau kad būtų na darbuotojų kvalifikacijai pavyzdžiui lėšų ir dėmesio skiriama, tai tas faktiškai atsvertų / tas normas“ (4 interviu, 242-243).

Anot šios respondentės, užsiimančiais socialinių paslaugų kokybės tyrimais, prieš keletą metų buvo ruošiamas VDC socialinių paslaugų standartų projektas, tačiau taip ir liko nepatvirtintas. Tai, jog šiandien VDC neturi patvirtintų standartų, lietuviškai vadinamų normomis, ne tragedija: „iš principo yra tos normos kitom paslaugom, reiškia <specialistai> tiesiog jie gali patys kurti tas normas pasižiūrėdami į anas, jeigu jie nori suteikt *efektyvią kokybišką pagalbą*“ (4 interviu, 222-225). Svarbiausia, anot respondentės, yra visuomenės požiūris ir specialistų iniciatyva, nusiteikimas rimtam darbui. Patys savivaldybių darbuotojai „gali pasižiūrėt vat pavyzdžiui į tas, jos gali savo ruožtu pasiruošt tokias normas dienos centram ir dirbt pagal juos ir kelt reikalavimus, patvirtint kaip savivaldybės teisės aktą ir ir pagal juos dirbt. Žodžiu pagrindas joms yra tai kokybei gerinti ir jos tą gali daryt, tik tai tiek čia irgi, na kad pasiruošt tas normas, jas taikyti, jas tikrint, jom pačiom reiktų, tada vėlgi išskyla vėl personalo reiškia, jo kvalifikacijos, darbo krūvio problema. Tai ne visos aš manau norės ir ir darys tą, tai tiesiog nenorės apsikraut dar papildomu darbu, tai daugiau iš inercijos dirbs taip kaip jos dirbo“ (4 interviu, 284-290). Tai, jog savivaldybės turėtų rodyti daugiau iniciatyvos, pripažįsta ir ministerijos atstovė. Savivaldybės administracijos darbuotojos nuomone, „ministerija turėtų inicijuoti šitą dalyką <...> labai glaudžiai bendradarbiaujant su savivaldybėmis,

su socialiniais darbuotojais, kad neatitrūktų supratimas teorinis nuo praktikos“ (2 interviu, 304-306). Analizuojant ir lyginant tyrimo rezultatus pastebima, jog valdžios institucijos tarsi kratosi atsakomybės vis permesdamos ją viena kitai. Ne veltui ekspertė mokslininkė pateikia pavyzdį apie Skandinavijos šalyse veikiančią sistemą, kur „nacionaliniuose teisės aktuose dėl socialinių paslaugų <nustato> tikrai tokius principinius dalykus, o paskiau netgi kiekvienai įstaigai <...> pas juos palikta, ar savivaldybei žodžiu tas tokias kaip normas ar standartus susiformuluoti. Ir kadangi na jau jie tą patirtį, supratimą turi<...> tai jie ir tas normas savo pasiruošę ir dirba pagal jas ir nėra jokių problemų“ (4 interviu, 229-233) ir iš karto pastebi, jog „mūsų mentalitetas dar kitoks, <...> mes irgi turim pradėt pirmiausia, kad čia parašyta, aš turiu daryt, vat pasiskaitau pagal tai, o kai jau man tas bus nu visiem tas bus aišku lygtai ir savaiame, tai tada tų popierių kaip ir nereikia, nes jie tave suvaržo“ (4 interviu, 233-235). „Jeigu būtų nacionalinis teisės aktas, tikrai juos priverstų“ (4 interviu, 290-291) – pabrėžia respondentė. Tačiau VDC socialinių paslaugų standartų atsiradimas priklauso nuo to, kiek valstybė nori kištis ir reguliuoti šią sritį. Atsiradus standartams, atsiranda didesni valstybės įsipareigojimai tuos standartus įgyvendinant ir kontroliuojant. Standartams parengti, juos įdiegti, sukurti standartų laikymosi priežiūros ir kontrolės mechanizmą prireiktų tam tikrų išteklių. Išanalizavus tyrimo rezultatus, galima teigti, jog šiandieną Lietuvoje atsakingos valstybės institucijos socialinių paslaugų kokybės plėtros klausimais užima pakankamai atsainią poziciją.

3.7. Vaikų dienos centrų socialinių paslaugų pirkimo įtaka jų kokybei

Tyrimo klausimu apie VDC paslaugų pirkimą, siekta išsiaiškinti šio reiškinio įtaką paslaugų kokybei. Visos respondentės savivaldybės organizuojamą vaiko dienos centrų socialinių paslaugų pirkimą ir jų daromą poveikį kokybei įvertino teigiamai arba daugiau teigiamai nei neigiamai: „labai sveikintinas dalykas, <...> yra ilgalaikis finansavimas, labai aiškūs kriterijai, <...> būtų galima šnekėti, kaip juos tobulinti, bet <...> galima, man atrodo, pakankamai laisvai tenais dirbti, <...> man atrodo jie visai protingi“ (1 interviu, 323-327); „paslaugų pirkimas yra visai teigiamas dalykas. Nors aišku yra savivaldybių, kurios dirbo ir be pirkimo gana neblogai vat ir tas paslaugas teikė. Tai čia nėra tokių absoliučių dalykų, bet aš manyčiau, kad pirkimas blogiau iš esmės nepadaro <...> aš būčiau labiau už tai, kad reikalingas“ (4 interviu, 317-321).

Tyrimo dalyvavusios ekspertės išvardino ne mažai paslaugų pirkimo privalumų. Anot ministerijos atstovės savivaldybei perkant dienos centrų paslaugas, atsiranda didesnio socialinių paslaugų pasirinkimo galimybė, galimybė pasirinkti kainą ir kokybę, galiausiai, galimybė daryti gera. Dienos centro vadovė praktikė teigia, jog dienos centrui tai – galimybė gauti pastovesnį

finansavimą. Anot ekspertės mokslininkės: „privalumas aišku tas, kad, <...> jeigu savivaldybė perka tas paslaugas, tai tie, kas jas parduoda, na jie priversti derintis prie tų reikalavimų, savivaldybė priversta sugalvoti tuos reikalavimus, pagalvot, kokių tų paslaugų reikia, lyg tai tą kokybę nu savaimė irgi kažkiek turėtų tobulint, jeigu ten dirba na sakykim savivaldybėje tos socialinės paramos ten centruose ir skyriuose kvalifikuoti darbuotojai, supranta, ko tam vaikui reikia, tai į reikalavimus ir įdės tokius dalykus ir tada pirs iš tų įstaigų ir teikėjų, kurie atitinka reiškia tuos dalykus <...>“ (4 interviu, 298-304); „jisai vis tiek tą rinką kažkokį duoda spaudimą tiem paslaugų teikėjams, ta konkurencija kažkokia didesnė *ar mažesnė atsiranda*“ (4 interviu, 319-321).

Šiandienai įvardijami pagrindiniai VDC paslaugų pirkimo trūkumai, su kuriais susiduriama praktikoje, tai: nepakankamai užtikrintas konfidencialumas, neaiškūs reikalavimai, tęstinumo nebuvimas.

Žiūrint į paslaugų pirkimą abstrakčiau, kaip į bendrą socialinių paslaugų organizavimo reiškinių, vienintelė respondentė mokslininkė išvelgia ir grėsmę, jog savivaldybės, nesuvokdamos arba nepakankamai žinodamos šių paslaugų reikšmę, gali būti suinteresuotos pirkti tik pigiausias paslaugas, taip pat, nesant griežtoms paslaugų normoms, gali atsirasti piktnaudžiavimas. Tačiau problema, anot respondentės mokslininkės, yra ne paslaugų pirkimas, o „pati procedūra <...>, kad čia irgi reiktų galvot, kaip, pavyzdžiui, ten patobulint viešųjų pirkimų tas kažkokias procedūras būtent šitai specifinei paslaugai, <...> čia ne kiek pirkimų problema, kiek tų procedūrų patobulinimo problema“ (4 interviu, 312-316).

Galiausiai, savivaldybės administracijos ekspertė mato paslaugų pirkimą, kaip labai biurokratinę ir sudėtingą procedūrą. Ji pasiūlo išeitį – pakeisti dienos centrų pavaldumą. T.y. paprasčiausia būtų, jei vaikų dienos centrai, iš kurių perkamos paslaugos prisišlietų prie savivaldybės ir iš nevyriausybinų organizacijų taptų biudžetinėmis įstaigomis.

3.8. Vaikų dienos centro socialinių paslaugų kokybės plėtros kryptys

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima būtų išskirti šias pagrindines VDC socialinių paslaugų kokybės plėtojimo kryptis:

VDC sampratos keitimas

Anot tiriamųjų, paaiškėjo, jog pirmas žingsnis link vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės gerinimo turėtų būti visuomenės požiūrio į vaikų dienos centro sampratą keitimas. Šiandienos nelabai kokybiškas ir veiksmingas VDC socialines paslaugas, daugumą problemų, su kuriomis susiduria vaikų dienos centrai, organizuodami savo veiklą, lemia vyraujanti klaidinga

VDC samprata, kaip nepakankamai rimtos, daugiau sociokultūrinės paslaugas teikiančios, vaikų laisvalaikio užimtumą organizuojančios institucijos. Norint pasiekti gerų rezultatų ir pagalbos veiksmingumo, turi iš esmės pasikeisti visuomenės, vaikų dienos centro paslaugas teikiančiųjų, administruojančiųjų bei jų politiką formuojančiųjų institucijų požiūris. Turi atsirasti nauja VDC samprata, kaip svarbios, rimtos institucijos, teikiančios galias, kompleksines, specializuotas socialines paslaugas vaikams iš probleminių šeimų ir jų tėvams. Norint to pasiekti, reikalinga atlikti ne vien visuomenės šviečiamąjį darbą, organizuoti plačias diskusijas, bet imtis konkrečių veiksmų ir iniciatyvų, mobilizuoti visų šalių pastangas rimtam darbui.

Tik visiems suvokus VDC svarbą, įmanomi tolimesni veiksmai: iš politikų pusės - pakankamo finansavimo užtikrinimas, lėšų numatymas VDC specialistams ir jų kvalifikacijos kėlimui, iš administruojančiųjų institucijų pusės - VDC kokybės normų kūrimas ir reikalavimų kūrimas, priežiūra ir kontroliavimas, iš praktikų - atsakingas ir motyvuotas darbas, orientacija į veiksmingus rezultatus, nuolatinis tobulinimasis.

VDC specializavimas

Atlikus tyrimą, paaiškėjo, jog viena galimų VDC socialinių paslaugų kokybės plėtros krypčių - VDC paslaugų specializavimas. Skirtingos respondentės turi galvoje skirtingą VDC specializaciją. Viena galimybė būtų vaikų dienos centrams specializuotis vien savo teikiamose paslaugose, iškeliant socialinių paslaugų probleminiams vaikams ir jų šeimoms teikimą kaip pagrindinę, o ne šalutinę savo įstaigos veiklą. Tokiu atveju, visus savo turimus žmogiškuosius, materialinius ir laiko resursus, koncentruojantis vien ties vaikų ir jų šeimų problemų sprendimu, būtų galima pasiekti išties geresnių rezultatų, suteikti paslaugas didesniai kiekiui vaikų. Tačiau keleto skirtingų socialinių paslaugų teikimas, skirtingų veiklų organizavimas, daugialypė įstaigos veikla - tai NVO būdas išgyventi. Dėl nepakankamo finansavimo, daugelis NVO yra priverstos ieškoti papildomų lėšų iš kitų savo organizacijose vykdomų veiklų. Norint pasiekti, kad VDC paslaugos būtų vienintelė ir pagrindinė įstaigos veikla, lėšų skirstytojai, administratoriai pirmiausiai turėtų užtikrinti sąlygas šioms įstaigoms išsilaikyti.

Kita alternatyva - galima vaikų dienos centrų specializacija į dviejų tipų įstaigas: prevencines, tokias, kokios dauguma jų yra šiandieną, suteikiančios vaikams priežiūrą, prasmingą laisvalaikio užimtumą, padedančios moksle, socialinių įgūdžių lavinime ir rimtų gilių kompleksinių paslaugų vaikams ir jų šeimoms įstaigas, turinčiais stiprią kvalifikuotų kompetentingų specialistų komandą, atitinkamą paskirtį dirbti su probleminiais atvejais ir spręsti vaiko ir jo šeimos problemą iš esmės. Vaikų dienos centrų diferencijavimas suteiktą galimybę efektyviau panaudoti didžiules vaikų dienos centrų socialinių paslaugų teikimui skiriamas lėšas, atitinkamai jas paskirstant pagal dienos centro paslaugų pobūdį.

Kvalifikuoti darbuotojai

Tyrimo rezultatai parodė, kad vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybę padeda užtikrinti darbuotojų profesinis pasirengimas, motyvacija, iniciatyvumas. Darbuotojų kompetencija įvardijama kaip viena iš svarbiausių sėkmingos VDC pagalbos sąlygų. Skirtingų specialistų komandos (socialinis darbuotojas, psichologas, socialinis pedagogas) buvimas, VDC srityje dirbančiųjų praktikų, administruojančiųjų institucijų darbuotojų kvalifikacijos kėlimas, nuolatinė veiklos refleksija, darbuotojų supervizijos, atlyginimai, atitinkantys darbuotojų kvalifikaciją padėtų pritraukti ir išlaikyti kvalifikuotus darbuotojus, sudarytų sąlygas ateityje suteikti kompleksiškesnę ir stipresnę, veiksmingesnę pagalbą.

Tarpinstitucinio bendradarbiavimo stiprinimas

Atlikus įvairiose su vaikų dienos centro socialinėmis paslaugomis susijusiose srityse ekspertų tyrimą, paaiškėjo, jog socialinių paslaugų kokybei ir jos plėtrai trukdo silpnai išvystyta tarpinstitucinio bendradarbiavimo sistema. Nesusikalbėjimas ir nepakankamas ministerijos ir savivaldybių bendradarbiavimas, neaiškus atsakomybių pasidalinimas tarp pačių vaikų dienos centrų ir kitų vaiko pagalbos srityje dirbančių institucijų, silpni valdžios ir nevyriausybių organizacijų santykiai labai apsunkina veiksmingos pagalbos vaikui organizavimą.

Glaudesnis vaikų dienos centrų bendradarbiavimas su Vaikų teisių apsaugos tarnyba, švietimo institucijomis, policija leistų teikti visapusiškesnę pagalbą vaikui, išvengti pagalbos dubliavimosi, padėtų sutaupyti žmogiškuosius, materialinius ir laiko resursus. Siekiant suteikti vaikui kokybišką paslaugą, ateityje didžiulis dėmesys turi būti kreipiamas į institucijų bendradarbiavimo skatinimą. Pripažįstant vaikų dienos centrą kaip rimtą instituciją, ateityje jam galėtų būti deleguojama daugiau funkcijų ir atsakomybių, įgaliojimų už pagalbą vaikui ir šeimai organizavimą. Ministerijos, savo ruožtu, išleisdamos naujus įstatymus ar darbo tvarkas, galėtų inicijuoti seminarus, mokymus, išaiškinimus jas įgyvendinančioms institucijoms. Prieš priimant atsakingus sprendimus, visos suinteresuotos pusės neišvengiamai turėtų būti įtraukiamos į jų vertinimą.

Darbas su tėvais

Išanalizavus tyrimo duomenis, paaiškėjo, kad darbe su vaiku itin pabrėžiama šeimos svarba. Reguliarus kontaktas su šeima, tėvų įtraukimas į pagalbos vaikui planavimą bei teikimą, grupiniai užsiėmimai tėvams aktualiomis temomis, individualios konsultacijos – geriausia priemonė tėvus motyvuoti ir įgalinti geriau rūpintis savo vaikais. Ateityje plėtojant vaikų dienos centrų socialines paslaugas, labai svarbu akcentuoti ir darbą su vaiko tėvais. Tyrimo respondentai ne kartą pabrėžė, jog vaikų dienos centre teikiamos socialinės paslaugos turi būti kompleksinės, t.y. norint pasiekti gerų rezultatų, turi būti dirbama ne vien su vaiku, bet ir visa jo šeima,

artimiausia aplinka. Tėvus būtina įtraukti į pagalbos vaikui planavimą bei teikimą, skatinti juos prisimti atsakomybę už savo ir vaikų gyvenimą.

Kiekybinė VDC plėtra

Analizuojant ir lyginant tyrimų rezultatus paaiškėjo, kad valdžios institucijos vaikų dienos centrų socialinių paslaugų plėtrą daugiau išivaizduoja kaip kiekybinę. Tiek ministerijos, tiek savivaldybės atstovės teigė, jog būtina steigti kuo daugiau vaikų dienos centrų. Galima ateities vizija – po vieną vaikų dienos centrą prie kiekvienos seniūnijos. Šioje vietoje svarbu atkreipti dėmesį, kad vaikų dienos centrą respondentės išivaizduoja daugiau kaip prevencinę, laisvalaikio užimtumo įstaigą. Prieš plečiant vaikų dienos centrų tinklą, svarbu išsivardyti aiškius skirtumus ir ribas tarp vaikų dienos centro ir įstaigų, užsiimančių vaikų laisvalaikio organizavimu. Svarbu įvertinti, ar prevencinis laisvalaikio užimtumo centras vaikams neturėtų būti pvz., švietimo sistemos dalis. Prevenciniais tikslais vaikams galbūt geriau derėtų aktyviau organizuoti popamokinę veiklą, nemokamus būrelius, kurti daugiau laisvalaikio centrų.

VDC pavaldumas

Kaip viena iš VDC paslaugų kokybės gerinimo alternatyvų buvo pasiūlymas pakeisti VDC pavaldumą iš nevyriausybinų organizacijų į biudžetines įstaigas. Tai įmanoma padaryti prijungiant jas prie savivaldybių, paverčiant seniūnijoms pavaldžiais organais ar pan. Savivaldybės darbuotojos nuomone, „jos turėtų būti kaip atskiros įstaigos, bet savivaldybei pavaldžios įstaigos ir tiesiog jos būtų finansuojamos iš savivaldybės biudžeto“, „nuolatinį finansavimą turėtų, <...> visus savo standartus, savo įkainius patvirtintus, savivaldybės tiesiog, ir vat tokiu būdu jos finansuojamos tiesiog iš savivaldybės“ (2 interviu, 322-332). Anot respondentės, prijungus vaikų dienos centrus prie savivaldybės, paprasčiau būtų kelti jiems visus reikalavimus, supaprastėtų dienos centrų kontrolė, atskaitomybė ir pan. Respondentės išsakyta nuomonė reikalauja išties išsamaus ir kritiško įvertinimo. Ji iš esmės prieštarauja pastaraisiais metais visuomenėje vykstantiems decentralizacijos procesams, valstybės valdžios galios ir atsakomybių perskirstymui, laisvos demokratinės vakarietiškos visuomenės, turinčios stipriai išvystytą nevyriausybinį sektorių, kūrimuisi ir plėtrai.

REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima daryti išvadą, kad dienos centre teikiamos socialinės paslaugos šiandien atlieka daugiau apsauginę prevencinę funkciją. Užtikrindami priežiūrą, prasmingą laisvalaikio užimtumą, teikdami daugiau sociokultūrines paslaugas, bei ugdydami vaikų socialinius įgūdžius, jie padeda vaikui nepatekti į blogesnę psichosocialinę situaciją. Nors 2006 metų valstybės biudžeto lėšomis finansuojamų vaikų dienos centrų projekto vykdymo ataskaitoje nurodoma, jog šiais metais VDC projektų vykdymo metu buvo pasiekta daug teigiamų pokyčių vaikų ir šeimų gyvenimuose, t.y., sudarytos deramos sąlygos vaikų priežiūrai, teiktos socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jų vaikams, vykdytas vaikų ugdymas, žalingų įpročių prevencija bei šeimų socializacija, mūsų atliktas tyrimas parodė, kad dažnai vaikų dienos centruose teikiamos socialinės paslaugos visgi nėra pakankamai veiksmingos. Vaikai dažnai lanko centrus metų metus, o jų pačių nei jų šeimų situacijos nesikeičia. Vaikų dienos centras tarsi vien padeda vaikui užaugti. Kyla grėsmė, kad užaugę, šie vaikai taip ir neįgis reikiamų įgūdžių integruotis į visuomenę, patys taps probleminiais suaugusiaisiais, socialinės paramos gavėjais, o jų šeimose gims antra karta tokių vaikų.

Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad pagrindinė šių nepakankamai veiksmingų vaikų dienos centro paslaugų priežastis yra klaidinga pati vaikų dienos centro samprata. Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, jog šiandien dar nėra pakankamai įvertinama vaikų dienos centro svarba, nėra vieningos šalių nuomonės apie VDC paslaugų paskirtį. Net ir vaikų dienos centrų socialinių paslaugų uždavinius skirtingų institucijų atstovai vertina skirtingai: vieni juos suvokia kaip gilią kompleksinę kvalifikuotą pagalbą iš esmės sprendžiant vaiko ir jo šeimos problemą bei užtikrinant sėkmingą integraciją į visuomenę, kiti pagrindiniu VDC uždaviniu laiko daugiau prevencinių, sociokultūrinių paslaugų organizavimą, siekiant apsaugoti vaiką nuo gatvės įtakos ir galimų kitų rizikų.

Atitinkamai pagal skirtingą VDC paskirties įsivaizdavimą, skirtingai vertinama ir dabartinė VDC socialinių paslaugų kokybė bei požiūris į jos plėtros galimybes. Pirmosios nuomonės šalininkai pripažįsta, kad paslaugos šiandieną nėra kokybiškos, išleidžiami dideli pinigai VDC socialinių paslaugų finansavimui naudojami netikslingai, neefektyviai, VDC socialines paslaugas jie mato stipriai tobulintinas. Antruosius esama VDC paslaugų kokybė pakankamai tenkina. Nepaisant nemažai problemų, kylančių praktikoje, atitinkamai pagal jų matomą dienos centro paskirtį, uždaviniai yra sėkmingai įgyvendinami.

Tyrimo rezultatai parodė, jog esminė sąlyga VDC paslaugų kokybei gerinti yra požiūrio į VDC svarbą pasikeitimas. Visų pirma, tiek politikų, tiek VDC paslaugas administruojančiųjų, tiek praktikų, tiek kitų, susijusių su šia sritimi žmonių tarpe turi atsirasti vieninga vaikų dienos centro kaip rimtos, kvalifikuotos, kompleksinės pagalbos centro samprata. VDC kaip alternatyvios pagalbos stacionariai vaikų globai, kaip realaus būdo mažinti socialinės rizikos šeimų socialinės atskirties matymas.

Sekanti kryptis tobulinant vaikų dienos centrų paslaugas – kvalifikuotų specialistų pritraukimas. Tiek VDC socialinėse paslaugose, tiek visame socialiniame darbe, žmogus, turintis pakankamai atitinkamų profesinių žinių, įgūdžių, kompetencijos, yra viena iš esminių sąlygų geriems rezultatams pasiekti. Kaip teigė tyrimo ekspertai ir parodė 2006 metų valstybės biudžeto lėšomis finansuojamų vaikų dienos centrų projektų vykdymo ataskaita, iš viso 2006 metais vaikų dienos centrų projektus įgyvendino 1468 įvairios kvalifikacijos specialistai, iš kurių tik 24 proc. buvo samdomi pagal darbo sutartį, 15 proc. dirbo pagal autorinę sutartį ir daugiausia, 61 proc., buvo savanoriai, įvairių profesijų atstovai, studentai bei vyresniųjų klasių mokiniai. Išlaidos vieno specialisto, dirbančio pagal darbo sutartį, darbo užmokesčiui sudarė vidutiniškai 397 Lt per mėnesį, pagal autorinę sutartį – 119 Lt per mėnesį. Šie skaičiai rodo, kad egzistuoja didžiulė VDC kvalifikuotų specialistų trūkumo ir akivaizdžiai per mažai jų etatams skiriamų lėšų problema. Sprendžiant darbuotojų pritraukimo, kaitos, motyvacijos trūkumo, perdegimo problemas ateityje būtina didelį dėmesį skirti lėšų numatymui darbuotojų kompetencijas atitinkantiems atlyginimams, specializacijai, kvalifikacijos kėlimui ir nuolatiniam tobulinimuisi, supervizijų organizavimui.

Pagrindinė atsakomybė už socialinės rizikos šeimų ir jų vaikų problemų sprendimą, vaikų dienos centrų socialinių paslaugų politikos formavimą, administravimą ir vertinimą tenka valdžios institucijoms. Taigi norint užtikrinti aukštą socialinių paslaugų kokybę, neišvengiamai būtinas ir valstybės užimamos pozicijos stiprinimas. Kad valstybės pozicija yra svarbi, pripažino beveik visi tyrimo respondentai. Tam, kad pasikeistų mūsų visuomenės mentalitetas, požiūris į VDC svarbą, atsirastų pakankamas ir nuolatinis jų finansavimas, vaikų dienos centruose rastųsi kvalifikuoti specialistai, valstybės įsikišimas būtinas. Politikos formuotojai turėtų vykdyti ją įgyvendinančiųjų šviečiamąjį darbą požiūrio į VDC svarbą keitimui, imtis palankių VDC sprendimų numatant šių įstaigų finansavimą, kvalifikuotų specialistų etatus, priemones jų specializuotam kompetencijos tobulinimui, imtis iniciatyvos ir konkrečių veiksnių stipraus socialinio paslaugų tinklo, į kurį įeina ir VDC paslaugos, formavimui.

Valdžios institucijos turi prisiimti atsakomybę už socialinių paslaugų kokybę bei jos plėtrą sukuriant sąlygas jas teikti tiems, kas tai atlieka veiksmingiausiai. Teorinė VDC veiklą reglamentuojančių teisės aktų analizė parodė, jog dėmesys socialinių paslaugų kokybei išties yra

nemažas. Naujai kuriamuose įstatymuose numatomos nuostatos, turinčios padėti pasiekti aukštesnės paslaugų kokybės. Tačiau, išanalizavus gautus empirinio tyrimo rezultatus, paaiškėjo, kad daugelis šių įstatymų nėra išbaigti, aiškūs ir suprantami jų vykdytojams, dažnai atitrūkstantys nuo tikrovės. Nors naujieji įstatymai turėtų sudaryti palankias sąlygas kokybei rasti, jie šiandien dažnai vien ap sunkina socialines paslaugas administruojančiųjų ir jas teikiančių specialistų darbus.

Viena iš galimybių VDC socialinių paslaugų kokybės vertinimui ir užtikrinimui, priežiūrai bei vystymui būtų socialinių paslaugų standartų sistema. Standartų sistema yra viena iš paslaugų kokybės užtikrinimo sąlygų (Žalimienė, 2003, p. 92). Jos buvimas pasitarnauja užtikrinant kokybiškas paslaugas klientams, geresnį jų poreikių tenkinimą, o taip pat sudaro palankesnes prielaidas racionalizuoti visą socialinių paslaugų teikimo struktūrą, paslaugų teikimo išlaidas, įtraukti nevyriausybinės organizacijas ir rasti mišriai globos ekonomikai. Lietuvoje tam tikras socialinio darbo kokybės standartas yra socialinių paslaugų sritį reglamentuojantis Socialinių paslaugų įstatymas, socialinių darbuotojų kvalifikacinius reikalavimus nustatanti ministro įsakymu patvirtinti Socialinių darbuotojų kvalifikaciniai reikalavimai ir atestavimo tvarka. Tačiau į naujajame Socialinių paslaugų įstatyme numatyta socialinių įstaigų licencijavimą vaikų dienos centrai nepateko. Taigi ir paslaugų normos bei kokybės kriterijai jiems nebus kuriami.

Konkreči šalies socialinių paslaugų standartų sistema, jos detalumas, standartizuojamų klausimų aprėptumas priklauso nuo politikos lygio sprendimų: kiek valstybė nori kištis ir reguliuoti šią sritį. Kuo detalesni standartai, tuo didesni valstybės įsipareigojimai tuos standartus įgyvendinant ir vykdymo kontrolei. Standartams parengti, juos įdiegti, sukurti standartų laikymosi priežiūros ir kontrolės mechanizmą visada reikia tam tikrų išteklių. O tai stabdo socialinių paslaugų standartų rengimą. Tiek šis įstatymas, tiek likusi įstatyminė bazė, reglamentuojanti VDC socialinių paslaugų kokybę, tobulintina – pripažįsta tiek patys politikos formuotojai, jos administratoriai. Tačiau ir vieni ir kiti, atsakomybę perleisdami vieni kitiems, apie konkrečius veiksmus kalba vangiai.

Susirūpinimą kelia valstybės tarnautojos, administruojančios socialines paslaugas, VDC paslaugų kokybės užtikrinimo vizija – nevyriausybinių vaikų dienos centrų pajungimas į savivaldybių struktūras. Ekspertės pasiūlymas iš esmės prieštarauja pastaraisiais metais visuomenėje vykstantiems decentralizacijos procesams, valstybės valdžios galios ir atsakomybių persikirstymui, laisvos demokratinės vakarietiškos visuomenės, turinčios stipriai išvystytą nevyriausybinių sektorių, kūrimuisi ir plėtrai. Siūlymas NVO paversti valdžios struktūros dalimi leidžia daryti įžvalgas, jog vis dar stipriai grėžiojamasi į praeitį, sovietinės visuomenės sistema vis dar stipriai veikia mūsų visuomenės mąstymą ir veiklą. Vietoj to, kad būtų stengiamasi išnaudoti visus NVO iniciatyvų, kūrybiškumo ir laisvai prisiimtos atsakomybės už save ir visuomenės socialines problemas potencialą, reformuojamos valstybės ir visuomenės sistemos sudarant

palankias sąlygas NVO veiklai ir bendradarbiavimo su jomis gerinimui, siūlomas paprasčiausias variantas – žingsnis atgal į atgyvenusią santvarką. Nenoras nieko keisti ir iš inercijos toliau judėti į priekį.

Kaip viena iš galimybių pasiekti aukštą paslaugų kokybę – tarpinstitucinio bendradarbiavimo skatinimas, socialinių paslaugų tinklo stiprinimas. Vaikų dienos centrai, teikdami pagalbą socialinės rizikos šeimoms ir jų vaikams, bendradarbiauja su įvairiomis organizacijomis, dažniausiai su savivaldybe, jos padaliniais, seniūnijomis, mokyklomis, policijos skyriais, bandant kartu spęsti sudėtingus atvejus, palaikomi ryšiai ir su kitų organizacijų vaikų dienos centrais (2006 metų valstybės biudžeto lėšomis finansuojamų vaikų dienos centrų projektų vykdymo ataskaita, 2007). Pasak tyrime dalyvavusiųjų ekspertų, tarp šių institucijų šiandieną nėra aiškaus atsakomybių pasidalinimo. Dalis atsakomybės tenka Vaikų teisių apsaugos tarnybai, dalis švietimo įstaigoms, dalis savivaldybei. Toks neaiškus atsakomybės pasidalinimas trikdo šių paslaugų administravimą, vangiai vyksta vaikų dienos centrų socialinių paslaugų plėtra. Todėl, anot ekspertų, būtinas aiškus pareigų ir atsakomybių tarp įvairių institucijų, dirbančių pagalbos vaikui srityje, pasiskirstymas, intensyvus tarpinstitucinio bendradarbiavimo šioje srityje skatinimas. Stipriai tobulintini ir NVO bei valstybinių institucijų santykiai. Tyrimo rezultatai parodė, jog valstybei būdingas didelis noras, nepaleidžiant valdžios iš savo rankų, nevyriausybinėms organizacijoms rankomis išspręsti sudėtingas socialines problemas. Perleisdami atsakomybę už VDC socialinių paslaugų kokybės plėtrą savivaldybėms ar nevyriausybinėms organizacijoms, politikos formuotojai tarsi lieka nuošalyje.

Valdžios institucijos VDC plėtrą vis dar mato labiau kiekybinę, t.y. poreikį kurti vis daugiau vaikų dienos centrų, perkant iš jų paslaugas už žemiausią kainą. Problema yra ta, kad dėl vaikų dienos centrų socialinių paslaugų specifikos ir sudėtingumo pigi paslauga negali būti kokybiška. Taigi kyla daug pigiausių nelabai kokybiškų paslaugų turėjimo grėsmė. Empirinio tyrimo rezultatai parodė, jog savivaldybėms organizuojant VDC socialinių paslaugų pirkimą už mažiausią kainą, nei ekspertė praktikė, nei administratorė, nei politikė neįžvelgia grėsmės VDC socialinių paslaugų kokybės sumenkėjimui. Perkant vietos gyventojams reikalingas paslaugas vietos valdžia turi rinktis teikėją, kuris geriausiai tenkintų kokybės ir kiekybės reikalavimus priimtina kaina. Apibrėžiant, kiek ir kokių paslaugų norima pirkti ir kokia bus šių paslaugų kaina, būtina kuo labiau detalizuoti ir šioms paslaugoms keliamus kokybės kriterijus. Apibendrinant galima teigti, jog valstybė bei savivaldybių administracijos turi prisiimti atsakomybę tiek už iš savo piliečių surenkamų pinigų racionalų panaudojimą, tiek už jų teisių į kokybišką socialinę apsaugą užtikrinimą.

IŠVADOS

Atlikus vaikų dienos centrų socialinių paslaugų kokybės plėtros galimybių tyrimą, apžvelgus ir įvertinus VDC socialinių paslaugų probleminius aspektus, išnagrinėjus šių problemų sprendimo kryptis ir būdus, galimas priemonės kokybės gerinimui, buvo gautos šios pagrindinės išvados:

1. Vaikų dienos centre teikiamos socialinės paslaugos šiandien dažnai nėra kokybiškos ir veiksmingos. Atlikdamos daugiau apsauginę prevencinę funkciją, t.y. garantuodamos vaikams priežiūrą, prasmingą sociokultūrinį laisvalaikio užimtumą, jos padeda nepatekti į blogesnę psichosocialinę situaciją, bet nesprenžia vaiko ir jos šeimos problemų iš esmės.
2. Esminė sąlyga VDC paslaugų kokybei gerinti yra požiūrio į VDC svarbą pasikeitimas. Visų į VDC socialinių paslaugų kokybės formulavimo procesą įtrauktų interesų grupių tarpe turi atsirasti vieninga vaikų dienos centro, kaip rimtos, kvalifikuotos, kompleksinės pagalbos centro vaikui ir jo šeimai samprata.
3. Kaip viena iš svarbiausių sėkmingos VDC pagalbos sąlygų įvardijama kvalifikuotų darbuotojų kompetencija. Skirtingų specialistų komandos (socialinis darbuotojas, psichologas, socialinis pedagogas ir kt.) buvimas, VDC srityje dirbančiųjų praktikų, administruojančiųjų institucijų darbuotojų kvalifikacijos kėlimas, specializacija, nuolatinė veiklos refleksija, darbuotojų supervizijos bei atlyginimai, atitinkantys darbuotojų kvalifikaciją, padėtų pritraukti ir išlaikyti kompetentingus darbuotojus, sudarytų sąlygas ateityje suteikti kokybišką, kompleksiską ir veiksmingą pagalbą probleminėms šeimoms ir jų vaikams.
4. Norint pasiekti aukštą paslaugų kokybę, pagalbos vaikui politikos formuotojai turėtų imtis konkrečių veiksnių skatinant tarpinstitucinį bendradarbiavimą, stiprinant socialinių paslaugų tinklą, rūpinantis aiškiu pareigų ir atsakomybių tarp įvairių institucijų, dirbančių pagalbos vaikui srityje, pasiskirstymu.
5. Svarbi valstybės užimama pozicija VDC socialinių paslaugų kokybės plėtros klausimu. Teorinė VDC veiklą reglamentuojančių teisės aktų analizė parodė, jog dėmesys socialinių paslaugų kokybei yra nemažas. Naujai kuriamuose įstatymuose numatomos nuostatos, padėsiančios pasiekti aukštesnės paslaugų kokybės. Tačiau atlikus empirinį tyrimą paaiškėjo, kad daugelis šių įstatymų nėra išbaigti, aiškūs ir suprantami jų vykdytojams, dažnai atitrūkstantys nuo tikrovės. Vietoj to, kad sudarytų palankias sąlygas kokybei rasti,

jie šiandien dažnai vien apsunkina socialines paslaugas administruojančiųjų ir jas teikiančių specialistų darbus.

6. Atsiradusi VDC socialinių paslaugų kokybės standartų sistema galėtų būti viena iš paslaugų kokybės užtikrinimo sąlygų. Dėl VDC politiką formuojančiųjų, ją administruojančiųjų institucijų sustabarėjimo, nenoro nieko keisti, nepakankamos darbuotojų kompetencijos dažnai dirbama iš inercijos. Į VDC socialinių paslaugų standartų kūrimą įtraukus kiek galima daugiau interesų grupių ir patvirtinus juos nacionaliniu lygmeniu, kokybės normos „priverstų“ VDC paslaugų administratorius ir teikėjus laikytis tam tikrų kokybės reikalavimų. Iš kitos pusės, atsiradę VDC kokybės standartai patys savaime negarantuotų VDC socialinių paslaugų kokybės. Dėl VDC paslaugų specifikos ir situacijų įvairovės, šios paslaugos sunkiai standartizuojamos, dėl kompetentingų darbuotojų stokos, kyla grėsmė realybės neatitinkančių normų atsiradimui, nesugebėjimui pagal jas dirbti, neskaidrios veiklos vykdymui.
7. Pastebėta, jog administruojančių įstaigų darbuotojai, iš vienos pusės siekdami sumažinti valstybės atsakomybę už vaikų dienos centrų kokybės plėtrą ir perleisti ją nevyriausybinėms organizacijoms, iš kitos pusės laikosi griežtai centralizuotos politikos – kelia idėją nevyriausybinės organizacijas versti biudžetinėmis įstaigomis. Peršasi išvada, jog valdžios institucijos tiesiog stengiasi nepaleisti kontrolės iš savo rankų, bet vengia imtis konkrečių darbų.
8. Valdžios institucijos labiau akcentuoja kiekybinę, o ne kokybinę VDC plėtrą. Kiekybinė VDC plėtra kelia grėsmę daug pigiausių nelabai kokybiškų paslaugų atsiradimui. Valstybė bei savivaldybių administracijos turi prisiimti atsakomybę ne tik už iš savo piliečių surenkamų pinigų racionalų panaudojimą, bet ir už jų teisių į kokybišką socialinę apsaugą užtikrinimą.

LITERATŪRA

1. Augustinaitis A. Nevyriausybių organizacijų panaudojimas valstybės ar savivaldybės funkcijoms įgyvendinti, Savivaldybių ir nevyriausybių organizacijų partnerystė, Nevyriausybių organizacijų informacijos ir paramos centras, Vilnius, 2001.
2. Badelt Ch. Qualitätssicherung und Supervision aus sozialpolitischer Sicht // Supervision – eine kritische Dienstleistung?, Österreichische Vereinigung für Supervision, Innsbruck-Wien, 1997.
3. Europos standartas EN ISO 9001:2000, Kokybės vadybos sistemos reikalavimai, Lietuviškoji versija, 2000.
4. Fachlexikon der Sozialen Arbeit, 5. Auflage, Frankfurt am Main, 2002.
5. Guogis A. Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse // Socialinis darbas 4(1), Mykolo Romerio universitetas, Vilnius, 2005.
6. Iseli D. Qualität: die entscheidende Frage für die Soziale Arbeit? // SozialAktuell, 2004, Nr. 3, [žiūrėta 2006 m. gegužės mėn. 15 d.]. Prieiga per internetą: http://www.soziale-arbeit.bfh.ch/content/File/dienstleistungen/SozialAktuell_03_2004.pdf.
7. Iseli D. Qualität in der Sozialen Arbeit – Grundausrüstung // Impuls HSA Bern, 2003, Nr. 1, Juni, [žiūrėta 2005 m. gruodžio mėn. 11 d.]. Prieiga per internetą: http://www.soziale-arbeit.bfh.ch/content/File/ueberuns/impuls_2003.pdf.
8. Kavaliauskienė V. Socialinio darbo, kaip pagalbos žmogui profesijos, raidos aspektai // Acta Pedagogica Vilnensia, 2005, Nr. 15.
9. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas dėl Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo, Nr. A1-92 // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1569.
10. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 4 d. įsakymas dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo, Nr. A1-93 // Valstybės žinios, 2006, Nr.43-1570.
11. Lietuvos Respublikos 2006 m. sausio 19 d. Socialinių paslaugų įstatymas, Nr. X-493 // Valstybės žinios, 2006, Nr. 17-589.
12. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. birželio 27 d. įsakymas dėl socialinės rizikos vaiko ar likusio be tėvų globos vaiko socialinės globos

- poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo, Nr. A1-179 // Valstybės žinios, 2006, Nr. 73-2795.
13. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymas dėl Socialinės globos normų aprašo patvirtinimo, Nr. A1-46 // Valstybės žinios, 2007, Nr. 24-931.
 14. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo, Nr. A1-207 // Valstybės žinios, 2004, Nr. 9-254.
 15. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2003 m. balandžio 28 d. įsakymas dėl Reikalavimų nestacionarioms socialinių paslaugų įstaigoms patvirtinimo, Nr. A1-72 // Valstybės žinios, 2003, Nr. 43-1990.
 16. Lietuvos Respublikos 1996 m. kovo 14 d. Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas, Nr. I-1234 // Valstybės žinios, 1996, Nr. 33-807.
 17. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimas dėl Socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo, Nr. 1132 // Valstybės žinios, 2006, Nr. 124-4705.
 18. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. vasario 17 d. nutarimas dėl Vaiko gerovės politikos strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių 2005-2012 metų plano patvirtinimo, Nr. 184 // Valstybės žinios, 2005, Nr. 25-802.
 19. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 10 d. nutarimas dėl Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo, Nr. 978 // Valstybės žinios, 2006, Nr. 110-4163.
 20. Meinhold M. Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit // SiÖ - Sozialarbeit in Österreich, 2002, Nr. 4. [žiūrėta 2006 m. balandžio mėn. 7 d.]. Prieiga per internetą: <http://66.249.93.104/search?q=cache:ST5Xj31IOjgJ:www.sozialarbeit.at/meinhold.doc+Qualit%C3%A4t+sozialarbeit&hl=de&gl=de&ct=clnk&cd=6>.
 21. Merchel J. Qualität in der Jugendhilfe: Kriterien und Bewertungsmöglichkeiten, Münster, 1999.
 22. Metodinė medžiaga socialiai apleistų vaikų dienos centrų darbuotojams, Vilnius, 2002.
 23. Mokyklinio amžiaus vaikų iš probleminių šeimų dienos užimtumo ir socializacijos paslaugų pirkimas 2005–2006 metams. Supaprastinto atvirojo konkurso sąlygos. Vilniaus miesto savivaldybės administracija.
 24. Ruževičius J. Kokybės vadybos modeliai ir jų taikymas organizacijų veiklos tobulinimui, Vilnius, 2006.

25. Sakalas A. Personalo vadyba, Vilnius, 2003.
26. Savivaldos institucijų socialinis politinis veiksmingumas, Mykolo Romerio universitetas, Vilnius, 2006.
27. Schneider Ph. Qualitätsmanagement – zwischen Versprechen und Erwartung // Impuls HSA Bern, 2003, Nr. 1, Juni, [žiūrėta 2005 m. gruodžio mėn. 11 d.]. Prieiga per internetą: http://www.soziale-arbeit.bfh.ch/content/File/ueberuns/impuls_2003.pdf.
28. Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2006 metų valstybės biudžeto lėšomis finansuojamų vaikų dienos centrų projektų vykdymo ataskaita, Nr.V5-07, Vilnius, 2007.
29. Socialinis pranešimas 2005-2006, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2007.
30. Vanagas P. Visuotinės kokybės vadyba, Kauno technologijos universitetas, 2004.
31. Vareikytė A. Kaziliūnas A. Guogis A. Gudelis D. Mickus J. Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse, Mykolo Romerio universitetas, Vilnius, 2006.
32. Žalimienė L. Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai // STEPP, 2001, Nr.1.
33. Žalimienė L. Socialinės paslaugos, Vilnius, 2003.
34. Žalimienė L. Skučienė D. Šumskaitė L. Socialinių paslaugų Vilniaus mieste tyrimas. Tyrimo ataskaita. Vilniaus miesto Savivaldybės Socialinės paramos centras, Vilnius, 2005.
35. Wejcmanas Z. Vietos valdžios institucijų bendradarbiavimas su nevyriausybinėmis organizacijomis – galimybės ir barjerai, Savivaldybių ir nevyriausybinių organizacijų partnerystė, Nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centras, Vilnius, 2001.

PRIEDAI