

# SOCIALINI PASLAUG KOKYB LEMIANTYS VEIKSNIAI

Laimut Žalimien

(Vilniaus universitetas)

Socialinis darbas, kaip profesinis veikla, Lietuvoje gyvuoja dar tik dešimtmet, taia pagalba žmogui, kaip *organizuota labdaringa* veikla, buvo teikiama jau nuo XVI a. Už tai buvo atsakinga bendruomenė, parapija, tad ši dien terminais kalbant, galima sakyti, kad pagalbos teikimas savo ištakose buvo suprantamas bent kaip decentralizuota veikla, ir jos centralizacija prasidėjo tik su modernios gerovės valstybės kėlimu. Tada nebuvo vartojami tokie terminai kaip socialinio darbo ar socialinių paslaugų kokybė, apie ką daug kalbame ir diskutuojame šiandien, taia pagrindinis socialinės globos, labdaringos veiklos kokybės standartas ir garantija kaip savaime suprantamas dalykas buvo bendros žmogiškosios, katalikiškos vertybės bei normos ir jų laikymasis.

Toki nuostatai būvus rodo kad ir toks socialinis darbas apibūdinantis terminas kaip mielaširdinga globa, vartotas ikikarinėje Lietuvoje.

Negalime sakyti, kad pagalbos kokybės šis voka atsirado tik šiuolaikinėje valstybėje. Ji buvo beveik visada, tik turėjo kitą formą ir išraišką. Pirmasis valstybės lygio standartas – Globos reglamentavimo statymas buvo priimtas Europoje – 1601 m. Anglijoje ir pareigojo kiekvienam bendruomenininkui pildyti savo vargšais, suteikiant jiems minimalią pagalbą. Apie reikalavimus socialinės pagalbos darbo kokybei prieškarinėje Lietuvoje galime spręsti iš to meto straipsnių ir knygų šia tematika. Pavyzdžiui, visuomeninė organizacija Žmogaus globos draugija savo veikloje pabrėžė, kad „teikiant pagalbą yra svarbu, kad šelpiamas žmogus neapsirastų su elgetos dalia ir netaptų abejingas savo gyvenimui. Reikia ne tik rūpintis vargšų globa, bet ir ją racionalizuoti“. Buvo akcentuojama, kad „valstybė, negalėdama suteikti net minimalios gyvenimo sąlygų žmogui, kuris

nesugeba pats savimi pasirūpinti, neturi moralinės teisės reikalauti iš žmogaus atsidavimo ir pagarbos jai“.

Dabartiniu socialinio darbo etapu, kuris prasidėjo atkūrus Nepriklausomybę, Lietuva, kaip ir kitos pokomunistinės valstybės, gali perimti jau 100 metų turinį profesionalaus socialinio darbo patirtį iš kitų šalių. Todėl visi socialinio profesionalaus darbo, socialinių paslaugų plėtojimo procesai gali vykti daug sparčiau.

Praėjus dešimtmetiui Lietuvoje pagal socialinių paslaugų plėtojimo ypatybes galima išskirti du etapus:

- 1990–1998 m. laikotarpis buvo kiekybinis šios paslaugų teikimo plėtros šuolis: padaugėjo socialinių paslaugų staigų, išsiplėtė paslaugų asortimentas, socialinių paslaugų sistemoje iš esmės dominuoti savivaldybių ar NVO teikiamos paslaugos. Tada labiau domėtasi, kaip steigti ir kiek steigti socialinių paslaugų staigų, vertinti paslaugų poreikį ir mastą.

**vyko esminis socialinių paslaugų sistemos lūžis – atsirado skirtingo pavaldumo, vairioms klientų grupėms skirtos vairaus tipo socialinių paslaugų staigos, kurių pagrindiniai organizavimo principai buvo decentralizavimas, bendruomeninė paslaugų plėtojimo prioritetai.** Tai vyko savivaldybių lūžis ir iniciatyvos dėka, nemažas ir valstybės, kaip tokio proceso skatintojos ir rėmėjos, indėlis, finansuojant pažangias plėtojimo programas.

Kalbant apie socialinių paslaugų staigų skaičių, pažymėtina, kad dauguma šalies savivaldybių jau turi ne vieną, o po kelias ar net keliasdešimt vairaus tipo socialinių paslaugų staigų.

Iki 1998 m. pasiektas kiekybinis socialinių paslaugų plėtojimo šuolis Lietuvoje: padaugėjo socialinių paslaugų staigų; pakito paslaugų rėšis

vairov , poreikio dydis, apimtis, aptarnaujam klient skai ius ir pan.

• **Nuo 1998 m. prasid jo antrasis socialini paslaug pl tojimo etapas – socialini paslaug sistemos pl tros akcentai perkeliama iš kiekybini rodikli kokybinius.**

Prad ta kalb ti ir diskutuoti ne tik apie poreik kurti socialini paslaug staigas, bet apie tai, kaip vertinti paslaug kokyb , j atitikt kliento poreikiams; kokia turi b ti paslaug finansavimo strukt ra ir kaip j racionalizuoti; kokie keltini reikalavimai paslaug teik j kvalifikacijai; b tinyb parengti bendruosius ir specialiuosius socialini paslaug teikimo staig standartus; socialini paslaug teik j veiklos kontrol s mechanizm ; paslaug privatizavimo poreik ir galimybes. *Svarbiausi žodžiai, vartojami kalbant apie socialini paslaug pl tr , – standartai, efektyvumas, išlaidos, poreiki patenkinimo kokyb .*

Tod l nat ralu, kad pagrindiniai šio socialini paslaug pl tojimo etapo klausimai – kas yra socialini paslaug kokyb ir kaip galima j užtikrinti.

Kalb dami apie socialini paslaug kokyb s klausimus pirmiausia turime galvoti apie socialini paslaug gav j (klient ), kadangi socialini paslaug kokyb be paties gav jo kokyb s poj io nieko nereiškia. Galime sakyti, kad tai pažangi paslaug pl tojimo patirtis, kad tai ekonomiškai efektyvi paslauga, bet tai bus tik paslaug technologijos vertinimas. Tod l siekdami socialini paslaug kokyb s pirmiausia turime tinkamai patenkinti paslaug gav jo, kaip vartotojo, pilie io ir bendruomen s nario, paslaug poreikius.

*Socialini paslaug kokyb s vertinimas paslaug gav jo (kliento) poži riu:*

1. Paslaug gav jas kaip vartotojas. → Turi b ti užtikrintas individualumas, kadangi bet koki paslaug vartojimas yra individualus.
2. Paslaug gav jas kaip pilietis. → Turi b ti užtikrinamos pilie io teis s.
3. Paslaug gav jas kaip bendruomen s narys. → Turi b ti užtikrinta jo integracija bendruomen , kurioje jis gyvena.

Taigi kokybiškos gav jo poži riu socialin s paslaugos bus tik tada, kai kokyb garantuojama visais trimis išvardytais aspektais. Bet kurio iš j ignoravimas ar nebuvimas reikš nepakankam paslaugos kokyb pa iam paslaugos gav jui.

Kitas socialini paslaug kokyb s aspektas – socialini paslaug kokyb individo lygmeniu priklauso ir nuo paslaug kokyb s socialini paslaug staigos lygmeniu ir pagaliau nuo makro-lygio veiksmi , toki kaip valstyb s socialini paslaug pl tojimo strategija, principai ir pagrindiniai standartai.

*Socialini paslaug kokyb s vertinimo lygmenys:*

1. Individo – paslaug gav j lygmuo. → Subjektyvus kliento poj tis, vertint poreiki pagal specialias metodikas patenkinimas.
2. Socialini paslaug staigos lygmuo. → staigos veiklos organizavimas, garantuojant socialin -ekonomin staigos veiklos efektyvum .
3. Savivaldyb s lygmuo. → Paslaug gav j pagr stas poreiki vertinimas ir adekva i paslaug pl tojimas. Pažangios patirties taikymo skatinimas. Paslaug prieinamumo užtikrinimas.
4. Valstyb s lygmuo. → Paslaug pl tojimo strategijos parengimas. Socialines paslaugas reglamentuojan i statym , standart parengimas bei j vykdymo kontrol s b do numatymas.

vertin šiuos kokyb s vertinimo lygmenis, matome, kad socialini paslaug kokyb b tina vertinti pagal dvi vertinimo skales:

- Objektvyvioji – technologinis staigos lygmuo – tai konkret s dydžiai, rodikliai, staigos veiklos charakteristikos. Pavyzdžiui, paslaug teik j profesionalumas, pažangi darbo metod taikymas, pirminio ir antrinio personalo santykis, darbo kr vis ir t. t.;
- Subjektyvioji – individualaus vartojimo skal , kadangi socialini paslaug kokyb tai ir subjektyvi individo b kl , kaip jis vertina gaunamas socialines paslaugas, ar pakinta jo savarankiškumas, poži ris. Kas vienam yra pakankama kokyb , kitam gali b ti nepakankama.

Tai yra b tina remtis ir paties kliento vertinimais – patenkintas, nepatenkintas ir pan.

Kalbant apie Lietuvoje besiformuojan i socialini paslaug kokyb s vertinimo sistem b tina pažym ti, kad ji per daug akcentuoja objektyviosios-technologin s vertinimo skal s rodiklius ir nepakankamai vertina ar net ignoruoja subjektyviosios skal s taikym . Šie rodikliai tiesiog nelaikomi tinkamais ir vertingais rodikliais. Socialini paslaug kokyb socialini paslaug organizatoriai, politikai dažnai vertina tik kaip socialtechnologai, pirmiausia juos domina racionalumas, efektyvumas, pigumas, bet ne gav jo (kliento) situacijos pasikeitimas, savijauta, pagaliau – jo nuomon ir vertinimai. Maža to, socialini paslaug kokyb kartais netgi sutapatinama su j ekonominiu efektyvumu. Aišku, tai yra vienas iš kokyb s vertinimo aspekt staigos lygmeniu, bet to nepakanka.

### **Socialini paslaug kokyb s vertinimas**

*Socialini paslaug kokyb s vertinimo b dai:*

1. Pagal nustatytas ir patvirtintas paslaug charakteristikas, standartus, pavyzdžiui, rekomenduojama socialini paslaug staigos personalo strukt ra. Jeigu konkret ios paslaugos j neatitinka, vadinasi, jos nekokybiškos arba nepakankamai kokybiškos. Ši standart ir charakteristik detalumas gali b ti labai vairus, atsižvelgiant šalies paslaug pl tros strategij . Pavyzdžiui, pažangi patirtis, socialini paslaug infrastrukt ros pl tros programos, kurt staig etat strukt ra – ar norime toki standart ?
2. Galima lyginti, ko tikisi ir k gauna paslaug gav jas. Jeigu klientas nusivyl s ir nepatenkintas, jeigu nesustipr jo jo savarankiškumas, savipagalbos j gos, vadinasi, paslauga negali b ti vertinama kaip kokybiška.
3. Konkre ias paslaugas galima lyginti su pažangia šalies, užsienio patirtimi (jeigu rodikliai neatitinka pažangios patirties lygio arba rodo visai kitas tendencijas ir principus, vadinasi, paslaugos nekokybiškos).

Norint visapusiškai vertinti paslaug kokyb , b tina derinti vis metod naudojim .

### **Socialini paslaug kokyb s užtikrinimas**

Kitas aptartinas klausimas – koki yra b d užtikrinti socialini paslaug kokyb . Yra keturi pagrindiniai socialini paslaug kokyb s užtikrinimo b dai, naudojami daugelio šali praktikoje:

*Socialini paslaug kokyb s užtikrinimo b dai:*

1. Valstyb s ir vietos lygiu parengti socialini paslaug standartai (b tinieji paslaug kokyb s reikalavimai).
2. Socialini paslaug inspektavimo sistemos suk rimas.
3. Paslaug gav jo – vartotojo kontrol s ir dalyvavimo galimyb s, vertinant paslaug kokyb .
4. Visuotin s kokyb s valdymo sistemos diegimas (tarptautiniai kokyb s standartai taikomi vis paslaug kokybei vertinti, pvz., ISO).

Kalbant apie pirm j b d , toki standart samprata apimt : paslaug poreikio vertinimo metodikas (individo, bendruomen s lygmeniu), darbuotoj profesionalumo, kvalifikacijos lygio reikalavimus, socialini paslaug staig veiklos organizavimo charakteristikas.

Konkre ti standart sistema, t. y. jos detalumas, standartizuojam klausim apr pimas, priklauso pirmiausia nuo politikos lygio sprendim , kiek valstyb nori reguliuoti ši srit . Ar ji nustato tik labai bendrus, principinius, r minius standartus, ar pateikia ir konkretnes princip realizavimo charakteristikas. Aišku, kuo detalesni standartai, tuo didesni valstyb s sipareigojimai tuos standartus gyvendinant ir vykdymo kontrolei. Man y iau, Lietuvoje dar n ra konkre iai apsispr sta d l socialini paslaug standart sistemos detalumo, kadangi vienos socialini paslaug sritys reglamentuojamos labai smulkiai ir detaliai, net darbuotoj skai ius ar ploto kv. metrai, pavyzdžiui, stacionari paslaug staig seniems ir ne galiems, iki visiškos laisv s kuriant dienos globos ar laikino apgyvendinimo staigas.

Aišku, standart sistema turi remtis konkreios situacijos socialini paslaug sistemoje analize ir vertinimu. Daugeliu atvej tai gali bti patvirtinta kaip standart pagrindas. Pavyzdžiui, standartai gali reglamentuoti tokias sritis kaip staigos personalo struktura, staigos veiklos organizavimo pagrindiniai parametrai, minimali socialini paslaug staig tinklo struktura savivaldybje (žr. pav.) ir t. t.

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 seneli globos namai (arba alternatyva: savarankiško gyvenimo namai, slaugos namai).</li> <li>2 pagalbos namuose tarnyba.</li> <li>3 dienos centras ne galiems suaugusiems.</li> <li>4 dienos centras ne galiems vaikams (arba grup s prie vaik darželio).</li> <li>5 dienos centras probleminiams vaikams + laikino apgyvendinimo vietas vaikams ir moterims su vaikais.</li> <li>6 paslaug centras piktnaudžiaujantiems alkoholiu, narkotikais ir pan.</li> <li>7 bendruomen s centras.</li> <li>8 nakvyn s namai (laikinas apgyvendinimas).</li> </ol> |
|---|

Pav. *Minimalus socialini paslaug tinklas savivaldybje*

Sukurta socialini paslaug inspektavimo sistema reiškia ne tik b tinyb sukurti institucij šiai kontrolei atlikti, bet pirmiausia parengti konkre i vertinimo rodikli sistem . Ši sistema gali bti rengiama lygia greta rengiant standartus. Neturint patvirtint , visuotinai pripažint standart , paslaug kokyb s vertinimas gali tapti labai subjektyvus ir dažnai paslaugos teikjo užgin ijamas. Tokia inspektavimo sistema tampa labai reikalinga ir b tina paslaug kokybei užtikrinti, kai kalbama apie paslaug rinkos suk rim : NVO platesn traukim paslaug teik j gretas, paslaug privatizavim .

Paslaug gav jo – vartotojo dalyvavimo vertinant paslaug kokyb form gali bti vairi . Pavyzdžiui, periodin s klient anketin s apklausos, kurias gali organizuoti paslaug kokyb s vertinimo institucijos, ministerija; pa ios staigos administracijos inicijuoti klient ar j artim j susirinkimai, forumai, kur galima išsakyti savo nuomon apie teikiam paslaug kokyb . Klient dalyvavimas vertinant paslaug kokyb tur t bti bent minimaliai reglamentuotas statym (t. y. tur t bti pripaž stamas tokio vertinimo b tinumas atliekant staigos veiklos kokyb s audit ).

## Literat ra

1. **Paltarokas K.** *Labdaryb s tvarkymas kitur ir Lietuvoje*. Kaunas, 1920.
2. *Žmogaus globa*. Kaunas, 1935.
3. *Socialini paslaug sistemos savivaldyb se socialinio-ekonominio efektyvumo tyrimas*. Mokslinio tyrimo ataskaita. Vilnius: Darbo ir socialini tyrim institutas, 1999.
4. *Developing Quality in Personal Social Services*. Concepts, Cases and Comments. European Centre Viena, 1997.

# SERVICE QUALITY – DETERMINING FACTORS

Laimut Žalimienė

(Vilnius University)

Social work as a professional activity has existed in Lithuania for just a decade. However help as an *organised charity* activity has been carried out since the 16th c., a community or a parish being then responsible for its performance. So, to use the modern wording, it is possible to say that help originally was understood as a decentralised activity. Its centralisation started only with the emergence of

processes of modern welfare state building. At that time such terms as *social work* or *social service quality* were not in use. However today we often mention and exhaustively discuss them. One way or other, the observance of human Catholic values and norms was the basic standard and the guarantee of high quality charitable activities.

Such attitudes are reflected in the use of the