

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA

Gitana MARCINKEVIČIENĖ
Viešojo valdymo studijų programos studentė

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NEIĞALIESIEMS VALDYMO
KOKYBĖS VERTINIMO GALIMYBĖS AKMENĖS RAJONO
SAVIVALDYBĖJE

Magistro darbas

Šiauliai, 2015

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA

Gitana MARCINKEVIČIENĖ

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NEIĞALIESIEMS VALDYMO
KOKYBĖS VERTINIMO GALIMYBĖS AKMENĖS RAJONO
SAVIVALDYBĖJE

Magistro darbas
Socialiniai mokslai, Viešasis administravimas (N700)

Darbo vadovė:
doc. dr. Laima LIUKINEVIČIENĖ

Teigiu, kad magistro darbas, kurį teikiu Viešojo administravimo studijų krypties magistro kvalifikaciniam laipsniui įgyti yra originalus autorinis darbas.

(Studento parašas)

Gitana Marcinkevičienė (2015). Magistro darbas. Mokslinis vadovas – doc. dr. Laima Liukinevičienė. Šiaulių universitetas, Viešojo administravimo katedra. 68 p. (su priedais – 75 p.)

SANTRAUKA

Baigiamajame magistro darbe nagrinėjamos socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo galimybės Akmenės rajono savivaldybėje. Socialinės paslaugos asmenims su negalia teikiamos siekiant užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės saugumui užtikrinti. Pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo organizatoriai yra savivaldybės. Savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijose gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį.

Panaudojus mokslinės literatūros išvalgas, valstybės teisinių dokumentų nuorodas apie privalomą veiklų valdymo kokybės periodišką vertinimą ir atvejo analizei pasirinkus vieną LR rajono savivaldybę, atliktas tyrimas Akmenės rajono savivaldybėje. Empirinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad Akmenės savivaldybėje planuojant, organizuojant, teikiant paslaugas asmenims su negalia stokojama tarpinstitucinio bendradarbiavimo. Tyrimas atskleidė, kad Akmenės rajono savivaldybėje neskiriamas pakankamas dėmesys socialinių paslaugų asmenims su negalia kokybei gerinti, nepakankamai užtikrinamas šios socialinės grupės asmenų informuotumas, socialinių paslaugų priežiūra ir kontrolė. Tyrimu nustatyta, kad paslaugų gavėjai stokoja informacijos apie teikiamų socialinių paslaugų pasikeitimus, naujoves, nėra informuoti apie galimybę pasikeisti socialinį darbuotoją ir pan. Paslaugų teikėjai nežvelgia nei savivaldybės tarybos nei valdybos nei audito vaidmens socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimo procese. Taip pat paslaugų teikėjai nežino kam turi atsiskaityti ir kas kuruoja šį vertinimo procesą. Akmenės rajono savivaldybei rekomenduota socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimui pritaikyti Servqual paslaugų kokybės vertinimo metodą.

Gitana Marcinkevičienė (2015). Social services for disabled people management quality assessment of stones district municipality. Master's work. Supervisor - doc. dr. Laima Liukinevičienė. Siauliai University, Department of Public Administration. 68 p. (with accessories - 75 p.)

SUMMARY

The final thesis deals with the management of social services to the disabled quality assessment of stones district municipality. Provision of social services to persons with disabilities goal - to create conditions for a person (family) to develop or strengthen capacities and capabilities to solve their social problems, maintain social ties with the public, as well as help combat social exclusion. Social services provided to persons with disabilities in order to prevent the individual, family, community social problems arise, as well as public safety. They can be provided at the social service institutions (social care homes, foster families, temporary residence homes, social day care centers, independent living at home, social care centers, community facilities, etc.), The person's home.

The main provision of social services is organized by the municipality. Municipalities are responsible for provision of social services in their territory guarantees the residents in planning and organizing social services, controlled the common social services and social care. The municipality assesses and analyzes the social service needs of the population, according to the needs of the population forecasts and determine the extent of social services and the type of the social service and determines the funding requirements. The empirical results of the study revealed that the stones in the municipality of planning, organizing, providing services to individuals with disabilities lack of inter-institutional cooperation. The study revealed that the stones district municipality, insufficient attention of social services for persons with disabilities to improve quality, weaknesses in this social group of people awareness, social services monitoring and control. The study found that users are missing information about the availability of social services changes, innovation, there is no information on the possibility to change a social worker and so on. Service providers do not see neither the municipal council nor the board nor the audit role in the provision of social services to the disabled quality assessment process. As well as service providers do not know what to pay and who supervises the evaluation process. Akmenė district municipality social services to the disabled recommended management quality assessment adapted servqual service quality evaluation method.

TURINYS

SANTRAUKA	3
SUMMARY	4
LENTELĖS.....	6
PAVEIKSLAI.....	7
PAGRINDINIŲ SAŪVOKŲ ŽODYNAS.....	8
ĮVADAS.....	9
1. TEORINIS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NEĮGALIESIEMS VALDYMO VIETOS SAVIVALDOJE KOKYBĖS VERTINIMO DISKURSAS.....	13
1.1. Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo teoriniai aspektai.....	13
1.1.1. Viešojo sektoriaus valdymo koncepcijos ir jų kaita.....	13
1.1.2. Socialinių paslaugų samprata.....	17
1.1.3. Socialinių paslaugų valdymas.....	20
1.1.4. Socialinių paslaugų klasifikacija.....	27
1.2. Socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymas Lietuvoje	31
1.2.1. Socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems reglamentavimas.....	31
1.2.2. Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymas	33
1.3. Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo aspektai.....	35
2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NEĮGALIESIEMS VALDYMO KOKYBĖS VERTINIMO TYRIMO VIETOS SAVIVALDOJE METODOLOGIJA.....	41
2.1. Tyrimo metodologija.....	41
2.2. Tyrimo imtis ir organizavimas	43
3. PRAKTINIS AKMENĖS RAJONO SAVIVALDYBĖJE TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NEĮGALIESIEMS VALDYMO KOKYBĖS VERTINIMO DISKURSAS.....	45
3.1 Akmenės rajono savivaldybės tyrimo socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės aspektu rezultatų analizė	45
3.1.1. Socialinių paslaugų neįgaliesiems planavimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų ir gavėjų požiūriu	45
3.1.2. Asmenų su negalia įtraukimas į socialinių paslaugų planavimo procesą	47
3.1.3. Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų ir gavėjų požiūriu	48
3.1.4. Akmenės rajono savivaldybės kompetencijos socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese vertinimas	50
3.1.5. Socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimas	51
3.1.6. Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo metodai taikomi Akmenės rajono savivaldybėje	53
3.1.7. Socialinių paslaugų neįgaliesiems kontrolė ir priežiūra Akmenės rajono savivaldybėje	55
3.1.8. Socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo principų įgyvendinimas.....	56
3.2. „Servqual“ metodikos panaudojimo galimybės socialinių paslaugų neįgaliesiems kokybės vertimui	57
IŠVADOS.....	62
REKOMENDACIJOS.....	63
LITERATŪRA.....	64
PRIEDAI.....	68
1 priedas. Interviu protokolas paslaugų teikėjams.....	69
2 priedas. Interviu protokolas paslaugų gavėjams.....	72
3 priedas „Servqual“ metodika vertinant asmenų su negalia socialinių paslaugų kokybę.....	74
4 priedas. Pažyma apie tyrimo rezultatų pristatymą.....	75

LENTELĖS

1.1 lentelė. Tradicinio viešojo administravimo modelio esminiai bruožai ir trūkumai.....	13
1.2 lentelė. Pagrindiniai NVV susiformavimo veiksniai.....	15
1.3 lentelė. Naujojo viešojo valdymo esminiai bruožai ir trūkumai.....	16
1.4 lentelė. Paslaugos apibrėžimas.....	17
1.5 lentelė. Socialinių paslaugų samprata.....	18
1.6 lentelė. Kokybės vadybos modelių lyginamoji analizė.....	37
1.7 lentelė. Servqual modelio kokybės kriterijai.....	39
2.1 lentelė. Interviu dalyvių socialinė - demografinė charakteristika.....	43
3.1 lentelė. Socialinių paslaugų neįgaliesiems planavimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų požiūriu.....	46
3.2 lentelė. Socialinių paslaugų neįgaliesiems planavimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų gavėjų požiūriu.....	47
3.3 lentelė. Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų požiūriu.....	48
3.4 lentelė. Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų gavėjų požiūriu.....	49
3.5 lentelė. Akmenės rajono savivaldybės kompetencijos socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese vertinimas paslaugų teikėjų požiūriu.....	50
3.6 lentelė. Akmenės rajono savivaldybės kompetencijos socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese vertinimas paslaugų gavėjų požiūriu.....	50
3.7 lentelė. Socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų požiūriu.....	52
3.8 lentelė. Socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų gavėjų požiūriu.....	53
3.9 lentelė. Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo metodai taikomi Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų požiūriu.....	54
3.10 lentelė. Socialinio darbuotojo pasirinkimo galimybės paslaugų gavėjų požiūriu.....	54
3.11 lentelė. Socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo priežiūros ir kontrolės užtikrinimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų požiūriu.....	55
3.12 lentelė. Savivaldybės institucijų domėjimasis asmenims su negalia teikiamomis paslaugomis paslaugų gavėjų požiūriu.....	56
3.13 lentelė. Socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo principų įgyvendinimo vertinimas Akmenės rajono savivaldybėje.....	57
3.14 lentelė. „Servqual“ metodikos panaudojimo galimybė vertinant neįgaliesiems socialinių paslaugų kokybę Akmenės rajono savivaldybėje.....	57
3.15 lentelė. "Servqual" metodikos privalumai.....	58
3.16 lentelė. "Servqual" metodikos trūkumai.....	59
3.17 lentelė. Akmenės rajono savivaldybės veiklos socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo tyrimo rezultatai.....	59

PAVEIKSLAI

1.1 pav. Socialinių paslaugų valdymo sandara.....	20
1.2 pav. Pagrindinės socialinių paslaugų valdymo institucijos.....	22
1.3 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas.....	27
1.4 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas.....	28
1.5 pav. Neįgaliųjų socialinę integraciją įgyvendinančios institucijos.....	34

PAGRINDINIŲ SAŲVOKŲ ŽODYNAS

Neįgalusis – asmuo, kuriam įstatymo nustatyta tvarka pripažintas neįgalumo lygis arba mažesnis negu 55 procentų darbingumo lygis ir (ar) nustatyta specialiųjų poreikių tenkinimo reikmė (LR neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas, 1991, Nr. 36-969).

Neįgalumas – dėl asmens kūno sandaros ir funkcijų sutrikimo bei nepalankių aplinkos veiksnių sąveikos atsiradęs ilgalaikis sveikatos būklės pablogėjimas, dalyvavimo visuomenės gyvenime ir veiklos galimybių sumažėjimas (LR Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas, 1991, Nr. 36-969).

Socialinės paslaugos – tai paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006 Nr. 17 – 589).

Socialinių paslaugų administravimas – socialinių paslaugų teikimo organizatoriai yra savivaldybės. Savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijose gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006 Nr. 17 – 589).

Socialinių paslaugų gavėjas – asmuo, gaunantis socialines paslaugas LR Socialinių paslaugų įstatymo nustatytais atvejais (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006 Nr. 17 - 589).

Socialinių paslaugų organizatorius – tai socialines paslaugas organizuojančios institucijos, tokios kaip Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Sveikatos apsaugos ministerija, Švietimo ministerija, bei savivaldybės (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006 Nr. 17 - 589).

Socialinių paslaugų organizavimas – tai procesas, kurio metu sudaromos galimybės socialinių paslaugų teikimui ir gavimui. Siekiant užtikrinti efektyvų socialinių paslaugų organizavimą būtina laikytis tam tikrų principų, nuostatų, kurie garantuotų maksimalią naudą paslaugų gavėjams (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006 Nr. 17 - 589).

Socialinių paslaugų teikėjas – tai socialines paslaugas teikiančios organizacijos, tokios kaip Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Sveikatos apsaugos, Švietimo ir mokslo ministerija, savivaldybių įsteigtos viešosios įstaigos, taip pat nevyriausybinės organizacijos, religinės bendruomenės bei fiziniai ir juridiniai asmenys, turintys teisę teikti socialines paslaugas (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006 Nr. 17 - 589).

Socialinė reabilitacija – socialinio poveikio priemonių visuma, skatinanti neįgaliųjų socialinį savarankiškumą, dalyvavimo galimybių didėjimą ir veiklos ribojimo mažėjimą siekiant užtikrinti lygias teises ir galimybes dalyvauti visuomenės gyvenime. (LR Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas, 1991 Nr. 36-969).

IVADAS

Jungtinių Tautų Organizacijos (toliau - JTO) Neįgaliųjų teisių konvencijoje, kurią 2010m. gegužės mėn. 27d. ratifikavo, tikslas – skatinti, apsaugoti ir užtikrinti visų neįgaliųjų visapusišką ir lygiateisį naudojimąsi visomis žmogaus teisėmis ir pagrindinėmis laisvėmis, taip pat skatinti pagarbą šių asmenų prigimtiniam orumui.

Socialinio darbo su neįgaliaisiais svarba ir įvairių šio proceso metu iškilančių problemų sprendimas be galo svarbus socialinės politikos įgyvendinimo aspektas. Tik Lietuvai atkūrus Nepriklausomybę, pamažu susidomėta neįgaliųjų socialine padėtimi visuomenėje, pradėti kurti neįgaliųjų socialinės integracijos pamatai. Neįgaliųjų socialinės integracijos sėkmė labiausiai priklauso nuo socialinės aplinkos, socialinių normų ir nuostatų, labai svarbiu aspektu žmonių su negalia integracijai į visuomenę laikytinos socialinės paslaugos ir jų kokybė. Savivaldybės ar kitos vietos savivaldos institucijos, būdamos arčiausiai neįgaliojo pagal gyvenamą vietą, gali greičiausiai reaguoti į socialinių paslaugų poreikį, gauti iš neįgaliojo grįžtamąjį ryšį apie teikiamų paslaugų kokybę; matydamos augantį paslaugų poreikį arba kitokių paslaugų poreikį gali įtakoti nacionaliniu ir vietos lygmeniu priimamus sprendimus dėl didesnės neįgaliųjų integracijos į visuomenę sėkmės. Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymas turėtų būti integrali kiekvienos savivaldybės veiklos valdymo dalis, šių paslaugų valdymo kokybės vertinimas – integrali savivaldybės veiklos kokybės valdymo dalis (J. Ruškus ir G. Mažeikis, 2007).

Temos aktualumas. Remiantis LR teisiniais aktais¹, socialinės paslaugos – tai paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Socialinių paslaugų teikimo asmenims su negalia tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Socialinės paslaugos asmenims su negalia teikiamos siekiant užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės saugumui užtikrinti. Jos gali būti teikiamos tiek socialinių paslaugų įstaigose (socialinės globos namuose, šėimynose, laikino gyvenimo namuose, dienos socialinės globos centruose, savarankiško gyvenimo namuose, socialinės priežiūros centruose, bendruomeninėse įstaigose ir kt.), tiek asmens namuose.

Pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo organizatoriai Lietuvoje yra savivaldybės. Pagal LR Savivaldos įstatymą, savivaldybė atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijose

¹LR Socialinių paslaugų įstatymas, Ziin., 2006-02-11, Nr. 17-589, Nr. 17 – 589, prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=270342&p_query=&p_tr2=

gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį. Savivaldybė kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą pagal socialinių paslaugų planavimo metodiką (Socialinių paslaugų teikimas, 2013).

Baigiamajame magistro darbe analizuojamas socialinių paslaugų vienai jautriausių visuomenės grupių – žmonėms su negalia – valdymo vietos savivaldoje kokybės vertinimas. Mokslinėje literatūroje užsienio ir lietuvių kalbomis gausu darbų, plačiai analizuojančių žmonių su negale integracijos į visuomenę klausimus (Baranauskienė, Gerulaitis, Radzevičienė, 2011; Acienė, Vaicekauskienė, 2011; Jonna L. Bobzien, 2011; Weishaarand Weishaar, 2011; Duncan, 2011; Shcherbakova, 2012; Kaffemanienė, Jurevičienė, 2013; Lebedeva, 2014 ir kt.), Lietuvoje šiuo klausimu itin aktyviai dirba Šiaulių universiteto Socialinės gerovės ir negalės studijų fakultetas, jo mokslininkai (I. Baranauskienė, L. Radzevičienė, A. Ališauskienė, A. Ališauskas ir kt.). Socialinių paslaugų žmonėms su negalia teikimo klausimai, šių paslaugų valdymo, administravimo, neįgaliesiems teikiamų paslaugų kokybės vertinimo klausimai nėra dažni pastarųjų metų moksliniuose tyrimuose, bet jų daugėja (Petrylaitė, 2011, Kvietkienė, 2014, Liukinevičienė, Kvietkienė, 2015). 2012 metais LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija visos valstybės mastu pradėjo vykdyti projektą, kurio rezultatai ateityje turėtų būti mokslininkų apibendrinti ir rodytų realų pokytį visuomenėje, kai atskirai visuomenės problemai skiriamas dėmesys, ieškoma jos sprendimo bendruomenėse, numatomas finansavimas. Įvertinus, kad socialinių paslaugų valdymas yra integrali institucijos veiklos valdymo dalis, šiame darbe remiamasi moksliniais darbais, analizuojančiais socialinių paslaugų administravimą (A.Bitinas, A.Guogis, L. Migun, G. Važgytė, 2010), savivaldybių vidaus administravimo tobulinimo kryptingumą (R. Petrauskienė, 2005), atskirus socialinių paslaugų valdymo ir kokybės aspektus (E. Kriauzaitė, 2007; L. Žalimienė, 2003, 2005), atskirus valdymo, aspektus (B.Melnikas, R. A. Smaliukienė, 2007; A.Vasiliauskas, 2004; G. Palubinskas, 1997) ir kt.

Šiuo metu itin pasigendama išsamesnių tyrimų, kaip vykdomas neįgaliesiems teikiamų **socialinių paslaugų valdymo** kokybės vertinimas, suprantant, kad šiuo atveju paslaugos gavėjas dėl savo negalės yra atsidūręs sudėtingesnėje, negu kiti gyventojai, situacijoje. Pasirinkus atskiros savivaldybės, kurioje yra neįgaliųjų ir ji gauna savivaldybės teikiamas socialines paslaugas, būtų aktualu išsiaiškinti, ar socialinių **paslaugų kokybė**, jų **valdymo** (reglamentavimas, planavimas, organizavimas, stebėjimas, kontrolė, vertinimas) **kokybė** apskritai kontroliuojama ir vertinama, kaip tai daroma, kaip tame procese dalyvauja socialinių paslaugų gavėjai.

Problema. JTO Neįgaliųjų teisių konvencijoje įtvirtinta viena iš esminių sąlygų – paslaugų

teikimas bendruomenėje, siekiant neįgaliųjų savarankiškumo ir socialinės atskirties mažinimo (Harpur, 2012). Socialinės paslaugos turi atitikti neįgaliųjų poreikius ir gebėjimus ne tik jų orumo nežeminančios būties organizavimo požiūriu, bet ir kasdieninio gyvenimo savarankiškumo bei socialinio bendravimo pagal jų galimybes požiūriu. Pastarųjų nuostatų įgyvendinimui didelę reikšmę turi neįgaliųjų rehabilitacija ir valstybės parama joje dalyvaujančių specialistų rengimui (JTO Konvencijos 26 str.), kuri apima jų fizinę (biosocialinių kasdieninio gyvenimo funkcijų atgavimą), psichologinę (savivokos, savivertės atgavimą) ir socialinę (bendravimo – socialinių ryšių atgavimą) rehabilitaciją. Kaip jau minėta šiuo metu itin pasigendama išsamesnių tyrimų, kaip vykdomas neįgaliesiems teikiamų **socialinių paslaugų valdymo** kokybės vertinimas. Todėl buvo nuspręsta baigiamajame darbe šiuos aspektus išsamiau panagrinėti.

Probleminiai klausimai:

1. Kokius ypatumus socialinių paslaugų teikime neįgaliesiems išvelgia šiuolaikinis mokslas ir kaip nuo to priklauso teikiamos paslaugos valdymas, administravimas?
2. Kaip LR teisiniai aktai įpareigoja savivaldybes vertinti savo veiklos kokybę, tame tarpe ir socialinių paslaugų teikimą, pagalbą neįgaliesiems?
3. Kaip Akmenės rajono savivaldybėje vertinama veiklos kokybė, tame tarpe ir socialinių paslaugų teikimas neįgaliesiems? Kokių problemų kyla savivaldybei teikiant socialines paslaugas neįgaliesiems? Kaip Akmenės rajono neįgalieji įtraukiami į socialinių paslaugų poreikio nustatymo, planavimo, kokybės vertinimo ir kitus valdymo procesus?
4. Koks dabartiniu metu tinkamiausias socialinių paslaugų žmonėms su negalia valdymo kokybės vertinimo metodas?

Tyrimo objektas – socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymas vietos savivaldoje.

Tyrimo dalykas – socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimas Akmenės rajono savivaldybėje.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimą Akmenės rajono savivaldybėje, numatant vertinimo tobulinimo galimybes.

Pagrindinis ginamas teiginys:

Akmenės rajono savivaldybei trūksta patirties, kaip vertinti socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo proceso kokybę, nes:

- veiklos kokybės valdymas diegiamas fragmentiškai;
- neįgalieji ar juos atstovaujantys asmenys neįtraukiami į socialinių paslaugų valdymo procesus;
- savivaldybės darbuotojams trūksta specifinių kompetencijų, reikalingų didinti neįgaliųjų dalyvavimą jiems teikiamų socialinių paslaugų valdyme.

Tyrimo uždaviniai:

1. Pristatyti paslaugų neįgaliesiems valdymo savivaldybėje teorinį diskursą.
2. Išanalizavus mokslinę literatūrą bei LR teisinę bazę socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo klausimais, išryškinti šių paslaugų kokybės ir tokių paslaugų valdymo vertinimo ypatumus.
3. Atlikti Akmenės rajono savivaldybėje vykdomo socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo kokybės vertinimo situacijos analizę.
4. Atsižvelgus į tyrimo rezultatus, pasiūlyti ir pagrįsti Akmenės rajono savivaldybei šiuo metu tinkamiausią socialinių paslaugų žmonėms su negalia valdymo kokybės vertinimo metodą.

Magistro baigiamajame darbe taikomi šie tyrimo metodai:

- Mokslinė literatūros analizė, kaip neatsiejama mokslinio darbo dalis, buvo vykdoma per visą mokslinio tyrimo procesą. Pasitelkiant mokslinės literatūros analizę, atskleista socialinių paslaugų samprata, socialinių paslaugų valdymas, socialinių paslaugų klasifikacija, nagrinėtas socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymas, aptarti socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo aspektai.
- Dokumentų analizės pagalba nagrinėti ES ir Lietuvos teisės aktai, strateginiai dokumentai reglamentuojantys socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymą.
- Sistemine analizė – tai visuma metodų, skirtų tirti, konstruoti, modeliuoti ypatingai sudėtingus objektus. Čia priskiriamos modernios techninės sistemos, socialinės, ekonominės ir gamtinės sistemos. Sisteminės analizės pagrindas – bendroji sistemų teorija ir sisteminis principas. Sisteminės analizės metodo pagalba pagrindžiamas tinkamiausias socialinių paslaugų žmonėms su negalia valdymo kokybės vertinimo metodas.
- Apklausa (interviu), pasitelkta apklausiant socialinių paslaugų gavėjus ir teikėjus.

Darbo naujumas ir reikšmingumas. Išsamesnių tyrimų socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo kokybės vertinimo tematika stokojama, tai pagrindžia darbo naujumą. Atlikta situacijos analizė Akmenės rajono savivaldybėje gali būti lyginama su kitais atvejais, panaudojama politikų ir viešojo valdymo praktikų kaip atvejo analizė valdymui tobulinti, mokslininkų darbuose kaip atvejis, parodantis veiklos valdymo ypatumus ir spragas vietos savivaldoje. Pateikiamas tinkamiausias socialinių paslaugų žmonėms su negalia valdymo kokybės vertinimo metodas Akmenės rajono savivaldybėje, gali būti sėkmingai adaptuotas ir kitose savivaldybėse.

Tyrimo rezultatų sklaida. Su atlikto tyrimo rezultatais, su tyrimo metu išryškėjusiomis problemomis supažindinti Akmenės rajono savivaldybės Socialinės paramos skyriaus darbuotojai. (žr. 4 priedą). Akmenės rajono savivaldybės Socialinės paramos skyriaus darbuotojai supažindinti su „Servqual“ metodikos panaudojimo galimybe vertinant asmenų su negalia socialinių paslaugų kokybę Akmenės rajono savivaldybėje. Darbuotojai tokias rekomendacijas įvertino palankiai.

1. TEORINIS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NEĮGALIESIEMS VALDYMO VIETOS SAVIVALDOJE KOKYBĖS VERTINIMO DISKURSAS

1.1. Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo teoriniai aspektai

1.1.1. Viešojo sektoriaus valdymo koncepcijos ir jų kaita

Siekiant atskleisti socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo vietos savivaldoje ypatumus, svarbu trumpai apžvelgti socialinių paslaugų valdymą viešojo valdymo koncepcijų kaitos aspektu, išryškinant valdymo viešajame sektoriuje lėmusius veiksnius. Akivaizdu, kad socialinių paslaugų neįgaliesiems bei kitoms socialinių paslaugų vartotojų grupėms (senyvo amžiaus žmonėms, soc. rizikos šeimoms ir kt.) valdymas vystėsi kartu su viešojo valdymo koncepcijomis (Guogis, Rakšnys, 2014, p.19). Šiuolaikinėje pasaulio bendruomenėje vykstantys socialiniai ir ekonominiai procesai neišvengiamai daro įtaką visų valstybių viešojo administravimo turiniui bei formai, ir todėl jo raidą lemia tiek valstybės viduje, tiek ir jos išorėje vykstantys procesai (Domarkas, 2004, p.7). Pasak V. Nekrašo (2011, p. 65), kintant politiniams, ekonominiams ir socialiniams veiksniams, turintiems įtakos viešajam administravimui, kinta viešajam administravimui keliami reikalavimai ir turi kisti viešojo administravimo organizacijų veiklos bruožai.

Istorijos eigoje viešojo sektoriaus valdymo koncepcijos apėmė šiuos raidos etapus: tradicinį viešąjį administravimą; naująją viešąją vadybą; naująjį viešąjį valdymą; gerąjį viešąjį valdymą. Pagrindiniai tradicinio viešojo administravimo modelio bruožai: hierarchija, nešališkumas, standartizacija, teisėtumas, racionalumas ir profesionalumas (Domarkas, 2011, p. 9).

1.1. lentelėje pateikiami Tradicinio viešojo administravimo modelio esminiai bruožai ir trūkumai. Matyti, kad augant demokratinės visuomenės sąmoningumui, aktyvumui, ką stebime pastaruosiu metu ir LR, tradicinis viešasis valdymas netenkinio visuomenės mažu valdymo efektyvumu, uždarumu, lėtumu.

1.1 lentelė

Tradicinio viešojo administravimo modelio esminiai bruožai ir trūkumai

Tradicinio viešojo valdymo bruožai	Tradicinio viešojo valdymo trūkumai
<ul style="list-style-type: none"> - aiški institucijų hierarchija; - valdžios institucijų veikla pagrįsta kompetencija ir funkcijomis, numatytais jų įstatuose ar nuostatuose bei įstatymų ir kitų teisės aktų nuostatų taikymu, t.y., teisėtumu (legitimacija); -remiasi: standartizacija, racionalumu, efektyvumu ir profesionalumu, nešališkumu; atskaitingumu politikams. 	<ul style="list-style-type: none"> -mažas politikos ir valdymo efektyvumas; -lėta reakcija į pokyčius; -mažas piliečių pasitikėjimas; - per didelis dėmesys procesams ir procedūroms, o ne rezultatams

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis V. Nekrašu (2011), D. Šaparniene (2010), V. Domarku (2011).

Pasak Gadišauskienės (2008), naujieji vadybos metodai pagrįsti ekonominiu racionalizmu sąlygojo tradicinio viešojo administravimo modelio kaitą. Naujosios viešosios vadybos (toliau- NVV) gimimas siejamas su viešųjų paslaugų privatizavimu. Sąvoka naujoji viešoji vadyba atsirado maždaug 1980-ųjų pradžioje, kuomet anglo-amerikietiškosiose valstybėse kilo naujos idėjos apie viešojo sektoriaus efektyvesnio valdymo galimybes (Gadišauskienė, 2008, p.12). Naujosios viešosios vadybos sąvoką vienas pirmųjų 1991 m. savo straipsnyje apibrėžė C.Hood (1991). Ch. Hoodas (1991, p.3) nurodė, kad naujoji viešoji vadyba, kaip gana eklektiško požiūrio ir viešojo sektoriaus valdymo visuma, remiasi trimis pagrindinėmis teorijomis: viešojo pasirinkimo (angl. publicchoice), sandorio kaštų (angl. transactioncosts), bei užsakovo vykdytojo (angl. principal-agent) teorija. Šioje koncepcijoje mes jau išvelgiame valdymo, kuriame didėja valdžios atsakomybė, kartu ir visuomenės dalyvavimo galimybė valdyme. Pasak J. Staponkienės (2005, p.13), išskiriamos šios viešosios vadybos charakteristikos:

- dalyvavimas arba partnerystė, t.y. tiesioginis darbuotojų bei jų grupių dalyvavimas nustatant organizacijos tikslus, misiją, rezultatų kontrolę;
- inovatyvumas – svarbiausias profesionalaus valdymo kriterijus;
- žmogiškojo faktoriaus kaip naujos vertės šaltinio, kaip ypatingo organizacijos išteklių, formuojančio konkurencinį pranašumą, pripažinimas;
- klasikinių mokyklų valdymo racionalizmo požiūrio atsisakymas, kur organizacija suvokiama kaip uždara sistema, kurios esminė valdymo funkcija yra kontrolė, o tikslai suprantami kaip stabilūs ir nekintantys ilgą laiką;
- socialinio atsakingumo prieš visuomenę bei atskirą individą pripažinimas;
- orientacija į sąlygų organizacijoje kūrimą, kurios skatintų atsiskleisti žmogiškajam potencialui bei kooperacinei elgsenai formuotis;
- dėmesys organizacijos kultūrai, efektyviam komunikavimui, kolektyviniams mokymuisi.

Vykstant ekonomikos, švietimo, kultūros bei kitų veiklos sričių globalizacijai, kartu vyksta ir viešojo administravimo globalizacija, tai galima spręsti iš įvairių valstybių viešojo administravimo sistemų suvienodėjimo, kuomet vienos valstybės perima kitų valstybių patirtį. Viešojo administravimo patirtis tarp valstybių sklinda vykdant viešojo administravimo reformas (Gadišauskienės, 2008, p.13). T. Diefenbach (2009, p. 892), naujosios viešosios vadybos atsiradimą sieja su: efektyvesnio politinio ir administracinio valdymo atsiradimu; elektroninio švietimo galimybių atsiradimu; į rezultatus orientuotos organizacinės struktūros sukūrimo poreikiu. Kiti autoriai naujosios viešosios vadybos atsiradimą sieja su vadybos teorija ir praktika anglosaksų kraštuose, senųjų administravimo metodų neefektyvumu (žr.1.2 lentelę).

Pagrindiniai NVV susiformavimo veiksniai

Pagrindiniai NVV susiformavimo veiksniai	Citata	Autorius, šaltinis
Viešojo administravimo globalizacijos procesai	„Vykstant ekonomikos, švietimo, kultūros bei kitų veiklos sričių globalizacijai, kartu vyksta ir viešojo administravimo globalizacija, tai galima spręsti iš įvairių valstybių viešojo administravimo sistemų suvienodėjimo, kuomet vienos valstybės perima kitų valstybių patirtį. Viešojo administravimo patirtis tarp valstybių sklinda vykdamas viešojo administravimo reformas“	M. Gadišauskienė, (2008, p. 13)
Efektyvesnio politinio ir administracinio valdymo atsiradimas; elektroninio švietimo galimybių atsiradimas; į rezultatus orientuotos organizacinės struktūros sukūrimo poreikis	„Naujosios viešosios vadybos atsiradimą sieja su: efektyvesnio politinio ir administracinio valdymo atsiradimu; elektroninio švietimo galimybių atsiradimu; į rezultatus orientuotos organizacinės struktūros sukūrimo poreikiu.“	T. Diefenbach, (2009, p. 892)
Vadybos teorija ir praktika anglosaksų kraštuose	„Viešoji vadyba atsirado anglosaksų kraštuose, kur viešojo administravimo tradicija visada buvo siejama su vadybos teorija ir praktika. Pagrindinė NVV idėja buvo ta, kad viešajame sektoriuje reikia taikyti tokius pat privataus verslo principus, manant, kad valdžios įstaigos turėtų perimti ne tik verslo techniką, bet ir jo vertybes“.	V. Domarkas, (2004, p. 9)
Senųjų administravimo metodų neefektyvumas		K. Hiroki (2003, p. 483); P. Dunleavy, H. Margetts, S. Bastow S. (2006, p. 467) D. Olowu (2002, p. 3), W. Drechsler (2005, p. 17)

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis: M. Gadišauskiene, (2008, p.13); T. Diefenbach, (2009, p.892); V. Domarku, (2004, p.9); K. Hiroki (2003, p.483); P. Dunleavy, H. Margetts, S. Bastow S. (2006, p.467); D. Olowu (2002, p.3), W. Drechsler (2005, p.17).

Ilgainiui, efektyvesnių viešojo valdymo metodų ir principų paieška sąlygojo Naujojo viešojo valdymo atsiradimą (angl. governance), kuris apibrėžiamas kaip vertybių, programų ir institucijų sistema, padedanti visuomenei tvarkyti savo ekonominius, socialinius ir politinius reikalus, naudojantis valstybės, pilietinės visuomenės ir privataus sektoriaus sąveika. Tai yra šiuo atveju prie valdymo prisideda trys veikėjai: valstybės institucijos, kurios sudaro atitinkamą politinę, ekonominę ir teisinę aplinką; privatus sektorius, kuris pateikia darbo vietas ir sudaro sąlygas pajamoms gauti, ir pilietinė visuomenė, kuri sudaro prielaidas socialinei ir politinei sąveikai. Šiai valdymo formai, būdingas gausnis piliečių dalyvavimas, pliuralizmas, subsidarumas, skaidrumas, atsiskaitomumas, nešališkumas, prieinamumas, bendradarbiavimas ir efektyvumas (Domarkas, 2011, p. 9).

1.3. lentelėje pateikiami Naujojo viešojo valdymo esminiai bruožai ir trūkumai.

Naujojo viešojo valdymo esminiai bruožai ir trūkumai

Naujojo viešojo valdymo bruožai	Naujojo viešojo valdymo trūkumai
- remiasi pilietiškumu, demokratija, tarnavimu visuomenei, valdžios delegavimu ir skaidrumo užtikrinimu; -vertybių, programų ir institucijų sistema, padedanti visuomenei tvarkyti savo ekonominius, socialinius ir politinius reikalus, naudojantis valstybės, pilietinės visuomenės ir privataus sektoriaus sąveika.	-nepakankamas dėmesys dalyvavimui; visuomenės pasyvumo problema; - visų visuomenės narių lygaus dalyvavimo viešajame valdyme negalimumas; - absoliučiai demokratiškų ir lygiaverčių sprendimų nebuvimas; -lyderių galutinio balso teisės vyravimas; -atsakomybės vengimas ir paskirstymo problema; - integracijos dalyvių kontrolės sistemos netobulumas; -tikslų suderinimo ir kolektyvizmo paieškos.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis. V. Nekrašū (2011), D. Šaparniene (2010), V. Domarku (2011).

Kaip matyti, Naujasis viešasis valdymas remiasi pilietiškumu, demokratija, tarnavimu visuomenei, valdžios delegavimu ir skaidrumo užtikrinimu, pilietinės visuomenės ir privataus sektoriaus sąveika, bet tuo pačiu matome ir Naujojo viešojo valdymo pagrindinius trūkumus, kaip antai: visų visuomenės narių lygaus dalyvavimo viešajame valdyme negalimumas; absoliučiai demokratiškų ir lygiaverčių sprendimų nebuvimas.

Dabartiniu metu naujasis viešasis valdymas plėtojasi į „gerąjį valdymą“. Mokslinėje literatūroje geras valdymas siejamas su tokiais principais, kaip skaidrumas, veiksmingumas, dalyvavimas, atsakingumas, teisinė valstybė, demokratija ir teisingumas (Drechsler, 2004, p. 388, 389). Remiantis Pasaulio banku „geras valdymas“ apima šiuos pagrindinius principus: atskaitomybę, teisės viršenybę, informacijos apie valdžios veiksmus prieinamumą ir skaidrumą (Pivoras, Visockytė, 2011, p. 30).

Apibendrinant galima teigti, kad viešojo valdymo koncepcijos kito nuo tradicinio viešojo administravimo iki gerojo valdymo. Tradicinė viešojo valdymo doktrina pagrįsta institucijų ir pareigybių hierarchija. Naujoji viešojo vadyba esminį dėmesį skiria veiklos efektyvumui, vadybos principų taikymui, resursų efektyvesniam naudojimui, orientacijai į klientus. Naujasis viešasis valdymas, pasižymi glaudžia valstybės, pilietinės visuomenės ir privataus sektoriaus sąveika ir bendradarbiavimu. Dabartiniu metu įsivyrąja sąveikaujančio valdymo ir gerojo valdymo koncepcijos, paremtos pilietiškumu, demokratija, valdžios delegavimu ir skaidrumo užtikrinimu, vertybių, programų ir institucijų sistema, pilietinės visuomenės ir privataus sektoriaus sąveika.

Kalbant apie ankstesnes viešojo valdymo koncepcijas ir naująjį viešąjį valdymą pateikiamos magistro darbo temos kontekste, akivaizdu, kad NVV, padidinęs valdžios skaidrumą, sąveiką tarp valdymo institucijų ir visuomenės per visuomeninius judėjimus, kas itin aktualu žmonėms su negalia, nes jie linkę dažniau būti nematomi, jų atstovavimui reikalingos struktūros ir priemonės, dėl gana riboto biudžeto, nepakankamos pareigūnų atsakomybės už veiklos rezultatus, dėl pačių neįgaliųjų visuomeniškumo ir juos atstovaujančių lyderių stokos (Liukinevičienė, Kvietkienė, 2015),

dar negali užtikrinti lygiavertaus piliečių dalyvavimo sprendimų priėmimo, planuojant, paskirstant ir gaunant priklausančią paramą ir pan. Geras valdymas neįgalųjų socialinę integraciją turėtų pagyventi.

1.1.2. Socialinių paslaugų samprata

Siekiant atskleisti socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo vietos savivaldoje ypatumus, svarbu apibrėžti socialinių **paslaugų** sampratą. Pagal mokslinėje literatūroje sutinkamas ir plėtojamas paslaugos apibrėžtis (1.4 lentelė), matyti, kad paslaugą galime vadinti *neapčiuopiamą veiklą, prekę, kuria tenkinamas konkretus materialus ar nematerialus vartotojo poreikis*.

1.4 lentelė

Paslaugos apibrėžimas

Autorius ar publikacijos metai	Paslaugos apibrėžimas
Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (2012)	„Paslauga, veikla, kuria tenkinamas konkretus materialus ar nematerialus vartotojo poreikis.“
V. Pranulis ir kt. (2012)	„Paslauga - tai prekė, kurios turinys ir kokybė priklauso nuo paslaugos teikėjo, jos vartotojo (kliento) ir kitų aplinkybių.“ Pasak V. Pranulio ir kt. (2012, p. 56), paslauga tai prekė, kurios gamyba ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu, tai prekė, kurios gamyboje dalyvauja jos vartotojas, tai prekė, kurios sudėtyje vyrauja neapčiuopiamos savybės.
E. Vitkienė (2008)	„Paslauga - tai daugiau ar mažiau neapčiuopiama veikla paprastai pasireiškianti vartotojui sąveikaujant su paslaugą teikiančiais tarnautojais.“
N. Petraitytė (2010)	„Paslauga - neapčiuopiama veikla, kuri suteikia pageidaujimą patenkinimą tiek individualiems vartotojams, tiek įmonėms ir nebūtinai yra susijusi su produkto ar kitos paslaugos pardavimu.“

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu (2012), V. Pranuliu ir kt. (2012), E. Vitkiene (2008), N. Petraityte (2010).

Pagal socialinių paslaugų katalogą (2006), valstybės visuomenei teikiamos socialinės paslaugos būna bendrosios ir specialiosios. Terminas „socialinis“ yra kilęs iš lotynų kalbos ir išvertus į lietuvių kalbą reiškia visuomeninis. Praplečiant sąvokos prasmę galima įvardinti, kad žodis „socialinis“ taip pat gali reikšti visa, kas susiję su visuomene, visa kas kilę iš visuomenės, visa kas gali būti susiję su žmonėmis ir jų gyvenimu (Socialinės apsaugos terminų žodynas, 2000). Galima teigti, kad **socialinė paslauga** tai veikla ar vertybės, susijusios su visuomene, turinčios tiekiją, gavėją ir tikslą, kurios galutinis rezultatas nėra materialinė prekė, daiktas ar produktas. Pažymėtina, kad **socialinės paslaugos** sąvoka vartotina, kai kalbama apie šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui, apie vadinamos gerovės valstybės teikiamas socialines garantijas. Užsienio šalyse autoriai šio termino sampratoje akcentuoja ne vienodus aspektus (Didžiojoje Britanijoje – ang.– personal social service, Vokietijoje – vok. – personl suche hilfe, JAV – ang.– human social service).

Galima teigti, kad *socialinių paslaugų samprata atskirose šalyse atspindi tos šalies socialinį, kultūrinį, politinį ir ekonominį vystymąsi, tradicijas, socialinių paslaugų sistemos ypatumus* bei kitus veiksnius. (Marcinkevičiūtė, Petrauskienė, 2007, p. 22). Dažnai *socialinės paslaugos* yra tapatinamos su *socialiniu darbu* arba *socialinio darbo organizavimu* konkrečioje įstaigoje, bendruomenėje, su tam tikromis klientų grupėmis. Tačiau šių terminų tapatinti negalima, nors jų tikslas ir panašus – atkurti, padėti palaikyti asmens santykius su visuomene, kai jis pats nepajėgia to padaryti. *Socialinės paslaugos* turinio požiūriu apima platesnį veiklos lauką negu *socialinis darbas* ir socialinio darbo paslaugų teikimas (Žalimienė, 2003, p. 175). Socialinės paslaugos savyje apjungia visuomenei teikiamas švietimo, socialinės priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugas. Remiantis 1.5 lentelėje susistemintomis mokslinėje literatūroje ir teisiniuose aktuose sutinkamomis socialinės paslaugos sampratos traktuotėmis, galima teigti, kad LR *Socialinių paslaugų įstatymas* pateikia apibendrintą *socialinių paslaugų* sampratą.

1.5lentelė

Socialinių paslaugų samprata

Šaltinis	Socialinių paslaugų samprata
Socialinės apsaugos terminų žodynas (2000)	Socialinės paslaugos yra „pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų vykdymo būdas ir socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos“. Šis apibrėžimas atspindi valstybės vykdomą politiką socialinėje srityje.
L. Žalimienė (2003, p. 14)	Socialinių paslaugų terminas gali būti suprantamas kaip visuomenei teikiamos švietimo, socialinės priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugos. Sukonkretindama socialinių paslaugų sąvoką, autorė paslaugas įvardija tokiomis, kurias „teikia šiuolaikinė socialinės apsaugos sistema, ir kurios apima aštuonias socialines rizikas, klasifikuojamas pagal ES socialinę apsaugos klasifikaciją t.y. ligą, invalidumą, senatvę, našlystę, šeimą/vaikus, nedarbą, socialinę atskirtį.
LR Socialinių paslaugų įstatymas (2006), 3 str.	Socialinės paslaugos yra paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.
Socialinių paslaugų valdymas (2014)	„Socialinės paslaugos plačiuoju požiūriu - visuomenei teikiamos paslaugos, tokios kaip švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugos. Socialinės paslaugos siauroju požiūriu – asmeninės socialinės paslaugos, kurios teikiamos neatsiejamai nuo socialinio darbo.“
LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2014)	„Socialinės paslaugos - tai paslaugos, kuriomis teikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų negalinčiam spręsti ir neturinčiam iš dalies ar visiškai gebėjimų rūpintis asmeniniu bei šeimos gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis: Socialinių paslaugų katalogu (2006); LR Socialinių paslaugų įstatymas (Valstybės Žinios., 2006, Nr. 17-589); L. Žalimiene (2003, p.14); LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2014) informacija.

Pažymėtina, kad *socialines paslaugas* gali būti apibrėžiamos, kaip valstybės siekis patenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus pats nepajėgia to padaryti, bei grąžinti asmenims gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje (Kalesnykas, 2000, p.21).

Apibendrinus visas pateiktas socialinės paslaugos traktuotes, šiame magistro darbe remiamasi naujausia, LR Socialinių paslaugų įstatymo (2006), 3 str. skelbiama šių paslaugų apibrėžtimi: socialinės paslaugos – tai paslaugos, kuriomis teikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų negalinčiam spręsti ir neturinčiam iš dalies ar visiškai gebėjimų rūpintis asmeniniu bei šeimos gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

Socialinių paslaugų specifika. Socialinės paslaugos skiriasi nuo kitų viešųjų paslaugų savo pobūdžiu, funkcijomis ir tikslais. Pasak Žalimienės (2003), socialinės paslaugos:

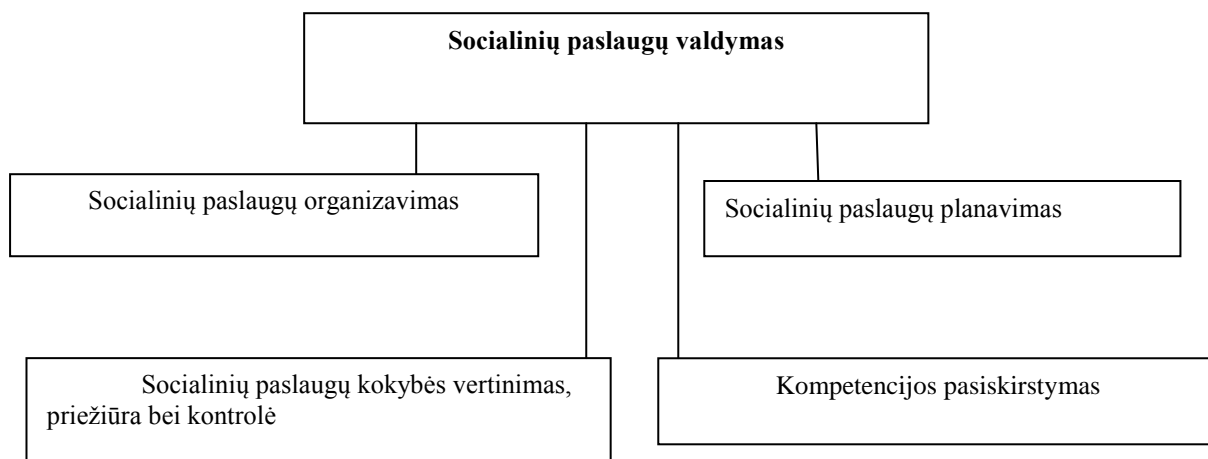
- neapsiriboja vien viešuoju sektoriumi. Į socialinių paslaugų teikimą įtraukiami įvairūs paslaugų teikėjai – viešasis sektorius (valstybinės ir savivaldybių) įstaigos, nevyriausybinės organizacijos, privačios įstaigos, savanoriai, neformalios globos teikėjai.
- apima įvairių tipų ir rūšių paslaugas – jos teikiamos įvairioje aplinkoje: žmonių namuose, dienos centruose, stacionariose globos įstaigose ir kt. institucijose. Kai kuriose šalyse socialinėms paslaugoms priskiriamas ir informavimas, konsultavimas ar kita pagalba, kuomet paslaugų teikėjai atlieka tarpininkų vaidmenį ir veikia kliento vardu.
- jų teikimas iš darbuotojų reikalauja profesionalumo – socialinių paslaugų teikėjai sudaro profesinę socialinių darbuotojų grupę. Savanoriai ir neformali globa vaidina svarbų vaidmenį, tačiau jie negali pilnai pakeisti socialinių darbuotojų veiklos, jie tik gali prisidėti prie profesinio socialinio darbo (Žalimienė, 2003, p. 175).

Socialinių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Socialinės paslaugos teikiamos siekiant užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės saugumui užtikrinti. Socialines paslaugas gali gauti įvairios žmonių grupės: senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, asmenys su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, vaikus globojančios šeimos, kiti asmenys ir šeimos (Išoraitė, 2007, p. 23).

Įvertinus dabartiniu metu populiariausias, dažniausiai pateikiamas socialinių paslaugų apibrėžtis ir atliekamo tyrimo kryptingumą, socialinių paslaugų teikimo ir neįgaliesiems aspektą, ryškiausiai atspindi būtent LR Socialinių paslaugų įstatymo (2006), 3 str. skelbiama šių paslaugų apibrėžtis: socialinės paslaugos - tai paslaugos, kuriomis teikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų negalinčiam spręsti ir neturinčiam iš dalies ar visiškai gebėjimų rūpintis asmeniniu bei šeimos gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

1.1.3. Socialinių paslaugų valdymas

Remiantis *Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu*, socialinių paslaugų valdymas apima socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis (žr. 1.1 pav.).



1.1 pav. Socialinių paslaugų valdymo sandara

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, 2006,10 str.

Socialinių paslaugų valdymo procese svarbus vaidmuo tenka planavimui. **Planavimo** svarbą valstybinės socialinės politikos lygmenyje pagrindžia tai, kad planavimo metodika ir plano forma apibrėžti Lietuvos Respublikos teisės aktais: Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu ir Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu. Planavimas suprantamas, kaip viena iš valdymo funkcijų, nusakantis būsimų veiklų sumanymą, pagrįstą racionalumo principu (Damašienė, 2002, p. 27). Remiantis V. Indrašiene (2004, p. 11), planavimas suvokiamas kaip ateities numatymas ir apsisprendimas, ko norima pasiekti. Planavimas yra svarbi socialinių paslaugų organizavimo efektyvinimo didinimo prielaida. Socialinių paslaugų planus rekomenduojama naudoti savivaldybių strateginio planavimo sistemoje. **Socialinių paslaugų planavimu** savivaldybėse siekiama:

- padėti sistemaiškai įvertinti poreikį paslaugoms ir tuo sudaryti prielaidas mažinti besiformuojančią kai kurių socialinių grupių socialinę atskirtį;
- įgalinti racionaliau paskirstyti išteklius, matyti ilgesnę perspektyvą, kadangi sistemaiškai vertinant poreikį reikės išdėstyti jo tenkinimą tam tikram periodui, išskirti prioritetus;
- užtikrinti glaudesnę įvairių savivaldybės institucijų bendradarbiavimą, kadangi sudarant ir įgyvendinant socialinių paslaugų planą bus numatyta įvairių institucijų atstovų dalyvavimas ir funkcijos;

- padėti plėtoti socialinių paslaugų rinką, kadangi plane turi būti numatyti ištekliai ir NVO programų rėmimui, paslaugų pirkimui iš NVO ar kitų privačių paslaugų teikėjų. Ši informacija turi būti vieša ir tuo būdu skatinanti naujų paslaugų teikėjų atsiradimą (Lazutka, Žalimiene, 2009, p.27).

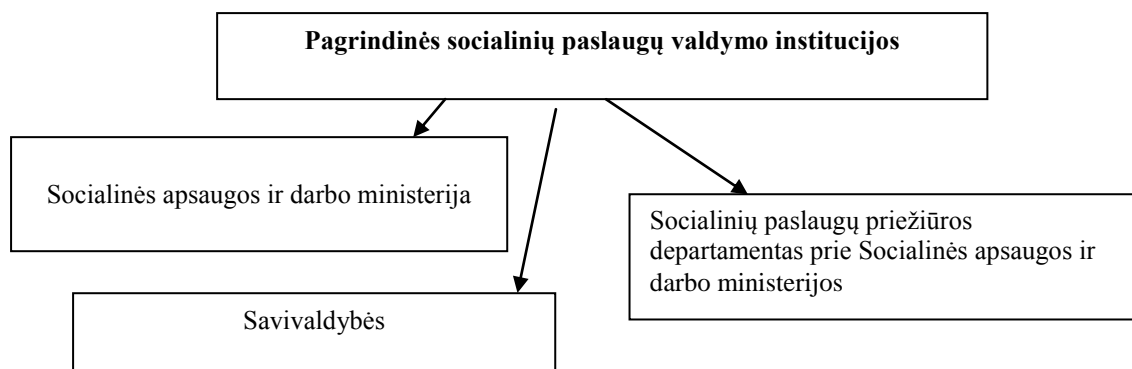
Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas socialinių paslaugų teikimo mastui ir rūšims pagal gyventojų poreikius nustatyti įpareigoja savivaldybes kasmet sudaryti ir tvirtinti socialinių paslaugų planą (2010, str.16 str.). Socialinių paslaugų planas sudaromas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. 1132 „Dėl Socialinių paslaugų metodikos patvirtinimo“ patvirtinta *Socialinių paslaugų planavimo metodika* ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 12 d. įsakymu Nr. A1-104 „Dėl Socialinių paslaugų plano formos ir Socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo kriterijų patvirtinimo“ (Socialinių paslaugų planavimo metodika, 2006, Nr. 1132).

Socialinių paslaugų planavimo metodikoje įvardijami šie **socialinių paslaugų planavimo proceso tikslai** yra:

- nustatyti veiksnius, turinčius įtaką gyventojų socialinių paslaugų poreikiams, socialinių paslaugų plėtros prioritetus ir tai, kiek lėšų reikės socialinėms paslaugoms finansuoti;
- užtikrinti asmenų priklausomumo (nesavarankiškumo) prevenciją (savarankiškumą išsaugančias, jį atkuriančias ir mažėjamą lėtinančias priemones);
- gerinti socialinių paslaugų kokybę, didinti jų kompleksiskumą ir veiksmingumą, apimančią efektyvesnės socialinių paslaugų struktūros kūrimą ir esamos pertvarkymą;
- informuoti suinteresuotus asmenis ir organizacijas, atstovaujančias socialinių paslaugų vartotojams ar ginančias žmonių socialinių grupių interesus ir teises (toliau vadinama – organizacijos), įtraukti jas į socialinių paslaugų planavimą ir stebėseną.

Kaip matyti iš *Socialinių paslaugų planavimo metodikos*, jau planavimo etape būtina įtraukti paslaugos gavėjus į poreikio nustatymą, numatyti, kaip bus stebima, vertinama paslaugų kokybė, kaip į vertinimo procesą bus įtraukti paslaugų gavėjai. Apie tokią būtinybę jau 2009 m. akcentavo socialinės politikos įgyvendinimą analizuojantys ir jos tobulinimo galimybes siekiantys išvelgti mokslininkai, teigdami, kad svarbiausi socialinių paslaugų teikimo ir plėtros tikslai sietini su socialinių paslaugų kokybės gerinimu, didinimu, jų įvairovę ir prieinamumo gyventojams gerinimu, kad socialinių paslaugų planavimu reikia siekti didinti socialinės priežiūros ir socialinės globos paslaugų aprėptį ir prieinamumą, didinti socialinės paramos tikslingumą, prieinamumą, administravimo kokybę bei efektyvumą (Lazutka, Žalimiene, 2009, p. 27).

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo (2010), 10 str. įvardijamos šios pagrindinės **socialinių paslaugų valdymo institucijos** (žr.1.2. pav.).



1.2 pav. Pagrindinės socialinių paslaugų valdymo institucijos

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, 2006 (Valstybės Žinios., 2006, Nr. 17-589, 10 str.) ir Socialinių paslaugų planavimo metodika (2006 m. Nr. 124-4705).

Pagrindinės socialinių paslaugų valdymo institucijos yra: socialinės apsaugos ir darbo ministerija; savivaldybės; socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinių paslaugų valdymo valstybinis lygmuo. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija socialinių paslaugų planavimo aspektu:

- analizuoja ir vertina socialinių paslaugų būklę šalyje;
- teikia savivaldybėms pasiūlymus dėl socialinių paslaugų planavimo ir organizavimo;

Svarbų vaidmenį socialinių paslaugų procese vaidina savivaldybės, jos:

- vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius;
- pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis;
- vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija įgyvendina valstybės socialinių paslaugų politiką. Ji pagal savo kompetenciją teikia Vyriausybei siūlymus dėl valstybės socialinių paslaugų sistemos ir socialinio darbo vystymo kryptių bei rengia teisės aktų projektus dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo; analizuoja ir vertina socialinių paslaugų būklę šalyje ir teikia siūlymus savivaldybėms dėl socialinių paslaugų planavimo, organizavimo (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinių paslaugų valdymo vietos lygmuo. Daug svarbių funkcijų socialinių paslaugų valdymo aspektu deleguota savivaldybėms. Remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas 13 straipsnio nuostatomis Savivaldybė atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas,

kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė planuoja, organizuoja socialines paslaugas, kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė informuoja Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją ir gyventojus apie jos teritorijoje teikiamas socialines paslaugas. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas vertina, prižiūri ir kontroliuoja socialinių paslaugų kokybę (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinio teisingumo principas atspindi tai, kad asmens (šeimos) finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas neturi įtakos asmens (šeimos) galimybėms gauti socialines paslaugas. **Bendradarbiavimo** principas reiškia, kad socialinių paslaugų valdymas, skyrimas ir teikimas remiasi asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba. **Kompleksiškumo** principo esmė ta, kad socialinių paslaugų teikimas asmeniui yra derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai. **Prieinamumo** principas reiškia tai, kad socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos taip, kad būtų užtikrintas socialinių paslaugų prieinamumas asmeniui (šeimai) kuo arčiau jo gyvenamosios vietos. **Dalyvavimo** principas esmė ta, kad socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo klausimai sprendžiami kartu su socialinių paslaugų gavėjais ar jų atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises. **Tinkamumo** principas pažymi socialinių paslaugų atitikimą asmens ir šeimos interesus bei nustatytus poreikius. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų sritį reglamentuojančiais teisės aktais, socialinių paslaugų valdymas – organizavimas ir teikimas yra savarankiška savivaldybių funkcija. Tai reiškia, kad kiekviena savivaldybė turi teisę ir galimybę kurti tokią bendruomeninių socialinių paslaugų sistemą, kuri labiausiai atitiktų savivaldybės galimybes ir savivaldybės gyventojų žmonių socialinius poreikius (Žalimienė, 2003, p.157).

Socialinių paslaugų kontrolė. Socialinių paslaugų kontrolę vykdo Socialinių paslaugų priežiūros departamentas. Vykdamas bendrą Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos politiką, Socialinių paslaugų priežiūros departamento strateginiai tikslai yra: vertinti, prižiūrėti ir kontroliuoti valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis socialinių paslaugų kokybę; rengti bei įgyvendinti valstybės socialines programų priemones, atlikti nuolatinį pavestų programų priemonių ir projektų įgyvendinimo monitoringą, nagrinėti asmenų skundus ir pasiūlymus pagal savo kompetenciją; administruoti socialines programas ir projektus bei prižiūrėti socialinėms programoms ir projektams skirtų lėšų panaudojimą; dalyvauti įgyvendinant valstybės socialinių paslaugų politiką. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas vykdydamas savo misiją ir siekdamas kiekvieno žmogaus socialinės gerovės atlieka šias funkcijas: organizuoja, koordinuoja ir prižiūri valstybės socialinių programų, priemonių ar projektų įgyvendinimą, vertina ir reguliuoja valstybės socialinėms

programoms, priemonėms ir projektams skiriamų lėšų naudojimui; atlieka nuolatinį valstybės socialinių programų, priemonių ir projektų įgyvendinimo monitoringą; vertina, apibendrina ir teikia Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai informaciją apie vykdomų socialinių programų, priemonių ir projektų rezultatus bei pasiūlymus dėl valstybės biudžeto lėšų skyrimo socialinėms programoms, priemonėms ir projektams įgyvendinti; teikia Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai pasiūlymus dėl socialinių paslaugų politikos įgyvendinimo taip pat dėl informacinių sistemų, susijusių su socialinių paslaugų įstaigų teikiamomis paslaugomis, kūrimo, socialinių paslaugų įstaigų tinklo vystymo, veiklos organizavimo bei teisinės bazės tobulinimo; formuoja bendrą socialinės globos normų ir bendrosioms socialinėms paslaugoms bei socialinei priežiūrai keliamų reikalavimų taikymo praktiką, vertina ir kontroliuoja socialinės globos kokybę bei teikia metodinę pagalbą; išduoda licencijas teikti socialinę globą, sustabdo ir naikina jų galiojimą, taip pat vykdo socialinių paslaugų įstaigų licencijuojamos veiklos sąlygų laikymosi priežiūrą ir kontrolę; pagal kompetenciją nagrinėja fizinių ir juridinių asmenų pranešimus, prašymus ir skundus, taip pat pasiūlymus dėl socialinių paslaugų įstaigų teikiamų paslaugų kokybės bei departamento rengiamų ar administruojamų valstybės socialinių programų, priemonių ar projektų; bendradarbiauja su kitomis valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis, kitomis įstaigomis, įmonėmis ir organizacijomis, užsienio valstybių atitinkamomis institucijomis ir tarptautinėmis organizacijomis (Socialinių paslaugų priežiūros departamentas, 2015).

Socialinių paslaugų kokybės stebėjimas ir vertinimas.

Mokslinėje literatūroje pateikiami įvairūs socialinių paslaugų kokybės rodikliai. Tokia įvairovė, manytina, atsiranda dėl sudėtingumo išmatuoti socialinių paslaugų kokybę ir socialinio darbuotojo indėlį, t.y. nusakyti – kada ir kam paslaugos teikimas yra naudingas ir kas turi būti laikoma kaip visuotinai priimtas gėris. Taigi, socialinio darbo kokybės kriterijai kiekvienu atveju gali būti skirtingi (Švedaitė, 2007), tačiau manytina, kad socialinių paslaugų kokybę vertinti būtina ir ji turi būti nusakyta tam tikrais kriterijais, kurie palengvintų įvertinimo procesą. Visų pirma verta aptarti kriterijų taikymo ir matavimo reikšmę socialinių paslaugų kokybei ir jos gerinimui. Kalbant apie kriterijus socialinių paslaugų srityje, gali būti naudojamas žodis standartai. Pažymėtina, kad socialinių paslaugų standartizavimo procesai sparčiai plinta Europoje, standartų taikymas apima siauresnę socialinių paslaugų kokybės suvokimą. Žalimienė (2007) pabrėžia standartų taikymo naudą užtikrinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Pasak autorės, tinkamai numatyti paslaugų standartai įgalina vartotojus žinoti savo teises, o paslaugų teikėjus – planuojant ir organizuojant veiklą, žinoti kokias paslaugas ir kaip reikia teikti. Inkorporuojant standartus į nacionalinį lygmenį ir remiantis nacionaline praktika, galima palyginti panašias paslaugas teikiančių institucijų darbo efektyvumą: tai ypač naudinga tiek paslaugų pirkėjui, tiek tiesioginiam gavėjui.

Tam, kad socialinių paslaugų standartai įgautų vertę ir panaudojimo galimybes, jie turi

atitikti tam tikrus bruožus (European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2010): galimybę keisti ir tobulinti; galimybę išmatuoti; įvykdymo reikalavimą; patikimumo užtikrinimą; bendro 13 tinkamumo principą. Tokiu atveju standartai yra orientuoti į rezultatą ir juos galima įvardinti kaip aukščiausią siekiamybę. Galimybė keisti ir tobulinti turėtų būti susieta su demografiniais pokyčiais, kompleksiniais klientų poreikiais. Standartų kūrimu neturi būti siekiama teikti visiems vienodų paslaugų ir vienodais būdais (Ministry of Labour and Social Affairs, Czech Republic, 2002). Manytina, kad socialinių paslaugų įstaiga, atsižvelgdama į ilgalaikius ir trumpalaikius tikslus, turėtų nuolat peržiūrėti savo dokumentus, susijusius su paslaugų kokybės standartais ir, atsižvelgiant į naujoves, pokyčius, reikalavimus – modifikuoti, pritaikyti, suderinti juos su socialinių paslaugų poreikiais ir kokybės tendencijomis. Viena svarbiausių standartų sąlygų – patikimumas. Šiuo atveju, manytina, kad standartai ir jų kriterijai turi būti grįsti moksliniais tyrimais, jų tinkamumas įrodytas praktinio panaudojimo srityje, nekeliantis abejonių. Europos Sąjungos lygmens standartai pagrįsti neabejotiniais principais, pamatinėmis vertybėmis, tačiau tiek šalių nacionalinės vyriausybės, tiek paslaugų teikėjai, kurdami arčiau vartotojo orientuotus standartus, turi atsargiai vertinti jų patikimumą ir nenukrypti nuo visuotinai priimtinių normų. Sukūrus įvykdomus ir patikimus standartus ir jais besinaudojant, turėtų būti nesudėtinga pateikti ataskaitas, įvertinimus apie jų panaudojimo galimybes, sėkmes ir nesėkmes siekiant paslaugų teikimo tikslų. Standartų išmatuojamumo svarba turi būti grindžiama būtent kiekybiniu standartų matavimu. Kai kurių kriterijų pavertimas kiekybiniais gali palengvinti gairių kūrimą ir įvertinimo procesą (European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2010). Nors, kita vertus, kokybinis požiūris negali būti mažiau svarbus. Galima teigti, kad socialinių paslaugų standartai yra įvertinti kokybiškai ir išmatuoti kokybiškai, orientuoti į rezultatą, pasižymintys bendro tinkamumo principais, galimybe keisti ir tobulinti.

Siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę, naudojimas sukurtais standartais turi būti vykdomas lygiagrečiai su veiklos įvertinimu. Vienas iš socialinių paslaugų valdymo sudėtinių dalių – paslaugų kokybės vertinimas, priežiūra ir kontrolė valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Socialinių paslaugų kataloge (2006) numatyti paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo principai žymi prioritetus, kuriais turi būti remiamasi vertinant paslaugų kokybę. ***Socialinių paslaugų kokybės vertinimas gali vykti įvairiais lygmenimis: sistemos (organizaciniu), paslaugų teikėjų, paslaugų gavėjų.***

Sistemos (organizacinis) vertinimo lygmuo dar kitaip gali būti vadinamas konteksto (European Commission, 2010). Vertinant šį lygmenį, turi būti atsižvelgiama į situaciją ir sąlygas, kurios sudarytos paslaugų teikimui, gali būti analizuojamos sistemos įgyvendinimo ypatybės, teisės aktai, standartai, jų kontrolės būdai ir pan. Vienas iš principų, pagal kuriuos gali būti vertinama sistema – tai veiksmingumas. Siekti veiksmingumo socialinių paslaugų srityje sudėtinga dėl to, kad,

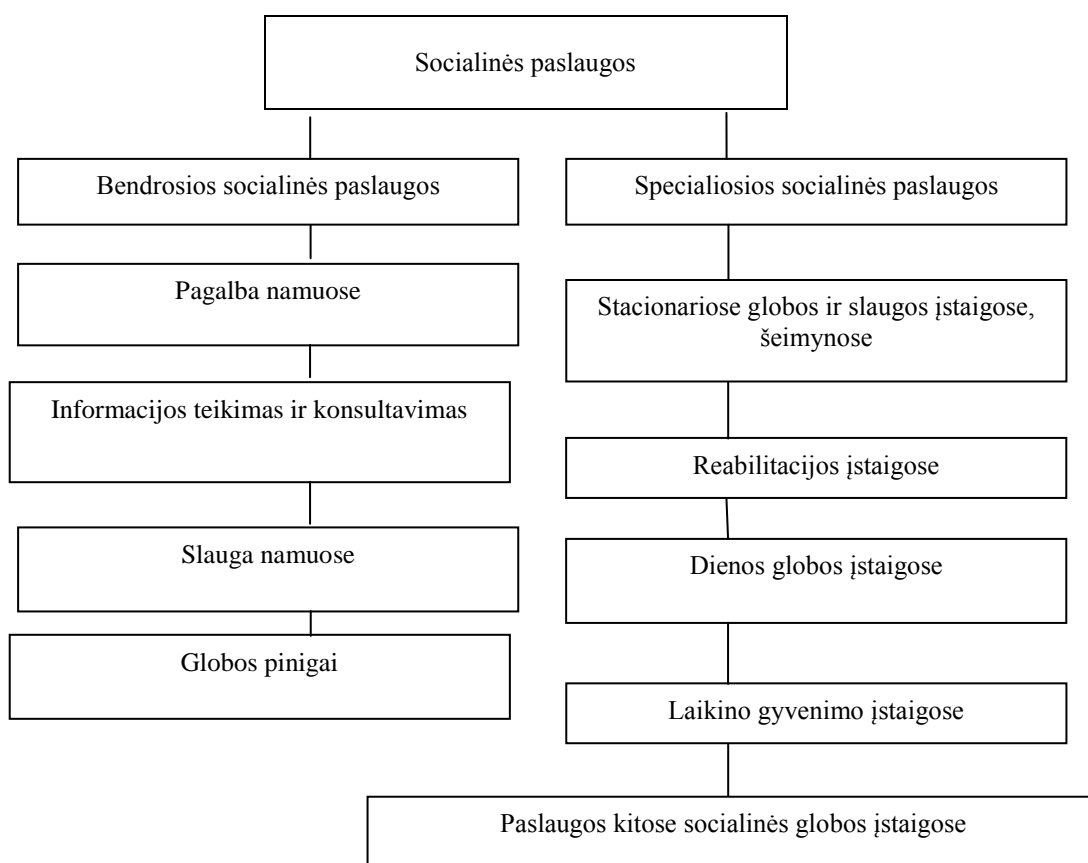
kaip jau minėta, tai yra itin sunkiai išmatuojamas ir nusakomas aspektas. Veiksmingumas išreiškiamas kaip santykis tarp visų socialinių paslaugų sistemoje sukurtų paslaugų ir valstybės biudžeto išlaidų. Tuomet reikia vertinti kaip patenkinti kliento ir bendruomenės poreikiai, ar užtikrinti įvairūs paslaugų kokybės aspektai ir pan. Sekantis svarbus principas – socialinis dialogas ir bendradarbiavimas, kuomet sistema remiasi socialinių paslaugų dalyvių interesais, siekia institucijų bendradarbiavimo, pozityvios sąveikos ir tarpusavio pagalbos (Guogis, Gudelis, 2005). Darbuotojų vertinimui itin svarbus **kompetentingumo** principas, į kurio suvokimą įeina žinios, įgūdžiai, gebėjimai, jų siekimas bei nuolatinis stiprinimas. Sistemos kokybė gavėjui turėtų būti sudaryta vadovaujantis **visapusiškumo** (derinant socialines paslaugas su kitomis sistemomis ir priemonėmis, pvz. sveikatos priežiūra, užimtumu, siekiant kompleksinio pagalbos teikimo), **socialinio teisingumo** (kuomet gavėjo galimybės mokėti už paslaugas neturi įtakos jo galimybėms gauti paslaugas), **tinkamumo** (teikiamos paslaugos turi kuo labiau atitikti gavėjo poreikius ir lūkesčius), **prieinamumo** (paslaugos teikiamos kuo arčiau asmens gyvenamosios vietos), **saugumo** (kuomet nėra grėsmės vartotojui, mažinama rizika ir abejonės, užtikrinamas konfidencialumas).

Paslaugų teikėjų lygmenyje vertinant socialinių paslaugų kokybę gali būti tiriama paslaugų teikėjų charakteristika, vertinami teikiant paslaugas naudojami būdai, metodai ir kt. Paslaugų teikėjų vertinimas turėtų remtis **komunikabilumo** principu, kuris reiškia, kad paslaugos teikėjas geba bendrauti su vartotoju jam suprantamais būdais, išklauso vartotojo poreikių, siekia išsiaiškinti ir supranta jo norus ir lūkesčius. Šį principą galima sugretinti su **orientacijos į vartotoją** principu. Siekiant principo įgyvendinimo, paslaugų teikėjui dažniausiai kylanti problema – kuomet klientas nepajėgus išreikšti savo pageidavimus ir lūkesčius arba supranta situaciją neadekvačiai. **Patikimumo** principas yra vienas svarbiausių teikiant socialines paslaugas, nes dažniausiai šio sektoriaus klientai yra pažeidžiami, todėl jiems svarbu aiškumas, pažadų tesėjimas, laiko numatymas ir kt. aplinkybės, sukuriančios pasitikėjimą. **Reagavimo** principas dera su patikimumo principu, kuomet personalas, kurdamas pasitikėjimo santykius, yra nuolat pasirengęs suteikti pagalbą klientui. Vartotojo pažinimo principas susideda iš nuolatinio, sistemingo siekio pažinti paslaugų gavėją, vertinti jo poreikius, kreipti dėmesį į lūkesčius ir pagal tai teikti paslaugas.

Pagrindinė kokybės paslaugos gavėjui vertinimo lygmens sritis – lūkesčių patenkinimas. Vertinant kaip ši sritis yra patenkinta, reikia pirmiausiai ištirti ar yra įtvirtintas apčiuopiamumas, t.y. ar egzistuoja visi elementai, kurie nurodo, kad paslauga yra realiai teikiama. **Dalyvavimo** principo paaiskinimas parodo ar socialinių paslaugų teikimo klausimai yra sprendžiami lygiaverčiai su paslaugų gavėju bei kitais su paslaugų teikimu tiesiogiai ir netiesiogiai susijusiais dalyviais. **Poreikių patenkinimo** principas – taip pat vienas svarbiausių paslaugų gavėjui, nes tik esant tam tikriems nepatenkintiems poreikiams, kurių klientas negali tenkinti savarankiškai, jis patenka į socialinių paslaugų gavėjų sąrašą.

1.1.4 Socialinių paslaugų klasifikacija

Išskiriama nemažai socialinių paslaugų rūšių, todėl jas būtina klasifikuoti pagal atitinkamus požymius. *Lietuvos socialinių paslaugų kataloge* socialinės paslaugos skirstomos į bendrąsias ir specialiąsias. Bendrųjų socialinių paslaugų tikslas – ugdyti ar kompensuoti asmens gebėjimus savarankiškai rūpintis asmeniniu gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Jos apima bendrąjį klientų informavimą, konsultavimą su socialinėmis paslaugomis susijusiais klausimais. **Specialiosios socialinės paslaugos** yra visuma paslaugų, teikiamų asmeniui, kurio gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka. Specialiųjų socialinių paslaugų tikslas – grąžinti asmens gebėjimus pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę ar tenkinti asmens gyvybinius poreikius teikiant kompleksinę pagalbą. Specialiosios paslaugos skirstomos į socialinę priežiūrą bei globą. (žr. 1.3 paveikslą).

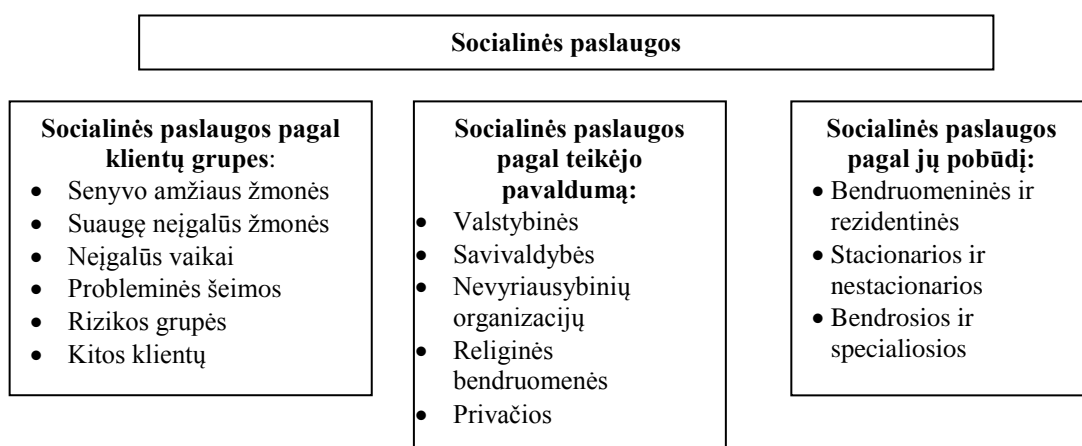


1.3pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu (2010, 6str.)

Bendrosios socialinės paslaugos – tai paslaugos, kurios teikiamos asmenims tam, kad padėtų jiems gyventi savarankiškai savo namuose ir, kad jiems nereikėtų teikti socialines paslaugas. Socialinių paslaugų kataloge informacijos teikimas ir konsultavimas apibrėžiamas kaip socialinė paslauga, skirta suteikti klientui pagalbą – reikalingą. Specialiosios socialinės paslaugos – tai tokios socialinės paslaugos, kurios teikiamos asmenims tuomet, kai bendrosios socialinės paslaugos yra neveiksmingos. Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos asmenims nestacionariose ir stacionariose globos įstaigose: dienos globos, laikino gyvenimo, stacionariose globos ir slaugos, mišrių paslaugų (Išoraitė, 2007, p.28).

Socialinės paslaugos klasifikuojamos ir pagal klientų grupes, pagal teikėjo pavaldumą, pagal socialinių paslaugų pobūdį (žr. 1.4 pav.).



1.4pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas

Šaltinis: Išoraitė M. (2007). „Socialinių paslaugų administravimas“ p. 29. , Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2010, 6str.)

Socialinės paslaugos pagal klientų grupes

Išskiriamos šios socialinės paslaugos pagal klientų grupes:

- pagyvenę, seni žmonės (65–75m.; 76–85 m.; 86 ir vyresni);
- suaugę neįgalūs žmonės (turintys fizinę ar protinę negalią);
- neįgalūs vaikai (turintys fizinę ar protinę negalią);
- probleminės šeimos ir vaikai iš probleminių šeimų (šeimos, kurios neprižiūri savo vaikų, gyvena asocialiai, kuriose tėvai turi problemų su vaikais dėl jų elgesio);
- patyrusios smurtą moterys ir jų vaikai);
- rizikos grupės (piktnaudžiaujantys alkoholiu, narkotikais, grįžusieji iš įkalinimo įstaigų, benamiai, prostitutės, bedarbiai ir kt.).

Socialinių paslaugų neįgaliesiems padalinio tikslas – teikti kokybiškas socialines paslaugas asmenims, kurti saugią, estetišką aplinką, puikią bendravimo atmosferą, mažinti neįgaliųjų atskirtį, gerinti gyvenimo kokybę, bei skatinti integraciją į bendruomenę. Socialinių paslaugų neįgaliesiems gavėjai: suaugę asmenys su negalia; senyvo (pensinio) amžiaus asmenys; neįgalūs vaikai iki 18m.

Žmonėms su negalia teikiamos šios paslaugos:

- Informavimas – reikalingos informacijos apie socialinę pagalbą suteikimas asmeniui (šeimai).
- Konsultavimas – kartu su asmeniu analizuojama asmens (šėimos) probleminė situacija ir ieškoma veiksmingų problemos sprendimo būdų.
- Tarpininkavimas ir atstovavimas – pagalba asmeniui (šeimai) tvarkant dokumentus.
- Aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis. Neįgaliems asmenims ir pensijos gavėjams ligos ar traumų atveju pagal gydytojo pažymą paskiriami ramentai, vaikštynės, vežimėliai, tualetinės kėdės, funkcinės lovos, čiužiniai-paklotai pragulų profilaktikai ir kt.
- Slaugos – higienos priemonių išdavimas. Asmenims turintiems nuolatinę slaugą (SPS-1) yra išduodami vienkartiniai absorbuojantys paklotai (sauskelnės).
- Socialinė paslauga (epizodinė) – teikiama neįgaliems asmenims. Pagalba: lydinti ir guldanti į gydymo įstaigas, įsigyjant asmens dokumentus (kai asmuo jų visai neturi), registruojantis darbo biržoje, atliekant socialinių paslaugų poreikio vertinimą dienos socialinės globos ar priežiūros paslaugoms gauti institucijoje ar asmens namuose.
- Vienkartinių pašalpų išmokėjimas išimtiniais atvejais.
- Būsto ir aplinkos pritaikymo paslauga teikiama asmenims su negalia, kurie atitinka visus keliamus reikalavimus šiai paslaugai gauti.
- Bendrosios socialinės paslaugos – atskiros be nuolatinės specialistų priežiūros teikiamos paslaugos, kurių tikslas ugdyti ar kompensuoti asmens (šėimos) gebėjimus savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.
- Specialios socialinės paslaugos – dienos socialinė globa institucijoje tai visuma paslaugų, kuriomis asmeniui (šeimai) teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba.
- Bendrosios praktikos slaugytojo teikiamos paslaugos. Šios paslaugos gavėjai yra asmenys gaunantys bendrąsias ar specialiąsias socialines paslaugas institucijoje. Bendrosios socialinės paslaugos – bendravimas, informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, maitinimo organizavimas, asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas, sociokultūrinės paslaugos ir kitos bendrosios socialinės paslaugos. (Socialinės paslaugos neįgaliesiems, 2015).

- Dienos socialinės globos institucijoje teikiamos šios paslaugos: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, bendravimas, laisvalaikio organizavimas, maitinimo organizavimas, pagalba rengiantis, maitinantis, naudojantis tualetu, kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant mokesčius, planuojant ir atliekant namų ruošos darbus, bendraujant ir t. t.), darbinių įgūdžių ugdymas (siuvimas, mezgimas, dailės dirbiniai, keramika, savarankiškas patalpų, aplinkos tvarkymas ir t.t.), transporto organizavimas – teikiamas, asmenims kuriems skirta dienos socialinė globa institucijoje, sveikatos priežiūros paslaugos (individuali), kitos paslaugos, reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį.

Dienos socialinės globos paslaugos – tai visuma paslaugų kuriomis asmeniui neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai pasirūpinti gyvenimu teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba dienos metu. Dienos socialinės globos paslaugos teikiamos institucijoje tik dienos metu. Jos teikiamos atlikus socialinės globos poreikio vertinimą ir gavus sprendimą teikti šias paslaugas iš savivaldybės socialinės paramos skyriaus (Socialinės paslaugos neįgaliesiems, 2015).

Socialinės paslaugos pagal jų pobūdį. Šiai grupei priskiriamos paslaugos: bendruomeninės ir rezidentinės, stacionarios ir nestacionarios, bendrosios ir specialiosios. Bendruomeninės teikiamos paslaugos tai – pagalba namuose, dienos globa, prevencinės paslaugos šeimoms su vaikais, socialinio darbo paslaugos, pvz. neįgaliųjų aprūpinimas. Šios paslaugos teikiamos asmeniui gyvenant savo namuose ir dažniausiai paslaugos teikiamos tam tikrą paros dalį. Rezidentinės (stacionarios) paslaugos yra laikino apgyvendinimo paslaugos, kai klientas yra nuolatinis gyventojas įstaigos, kuri teikia socialines paslaugas. Tai yra senelių, vaikų, neįgalių žmonių namai, krizių centrai, nakvynės namai. Šie socialinės paslaugos tipai išskiriami daugelyje šalių. Bendrosios socialinės paslaugos apibrėžiamos, kaip tiesiogiai klientams teikiamos paslaugos. Specialiosios socialinės paslaugos – tai paslaugos, kurios asmens globos tikslais teikiamos specialiose įstaigose (Žalimienė, 2003, p.4).

Socialinės paslaugos pagal teikėjo pavaldumą. Šiai grupei priskiriamos paslaugos: valstybinės, savivaldybės, nevyriausybinų organizacijų, religinių bendruomenių bei privačios. Nevyriausybines organizacijas, religines bendruomenes socialines paslaugas teikia neįsteigusios socialinių paslaugų įstaigos, bet vykdo šią paslaugų teikimo veiklą, kaip dalį tam tikros įgyvendinamos programos (Išoraitė, 2007, p.29).

Paslaugų prieinamumas yra vienas iš esminių socialinių paslaugų organizavimo principų. Jis gali būti vertinamas tokiais pagrindiniais kriterijais: sudaroma galimybė gauti informaciją apie paslaugas; sukuriama pakankamas paslaugų tinklas; visoms klientų grupėms sudaromos lygios galimybės tenkinti poreikius. Paslaugos turi būti vienodai prieinamos visiems bendruomenės

gyventojams neatsižvelgiant į religines, šeimines, gyvenamosios vietos ir kitas ypatybes. Paslaugos turi būti organizuojamos kuo arčiau gyvenamosios vietos, kad žmogui nereikėtų toli eiti, važiuoti, keisti įprastą aplinką. Šio principo laikymasis susijęs su socialinių paslaugų tinklo išdėstymo ypatybėmis. Priklausomai nuo teritorinio paslaugų tinklo išdėstymo klientui garantuojamos paslaugos arčiau ar toliau jo gyvenamosios vietos.

Apibendrinat galime teigti, kad socialinės paslaugos Lietuvoje yra skirstomos į bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas. Atskirais atvejais savivaldybės turi teisę teikti piniginę pagalbą, minėtas paslaugas keičiant į piniginę išmoką, t. y. pagalbą pinigais. Asmenys, kurių gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar kompensuojami atskiromis, be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamomis paslaugomis, gauna bendrąsias socialines paslaugas. Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka. Specialiosios socialinės paslaugos pasiskirsto į socialinę priežiūrą ir socialinę globą. Socialines paslaugas Lietuvoje teikia stacionarios ir nestacionarios socialinių paslaugų įstaigos. Socialines paslaugas Lietuvoje gali gauti senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, asmenys su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, vaikus globojančios šeimos, kiti asmenys ir šeimos. Socialines paslaugas organizuoja įvairios socialinių paslaugų įstaigos: socialinės globos namai, šeimynos, laikino gyvenimo namai, dienos socialinės globos centrai, savarankiško gyvenimo namai, socialinės priežiūros centrai, bendruomeninės įstaigos ir kt. Šios socialinės paslaugos gali būti teikiamos ir asmens namuose.

1.2. Socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymas Lietuvoje

1.2.1. Socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems reglamentavimas

Vienas pagrindinių teisės aktų, reglamentuojančių socialinių paslaugų organizavimo, teikimo ir gavimo sąlygas, socialinių paslaugų skyrimo bei apmokėjimo principus, yra Lietuvos Respublikos (toliau – LR) Socialinių paslaugų įstatymas (2006). Minėtame įstatyme pateikiamos socialinių paslaugų rūšys, gavimo sąlygos, paslaugų teikėjų bei gavėjų santykiai bei finansavimo principai. Sparčiai vystantis socialinių paslaugų plėtrai bei atsiradus didelei jų įvairovei, tapo svarbu šias paslaugas susisteminti suskirstant jas į tipus.

Pažymėtina, kad 2000 m. buvo parengtas Socialinių paslaugų katalogas, 2006 m. jis buvo patvirtintas iš naujo. Kataloge pateikiama bendrųjų bei specialiųjų socialinių paslaugų klasifikacija, naujos bendrųjų paslaugų rūšys, socialinių paslaugų įstaigų tipai bei išskiriamos mišrias paslaugas teikiančios įstaigos, kurios teikia socialines paslaugas skirtingoms socialinėms žmonių grupėms tos

pačios įstaigos bazėje. Socialiniame paslaugų kataloge nurodomi paslaugų gavėjai bei paslaugas teikiantys specialistai. Prie kiekvienos paslaugos yra nurodyta jos sudėtis, teikimo vieta bei trukmė.

2005 m. liepos 1 d. įsigaliojusio „LR neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo“ nuostatos numato, kad sprendimus dėl bendro pirminio neįgaliųjų specialiųjų poreikių nustatymo priima Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Specialiųjų nuolatinės slaugos, nuolatinės priežiūros (pagalbos) poreikių nustatymą ir kriterijus reglamentuoja LR socialinės apsaugos ir darbo ministro ir LR sveikatos apsaugos ministro 2005 m. gegužės 4 d. įsakymas Nr. A1-120/V-346 „Dėl Specialiųjų nuolatinės slaugos, nuolatinės priežiūros (pagalbos), lengvojo automobilio įsigijimo ir jo techninio pritaikymo išlaidų kompensacijos ir transporto išlaidų kompensacijos poreikių nustatymo kriterijų sąrašo, tvarkos aprašo ir pažymų formų patvirtinimo“ (Neįgaliųjų socialinės integracijos galimybės bei socialinių paslaugų prieinamumas kai kuriuose Latvijos – Lietuvos pasienio regiono teritoriniuose vienetuose, 2013).

Socialinių paslaugų, kurias savivaldybės planuoja bei nustato jų poreikį asmeniui (šeimai), pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis, jų tenkinimą finansuojant iš savivaldybės biudžeto ar savivaldybės biudžetui skiriamų LR Valstybės biudžeto specialiųjų tikslinių dotacijų socialinėms paslaugoms organizuoti, reglamentuoja LR Vyriausybės nutarimas „Dėl socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“ (2006). Minėtame nutarime pateikiamas bendrųjų bei socialinės priežiūros paslaugų finansavimas, lėšų apskaičiavimas socialinėms paslaugoms, socialinių paslaugų finansavimas savivaldybėse vadovaujantis viešuosius pirkimus reglamentuojančiais teisės aktais bei vykdant specialias socialinių paslaugų programas. Nustatant socialinių paslaugų teikimo mastą bei rūšis pagal gyventojų poreikius, būtina nustatyti paslaugų planavimo subjektus, rengti paslaugų plano projektus. 2006 m. priimtas LR Vyriausybės nutarimas „Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo“ (2006), šiame nutarime, pateikta socialinių paslaugų plano projekto rengimo tvarka, struktūra, turinys, plano projekto svarstymo, derinimo bei įgyvendinimo tvarka. Planavimo metodikos objektas – socialinės paslaugos, kurias savivaldybės planuoja bei organizuoja savo teritorijos gyventojams, paslaugų teikimas finansuojamas iš savo biudžeto lėšų ar iš LR valstybės biudžeto specialiųjų tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams.

Svarbu paminėti tarptautinį teisės aktą – Neįgaliųjų teisių konvenciją. 2010 m. gegužės 27 d. LR Seimas priėmė įstatymą Nr. XI-854 dėl Neįgaliųjų teisių konvencijos ir jos Fakultatyvaus protokolo, kuriuo ratifikavo 2006 m. gruodžio 13 d. Niujorke priimtus Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvenciją ir jos Fakultatyvų protokolą (toliau – Konvencija). Ratifikuotos Konvencijos tikslas – skatinti ir užtikrinti visų neįgaliųjų visapusišką ir lygiateisį naudojimąsi visomis žmogaus teisėmis ir pagrindinėmis laisvėmis, taip pat skatinti pagarbą šių asmenų prigimtiniam orumui. Konvencijoje įtvirtinti neįgaliųjų asmenų lygybės prieš įstatymą, laisvės bei saugumo, asmens

neliečiamumo reikalavimai, laisvo judėjimo, pilietybės ir savarankiško gyvenimo teisės, teisė į sveikatą, darbą, užimtumą ir išsilavinimą, galimybė dalyvauti politiniame bei kultūriniame gyvenime (Neįgaliųjų socialinės integracijos galimybės bei socialinių paslaugų prieinamumas kai kuriuose Latvijos – Lietuvos pasienio regiono teritoriniuose vienetuose, 2013).

Apibendrinant teigtina, kad Lietuvoje sukurta ir funkcionuoja neįgaliesiems socialinių paslaugų teikimo tvarka bei neįgaliųjų socialinę integraciją įtvirtinantys teisės aktai. Lyginant su kitomis ES valstybėmis, reglamentavimas pakankamas, dokumentai periodiškai peržiūrimi, ratifikuojami tarptautiniai teisės aktai.

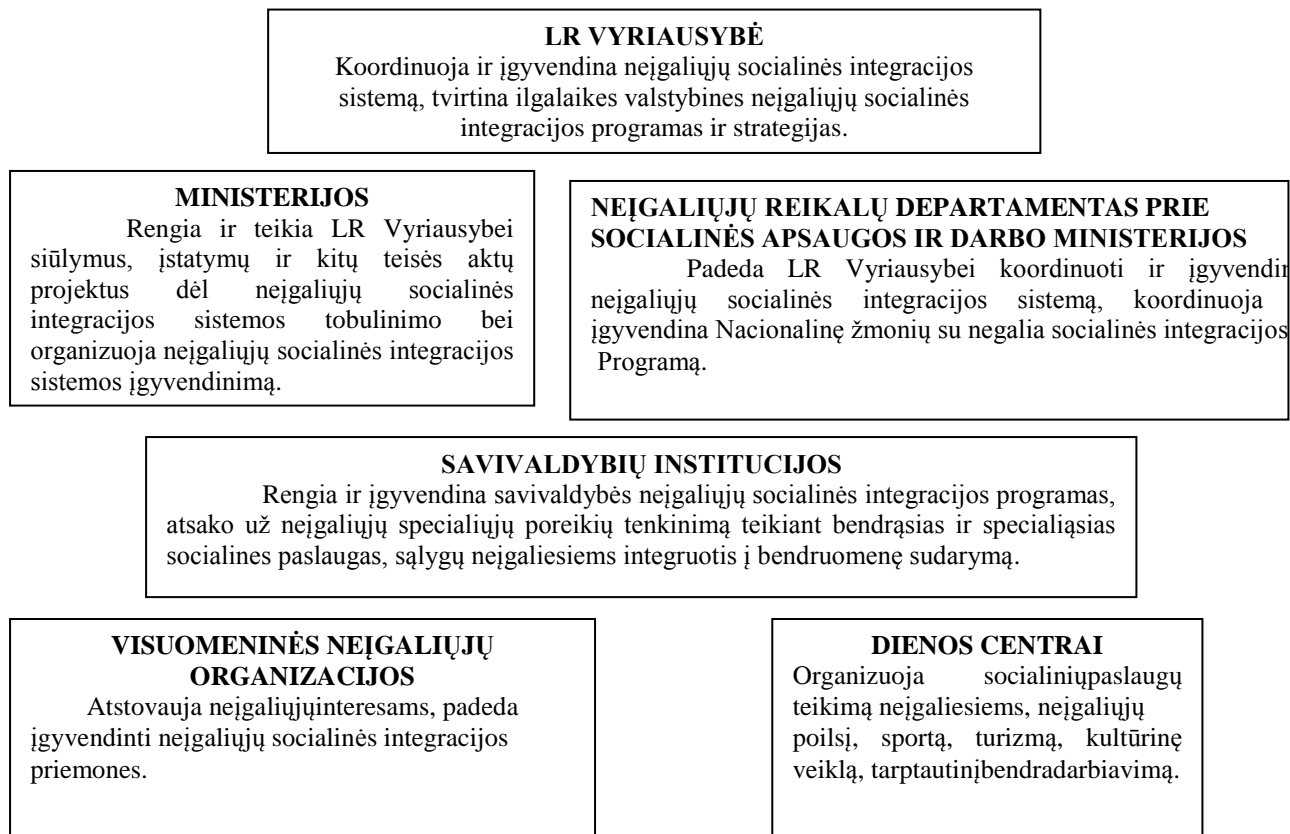
1.2.2 Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymas

Lietuvos neįgaliųjų socialinės integracijos sistemą sudaro medicininės, profesinės ir socialinės reabilitacijos paslaugų teikimas, specialiųjų poreikių tenkinimas specialiosios pagalbos priemonėmis, neįgaliųjų užimtumo rėmimas socialinės paramos teikimas, Valstybinio socialinio draudimo fondo pensijų ir išmokų skyrimas ir mokėjimas, Privalomojo sveikatos draudimo fondo išmokų skyrimas ir mokėjimas, ugdymo paslaugų teikimas, lygių galimybių dalyvauti kultūros, sporto ir kitose visuomenės gyvenimo srityse užtikrinimas. Lietuvoje neįgaliųjų socialinės integracijos sistema finansuojama iš valstybės biudžeto, savivaldybių biudžetų, Valstybinio socialinio draudimo fondo, Privalomojo sveikatos draudimo fondo, Užimtumo fondo, ES struktūrinių fondų ir kitų teisėtai įgytų lėšų (Neįgaliųjų socialinės integracijos galimybės bei socialinių paslaugų prieinamumas kai kuriuose Latvijos – Lietuvos pasienio regiono teritoriniuose vienetuose, 2013).

Dabartiniu metu Lietuvos savivaldybėse siekiama sudaryti sąlygas teikti socialines paslaugas atsižvelgiant į kiekvieno neįgalaus žmogaus individualius poreikius ir žmogų išlaikant kiek galima ilgiau gyventi savo namuose. Pagrindinė savivaldybių funkcija socialinių paslaugų neįgaliesiems asmenims srityje – organizuoti socialinių paslaugų teikimą jos teritorijoje gyvenantiems žmonėms. Organizuodamos socialinių paslaugų teikimą savivaldybės steigia savo įstaigas, perka paslaugas iš kitų socialinių paslaugų teikėjų arba sudaro sutartis bendrai veiklai su nevyriausybinėmis organizacijomis, parapijomis ar privačiais paslaugų teikėjais. Pagal šiuo metu veikiančius įstatymus pagrindinė atsakomybė už socialinių paslaugų organizavimą suteikta savivaldybėms. Planuodama paslaugų rūšis ir mastą savivaldybė gali bendradarbiauti su kitomis savivaldybėmis, nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis bei fiziniais ir juridiniais asmenimis, teikiančiais socialines paslaugas (Lietuvos savivaldybių asociacija, 2010).

Lietuvai, kaip ir kiekvienai valstybei tenka didžiulis vaidmuo ir atsakomybė už savo tautos socialinę pažangą ir gerovę, planuojant socialinio vystymo priemones bei socialinių paslaugų infrastruktūrą. (Išoraitė, 2007, p.49).

Neįgaliųjų socialinę integraciją Lietuvoje įgyvendina šios institucijos (žr.1.5pav.).



1.5pav. Neįgaliųjų socialinę integraciją įgyvendinančios institucijos

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis LR Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymu (2005, 5 str.)

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijai šioje valdymo sistemoje tenka pagrindinis vaidmuo valstybės lygmeniu. Ministerija formuoja ir įgyvendina tokią politiką, kurios galutinis tikslas – rūpinimasis žmogumi, jo pasirinkimo galimybių didinimas ar lėšų ir paslaugų užtikrinimas, kai žmogus dėl objektyvių priežasčių negali savęs ir šeimos pakankamai aprūpinti iš darbo ar kitokių pajamų. Vykdydama šį atsakingą uždavinį, ministerija vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija ir įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės programa ir kitais teisės aktais.

Vietos valdymo lygmeniu socialinės politikos įgyvendinimu rūpinasi savivaldybės. Remiantis *LR vietos savivaldos įstatymu* (1994), savarankiška savivaldybių funkcija – socialinių paslaugų įstaigų, šeimynų steigimas, išlaikymas ir bendradarbiavimas su visuomeninėmis organizacijomis; pagal priskirtąsias (ribotai savarankiškas) funkcijas savivaldybės teikia socialines

paslaugas ir kitą socialinę paramą bei sudaro sąlygas neįgalių gyventojų socialiniam integravimui į bendruomenę; pagal valstybines (savivaldybėms perduotas) funkcijas savivaldybės skaičiuoja ir moka kompensacijas (šildymo išlaidų, išlaidų šaltam ir karštam vandeniui, lengvatinio keleivių vežimo ir kt.), organizuoja nemokamą maitinimą mažas pajamas turinčių šeimų vaikams visų tipų bendrojo lavinimo mokyklose, skaičiuoja ir moka socialines išmokas bei pagal sutartines funkcijas savivaldybės kitas viešojo administravimo ir paslaugų teikimo funkcijas gali atlikti pagal sudarytas sutartis.

Apibendrinant galima teigti, kad LR Socialinių paslaugų įstatymas įvardija šiuos socialinių paslaugų neįgaliesiems asmenims valdymo subjektus: socialinės apsaugos ir darbo ministerija, savivaldybės, socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, neįgaliųjų reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei visuomeninės neįgaliųjų organizacijos. Pristatyta valdymo struktūra liudija, kad Valstybės lygiu yra sukurta gana palanki struktūrų, institucijų sistema, galinti sėkmingai įgyvendinti neįgaliųjų integraciją į visuomenę.

1.3. Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo aspektai

Kaip nurodo P. Vanagas (2001), kiekvienos savivaldybės veiklos kokybę lemia jos veiklos modelį sudarantys, tarpusavyje susiję, sisteminiai organizacijos elementai: struktūra, strategija, įgūdžiai, personalas, kultūra ir darbo procesai. Kiekviena savivaldybė yra individuali, todėl ir jos strategija turi atliepti savivaldybės bendruomenės siekius vystyti vietos valdymą, ir ji dažnai pati pasirenka veiklos kokybės valdymo sistemą, veiklos kokybės vertinimo metodus. Kokybės vadybos metodų taikymo savivaldos institucijose tikslas – tenkinti vartotojų poreikius, nuolat analizuoti ir gerinti organizacijos veiklą, nustatyti kokybės standartus, juos vertinti bei perimti gerąją ES valstybių patirtį (Kokybės vadybos metodų diegimo viešojo administravimo institucijose stebėseną, 2012).

Lietuvoje savivaldybės ar jų institucijos gali pačios pasirinkti joms priimtinesnę kokybės vadybos modelį, kadangi teisės aktai nenumato privalomo kokybės vadybos modelių diegimo savivaldybėms ir jų institucijoms.

Viešojo sektoriaus organizacijų siekius pasinaudoti kokybės vadybos diegimo ypatumais tobulinant Lietuvos viešąjį sektorių, o taip pat kokybės vadybos metodų (toliau – KVM) taikymo vešajame sektoriuje privalumus bei trūkumus, problematiką pastaraisiais metais analizavo nemažai Lietuvos mokslininkų: D. Pociūtė (2002), E. Gimžauskienė (2006), R. Civinskas, M. Kaselis (2008), V. Smalskys, E. Skietrys (2008), M. Išoraitė (2008), A. Guogis, D. Gudelis (2009), J. Ruževičius (2007), D. Serafinas (2011), E. Katiliūtė (2012), L. Liukinevičienė (2011, 2012) ir kt.

Autoriai atkreipia dėmesį, kad iš anglosaksų valstybių kilusi NVV teorija ir praktika ne visada atitinka Europos viešojo valdymo realijas. Rytų centrinės Europos šalys, nepaisant sovietinio totalitarizmo, ilgą laiką buvo veikiamos austrų – vokiečių ir prancūzų teisės ir administracinio valdymo tradicijos, todėl sunkiai adaptuoja modernią viešojo sektoriaus administravimo praktiką; viešojo sektoriaus kokybės valdymo (toliau – VKV) modeliai sunkiai pritaikomi viešųjų institucijų veikloje dėl didesnės viešųjų institucijų orientacijos į veiklos procesus negu į rezultatus dėl norminių administravimo modelių nelankstumo; ne visose viešojo sektoriaus organizacijose jų narių mokymasis vieniems iš kitų gali būti naudingas; griežta teisinė aplinka apriboja valstybės tarnautojų iniciatyvą, diegdamos kokybės sistemas, šalies institucijos susiduria su problemomis, susijusiomis su nepakantumu kokybės sistemos diegimo poreikių suvokimu, su žmogiškųjų išteklių trūkumu dalyvaujant koordinacinėje veikloje, su nepakankama komunikacijos tarp darbuotojų sklaida; bendrojo vertinimo modelį (toliau – BVM) diegiančios institucijos susiduria su darbo krūvio padidėjimu, darbuotojų motyvacijos stoka, iš dalies – lėšų trūkumo problemomis, todėl BVM neretai tampa pokyčių viešajame sektoriuje imitavimo priemone (E. Katiliūtė, 2012).

Viešasis sektorius ir naudojami kokybės vadybos modeliai. Mokslinėje literatūroje dažniausiai minimi šie viešojo sektoriaus institucijose taikomi kokybės vadybos metodai (modeliai), jie per pastaruosius 10 metų dažniausiai ir buvo diegiami LR viešojo sektoriaus institucijose:

- Bendrojo vertinimo modelis (toliau – BVM);
- Europos kokybės vadybos fondo tobulumo modelis (toliau – EFQM), kurio pagrindu vėliau buvo sukurtas BVM;
- Subalansuotų rodiklių sistema (toliau – BSC);
- Kokybės vadybos sistemos standartai.

Žemiau pateikiama šių kokybės vadybos metodų lyginamoji analizė (1.6 lentelė). Apibendrinant lentelėje pateiktą medžiagą, galima teigti, kad ISO standartai, BVM ir EFQM modeliai savo turiniu yra panašūs, t.y. orientuojasi į klientą, lyderiai sukuria vidaus aplinką įtraukiant darbuotojus į tikslų siekimą, ištekliai valdomi kaip procesas, bendradarbiavimo plėtojimas ir t.t. BSC modelis skirtas aprašyti, diegti ir valdyti organizacijos strategiją visuose organizacijos lygiuose. (Černiauskienė, 2011, p. 49).

Kokybės vadybos modelių lyginamoji analizė

Parametrai	Bendrojo vertinimo modelis (BVM)	Europos kokybės vadybos fondo tobulumo modelis (EFQM)	Subalansuotų rodiklių sistema (BSC)	Kokybės vadybos sistemos standartai (ISO 9001:2008)
1. Orientacija	Į klientą / pilietį orientuoti rezultatai	Orientacija į rezultatus; Dėmesys klientams	Orientacija į strategiją, strategines kryptis; Vartotojų vertinimo perspektyva	Orientavimasis į klientą
2. Tikslai ir lyderystė	Lyderystė; Strategija ir planavimas	Vadovavimas ir tikslo pastovumas	Jungiamoji grandis tarp strateginės ir operatyvinės veiklos	Lyderystė; Sisteminis požiūris į vadybą
3. Procesų ir pokyčių vadyba	Procesų ir pokyčių vadyba	Valdymas, orientuojantis į procesus ir remiantis faktais	Vidinio veiklos proceso vertinimo perspektyva; Finansinio vertinimo perspektyva	Procesinis požiūris; Faktais pagrįstų sprendimų priėmimas
4. Žmogiškųjų išteklių valdymas	Žmogiškųjų išteklių valdymas; Žmogiškieji rezultatai	Žmonių ugdymas ir įtraukimas; Nuolatinis mokymasis bei veiklos tobulinimas	Personalo žinios ir įgūdžiai; Mokymosi ir tobulėjimo vertinimo perspektyva	Darbuotojų įtraukimas; Nuolatinis veiklos rezultatų gerinimas
5. Bendradarbiavimas	Partnerystė ir ištekliai; Pagrindiniai veiklos rezultatai; Visuomenės rezultatai	Bendradarbiavimo plėtojimas; Atsakomybė visuomenei	Padedą suderinti prioritetus tarp partnerių, tiekėjų, platintojų, vartotojų; Klientų lojalumas	Abipusiai naudingi ryšiai su tiekėju

Šaltinis: Černiauskienė N. (2011). Sisteminis viešojo sektoriaus institucijų veiklos valdymo tobulinimas taikant kokybės vadybos metodus., Nr.3 (27), p. 49-57.

Pasak N. Černiauskienės (2011) sisteminis metodų taikymas viešojo sektoriaus institucijai leidžia atsakyti į šiuos tikslinius klausimus:

- kas esu/kur esu? (EFQM ir BVM);
- kuo/kur noriu būti? (BSC);
- kaip pasiekti to, kuo/kur noriu būti? (ISO kokybės vadybos standartai).

Bendrojo vertinimo modelio taikymas viešajame sektoriuje

Bendrojo vertinimo modeliu (BVM) siekiama keturių tikslų:

- pristatyti viešajam administravimui visuotinės kokybės vadybos principus ir laipsniškai su jais supažindinti, naudojant įsivertinimą ir perėjimą nuo dabar paplitusio veikimo „Planuok, Daryk“ prie viso kokybinio ciklo „Planuok, Atlik, Tikrink, Koreguok“;
- skatinti viešojo sektoriaus organizacijas įsivertinti, siekiant geriau save pažinti ir susitarti dėl tobulinimo veiklos;
- jungti įvairius kokybės vadybos modelius;
- palengvinti viešojo sektoriaus organizacijų lyginamąją analizę.

Išskirtina ši Bendrojo vertinimo modelio įgyvendinimo ir akreditavimo nauda organizacijai:

- organizacijų branda;
- prielaidos paslaugų kokybės gerinimui (konkurencija);
- darbuotojų ir vadovų įsitraukimas kokybės gerinimo iniciatyvose;
- darbuotojų ir vadovų motyvacija gerinti kokybę;
- paslaugų teikimo procesų efektyvumas (Černiauskienė, 2011, p. 49).

Akcentuotina, kad viešojo sektoriaus organizacijos turi veikti atsakingai ir siekti patenkinti besikeičiančius visuomenės poreikius ir lūkesčius. Taikydama BVM organizacija turi galimybę ilgainiui pasiekti visuotinės kokybės vadybos brandą. VKV brandos lygis organizacijoje gali būti nustatytas atlikus BVM taikymo išorinį vertinimą. Šio vertinimo procedūra nustatyta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2014 m. vasario 4 d. įsakymu Nr. 1V-47 patvirtintame BVM taikymo išorinio vertinimo tvarkos apraše.

Socialinės atskaitomybės standarto naudojimas. Dabartiniu metu pasaulyje vis svarbesnis tampa įmonių socialinės atsakomybės klausimas, kai jos, laikydamosi įstatymų, tarptautinių susitarimų ir sutartų elgsenos normų, į savo veiklos vidinius procesus ir išorinius santykius savanoriškai integruoja socialinius, aplinkosaugos ir skaidraus verslo principus. Socialinės atsakomybės principų laikymosi įteisinimas galimas įsidieigus SA8000 standartą. Socialinės atskaitomybės SA8000 standartas – nesunkiai įgyvendinamas sertifikuotinas standartas laikantis nacionalinių ir tarptautinių teisės aktų. Standarte pateikiami reikalavimai etiškos darbdavystės praktikai, remiantis Tarptautinėmis darbo organizacijos konvencijomis, Pasauline žmogaus teisių deklaracija, JT konvencijomis ir tarptautiniais susitarimais. Sistemos pagal šio standarto reikalavimus taikymas ir sertifikavimas parodo visoms suinteresuotosioms šalims (esamiems ir potencialiems vartotojams, visuomenei, vietinei bendruomenei ir t.t.), kad organizacija laikosi tarptautinių darbdavystės etikos normų (<http://analize.lt/praktine-analize/socialiai-atsakingas-verslas-lietuvoje/127-imoniu-socialines-atsakomybes-iniciatyvu-ir-standartu-aprasas.html>).

SA 8000 standarto įgyvendinimo ir sertifikavimo nauda organizacijai:

- atskaitingumas ir skaidrumas mažina visuomenei ir valstybei nenaudingos veiklos tikimybę;
- konkurencinis pranašumas rinkoje: klientams ir darbuotojams;
- glaudus bendradarbiavimas su suinteresuotomis šalimis leidžia geriau prognozuoti visuomenės lūkesčius ir poreikius;
- lengvesnis prisitaikymas prie didėjančio politinio reguliavimo;
- geresnis verslo rizikų valdymas;
- sąnaudų mažinimo galimybės;
- galimybė pritraukti investicijas;

- geresnis ryšių su klientais ir darbuotojais valdymas;
- įsisavinamos geriausios vadybos praktikos (<http://www.kvalitetas.lt/sa-8000>).

Servqual metodika paslaugų kokybės vertinime. A. Parasuraman, V. Zeithaml ir L. Berry nustatė, kad nepriklausomai nuo paslaugos, vartotojas daugeliu atveju vertina tas pačias savybes. Jis teigia, kad iki paslaugos vartojimo vartotojui gali būti žinomos tik dvi iš dešimties kokybės savybių – paslaugos apčiuopiamumas ir pasitikėjimas jos teikėju. Daugiausia kokybės parametrų suvokiami vartojant. Tai paslaugos prieinamumas, teikėjo patikimumas, paslaugumas, personalo gebėjimas suprasti vartotojus, pasirengimas padėti vartotojui ir komunikabilumas. Pasitikėjimo savybėms priskirtinas paslaugų organizacijos personalo kompetentingumas ir saugumas. Parasuraman, V. Zeithaml ir L. Berry teigimu, paslaugas galima vertinti pagal Servqual metodiką. Servqual metodika buvo pripažinta vadybos teoretikų.

M. Išoraitė (2008), A. Guogis, D. Gudelis (2009) ir kt. pritaria, kad „Servqual“ metodika² gali būti sėkmingai pritaikyta socialinių paslaugų valdymo kokybės neįgaliesiems asmenims vertinimui. Ši metodika pasižymi tuo, kad ja galima vertinti įvairių paslaugų kokybę, nes metodikos pagrindą sudarantys kriterijai apima įvairias paslaugų savybes ir leidžia atskleisti paslaugų stipriąsias ir silpnąsias savybes (žr. 1.7 lentelę). Pasak I. Žalimienės (2003), šiuos kriterijus galima įvardinti tinkamiausiais vertinti socialinių paslaugų kokybę, nes jie glaudžiai siejasi, o kai kurie net visiškai sutampa su socialinių paslaugų organizavimo ar socialinių paslaugų teikimo principais. Vertinant socialinių paslaugų kokybę organizaciniu lygmeniu būtų svarbu vertinti kompetentingumo, prieinamumo, saugumo kriterijais. Kokybę tiriant paslaugų teikimo lygmeniu vertinti reiktų patikimumo, reagavimo, paslaugumo, komunikabilumo, pasitikėjimo ir vartotojo pažinimo kriterijais. Ir galiausiai tiriant paslaugų kokybę vartotojų lygmeniu galima vadovautis apčiuopiamumo kriterijumi.

1.7 lentelė

Servqual kokybės kriterijai

Paslaugos kokybės vertinimo kriterijus	Kriterijaus esmė	Pavyzdžiai
Pasitikėjimas	Įstaigos atvirumas ir garbingumas, pasirengimas tenkinti vartotojo poreikius	Įstaigos vardas ir reputacija; personalo asmeninės savybės
Kompetentingumas	Personalo žinios ir įgūdžiai	Kontaktinio personalo mokėjimai; paramos personalo žinios ir įgūdžiai; organizacijos apskritai mokėjimai

²1985 m. sukurtas modelis (Parasuraman ir kt., 1985) skirtas matuoti ir valdyti paslaugų kokybei tiek privataus, tiek viešojo sektoriaus organizacijose. Šis modelis sudaro galimybės įvertinti skirtumą tarp klientų lūkesčių, kokia turėtų būti paslauga, ir suvokimo, kokia yra faktiškai suteikta paslauga (Donnelly, 1995).

Reagavimas	Personalo norai ir pasirengimas aptarnauti vartotoją; paslaugos suteikimas laiku	Greitas dokumentų sudarymas, išsiuntimas; skubus atsiliepimas telefonu
Patikimumas	Paslaugos pateikimas be jokių atsisakymų, suderėtu laiku; pažadų ištesėjimas	Teisingas sąskaitų pateikimas; tikslūs įrašai
Prieinamumas	Kontaktų užmezgimą trukdančių kliūčių nebuvimas	Paslaugų teikėjui lengva prisiskambinti; neilgai laukiama, kol bus suteikta paslauga; patogi paslaugos teikimo erdvė
Paslaugumas	Mandagus ir pagarbus personalo elgesys	Pagarba vartotojui; tvarkinga ir švari personalo apranga
Komunikabilumas	Gebėjimas bendrauti su vartotoju ta kalba, kurią jis moka, išklausymas, vartotojo norų supratimas	Paslaugos esmės išsiaiškinimas, supažindinimas su paslaugos kainomis; vartotojo įtikinimas, kad įstaiga gali išspręsti jo problemas
Saugumas	Grėsmės vartotojui nebuvimas, rizikos ir abejonių sumažinimas	Asmeninis, finansinis saugumas, informacijos konfidencialumas
Vartotojo pažinimas	Pastangos suvokti vartotojo poreikius	Konkrečių vartotojo reikalavimų žinojimas; individualus požiūris į kiekvieną vartotoją; nuolatinių vartotojų pažinimas
Apčiuopiamumas	Visi elementai, patvirtinantys paslaugos realumą	Materialinės galimybės; personalo apranga; instrumentai, įrengimai ir įranga, būtina paslaugai suteikti; kitų vartotojų buvimas.

Šaltinis : sudaryta autorės remiantis M. Išoraite (2008), p. 18

Socialinių paslaugų kokybės vertinimo lygmenys. I. Žalimienė (2003) pažymi, kad socialinių paslaugų kokybė gali būti vertinama trimis lygiais: struktūriniu – gamybiniu, proceso, rezultato. Pirmasis lygis (struktūrinė kokybė) – kai analizuojama, ar paslauga atitinka nustatytus standartus, reikalavimus. Tai gamybinė kokybė, kurią galima išmatuoti institucijoje, įmonėje, gamykloje. Antrasis lygis (proceso kokybė) – kai analizuojami paslaugų teikimo būdai bei apimtis. Trečiasis lygis (rezultato kokybė) – kai analizuojama, ar paslauga patenkina vartotojo poreikius bei pranoksta jo lūkesčius (Kaminskienė, 2011, p.22-23).

Apibendrinant galima teigti, kad viešojo sektoriaus kokybės vadybą galima įvardinti kaip į vartotojo patenkinimą orientuotą kokybės užtikrinimo iniciatyvą, kuri pabrėžia nuolatinį veiklos tobulinimą, vadovų įsipareigojimą ir darbuotojų dalyvavimą arba jų įgalinimą, kuriant kokybės organizacinę kultūrą. Įvertinus mokslinėje literatūroje ir kokybės vertinimo modeliuose išryškintas vertintinas kokybes, matant Servqual metodo didžiausias galimybes taikyti mūsų analizuojamai veiklai vertinti, tyrime sieksime išsiaiškinti, kokios šio metodo taikymo galimybės Akmenės rajono savivaldybėje.

2.SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NEĮGALIESIEMS VALDYMO KOKYBĖS VERTINIMO VIETOS SAVIVALDOJE METODOLOGIJA

2.1. Tyrimo metodologija

Siekiant išnagrinėti socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo kokybės vertinimą ir numatyti socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo kokybės vertinimo tobulinimo galimybes Akmenės rajono savivaldybėje, atlikta mokslinių šaltinių, LR teisės aktų, , statistinių duomenų analizė.

Teorinis tyrimo pagrindimas. Tyrimas grindžiamas mokslininkų įžvalgomis apie socialinių paslaugų asmenims su negalia teikimą ir valdymą.

LR statistikos departamento duomenimis, 2014 m. pabaigoje suaugusiems neįgaliesiems stacionarias socialinės globos paslaugas teikė 26 valstybės, 4 savivaldybių ir 6 visuomeninių organizacijų socialinės globos įstaigos, kuriose gyveno 6,1 tūkst. gyventojų (atitinkamai 5 879, 101 ir 81 gyventojas). Neįgaliesiems vaikams ir jaunuoliams socialinė globa buvo teikiama 3 valstybės ir 2 savivaldybių socialinės globos įstaigose, jose gyveno atitinkamai 623 ir 86 neįgalūs vaikai ir jaunuoliai. Dar 518 vaikų su negalia (iš jų 58 vaikai su sunkia negalia) gyveno įvairaus pavaldumo vaikų globos namuose. Asmenys su negalia – specifinė socialinių žmonių grupė, kuriems itin reikalinga socialinė pagalba. Dabartiniu metu funkcionuojanti istoriškai paveldėta centralizuota stacionari neįgaliųjų socialinės globos sistema neskatina savivaldybių plėtoti socialinių paslaugų, užtikrinančių neįgaliesiems dienos užimtumą, apgyvendinimą, laikiną šeimų atokvėpį, „apsaugotą būstą“, asmeninę pagalbą, būtiną gyventi šeimoje ir bendruomenėje. Tik penktadalyje savivaldybių veikia savivaldybių, neįgaliųjų asociacijų ir kitų neįgaliųjų socialinės integracijos srityje veikiančių organizacijų (labdaros fondų, religinių bendruomenių ir bendrijų, viešųjų įstaigų) inicijuoti savarankiško gyvenimo namai. Visi minėti aspektai patvirtina socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo kokybės vertinimo svarbą ir būtinybę. Pažymėtina, kad kokybės vadybos sistemų diegimas viešajame sektoriuje vis dar sunkiai skinasi kelią. Dar nemaža Lietuvos savivaldybių dėl lėšų stygiaus nėra įdiegusios visuotinės kokybės valdymo sistemos (toliau –VKVS). Kokybės vertinimo sistemos įdiegimas vertinant socialinių paslaugų teikimą neįgaliesiems įgalintų greičiau pašalinti vertinimo metu išryškėjusias problemas.

Tyrimo metodai ir jų pagrindimas. Tyrimui pasirinkta kokybinių metodų strategija, numatanti kokybinių duomenų rinkimo metodų taikymą probleminiams klausimams atsakyti – tyrime naudotas pusiau struktūruotas interviu, tyrimo rezultatai analizuoti taikant turinio analizės (Content analysis) metodą. Remiantis Telešiene, A. (2013), pusiau struktūruotas interviu remiasi planu, kuriame numatyti konkretūs klausimai, jų pateikimo seka, tačiau numatyta, kad tyrimo eigoje

tyrėjas gali papildomai užduoti plane neįrašytų klausimų. Papildomi klausimai užduodami, siekiant surinkti daugiau ar gilesnės informacijos. Turinio analizės metodas pasirinktas tam, kad būtų galima klasifikuoti, sisteminti ir apibendrinti duomenis. Židžiūnaitės, V. (2007) nuomone, kokybinės turinio analizės tikslas – identifikuoti gautos informacijos prasminius vienetus, todėl išskirtos kategorijos ir dalinės kategorijos, kuriomis siekta atskleisti svarbiausius, su socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybe susijusius, aspektus.

Tyrimo duomenų rinkimo instrumentas. Pagrindinis klausimyno tikslas – ištirti socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo kokybės vertinimą Akmenės rajono savivaldybėje.

Tyrimui sudaryti du interviu protokolai – socialinių paslaugų valdyme dalyvaujantiems asmenims (teikėjams, organizatoriams, administratoriams) bei paslaugų gavėjams.

Interviu klausimynų struktūra. Interviu protokoluose numatyti 10 (paslaugų teikėjams) ir 6 klausimai (paslaugų gavėjams). (Žr. protokolo forma 1 ir 2priede).

Interviu protokole skirtame paslaugų teikėjams siekiama sužinoti:

- kokiais valdymo lygmenimis organizuojamos socialinės paslaugos neįgaliesiems;
- kaip vertinama kompetencija socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese;
- kokiais valdymo lygmenimis įgyvendinamas paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimas;
- kokie socialinių paslaugų neįgaliesiems kokybės valdymo vertinimo metodai taikomi ar gali būti pritaikyti vertinant socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybę;
- kokiais valdymo lygmenimis plėtojama socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo priežiūra ir kontrolė;
- kokiais valdymo lygmenimis įgyvendinami socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo principai.

Interviu protokole skirtame paslaugų gavėjams siekiama sužinoti:

- kaip paslaugos gavėjas sužino apie jam reikalingą socialinių paslaugų teikimą;
- ar paslaugos gavėjus tenkina tai, kaip planuojamos, organizuojamos, teikiamos socialinės paslaugos;
- kaip vertina Akmenės rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese;
- kaip Akmenės rajono savivaldybės institucijos atsakingos už socialinių paslaugų žmonėms su negalia planavimą, organizavimą reaguoja į paslaugų gavėjams iškilusias problemas;
- ar paslaugų gavėjams sudaryta galimybė pasirinkti socialinį darbuotoją;
- ar Akmenės rajono savivaldybė atsakinga už socialinių paslaugų žmonėms su negalia planavimą, organizavimą domisi (domėjosi) teikiamų socialinių paslaugų savalaikiškumu, paslaugų kokybe, socialinio darbuotojo teikiamomis paslaugomis.

2.2. Tyrimo imtis ir organizavimas

Tyrimo imtis. Kokybinių tyrimų metodologijoje remiamasi yra M. Patton kokybinio tyrimo imčių sudarymo būdais, jis išskiria 16 tikslinių imties sudarymo būdų (Bitinas ir kt., 2008). Pagal tyrimo imčių būdus, siūloma rinktis tokį imties būdą, kuris yra informatyviausias tiriamuoju atžvilgiu. Dažniausiai taikoma tikslinė respondentų pasirinkimo atranka, kadangi tyrimo imties dydis ir respondentų pasirinkimas tyrimui priklauso nuo tyrimų tikslų. Kardelis K. (2007) tai apibūdina, kaip tikslinės grupės formavimo strategiją, kuri yra viena iš netikimybinių tiriamųjų grupių pasirinkimo būdų – tyrėjas į grupę įtraukia asmenis tipiškiausius tiriamuoju atžvilgiu. Empiriniame tyrime dalyvavo 12 tyrimo dalyvių, kurių duomenys pateikti 2.1 lentelėje.

Pusiau struktūruotame interviu informantų pasirinkimui taikoma kriterinė atranka, pagal nustatytus tyrėjo kriterijus. Šis būdas efektyvus, nes surenkama kokybiška informacija (Bitinas ir kt., 2008). Empiriniam tyrimui atrenkant informantus taikyti šie kriterijai: aukštasis išsilavinimas, darbo patirtis socialinių paslaugų valdymo srityje, pareigos (informantai dirba socialinių paslaugų valdymo srityje). Visi socialinių paslaugų valdymo procese dalyvaujantys informantai turi aukštąjį išsilavinimą, todėl 2.1 lentelėje neįrašoma. Atrenkant socialinių paslaugų gavėjus pagrindinis kriterijus – metų skaičius (nemažiau 5 m.), kai naudojami paslaugomis.

Tyrimas atliktas bendraujant su specialistais jų darbo vietose iš anksto sutartu laiku. Su paslaugų gavėjais interviu atliktas taip pat iš anksto sutarus laiką ir susitikimo vietą. Informantai apklausti pateikiant jiems tyrimo protokolus, svarbiausius aspektus informantai pažymėjo raštu, o papildoma informacija buvo fiksuota tyrėjos užrašuose. Tyrimas atliktas 2015 m. kovo mėn. – 2015 m. balandžio mėn.

2.1 lentelė

Interviu dalyvių socialinė - demografinė charakteristika

Tyrimo dalyvio kodas	Statusas socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo/ gavimo procese	Stažas socialinių paslaugų valdyme/ Metų skaičius, kai naudojami socialinėmis paslaugomis neįgaliesiems
Paslaugų teikėjai		
E1	Akmenės rajono savivaldybės administracijos socialinio skyriaus darbuotoja	10m.
E2	Akmenės rajono savivaldybės administracijos socialinio skyriaus darbuotoja	5 m.
E3	Akmenės rajono savivaldybės administracijos socialinio skyriaus darbuotoja	6 m.
E4	Akmenės rajono savivaldybės administracijos socialinio skyriaus darbuotoja	4 m.
E5	Akmenės rajono savivaldybės sveikatos ir socialinės apsaugos komiteto narė	6 m.
E6	Akmenės rajono savivaldybės sveikatos ir socialinės apsaugos komiteto narė	8 m.

Paslaugų gavėjai		
E7	Paslaugų gavėjas	15 m.
E8	Paslaugų gavėjas	18 m.
E9	Paslaugų gavėjas	14 m.
E10	Paslaugų gavėjas	12 m.
E11	Paslaugų gavėjas	8 m.
E12	Paslaugų gavėjas	7 m.

Duomenų apdorojimas. Interviu metu gauti duomenys susisteminti, atrinkti svarbiausi teiginiai, remiantis darbe nagrinėjamais klausimais. Tyrimo duomenų analizei pasitelkta - turinio analizė. Turinio analizė tai verbalinių ir elgesio duomenų kategorizavimas, kad būtų galima klasifikuoti, sisteminti ir apibendrinti. Turinio analizės metodo pagalba išskiriamos esminės analizuojamo klausimo kategorijos, dalinės kategorijos. Tai tyrėjui leidžia išryškinti svarbias žinutes, paslėptas kiekviename interviu.

3. PRAKTINIS AKMENĖS RAJONO SAVIVALDYBĖJE TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NEĮGALIESIEMS VALDYMO KOKYBĖS VERTINIMO DISKURSAS

3.1. Akmenės rajono savivaldybės tyrimo socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės aspektu rezultatų analizė

Interviu metu socialinių paslaugų teikėjams ir gavėjams buvo pateikti klausimai, kuriuos galima suskirstyti į blokus, pagal teorinėje dalyje išryškėjusius socialinių paslaugų valdymo neįgaliesiems kokybės ypatumus. Baigiamojo magistro darbo tyrimo kontekste buvo siekiama išsiaiškinti socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo procese kylančias problemas Akmenės rajono savivaldybėje.

Tyrimas susideda iš šių tyrimo blokų:

- Socialinių paslaugų neįgaliesiems planavimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų ir gavėjų požiūriu;
- Asmenų su negalia įtraukimas į socialinių paslaugų planavimo procesą;
- Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų ir gavėjų požiūriu;
- Akmenės rajono savivaldybės kompetencijos socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese vertinimas;
- Socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimas;
- Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo metodai taikomi Akmenės rajono savivaldybėje;
- Socialinių paslaugų neįgaliesiems kontrolė ir priežiūra Akmenės rajono savivaldybėje;
- Socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo principų įgyvendinimas.

3.1.1. Socialinių paslaugų neįgaliesiems planavimas Akmenės rajono savivaldybėje

Tyrimo metu iš informantų – socialinių paslaugų organizatorių ir teikėjų siekta sužinoti kokiais valdymo lygmenimis (valstybės, rajono, savivaldybės, savivaldybės administracijos, savivaldybės tarybos, savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus, NVO, Neįgaliųjų departamento prie SADM ir kt.) planuojamos socialinės paslaugos neįgaliesiems Akmenės rajono savivaldybėje.

Tyrimo dalyvių – paslaugos tiekėjų pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.1 lentelėje.

Socialinių paslaugų neįgaliesiems planavimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų požiūriu

Reikšminga (-os) kategorija (-os): socialinių paslaugų neįgaliesiems planas integruotas į bendrą savivaldybės socialinių paslaugų planą	
Patvirtinantys teiginiai: E1 – „galima sakyti, kad soc. paslaugų planavimas įgyvendinimas remiantis socialinių paslaugų planu“ E2 – „vadovaujama socialinių paslaugų planu“ E3 – „tam parengtas socialinių paslaugų planas, kuriame numatytas paslaugų tiekimas asmenims su negalia“ E4 – „socialinių paslaugų planu remiamasi“ E5 – „savivaldybė patvirtino socialinių paslaugų planą“ E6 – „remiamasis savivaldybės tarybos patvirtintu socialinių paslaugų planu“	
Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių paslaugų planai rengiami pagal Socialinių paslaugų planavimo metodiką	E5 – „planai rengiami remiantis metodika“ E4 – „socialinių paslaugų planas atliepia ir Akmenės rajono savivaldybės socialines nuostatas neįgaliųjų klausimais“ E6 – „planas atliepia socialines nuostatas neįgaliųjų klausimais“
Socialinių paslaugų planas atliepia LR teisinių aktų reikalavimus	E1 – „planas suderintas su teisės aktų nuostatomis“ E3 – „planas atitinka teisės aktų nuostatas“
Socialinių paslaugų planas atliepia ir Akmenės rajono savivaldybės socialines nuostatas neįgaliųjų klausimais	E4 – „socialinių paslaugų planas atliepia ir socialines nuostatas neįgaliųjų klausimais“ E6 – „planas atliepia socialines nuostatas neįgaliųjų klausimais“

Visi tyrimo dalyviai vieningai nurodė, kad Socialinių paslaugų neįgaliesiems planavimas Akmenės rajono savivaldybėje įgyvendinamas vadovaujantis 2015 m. patvirtintu socialinių paslaugų planu, kuris buvo parengtas remiantis LR teisiniais aktais, suderintas su Akmenės rajono savivaldybės strateginiais dokumentais. Pasak tyrimo dalyvių (E1, E3, E5), 2015 m. kovo 26 d. Akmenės savivaldybės tarybos 2015 m. sprendimu Nr. T-42 buvo patvirtintas Akmenės rajono savivaldybės 2015 metų socialinių paslaugų planas. Šis parengtas vadovaujantis 2006 m. lapkričio 15 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 1132 „Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo“ ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 12 d. įsakymu Nr. A1-104 „Dėl socialinių paslaugų plano formos ir socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo kriterijų patvirtinimo“. Anot tyrimo dalyvių (E-4, E-6), socialinių paslaugų plano tikslai atitinka Akmenės rajono savivaldybės socialinę nuostatą – padėti tenkinti svarbiausius poreikius asmenims su negalia. Akmenės rajono savivaldybės 2015 metų socialinių paslaugų planas buvo derinamas su svarbiausiais rajono strateginiais dokumentais (*Akmenės rajono savivaldybės 2015-2017 m. m. strateginiu veiklos planu, Akmenės rajono savivaldybės 2016-2021 m. strateginiu plėtros planu*) ir kt. dokumentais (E-4).

Pasak tyrimo dalyvių (E-2, E-3, E-5, E-6), esminiai socialinių paslaugų asmenims su negalia planavimo tikslai: teikti jiems socialinės priežiūros paslaugas, siekiant kuo ilgiau išlaikyti šių asmenų savarankiškumą kasdieninėje veikloje; užtikrinti socialinės globos paslaugas neįgaliems asmenims; teikti asmenims su negalia kokybiškas priežiūros (pirties) paslaugas; užtikrinti

trumpalaikės ir ilgalaikės socialinės globos paslaugas; administruoti nevyriausybinę organizacijų, įgyvendinančių 2015 m. socialinės reabilitacijos paslaugų neįgaliesiems bendruomenėje projektų įgyvendinimą, teikti metodinę paramą; teikiant socialines paslaugas asmenims su negalia aktyviai bendradarbiauti su kitomis rajono institucijomis ir organizacijomis (Darbo birža, VšĮ Akmenės rajono psichikos sveikatos centru, asmens sveikatos priežiūros įstaigomis, NVO ir pan.). Socialinių paslaugų planavimo metodika nustato socialinių paslaugų planavimo savivaldybėje principus, socialinių paslaugų planavimo subjektus, socialinių paslaugų plano projekto rengimo tvarką, plano struktūrą ir turinį, plano projekto svarstymo, derinimo ir įgyvendinimo tvarką.

3.1.2. Asmenų su negalia įtraukimas į socialinių paslaugų planavimo procesą.

Siekiant sužinoti, ar paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų jiems planavimo procesą, paslaugų gavėjų klausta: „Ar planuojant socialines paslaugas neįgaliesiems dalyvauja Jūsų atstovas, žmogus išmanantis Jūsų negalią, ar galite dalyvauti Jūs šių paslaugų planavimo procese. Ko pasigendate?“

Susipažinus su tyrimo dalyvių pasisakymais (jie pateikiami 3.2 lentelėje), buvo išryškinta reikšminga kategorija: *neįgaliųjų dalyvavimas planuojant socialines paslaugas yra formalus, neįgaliuosius atstovauja kiti asmenys.*

3.2 lentelė

Socialinių paslaugų neįgaliesiems planavimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų gavėjų požiūriu

Reikšminga (-os) kategorija (-os): neįgaliųjų dalyvavimas planuojant socialines paslaugas neįgaliesiems yra daugiau formalus	
Patvirtinantys teiginiai: E7 – „nesudarytos sąlygos dalyvauti“ E8 – „esu neinformuotas, kad galiu dalyvauti“ E9 – „taip nustatant socialinių paslaugų poreikį buvo priskirtas specialistas, nemanau, kad galiu dalyvauti socialinių paslaugų planavimo procese, nebent deklaratyviai“ E10 – „dalyvaujame tik formaliai“ E11 – „tai yra žmogus į kurį galiu kreiptis, tačiau dalyvauti planavimo procese negaliu“ E12 – „neįgaliesiems nesudarytos tokios galimybės, nors specialistų, konsultantų yra keletas“	
Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Nesudarytos galimybės gavėjui dalyvauti planavime	E7 – „nesudarytos sąlygos dalyvauti“ E8 – „esu neinformuotas, kad galiu dalyvauti“ E10 – „dalyvaujame tik formaliai“
Neįgaliuosius atstovauja kiti asmenys	E9 – „taip nustatant socialinių paslaugų poreikį buvo priskirtas specialistas, nemanau, kad galiu dalyvauti socialinių paslaugų planavimo procese, nebent deklaratyviai“ E11 – „tai yra žmogus į kurį galiu kreiptis, tačiau dalyvauti planavimo procese negaliu“ E12 – „neįgaliesiems nesudarytos tokios galimybės nors specialistų, konsultantų yra keletas“

Visi tyrimo dalyviai vieningai nurodė, kad planuojant socialines paslaugas neįgaliesiems

dalyvauja Jų atstovas iš savivaldybės socialinio paramos skyriaus, tačiau tyrimo dalyviai (E-9, E-11, E-12) pažymėjo, kad jiems nesudaryta galimybė (arba tik formaliai) dalyvauti socialinių paslaugų planavimo procese. Remiantis tyrimo dalyviais (E-7, E-8, E-12), pilnavertiškai dalyvauti socialinių paslaugų planavime jie negali, pasak tyrimo dalyvių viską sprendžia savivaldybės darbuotojai, asmuo su negalia dalyvauja, tačiau jo dalyvavimas daugiau formalus.

Socialinių paslaugų neįgaliesiems planavimas Akmenės rajono savivaldybėje įgyvendinamas vadovaujantis 2015 m. patvirtintu socialinių paslaugų planu. Tyrimo dalyviai – paslaugos gavėjai pažymėjo, kad jiems nustatant poreikį yra priskirtas specialistas, tačiau patys socialinių paslaugų planavime jie dalyvauja tik formaliai, į jų nuomonę neįsiklausoma, sprendimai priimami tik savivaldybės darbuotojų iniciatyva.

3.1.3. Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų ir gavėjų požiūriu

Kitais klausimyne pateiktais klausimais buvo siekiama sužinoti, kokiais valdymo lygmenimis (valstybės, rajono, savivaldybės, savivaldybės administracijos, savivaldybės tarybos, savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus, NVO, Neįgaliųjų departamento prie SADM ir kt.) organizuojamos socialinės paslaugos neįgaliesiems Akmenės rajono savivaldybėje. Šis siekis matomas užduotuose klausimuose: „Kokiais valdymo lygmenimis organizuojamos socialinės paslaugos neįgaliesiems Akmenės rajono savivaldybėje?“, „Ar organizuojant socialines paslaugas neįgaliesiems dalyvauja Jūsų atstovas, žmogus išmanantis Jūsų negalę, ar galite dalyvauti Jūs šių paslaugų organizavimo procese? Ko pasigendate?“

Tyrimo dalyvių – paslaugų teikėjų pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.3 lentelėje

3.3 lentelė

Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų požiūriu

Reikšminga (-os) kategorija (-os): socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavimas vykdomas remiantis įstatymais	
Patvirtinantys teiginiai: E1 – „ <i>taip pat galima akcentuoti, kad soc. paslaugų organizavimas įgyvendinimas remiantis LR Savivaldos įstatyme deleguotomis funkcijomis</i> “ E2 – „ <i>vadovaujamasi socialinių paslaugų planu bei LR savivaldos įstatymu</i> “ E3 – „ <i>LR Savivaldos įstatyme organizavimo funkcija numatyta būtent savivaldybėms</i> “ E4 – „ <i>socialinių paslaugų organizavimas žmonėms su negalia plėtojamas remiamasi LR Savivaldos įstatymu</i> “	
Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialines paslaugas neįgaliesiems organizuoja savivaldybės administracija LR Savivaldos	E1 – „ <i>taip pat galima akcentuoti, kad soc. paslaugų organizavimas įgyvendinimas remiantis LR Savivaldos įstatyme deleguotomis funkcijomis</i> “ E2 – „ <i>vadovaujamasi socialinių paslaugų planu bei LR savivaldos įstatymu</i> “

įstatyme numatyta tvarka	E3 – „LR Savivaldos įstatyme organizavimo funkcija numatyta būtent savivaldybėms“ E4 – „socialinių paslaugų organizavimas žmonėms su negalia plėtojamas remiamasi LR Savivaldos įstatymu“
--------------------------	--

Visi tyrimo dalyviai vieningai nurodė, kad Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavimas įgyvendinamas remiantis socialinių paslaugų plane ir LR Savivaldybės įstatyme nustatyta tvarka. Anot tyrimo dalyvių (E-2, E-3, E-5, E-6), pagrindinės savivaldybių funkcijos, organizuojant ir teikiant gyventojams socialines paslaugas, apibrėžtos LR socialinių paslaugų įstatyme. Pasak tyrimo dalyvių (E-1, E-4), socialinės paslaugos tikslingos tampa tik tada, kai jomis gali naudotis tie, kuriems jų labiausiai reikia, ir kada jos yra nesunkiai prieinamos. Paslaugų prieinamumas, kaip vienas iš esminių asmeninių socialinių paslaugų organizavimo principų, gali būti vertinamas tokiais pagrindiniais principais. Socialinių paslaugų organizavimas suvokiamas kai žmonėms su negalia sudaroma galimybė gauti informaciją apie paslaugas, sukuriama pakankamas paslaugų tinklas, sudaromos lygios galimybės tenkinti poreikius ir pan. Savivaldybės asmenims su negalia organizuoja socialinių paslaugų poreikio nustatymą, skiria socialines paslaugas žmogui su negalia. Savivaldybė organizuoja socialines paslaugas kartu su kitomis socialines paslaugas administruojančiomis institucijomis, nevyriausybėmis organizacijomis.

Tyrimo dalyvių – paslaugos gavėjų pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.4 lentelėje.

3.4 lentelė

Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų gavėju požiūriu

Reikšminga (-os) kategorija (-os): socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavime dalyvauja savivaldybės administracija.	
Patvirtinantys teiginiai: E7 – „paslaugas organizuoja savivaldybės administracijos darbuotojai“ E8 – „paslaugų teikimą organizuoja savivaldybės administracija“ E9 – „savivaldybė administracija dalyvauja paslaugų žmonėms su negalia organizavimo procese“ E10 – „savivaldybės administracija organizuoja asmenims su negalia socialinių paslaugų teikimą“ E11 – „savivaldybė organizuoja socialines paslaugas neįgaliesiems“ E12 – „organizuoja paslaugas savivaldybės administracija“	
Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavime dalyvauja nevyriausybinių organizacijų	E9 – „nevyriausybinių organizacijų prisideda prie organizavimo paslaugų“ E10 – „nevyriausybinių organizacijų taip pat dalyvauja organizavimo procese“ E11 – „NVO kartu su savivaldybės administracija užtikrina paslaugų organizavimą asmenims su negalia“ E12 – „NVO taip pat dalyvauja soc. paslaugų organizavimo procese“
Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavime dalyvauja fiziniai asmenys	E9 – „organizuojat paslaugas dalyvauja ir fiziniai asenys“ E10 – „šiame procese dalyvauja ir fiziniai asmenys“ E12 – „privatūs asmenys dalyvauja socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavime“

Tyrimo rezultatai išryškino tai, kad socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavime dalyvauja savivaldybės administracija, NVO bei fiziniai asmenys.

3.1.4. Akmenės rajono savivaldybės kompetencijos socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese vertinimas.

Tolimesniame tyrimo etape, domėtasi, kaip tyrimo dalyviai (paslaugos teikėjai, paslaugos gavėjai) vertina Akmenės rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese. Tai buvo suformuluota klausimais („Kaip Jūs vertinate Akmenės rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese?“; „Kaip Jūs vertinate Akmenės rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese? Ar Akmenės rajono savivaldybės institucijos atsakingos už socialinių paslaugų žmonėms su negalia planavimą, organizavimą, kompetentingai atlieka joms pavestas socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems funkcijas? Ko pasigendate?“) ir kategorijos bei jas patvirtinantys dažniausiai pasitaikę pasisakymai pateikti 3.5. lentelėje.

3.5 lentelė

Akmenės rajono savivaldybės kompetencijos socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese vertinimas paslaugų teikėjų požiūriu

Reikšminga (-os) kategorija (-os): socialines paslaugas neįgaliesiems teikiančių darbuotojų kompetencija priklauso nuo darbuotojų patirties ir pasirengimo pokyčiams	
Patvirtinantys teiginiai: E1 – „Akmenės rajono savivaldybės administracijoje dirba patyrę, kompetentingi savo srities specialistai, tad savivaldybės kompetenciją vertinu kaip gerą (darbuotojai patyrę dirba jau eilę metų, gerai išmano šią sritį)“ E2 – „Akmenės rajono savivaldybė kompetetinga socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese“ E3 – „savivaldos kompetenciją apsprendžia joje dirbantys specialistai, galiu teigti, kad dabartiniu metu savivaldybėje dirba kompetentingi, išsilavinę, atsakingi darbuotojai“ E6 – „ tvarkos dažnai kinta, tai kai kuriems darbuotojams kompetencijų atnaujinimo klausimai turėtų būti aktualūs, ypač tai pasakytina apie jaunus, mažiau patyrusius savivaldybės darbuotojus“	
Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Turintys darbo patirties savivaldybės darbuotojai yra kompetetingi	E1 – „Akmenės rajono savivaldybės administracijoje dirba patyrę, kompetentingi savo srities specialistai, tad savivaldybės kompetencija vertinu kaip gerą (darbuotojai patyrę dirba jau eilę metų, gerai išmano šią sritį)“ E2 – „ Akmenės rajono savivaldybė kompetetinga socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese“ E3 – „, savivaldos kompetencija apsprendžia joje dirbantys specialistai, galiu teigti, kad dabartiniu metu savivaldybėje dirba kompetentingi, išsilavinę, atsakingi darbuotojai“
Darbuotojų nekompetencija susijusi su patirties neturėjimu	E6 – „, tvarkos dažnai kinta, tai kai kuriems darbuotojams kompetencijų atnaujinimo klausimai turėtų būti aktualūs, ypač tai pasakytina apie jaunus, mažiau patyrusius savivaldybės darbuotojus“
Kompetencijos stoka pasireiškia pokyčių metu	E4 – „, kompetencijos kai kada gal ir stokojama, ypač kai keičiasi reglamentavimas“

Tyrimo dalyvių – paslaugos teikėjų – nuomonės šiuo klausimu išsiskyrė, tyrimo dalyviai (E-1, E-2, E-3, E-5) pažymėjo, kad Akmenės rajono savivaldybei kompetencijos socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese pakanka, nes šioje institucijoje dirba ilgametę patirtį turintys darbuotojai, kurių kompetencija vertintina tik gerai. Visgi pažymėtina, kad du tyrimo

dalyviai mano, kad kai kada kompetencijos stokojama, tai sietina su įstatyminės bazės pokyčiais, kurie reikalauja laiko prisitaikyti prie pakitusios tvarkos ir pan. Taip pat kompetencijos stokoja ir jauni darbuotojai, kurie turi mažiau praktinės patirties darbe.

Tyrimo dalyvių – paslaugos gavėjų – pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.6 lentelėje.

3.6 lentelė

Akmenės rajono savivaldybės kompetencijos socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese vertinimas paslaugų gavėjų požiūriu

Reikšminga (-os) kategorija (-os): socialines paslaugas neįgaliesiems teikiančių darbuotojų kompetencija paslaugų gavėjus tenkina tik iš dalies.	
Patvirtinantys teiginiai: E7 – „trūksta informacijos“ E8 – „kompetencija tenkina ,bet kai kuriais klausimais jos stokojama. Norėtusi daugiau gauti informacijos“ E9 – „neįsigilinama į žmogaus su negalia poreikius“ E10 – „kompetencija dalinai tenkina, nes trūksta konsultacijų, nesu informuojamas apie pasikeitimus“ E11 – „savivaldybės kompetencija tenkina tik iš dalies, trūksta informacijos“ E12 – „žmogus su negalia dažnai lieka neišgirstas“	
Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Pasigendama kokybiškesnio informavimo, konsultavimo paslaugų gavėjams aktualiais klausimais	E7 – „trūksta informacijos“ E8 – „kompetencija tenkina ,bet kai kuriais klausimais jos stokojama. Norėtusi daugiau gauti informacijos“ E10 – „kompetencija dalinai tenkina, nes trūksta konsultacijų, nesu informuojamas apie pasikeitimus“ E11 – „Savivaldybės kompetencija tenkina tik iš dalies, trūksta informacijos“
Neįsigilinama į poreikius, trūksta atjautos	E9 – „neįsigilinama į žmogaus su negalia poreikius“ E12 – „žmogus su negalia dažnai lieka neišgirstas“

Tyrimo dalyviai – paslaugų gavėjai (E-7, E-8, E-10, E-11) pažymėjo, kad juos tik iš dalies tenkina Akmenės rajono savivaldybės kompetencija, socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems, valdymo procese, trūksta informacijos. Du tyrimo dalyviai (E9, E12) nurodė, kad netenkina Akmenės rajono savivaldybės kompetencija, socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems, valdymo procese. Komentuodami tyrimo dalyviai pažymėjo, kad žmogus su negalia dažnai lieka neišgirstas, neišklaustas, neįsigilinama į žmogaus su negalia poreikius. Tyrimas išryškino dar vieną problemą, kad žmonės su negalia jaučiasi atskirti, juos tik dalinai tenkina savivaldybės kompetencija paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese, tyrimo dalyviai pasigenda didesnio dėmesio sprendžiant jų socialinius poreikius.

3.1.5. Socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimas.

Tolimesniame tyrimo etape domėtasi, kokiais valdymo lygmenimis (valstybės, rajono, savivaldybės, savivaldybės administracijos, savivaldybės tarybos, savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus, NVO, Neįgaliųjų departamento prie SADM ir kt.) Akmenės rajono savivaldybėje

atliekamas socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimas“. Tai buvo suformuluota klausimu: „Kokiais valdymo lygmenimis Akmenės rajono savivaldybėje atliekamas socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimas?“

Tyrimo dalyvių – paslaugos teikėjų pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.7 lentelėje.

3.7 lentelė

Socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų požiūriu

Reikšminga kategorija: socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimą atlieka savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius	
Patvirtinantys teiginiai: E1 – „paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybę vertinimą atlieka savivaldybės soc. skyrius, palaikomi ryšiai su socialiniais darbuotojais, bendraujama su paslaugų gavėjais“ E2 – „vertinimą atlieka savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius“ E3 – „savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius vertina“ E4 – „vertinimą vykdo savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius“. E5 – „socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimą atlieka savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius“ E6 – „savivaldybės administracija, t.y. socialinės paramos skyriaus kompetencija“	
Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
I veiklos kokybės vertinimą įtraukiami paslaugų gavėjai	E3 – „savivaldybės užtikrina kontrolę, reaguoja į paslaugų gavėjų skundus ir pan.“ E4 – „Savivaldybės atlieka kontrolę“, dalyvauja ir gavėjai paslaugų“
Vertinant paslaugų kokybę tarpininkauja socialiniai darbuotojai	E5 – „socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimą atlieka savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius, tarpininkauja socialiniai darbuotojai“ E6 – „savivaldybės kontroliuoja ir vertina soc. paslaugų kokybę, tarpininkauja socialiniai darbuotojai“

Tyrimo dalyviai – paslaugų teikėjai pažymėjo, kad Socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimas Akmenės rajono savivaldybėje patikėtas pačiai savivaldybei – savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriui. Pasak tyrimo dalyvių savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius analizuoja ir vertina socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybę, tam pasitelkiami socialiniai darbuotojai, kurie betarpiškai dalyvauja socialinių paslaugų teikimo procese. Paslaugų teikėjai neįžvelgia nei savivaldybės tarybos, nei valdybos, nei audito vaidmens socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimo procese. Taip pat paslaugų teikėjai nežino kam turi atsiskaityti ir kas kuruoja šį vertinimo procesą.

Iš paslaugų gavėjų taip pat siekta sužinoti ar Akmenės rajono savivaldybės institucijos (savivaldybės administracija, savivaldybės taryba, savivaldybės socialinių paslaugų skyrius), atsakingos už socialinių paslaugų žmonėms su negalia planavimą, organizavimą, kontrolę, reaguoja į paslaugų gavėjams iškilusias problemas. Tai buvo suformuluota klausimu: „Ar Akmenės rajono savivaldybės institucijos atsakingos už socialinių paslaugų žmonėms su negalia planavimą, organizavimą reaguoja į Jums iškilusias problemas? Ar atsižvelgiama į Jūsų pasiūlymus, prašymus? Ko pasigendate?“

Tyrimo dalyvių – paslaugos gavėjų pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.8 lentelėje.

**Socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimas Akmenės rajono savivaldybėje
paslaugų gavėjų požiūriu**

Reikšminga kategorija: iškilusių problemų pateikimo keliai gana riboti.	
Patvirtinantys teiginiai: E7 – „viską susakau socialiniam darbuotojui, tad atsižvelgia, bet ne visada“ E8 – „socialinis darbuotojas, kuris kuruoja mane, perduoda jei ko reikia, bet atsižvelgiama tik kartais“ E9 – „poreikius žino mano socialinis darbuotojas, aš visada jam susakau kas man svarbu, tačiau savivaldybė juk nevisagalė“ E10 – „socialiniai darbuotojai man padeda, tačiau, kad pilnai atsižvelgtų to nėra“ E11 – „išsakau savo problemas, bet ne visada sulaukiu atsako“ E12 – „nemanau, kad savivaldybė gali išspręsti atskiras problemas“	
Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Asmenys su negalia savo problemas išsako socialiniams darbuotojams	E7 – „viską susakau socialiniam darbuotojui, tad atsižvelgia, bet ne visada“ E10 – „socialiniai darbuotojai man padeda, tačiau, kad pilnai atsižvelgtų to nėra“
Savivaldybė negali išspręsti atskirų socialinių problemų	E9 – „poreikius žino mano socialinis darbuotojas, aš visada jam susakau kas man svarbu, tačiau savivaldybė juk nevisagalė“ E12 – „nemanau, kad savivaldybė gali išspręsti atskiras problemas“
Ne visais atvejais sulaukia reakcijos į iškilusias problemas iš savivaldybės	E8 – „socialinis darbuotojas, kuris kuruoja mane, perduoda jei ko reikia, bet atsižvelgiama tik kartais“ E11 – „išsakau savo problemas, bet ne visada sulaukiu atsako“

Akmenės rajono savivaldybėje išryškėja paslaugų teikėjų ir gavėjų komunikavimo problema. Tyrimu nustatyta, kad paslaugų gavėjų iškilusių problemų pateikimo keliai gana riboti, t.y. paslaugų teikėjų nepasiekia paslaugų gavėjų perduodama informacija arba į tai nereaguojama. Mokslinėje literatūroje akcentuojama, kad socialinio darbuotojo ir kliento santykiai yra pagrindinė socialinio darbo proceso dalis. Komunikavimas, bendradarbiavimas yra svarbiausi paslaugų teikimo elementai. Akmenės rajono savivaldybės administracijai svarbu įsigilinti į šią problemą ir pagerinti komunikaciją tarp paslaugų gavėjų ir teikėjų, sulaukiant grįžtamojo ryšio.

**3.1.6. Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo metodai taikomi
Akmenės rajono savivaldybėje**

Tolimesniame tyrimo etape siekta sužinoti, kokie socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo metodai taikomi ar gali būti pritaikyti vertinant Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybę. Tai buvo suformuluota klausimu: „Kokie socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo metodai taikomi ar gali būti pritaikyti vertinant Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybę Akmenės rajono savivaldybėje (pvz: paslaugos gavėjų apklausa, Servqual paslaugų kokybės vertimo modelis ir kt.) ? Koks metodas Jūsų požiūriu efektyviausias?“

Tyrimo dalyvių – paslaugos teikėjų pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.9 lentelėje.

Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo metodai taikomi Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų požiūriu

Reikšminga kategorija: socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinime nesinaudojama kokybės vertinimo modeliais, vertinimas vykdomas vadovaujantis vertinimo metodikomis, apklausomis.	
Patvirtinantys teiginiai: E1 – „vertinamas socialinių paslaugų atitikimas nustatytiems standartams ir reikalavimams, kartais taikome apklausas“ E2 – „ nėra įdiegtas kokybės vertinimo modelis, tačiau tokia galimybė yra numatyta“ E3 – „ vertinamas atsižvelgiant į standartus , taip pat vykdomos gavėjų apklauso“ E4 – „ nesidomėjau tokiais modeliais, manau tai administracijos reikalas“ E5 – „ neturiu nuomonės apie tokius modelius“ E6 – „ apsiklausiname periodiškai soc. paslaugų gavėjus“	
Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Netaikomi jokie paslaugų kokybės vertinimo modeliai, metodai	E2 – „ nėra įdiegtas kokybės vertinimo modelis, tačiau tokia galimybė yra numatyta“ E4 – „ nesidomėjau tokiais modeliais, manau tai administracijos reikalas“ E5 – „ neturiu nuomonės apie tokius modelius“
Vertinimui naudojami standartai, metodikos	E1 – „vertinamas socialinių paslaugų atitikimas nustatytiems standartams ir reikalavimams“ E3 – „ vertinamas atsižvelgiant į standartus“
Vykdoma gavėjų apklausa	E1 – „kartais taikome apklausas“ E3 – „taip pat vykdomos gavėjų apklauso“ E6 – „ apsiklausiname periodiškai soc. paslaugų gavėjus“

Pasak tyrimo dalyvių – paslaugos teikėjų Socialinių paslaugų neįgaliesiems kokybės valdymo vertinimas atliekamas, vertinant socialinių paslaugų atitikimą nustatytiems standartams ir reikalavimams, taip pat naudojamos socialinių paslaugų gavėjų apklauso, taip pat informacija gaunama iš socialinių darbuotojų, kurie betarpiškai komunikuoja su socialinių paslaugų gavėjais. Tyrimo metu paaiškėjo jog stokojama informacijos apie kokybės valdymo vertinimo modelius. Tik vienas informantas (E2) paminėjo, kad tokia galimybė, įdiegti kokybės vadybos modelį svarstoma.

Siekiant sužinoti ar socialinių paslaugų gavėjams yra sudaryta galimybė pasirinkti socialinį darbuotą buvo suformuluotas klausimas: „Ar Jums sudaryta galimybė pasirinkti socialinį darbuotoją? Jei taip tai kas ji paskiria? Ar yra galimybė jį pakeisti? Kur kreipiatės, jeigu Jus netenkina socialinio darbuotojo teikiamos paslaugos?“

Tyrimo dalyvių – paslaugos gavėjų pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.10 lentelėje.

3.10 lentelė

Socialinio darbuotojo pasirinkimo galimybės paslaugų gavėjų požiūriu

Reikšminga kategorija: paslaugų gavėjai stokoja informacijos apie galimybę pasirinkti socialinį darbuotoją .
Patvirtinantys teiginiai: E7 – „negaliu pasakyti, kaip turiu vieną tą patį kito nieieškojau“ E8 – „ manau, kad yra tokia galimybė“ E9 – „ galiu pasirinkti jei kreipčiausi į administraciją“ E10 – „manau, kad turėtų būti tokia galimybė, tiksliai nežinau“ E11 – „ nežinau, keisti kol kas nesiruošiu“ E12 – „ nesidomėjau“

Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Nežino ar nesidomėjo, kad gali pasikeisti socialinį darbuotoją	E7 – „negaliu pasakyti, kaip turiu vieną tą patį kito neieškojau“ E11 – „nežinau, keisti kol kas nesiruošiu“ E12 – „nesidomėjau“
Žino, kad gali pasikeisti socialinį darbuotoją	E8 – „manau, kad yra tokia galimybė“ E9 – „galiu pasirinkti jei kreipčiausi į administraciją“ E10 – „manau, kad turėtų būti tokia galimybė, tiksliai nežinau“

Tyrimo metu paaiškėjo, kad dalis tyrimo dalyvių – paslaugų gavėjai nežino ir/ar nėra informuoti apie galimybę pasikeisti socialinį darbuotoją. Galima teigti, kad socialiniai darbuotojai nepakankamai informuoja dalį paslaugų gavėjų apie galimybę pasikeisti socialinį darbuotoją arba paslaugos gavėjams nebuvo tokio poreikio kreiptis dėl pakeitimo.

3.1.7. Socialinių paslaugų neįgaliesiems kontrolė ir priežiūra Akmenės rajono savivaldybėje

Siekiant sužinoti kokiais valdymo lygmenimis plėtojama socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo priežiūra ir kontrolė buvo suformuluotas ir pateiktas klausimas tyrimo dalyviams: „Kokiais valdymo Akmenės rajono savivaldybėje plėtojama socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo priežiūra ir kontrolė? Kokios Akmenės rajono savivaldybės institucijos vykdo socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo priežiūrą ir kontrolę? Ar ši kontrolė ir priežiūra pakankama?“

Tyrimo dalyvių – paslaugos teikėjų pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.11 lentelėje.

3.11 lentelė

Socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo priežiūros ir kontrolės užtikrinimas Akmenės rajono savivaldybėje paslaugų teikėjų požiūriu

Reikšminga kategorija: kontrolė ir priežiūrą vykdo savivaldybės administracija.
Patvirtinantys teiginiai: E1 – „kontrolę vykdo savivaldybės administracija, manau kontrolė ir priežiūra pakankama“ E3 – „kontroliuoja savivaldybės administracija“ E4 – „kontrolę užtikrina savivaldybė“ E5 – „kontrolės funkcija deleguota savivaldybei, ji ir prižiūri“ E6 – „savivaldybės administracija kontroliuoja“

Pasak tyrimo dalyvių (E-1, E-3, E-4, E-5) – paslaugos teikėjų, socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo priežiūrą ir kontrolę atlieka savivaldybės administracija, tačiau specialių metodikų tam nėra. Pasak tyrimo dalyvio (E-5), 2009 m. atlikusi savivaldybių auditą Valstybės kontrolė pažymėjo, kad *Socialinių paslaugų įstatyme* numatyta, kad savivaldybė kontroliuoja savo teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Audito metu nustatyta, kad stokojama metodikų, kurios numatyta, kaip savivaldybės tai turėtų atlikti, taigi, nėra bendros tvarkos, kuria vadovaujantis savivaldybės galėtų kontroliuoti socialinių paslaugų kokybę. Kadangi savivaldybės vadovaujasi savo nustatytomis tvarkomis, sudaromos prielaidos skirtingai

įvertinti teikiamos socialinės paslaugos kokybę: ta pati vienodos kokybės paslauga vienoje savivaldybėje gali būti įvertinta kaip pakankamos (tinkamos) kokybės, kitoje – ne.

Siekiant išsiaiškinti ar Akmenės rajono savivaldybės institucijos domisi socialinių paslaugų gavėjams teikiamų socialinių paslaugų savalaikiškumu, paslaugų kokybe, socialinio darbuotojo teikiamomis paslaugomis buvo suformuluotas klausimas: „Ar Akmenės savivaldybės institucijos (savivaldybės administracija, savivaldybės taryba, savivaldybės socialinių paslaugų skyrius) atsakingos už socialinių paslaugų žmonėms su negalia planavimą, organizavimą domisi (domėjosi) Jums teikiamų socialinių paslaugų savalaikiškumu, paslaugų kokybe, socialinio darbuotojo Jums teikiamomis paslaugomis?“

Tyrimo dalyvių – paslaugos gavėjų pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.12 lentelėje.

3.12 lentelė

Savivaldybės institucijų domėjimasis asmenims su negalia teikiamomis paslaugomis paslaugų gavėju požiūriu

Reikšminga kategorija: nepakankamas savivaldybės institucijų domėjimasis asmenims su negalia teikiamomis paslaugomis.
Patvirtinantys teiginiai: E7 – „manau, kad savivaldybės institucijos nepakankamai domisi neįgaliųjų problemomis“ E8 – „neįgalieji turi daug ir įvairių socialinių, ekonominių, adaptacijos visuomenėje, aplinkos jiems pritaikymo psichologinių problemų, iš savivaldybės institucijų didesnio susidomėjimo nesulaukiu, jei padeda tai tik socialinis darbuotojas pasidomi kartais“ E9 – „mano socialinis darbuotojas“ E10 – „kartais paklausia socialinis darbuotojas ar viskas gerai“ E11 – „ neklusinėjo niekas manęs“ E12 – „nepamenu, kad kas domėtųsi“

Tyrimo dalyviai – paslaugų gavėjai nurodė, kad teikiamų paslaugų savalaikiškumu kartais pasidomi tik socialiniai darbuotojai, trys tyrimo dalyviai nurodė, kad niekas nesidomėjo.

3.1.8. Socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo principų įgyvendinimas

Siekiant sužinoti kokiais valdymo lygmenimis teikiant socialines paslaugas neįgaliesiems, laikomasi gerojo viešojo valdymo principų suformuluotas klausimas paslaugų teikėjams: „Kokiais valdymo lygmenimis (valstybės, rajono, savivaldybės, savivaldybės administracijos, savivaldybės tarybos, savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus, NVO, Neįgaliųjų departamento prie SADM ir kt.) Akmenės rajono savivaldybėje įgyvendinami socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo principai? Ar Akmenės rajono savivaldybės institucijose įgyvendinami gerojo viešojo valdymo principai (sąžiningų rinkimų organizavimo; atstovavimo ir piliečių dalyvavimo; reagavimo į visuomenės poreikius; atvirumo ir skaidrumo; veiksmingumo ir efektyvumo)?“

Tyrimo dalyvių pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.13 lentelėje.

Socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo principų įgyvendinimo vertinimas Akmenės rajono savivaldybėje

Reikšminga kategorija: įgyvendinami tik šie socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo principai: prieinamumo, socialinio teisingumo, tinkamumo, veiksmingumo.	
Patvirtinantys teiginiai: E1 – „įgyvendinami prieinamumo, socialinio teisingumo, tinkamumo, veiksmingumo principai“ E2 – „įgyvendinama (ta) tik keletas principų, ne visi, paminėtini veiksmingumo, tinkamumo“ E3 – „įgyvendinami ne visi principai, manau, kad šiuo metu įgyvendinamas prieinamumo, socialinio teisingumo, veiksmingumo“	
Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Neįgyvendinamas tarpinstitucinio bendradarbiavimo principas	E1 – „tarpinstitucinio bendradarbiavimo planuojant, organizuojant socialines paslaugas asmenims su negalia ir pasigendama“ E2 – „manau, kad stokojama tarpinstitucinio bendradarbiavimo“ E4 – „teikiant socialines paslaugas stengiamasi laikytis visų šių principų“
Būtinai Socialinių paslaugų teikimo asmeniui derinimas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai	E3 – „socialinių paslaugų teikimas asmeniui turėtų būti derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai, nes socialinės rizikos šeimose socialinės paslaugos dažniausia reikalingos visiems šeimos nariams“

Pasak informantų (E1, E2, E3), socialinių paslaugų skyrimas ir teikimas remiasi asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba. Būtent tarpinstitucinio bendradarbiavimo planuojant, organizuojant socialines paslaugas asmenims su negalia ir pasigendama. Geriausiai įgyvendinami šie socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo principai: prieinamumo, socialinio teisingumo, tinkamumo, veiksmingumo. Vidutiniame lygmenyje įgyvendinamas visapusiškumo principas (E4).

3.2. „Servqual“ metodikos panaudojimo galimybės socialinių paslaugų neįgaliesiems kokybės vertimui

Tyrimo dalyvių klausta, kaip jie vertina „Servqual“ metodikos panaudojimo galimybę vertinant socialinių paslaugų kokybę.

Tyrimo dalyvių – paslaugos teikėjų pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.14 lentelėje.

„Servqual“ metodikos panaudojimo galimybė vertinant neįgaliesiems socialinių paslaugų kokybę Akmenės rajono savivaldybėje

Reikšminga kategorija: „Servqual“ metodika gali būti sėkmingai naudojama vertinant asmenų su negalia socialinių paslaugų kokybę Akmenės rajono savivaldybėje.“
Patvirtinantys teiginiai: E1 – „manau „Servqual“ metodika tinkama vertinant asmenų su negalia socialinių paslaugų kokybę Akmenės rajono savivaldybėje, nes ši metodika atspindi visas iš esmės paslaugų savybes“ E2 – „Servqual“ metodika gali būti panaudota, gal tik reiktų atsisakyti apčiuopiamumo principo, nes pagal šį principą būtų sunku įvertinti, visi kiti principai praktiškai visiškai ir išsamiai atspindi“ E3 – „būtų gerai turėti šią vertinimo metodiką, manau tai labai pagelbėtų objektyviau įvertinti teikiamas socialines paslaugas asmenims su negalia“ E4 – „tai gana gera metodika, kuri puikiai taikoma privačiame sektoriuje vertinant paslaugas, manau, kad ji gali būti

<i>adaptuota socialinių paslaugų teikimo vertinimui“</i>	
E5 – „Servqual“ metodika“ būtų puikus pasirinkimas, gerai suprantami visi principai, svarbu, kad jie visa apimantys“	
E6 – „Servqual“ metodika“ gera galimybė savivaldybei pagerinti paslaugų vertinimą, ypač objektyvumo aspektu, ši metodika turi daug svarbių kriterijų (principų) ir vertintina kaip visa apimanti, objektyvi“	
Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
„Servqual“ metodika gali būti naudojama be apčiuopiamumo principo“	E2 – „Servqual“ metodika gali būti panaudota, gal tik reiktų atsisakyti apčiuopiamumo principo, nes pagal šį principą būtų sunku įvertinti, visi kiti principai praktiškai visiškai ir išsamiai atspindi“

Visi tyrimo dalyviai mano, kad "Servqual" metodika gali būti sėkmingai panaudota vertinant asmenų su negalia socialinių paslaugų kokybę Akmenės rajono savivaldybėje. Pasak tyrimo dalyvių "Servqual" metodika būtų puikus pasirinkimas, nes gerai suprantami visi principai, kuriais vertinamos paslaugos (E5). Anot tyrimo dalyvio E4 – tai gana gera metodika, kuri puikiai taikoma privačiame sektoriuje vertinant paslaugas, manytina, kad ji gali būti sėkmingai taikoma socialinių paslaugų teikimo asmenims su negalia vertinimui. Tyrimo dalyvis (E2) pažymėjo, kad – „Servqual“ metodika gali būti panaudota, gal tik reiktų atsisakyti apčiuopiamumo principo, nes pagal šį principą būtų sunku įvertinti socialines paslaugas asmenims su negalia.

Tyrimo dalyvių klausta, kokius jie įžvelgia „Servqual“ metodikos privalumus.

Tyrimo dalyvių – paslaugos teikėjų pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.15 lentelėje.

3.15 lentelė

Servqual“ metodikos privalumai

Reikšminga kategorija: „Servqual“ metodika visaapimanti ir objektyvi.	
Patvirtinantys teiginiai:	
E1 – „Servqual“ metodika objektyvi atspindi visas iš esmė paslaugų savybes“	
E2 – „Servqual“ metodikos visi principai praktiškai visiškai ir išsamiai atspindi“	
E3 – „Servqual“ metodika įgalintu objektyviau įvertinti teikiamas socialines paslaugas asmenims su negalia, ši metodika visaapimanti“	
E4 – „taikoma privačiame sektoriuje objektyviai vertinant paslaugas“	
E5 – „Servqual“ metodikoje gerai suprantami visi principai, svarbu, kad jie visa apimantys“	
E6 – „Servqual“ metodika“ pagerintų paslaugų vertinimą objektyvumo aspektu“	
Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
„Servqual“ metodika patikima	E2 – „Servqual“ metodika ana patikima, jai jau ilgai naudojasi privataus sektoriaus įmonės vertinant paslaugų kokybę“
„Servqual“ metodika universali	E3 – „Servqual“ metodika universali, tinka daugumai paslaugų rūšių vertinimui“
„Servqual“ metodika aiški	E5 – „gana aiški „Servqual“ metodika“

Tyrimo dalyviai išskyrė šiuos „Servqual“ metodikos privalumus: objektyvi; visaapimanti; patikima; aiški; universali.

Tyrimo dalyvių klausta, kokius jie įžvelgia „Servqual“ metodikos trūkumus.

Tyrimo dalyvių – paslaugos teikėjų pasisakymai šiuo klausimu pateikti 3.16 lentelėje.

„Servqual“ metodikos trūkumai

Reikšminga kategorija: „Servqual“ metodika neturi žymesnių trūkumų	
Patvirtinantys teiginiai: E1 – „Servqual“ metodikoje neįžvelgiu kokių tai esminių trūkumų, principai gerai atskleidžia paslaugų kokybę“ E2 – „Servqual“ metodika plačiai taikoma ir didesnių trūkumų nežinau“ E3 – „Servqual“ metodika taikoma privačiame sektoriuje vertinant paslaugas, tad gal jos trūkumas tas, kad nėra jos taikymo praktikos viešajame sektoriuje, t.y. vertinant viešąsias paslaugas, taip pat ir socialines paslaugas“ E4 – „neįvardinčiau trūkumų, išskirčiau tik jos privalumus“ E5 – „Servqual“ metodika pakankamai gerai ir kokių tai esminių trūkumų nematau“ E6 – „Servqual“ metodika „manau yra tinkama, soc. paslaugų vertinimui“	
Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Stokojama „Servqual“ metodikos taikymo vertinant socialines paslaugas asmenims su negalia praktikos	E3 – „Servqual“ metodika taikoma privačiame sektoriuje vertinant paslaugas, tad gal jos trūkumas tas, kad nėra jos taikymo praktikos viešajame sektoriuje, t.y. vertinant viešąsias paslaugas, taip pat ir socialines paslaugas“

Tyrimo dalyviai neįžvelgė didesnių „Servqual“ metodikos trūkumų. Vienas tyrimo dalyvis įvardijo šios metodikos trūkumą – „Servqual“ metodikos taikymo vertinant socialines paslaugas praktikos nebuvimas.

Interviu metodo metu išaiškinti reikšmingi, Akmenės rajono savivaldybės veiklą socialinių paslaugų neįgaliesiems valdyme atspindintys, rezultatai (žr. 3.17 lentelė).

Akmenės rajono savivaldybės veiklos socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo tyrimo rezultatai

Reikšmingos kategorijos	Dalinės kategorijos
Socialinių paslaugų neįgaliesiems planas integruotas į bendrą savivaldybės socialinių paslaugų planą	Socialinių paslaugų planai rengiami pagal Socialinių paslaugų planavimo metodiką
	Socialinių paslaugų planas atliepia LR teisinių aktų reikalavimus
	Socialinių paslaugų planas atliepia ir Akmenės rajono savivaldybės socialines nuostatas neįgaliųjų klausimais
Neįgaliųjų dalyvavimas planuojant socialines paslaugas neįgaliesiems yra daugiau formalus	Nesudarytos galimybės gavėjui dalyvauti planavime
	Neįgaliuosius atstovauja kiti asmenys
Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavimas vykdomas remiantis įstatymais	Socialines paslaugas neįgaliesiems organizuoja savivaldybės administracija LR Savivaldos įstatyme numatyta tvarka
Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavime dalyvauja savivaldybės administracija	Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavime dalyvauja nevyriausybinių organizacijų
	Socialinių paslaugų neįgaliesiems organizavime dalyvauja fiziniai asmenys
Socialines paslaugas neįgaliesiems teikiančių darbuotojų kompetencija priklauso nuo darbuotojų patirties ir pasirengimo pokyčiams	Turintys darbo patirties savivaldybės darbuotojai yra kompetentingi
	Darbuotojų nekompetencija susijusi su patirties neturėjimu
	Kompetencijos stoka pasireiškia pokyčių metu

Socialines paslaugas neįgaliesiems teikiančių darbuotojų kompetencija paslaugų gavėjus tenkina tik iš dalies	Pasigendama kokybiškesnio informavimo, konsultavimo paslaugų gavėjams aktualiais klausimais
	Neįsigilinama į poreikius, trūksta atjautos
Socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimą atlieka savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius	Į veiklos kokybės vertinimą įtraukiami paslaugų gavėjai
	Vertinant paslaugų kokybę tarpininkauja socialiniai darbuotojai
Iškilusių problemų pateikimo keliai gana riboti	Asmenys su negalia savo problemas išsako socialiniams darbuotojams
	Savivaldybė negali išspręsti atskirų socialinių problemų
	Ne visais atvejais sulaukia reakcijos į iškilusias problemas iš savivaldybės
Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinime nesinaudojama kokybės vertinimo modeliais, vertinimas vykdomas vadovaujantis vertinimo metodikomis, apklausomis	Netaikomi jokie paslaugų kokybės vertinimo modeliai, metodai
	Vertinimui naudojami standartai, metodikos
	Vykdoma gavėjų apklausa
Paslaugų gavėjai stokoja informacijos apie galimybę pasirinkti socialinį darbuotoją	Nežino ar nesidomėjo, kad gali pasikeisti socialinį darbuotoją
	Žino, kad gali pasikeisti socialinį darbuotoją
Kontrolę ir priežiūrą vykdo savivaldybės administracija	
Nepakankamas savivaldybės institucijų domėjimasis asmenims su negalia teikiamomis paslaugomis	
Įgyvendinami tik šie socialinių paslaugų asmenims su negalia valdymo principai: prieinamumo, socialinio teisingumo, tinkamumo, veiksmingumo.	Neįgyvendinamas tarpinstitucinio bendradarbiavimo principas
	Būtinai Socialinių paslaugų teikimo asmeniui derinimas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai
„Servqual“ metodika gali būti sėkmingai naudojama vertinant asmenų su negalia socialinių paslaugų kokybę Akmenės rajono savivaldybėje.	„Servqual“ metodika gali būti naudojama be apčiuopiamumo principo“
„Servqual“ metodika visaapimanti ir objektyvi	„Servqual“ metodika patikima
	„Servqual“ metodika universali
	„Servqual“ metodika aiški
„Servqual“ metodika neturi žymesnių trūkumų	Stokojama „Servqual“ metodikos taikymo vertinant socialines paslaugas asmenims su negalia praktikos

Apibendrinant tyrimo rezultatus teigtina, kad „Servqual“ metodika gali būti taikoma vertinant socialinių paslaugų asmenims su negalia kokybę. Šios metodikos privalumai: pritaikymo universalumas, objektyvumas, patikimumas, aiškumas. Rekomenduojama Akmenės rajono savivaldybės administracijai vertinant asmenų su negalia socialinių paslaugų kokybę naudoti šią metodiką. „Servqual“ metodikos pagalba socialinės paslaugos neįgaliesiems turėtų būti vertinamos dešimties balų sistemoje šių kriterijų aspektu: pasitikėjimo, kompetentingumo, prieinamumo, reagavimo, patikimumo, paslaugumo, komunikabilumo, saugumo, vartotojo pažinimo (žr. 3 priedą).

Atliktas tyrimas rodo, kad Akmenės rajono savivaldybei (konkrečiai, savivaldybės administracijai) **trūksta patirties, kaip vertinti socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo proceso kokybę, nes:**

- *savivaldybės administracija dar tik planuoja veiklos vertinimui įsidiesti vieningą veiklos kokybės valdymo sistemą ir periodiškai ją vertinti;*
- *dabar socialinių paslaugų valdymo kokybės valdymas diegiamas fragmentiškai: dažniausiai vertinime taikant grįžtamąjį ryšį per socialinius darbuotojus;*
- *į socialinių paslaugų neįgaliesiems dar nepakankamai įtraukiamos NVO, fiziniai asmenys, pasigendama savanorystės;*
- *savivaldybės darbuotojams trūksta specifinių kompetencijų, reikalingų didinti neįgaliųjų dalyvavimą jiems teikiamų socialinių paslaugų valdyme;*
- *socialines paslaugas teikiantys darbuotojai pritarė rekomenduojamam metodui, nes ši metodika objektyvi, visaapimanti, patikima, aiški, universali.*

Taip pat atliktas tyrimas rodo, kad Akmenės rajono savivaldybės neįgalieji nežino apie savo galimybes dalyvauti paslaugų valdymo procesuose, pradedant nuo jų planavimo, baigiant kokybės vertinimu. Tai taip pat liudija dalyvaujamojo valdymo spragas tirtoje savivaldybėje.

IŠVADOS

1. Socialinių paslaugų valdymas suvokiamas kaip visų valdymo funkcijų visuma. Jis apima socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis.
2. Viešojo sektoriaus kokybės vadybą galima įvardinti kaip į vartotojo patenkinimą orientuotą kokybės užtikrinimo iniciatyvą, kuri pabrėžia nuolatinį veiklos tobulinimą, vadovų įsipareigojimą ir darbuotojų dalyvavimą arba jų įgalinimą, kuriant kokybės organizacinę kultūrą. Kokybės vadyba pripažįsta, jog vartotojo pasitenkinimas paslauga yra pagrindinis paslaugų teikimo matas, o jos taikymas viešajame sektoriuje padeda suprasti paslaugų vartotojus bei kitas suinteresuotas šalis, mažinti klaidas, išsiaiškinti ir išgryninti procesus, užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę, motyvuoti darbuotojus, kurti teigiamą institucijos įvaizdį, taupyti lėšas ir pasiekti gerų rezultatų. Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimui Akmenės rajono savivaldybėje rekomenduojamas „Servqual“ socialinių paslaugų kokybės vertinimo metodas, atsižvelgiant į šiuos kriterijus: pasitikėjimą, kompetentingumą, reagavimą, patikimumą, prieinamumą, paslaugumą, komunikabilumą, saugumą, vartotojo pažinimą.
3. Empirinis tyrimas atskleidė, kad socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimas Akmenės rajono savivaldybėje patikėtas pačiai savivaldybei. Savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius analizuoja ir vertina socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybę, tam pasitelkiami socialiniai darbuotojai, kurie betarpiškai dalyvauja socialinių paslaugų teikimo procese. Tyrimas atskleidė, kad paslaugų teikėjai neįžvelgia nei savivaldybės tarybos, nei savivaldybės valdybos, nei audito vaidmens socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimo procese. Taip pat paslaugų teikėjai nežino kam yra atskaitingi (kas kuruoja šį vertinimo procesą) už šį vertinimo procesą. Socialinių paslaugų neįgaliesiems kokybės valdymo vertinimas atliekamas vertinant socialinių paslaugų atitikimą nustatytiems standartams ir reikalavimams, taip pat naudojamos socialinių paslaugų gavėjų apklausos. Socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinime netaikomi nei vienas iš pažangesnių paslaugų kokybės vertinimo modelių ar metodų, tai Akmenės rajono savivaldybei trugdo objektyviai įvertinti teikiamų paslaugų kokybę.
4. Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimui rekomenduotina pritaikyti „Servqual“ paslaugų kokybės vertinimo metodą atsižvelgiant į šiuos kriterijus: pasitikėjimą, kompetentingumą, reagavimą, patikimumą, prieinamumą, paslaugumą, komunikabilumą, saugumą, vartotojo pažinimą.

REKOMENDACIJOS

Akmenės rajono savivaldybei rekomenduojama:

- vienu iš strateginių uždavinių nusimatyti visų vykdomų veiklų ir teikiamų paslaugų kokybės valdymą;
- socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimui pritaikyti „Servqual“ paslaugų kokybės vertinimo metodą, kuris mokslininkų nuomone, gana lengvai integruojamas su VKV sistemomis: ISO standartais, BVM ir kt.;
- į socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo procesą įtraukti savivaldybės tarybos, valdybos bei audito atstovus;
- į socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo procesą įtraukti ir paslaugų gavėjus, pasitelkiant periodiškai paslaugų gavėjų apklausas (rekomenduotina du kartus metų pradžioje (sausio mėnesį) ir metų gale (gruodžio mėnesį));
- didinti asmenų su negalia informuotumą, skelbti informaciją apie socialinių paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus;
- skatinti Akmenės rajono savivaldybės, NVO ir bendruomenių, savivaldybės institucijų bendradarbiavimą, kuris pagerintų socialinių paslaugų kokybę, prieinamumą;
- kasmet rajone atlikti socialinių paslaugų asmenims su negalia poreikių tyrimus.

LITERATŪRA

Mokslo šaltiniai, straipsniai

1. Astrauskas, A., Česonis, G. (2008). Strateginio planavimo principų diegimo Lietuvos vietos savivaldybėse etapai. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 26, 25 – 34.
2. Bagdonienė, L., Hopienė, R. (2009). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas, Technologija.
3. Bitinas, A., Guogis, A., Migun, L., Važgytė, G. (2010). *Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejo tyrimai*. *Socialinis darbas*, Nr.9(1), p. 18-25.
4. Čalnarė E. (2011). *Kokybės vadybos metodų taikymo galimybės viešajame sektoriuje: Vši „Šiaulių donoras“ atvejis*. Prieiga internete: http://vddb.laba.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2011~D_20110803_093907-49897/DS.005.0.02.ETD.
5. Černiauskiene, N. (2011). *Sisteminis viešojo sektoriaus institucijų veiklos valdymo tobulinimas taikant kokybės vadybos metodus*. *Management theory and studies for rural business and infrastructure development*, Nr.3 (27), p. 49-57.
6. Diefenbach, T.(2009). New public management in public sector organizations: the dark sides of managerialistic “enlightenment”. *Public Administration*, 87(4), P. 892-893.
7. Drechsler, W. The Riseand Demise of the New Public Management. *Post-autistic economics review*, September, 2005, Vol. 33, No 14,P. 17-28.
8. Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow S. andTinkler J. New Public Management Is Dead-Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Researchand Theory*, 2006, Vol. 16, No. 3,P. 467–494.
9. Gadišauskienė, M. (2008). *Naujosios viešosios vadybos tikslų įgyvendinimo civiliniai ir administraciniai teisiniai būdai*. MRU.
10. Guogis, A. Gudelis, D. (2005). Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 12, p. 77-85.
11. Guogis, A., Bernotas, D. (2008). *Lithuanian social policy model: whydoes it not resemble the swedishone? Prieiga per internetą: <http://facta.junis.ni.ac.rs/pas/pas2008/pas2008-02.pdf>*
12. Indrašienė, V., Margelienė, L., (2009). *Socialinio darbo teorija ir praktika. Socialinių paslaugų teikimo Lazdijų rajono savivaldybėje vertinimas*. *MRU Socialinis darbas*, Nr.8(2), p.142-152.
13. Išoraitė, M. (2007). *Socialinių paslaugų administravimas*. Vilnius: UAB „Saulelė“. *Viešoji politika ir administravimas*,Nr. 17, p. 22 – 29.

14. Kalesnykas, R. (2000). *Policijos ir kitų socialinių institucijų, teikiančių socialines paslaugas bendradarbiavimas*. Vilnius.
15. Kaziliūnas, A. (2007). *Kokybės vadyba*. Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas.
16. Kriauzaitė, E. (2007). Socialinių paslaugų kokybės vertinimas. Lietuvos žemės ūkio universitetas. Prieiga internete: http://jaunasis-mokslininkas.asu.lt /smk _2007 /kaimo_pletra/Kriauzaite_Elena.pdf
17. Liukinevičienė, L., Katiliūtė, E., Tamošiūnas, T., Ambras, A. (2012). *Bendrojo vertinimo ir kitų kokybės vadybos modelių diegimas aukštojoje mokykloje*. Metodinė priemonė. Šiauliai: VšĮ Šiaulių universiteto leidykla.
18. Marcinkevičiūtė, L., Petrauskienė, R., (2007). *Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškoje seniūnijoje. Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 21, p. 28-37.
19. Mckevitt D., (2008). *Managing corepublic services*. Oxford: Blackwell Publishers.
20. Nekrašas, V., (2011). Viešojo valdymo reformos Lietuvoje: kodėl ir kuo reikia pakeisti naująją viešąją vadybą? *Politologija*. – Vilnius. Nr. 1 (61), P. 65
21. Nekrašas, V., Černiūtė, R. (2010). *Kokybės vadyba Lietuvos viešajame administravime: svarbiausios iniciatyvos ir jų taikymas. Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 31, p. 63-76.
22. Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje adaptavimo, perkėlimo ir įdiegimo Lietuvoje galimybių studija. (2010). Vilnius. Prieiga internete: http://www.lsa.lt/failai/spprojektas/SP_GS_NorvegijosPatirtis.pdf
23. Pivoras, S., Visockytė E., (2011). Viešojo valdymo koncepcijos ir jų taikymas tiriant valstybės tarnybos reformas. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 1, 27 – 40.
24. Pociūtė, D., Janušauskienė V., Vitkauskas, R. (2005). *Kokybės vadyba*. Vilnius: Technika, 2005.
25. Raipa, A. (2007). *Naujoji viešoji vadyba*. Kaunas: Technologija.
26. Raudeliūnaitė, R., Šavareikaitė D. (2013). Negalios socialiniai vaizdiniai Lietuvos dienraščiuose. *Socialinis darbas*, Nr. 12 (1), p. 75-92.
27. Ruškus, J., Mažeikis, G. (2007). *Neįgalumas ir socialinis dalyvavimas. Kritinė patirties ir galimybių Lietuvoje refleksija*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
28. Ruževičius J. (2007). *Kokybės vadybos metodai ir modeliai*. Vilniaus universitetas.
29. Salaman, G., Storey, J., Billsberry, J. (2006). *Strategic human resource management: theory and practice*. 2nd edition. London: SAGE.
30. Serafinas, D. (2011). *Kokybės vadybos teorijos praktinis taikymas: mokomi knyga*. Vilnius. Prieiga internete: <http://www.kv.ef.vu.lt/wp>
31. Šaparnienė, D., Krupavičius, A. (2013) *Viešasis valdymas: koncepcijos ir dimensijos*. Vilnius.

32. Telešienė, A., (2013). Įvadinis kursas į kompiuterizuotą kokybinių duomenų analizę. Prieiga internete: <http://www.lidata.eu/index.php?file=files/mokymai/NVivo/nvivo.html&course_file=nvivo_III_3_2_2.html>
33. Valukonytė, I., (2012). Gero valdymo principų įgyvendinimas vietos savivaldoje: Šiaulių miesto atvejis. Šiauliai.
34. Vareikytė, A., Kaziliūnas, A., Guogis A., Gudelis, D., Mickus, J. (2006). Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Atviro Lietuvos fondo 2004 m. remto tyrimo ataskaita: gerosios praktikos mokomasis leidinys. Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, 2006, p. 110-114.
35. Žalimienė, L. (2005) *Socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybė ir jos vertinimas: metodinė priemonė*. Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija.
36. Žalimienė, L., (2006). Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. Nr.1 (6), p.183–189.
37. Žalimienė, L., (2003). Socialinės paslaugos. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija.
38. Žydžiūnaitė, V., (2007). Tyrimo dizainas: struktūra ir strategijos. Kaunas: Technologija.

Teisės aktai ir kiti norminiai dokumentai

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija. *Valstybės žinios*. 1992, Nr.33-1014.
2. Lietuvos Respublikos Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas Nr. I-2044. *Valstybės žinios*. 2004, Nr. 83-2983.
3. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-325 "Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo" pakeitimo. *Valstybės žinios*. 2010, Nr. 83-4393.
4. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-167 „Dėl neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis ir šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ *Valstybės žinios*. 2013, Nr.41-2012.
5. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-560 "Dėl būsto pritaikymo neįgaliesiems finansavimo tvarkos aprašo patvirtinimo". *Valstybės žinios*. 2012, Nr.1-18.
6. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-94 "Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo". *Valstybės žinios*. 2006, Nr.43-1571.

7. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-255 "Dėl socialinės globos poreikio vaikui su negalia nustatymo metodikos patvirtinimo". *Valstybės žinios*. 2006, Nr. 97-3793.
8. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-104 „Dėl socialinių paslaugų plano formos ir socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo kriterijų patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2007, Nr. 42-1608.
9. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas Nr. X-493. *Valstybės žinios*. 2006, Nr. 17-589.
10. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. *Valstybės žinios*. 2006, Nr. 17-58
11. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų katalogas. (2006). *Valstybės žinios*, 2006, Nr. 43 –1570
12. Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas Nr. I-533. *Valstybės žinios*. 2011, Nr. 45.
13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 1132 "Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo". *Valstybės žinios*. 2006, Nr. 124-4705.
14. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 700 "Dėl socialinių paslaugų infrastruktūros gerinimo programos patvirtinimo". *Valstybės žinios*. 2008, Nr. 83-3304.
15. Neįgaliųjų teisių konvencija ir jos Fakultatyvus protokolai. *Valstybės žinios*. 2010, Nr. 71-3561.

Tinklalapiai

1. Akmenės rajono savivaldybė. Prieiga internete: <http://www.akmene.lt/Socialine-parama598862>
2. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Prieiga internete: <http://www.socmin.lt/lt/socialine-integracija/neigaliuju-socialine-integracija/lengvatos-neigaliesiems.html>
3. Lietuvos Respublikos Vyriausybė. Viešojo administravimo tobulinimo tendencijos: Lietuvos ir Europos šalių vertinimas. 2013 m. ataskaita. Prieiga internete: <http://www.lrvk.lt/bylos/LESSED%20projektas/Dokumentai/va%20tobulinimo%20tendencijos%20galutines%20ataskaita%20su%20rekomendacijomis%2011%2003.pdf>
4. Lietuvos statistikos departamentas. Prieiga internete: <http://www.stat.gov.lt/>
5. Neįgaliųjų reikalų departamentas prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. ES parama. Prieiga internete: <https://vkontrolė.lt/failas.aspx?id=1679>
6. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Prieiga internete: < <http://www.sppd.lt/> >
7. Viešojo administravimo iniciatyvos. Gerosios patirties pavyzdžių atranka. Prieiga internete: <http://vakokybe.vrm.lt/index.php?id=497>

PRIEDAI

Interviu protokolas socialinių paslaugų teikėjams (organizatoriams)

Esu Gitana Marcinkevičienė, Šiaulių universiteto Viešojo valdymo magistro studijų programos studentė, atlieku tyrimą, kurio tema „**Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo galimybės Akmenės rajono savivaldybėje**“.

Tyrimo tikslas – numatyti socialinių paslaugų teikimo asmenims su negalia valdymo tobulinimo galimybes Akmenės rajono savivaldybėje. Gauta medžiaga bus apibendrinama ir naudojama baigiamojo darbo tikslui pasiekti. Informacijos anonimiškumą garantuoju.

1. Kokiais valdymo lygmenimis (valstybės, rajono, savivaldybės, savivaldybės administracijos, savivaldybės tarybos, savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus, NVO, Neįgaliųjų departamento prie SADM ir kt.) planuojamos socialinės paslaugos neįgaliesiems Akmenės rajono savivaldybėje? (Pagrįskite savo atsakymą ir pasiūlykite priemones gerinimui)

.....
.....

2. Kokiais valdymo lygmenimis (valstybės, rajono, savivaldybės, savivaldybės administracijos, savivaldybės tarybos, savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus, NVO, Neįgaliųjų departamento prie SADM ir kt.) organizuojamos socialinės paslaugos neįgaliesiems Akmenės rajono savivaldybėje? (Pagrįskite savo atsakymą ir pasiūlykite priemones gerinimui)

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

3. Kaip Jūs vertinate Akmenės rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese? (Pagrįskite savo atsakymą ir pasiūlykite priemones gerinimui).

.....
.....

4. Kokiais valdymo lygmenimis (valstybės, rajono, savivaldybės, savivaldybės administracijos, savivaldybės tarybos, savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus, NVO, Neįgaliųjų departamento prie SADM ir kt.) Akmenės rajono savivaldybėje atliekamas socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo kokybės vertinimas. (Pagrįskite savo atsakymą ir pasiūlykite priemones gerinimui).

.....
.....
.....
5. Kokie socialinių paslaugų neįgaliesiems kokybės valdymo vertinimo metodai taikomi ar gali būti pritaikyti vertinant Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybę Akmenės rajono savivaldybėje (pvz: paslaugos gavėjų apklausa, Servqualpaslaugų kokybės vertimo modelis ir kt.) ? (Koks metodas Jūsų požiūriu efektyviausias?) (Pagrįskite savo atsakymą).

.....
.....
.....
6. Kokiais valdymo lygmenimis (valstybės, rajono, savivaldybės, savivaldybės administracijos, savivaldybės tarybos, savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus, NVO, Neįgaliųjų departamento prie SADM ir kt.) Akmenės rajono savivaldybėje plėtojama socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo priežiūra ir kontrolė? Kokios Akmenės rajono savivaldybės institucijos vykdo socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo priežiūrą ir kontrolę? Ar ši kontrolė ir priežiūra pakankama? (Pagrįskite savo atsakymą ir pasiūlykite priemones gerinimui).

.....
.....
.....
7. Kokiais valdymo lygmenimis (valstybės, rajono, savivaldybės, savivaldybės administracijos, savivaldybės tarybos, savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus, NVO, Neįgaliųjų departamento prie SADM ir kt.) Akmenės rajono savivaldybėje įgyvendinami socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo principai? Ar Akmenės rajono savivaldybės institucijose įgyvendinami gerojo viešojo valdymo principai ? (sąžiningų rinkimų organizavimo; atstovavimo ir piliečių dalyvavimo; reagavimo į visuomenės poreikius; atvirumo ir skaidrumo; veiksmingumo ir efektyvumo). Jei taip tai kaip vertinate jų įgyvendinimo pažangą? (Pagrįskite savo atsakymą ir pasiūlykite priemones gerinimui).

.....
.....
.....
Tarpinstitucinio bendradarbiavimo principas:

Dalyvavimo priimant sprendimus principas:

.....
.....

Paslaugų valdymo kompleksiskumo principas:

.....
.....

Socialinių paslaugų prieinamumo:

.....
.....

Socialinio teisingumo numatant paslaugas:

.....
.....

Paslaugų tinkamumo žmogui :

.....
.....

Paslaugų teikiamo neįgaliajam veiksmingumo:

.....
.....

Paslaugų visapusiškumo:

.....
.....

8. Kaip Jūs vertinate „Servqual“ metodikos panaudojimo galimybę vertinant socialinių paslaugų kokybę.

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

9. Kokius išvelgtumėte „Servqual“ metodikos vertinant socialinių paslaugų kokybę privalumus?

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

10. Kokius išvelgtumėte „Servqual“ metodikos vertinant socialinių paslaugų kokybę trūkumus?

.....
.....

Dėkoju už atsakymus!

Interviu protokolas socialinių paslaugų gavėjams

Esu Gitana Marcinkevičienė, Šiaulių universiteto Viešojo valdymo magistro studijų programos studentė, atlieku tyrimą, kurio tema „**Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo galimybės Akmenės rajono savivaldybėje**“.

Tyrimo tikslas – numatyti socialinių paslaugų teikimo asmenims su negalia valdymo tobulinimo galimybes Akmenės rajono savivaldybėje. Gauta medžiaga bus apibendrinama ir naudojama baigiamojo darbo tikslui pasiekti. Informacijos anonimiškumą garantuoju.

1. Paslaugų žmonėms su negalia planavime (tai veikla, kuria siekiama užtikrinti socialinių paslaugų teikimo veiksmingumą, numatyti paslaugų apimtį tam tikroje teritorijoje, numatyti tinkamas priemones, veiksmus ir finansavimo būdus. Planavimas apima: specialiųjų socialinių paslaugų planų sudarymas, specialiųjų socialinių paslaugų poreikio žmonėms su negalia nustatymas ir kt.) **dalyvauja nemaža institucijų (valstybės, rajono, savivaldybės, savivaldybės administracijos, savivaldybės tarybos, savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus, NVO, Neįgaliųjų departamento prie SADM ir kt.). Ar planuojant socialines paslaugas neįgaliesiems dalyvauja Jūsų atstovas, žmogus išmanantis Jūsų negalę, ar galite dalyvauti Jūs šių paslaugų planavimo procese? Ko pasigendate?** (Pagrįskite savo atsakymą).

.....

2. Paslaugų žmonėms su negalia organizavime (tai veikla, kuria siekiama užtikrinti socialinių paslaugų teikimo veiksmingumą, tam tikroje teritorijoje, tam tikriems klientams, parenkant tinkamus paslaugų teikėjus ir sprendimų būdus. Savivaldybės organizuoja specialiųjų socialinių paslaugų poreikio planavimą ir finansavimą) **dalyvauja nemaža institucijų (valstybės, rajono, savivaldybės, savivaldybės administracijos, savivaldybės tarybos, savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus, NVO, Neįgaliųjų departamento prie SADM ir kt.). Ar organizuojant socialines paslaugas neįgaliesiems dalyvauja Jūsų atstovas, žmogus išmanantis Jūsų negalę, ar galite dalyvauti Jūs šių paslaugų organizavimo procese? Ko pasigendate?** (Pagrįskite savo atsakymą).

.....

3. Kaip Jūs vertinate Akmenės rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems valdymo procese? Ar Akmenės rajono savivaldybės institucijos (savivaldybės administracija, savivaldybės taryba, savivaldybės socialinių paslaugų skyrius) atsakingos už socialinių paslaugų žmonėms su negalia planavimą, organizavimą, kompetentingai atlieka joms pavestas socialinių paslaugų teikimo neįgaliesiems funkcijas? Ko pasigendate?

(Pagrįskite savo atsakymą).

.....

.....

.....

4. Socialinių paslaugų gavėjai kartais susiduria su vienomis ar kitomis problemomis (socialinių paslaugų poreikio nustatyme ir kt.). Ar Akmenės rajono savivaldybės institucijos (savivaldybės administracija, savivaldybės taryba, savivaldybės socialinių paslaugų skyrius) atsakingos už socialinių paslaugų žmonėms su negalia planavimą, organizavimą reaguoja į Jums iškilusias problemas? Ar atsižvelgiama į Jūsų pasiūlymus, prašymus? Ko pasigendate?

(Pagrįskite savo atsakymą).

.....

.....

5. Ar Jums sudaryta galimybė pasirinkti socialinį darbuotoją? Jei taip tai kas jį paskiria? Ar yra galimybė jį pakeisti? Kur kreipiatės, jeigu Jus netenkina socialinio darbuotojo teikiamos paslaugos? (Pagrįskite savo atsakymą).

.....

.....

6. Ar Akmenės savivaldybės institucijos (savivaldybės administracija, savivaldybės taryba, savivaldybės socialinių paslaugų skyrius) atsakingos už socialinių paslaugų žmonėms su negalia planavimą, organizavimą domisi (domėjosi) Jums teikiamų socialinių paslaugų savalaikiškumu, paslaugų kokybe, socialinio darbuotojo Jums teikiamomis paslaugomis? (Pagrįskite savo atsakymą).

.....

.....

Dėkoju Jums už atsakymus.



Servqual“ metodika vertinant asmenų su negalia socialinių paslaugų kokybę

Vertinimo kriterijai	Vertinimo balai									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pasitikėjimas										
Kompetentingumas										
Reagavimas										
Patikimumas										
Prieinamumas										
Paslaugumas										
Komunikabilumas										
Saugumas										
Vartotojo pažinimas										

Pažyma apie tyrimo rezultatų pristatymą**AKMENĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
SOCIALINĖS PARAMOS SKYRIUS**

Biudžetinė įstaiga, L. Petravičiaus a. 2, LT-85132 Naujoji Akmenė, tel. (8 425) 56 781, faks. (8 425) 56 594, el.p. socparama@akmene.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188719391

Šiaulių universitetui

2015-05-19

Nr. SSR-188

DĖL STUDENTĖS GITANOS MARCINKEVIČIENĖS ATLIKTO TYRIMO REZULTATŲ

Studentė Gitana Marcinkevičienė susipažino su Akmenės rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus veikla ir funkcijomis. Aptartos rajono Savivaldybės neįgaliųjų problemos. Studentė atliko tyrimą tema „Socialinių paslaugų neįgaliesiems valdymo kokybės vertinimo galimybės Akmenės rajono savivaldybėje“. Tyrimo rezultatus pristatė socialinių darbuotojų pasitarime. Medžiaga panaudota rengiant Socialinių paslaugų planą 2015 metams.

Skyriaus vedėja

Aleksandra Vismantiene