

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA

DAIVOS TOLIUŠYTĖS
SAVIVALDOS INSTITUCIJŲ ADMINISTRAVIMO STUDIJŲ PROGRAMA

TEMA
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO TOBULINIMAS VAIKŲ GLOBOS
NAMUOSE

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas:
Prof. dr. Vladimiras Obrazcovas

Vilnius, 2006

TURINYS

IVADAS	3
PAGRINDINIŲ TERMINŲ IR TRUMPINIŲ ŽODYNAS	6
1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO PAGRINDAI	8
1.1. Socialinių paslaugų organizavimo principai	10
1.2. Socialinių paslaugų sistemos raida	12
1.3. Viešojo administravimo pagrindai	15
1.4. Teoriniai administravimo elementai	16
1.4.1. Planavimas	18
1.4.2. Organizavimas	18
1.4.3. Vadovavimas	19
1.4.4. Koordinavimas	19
1.4.5. Kontrolė	20
1.5. Vaiko globos (rūpybos) teisiniai organizavimo aspektai	21
1.6. Socialinių paslaugų administravimo kokybę lemiantys veiksniai	23
1.7. Socialinių paslaugų finansavimas	29
2. VAIKŲ GLOBOS ĮSTAIGŲ ADMINISTRAVIMO STATISTINIŲ DUOMENŲ LYGINAMOJI ANALIZĖ	31
2.1 Vaikų globos įstaigų gyventojai ir darbuotojai	31
2.2. Statistiniai globos įstaigų finansavimo duomenys	40
2.3. Vaikų globos įstaigų tinklas	45
3. TYRIMO METODIKA	50
3.1. Struktūrizuoto vadovų interviu tyrimo duomenų analizė	52
3.2. Anketinės vaikų apklausos tyrimo duomenų analizė	62
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI	71
ZUSAMMENFASSUNG	74
ANOTACIJA	75
LITERATŪROS SĄRAŠAS	76
PRIEDAI	79

IVADAS

Kiekviena valstybė suinteresuota sukurti efektyvią viešųjų socialinių paslaugų administravimo sistemą vaikų globos namuose. Pasirinkta mokslinio tiriamojo darbo tema – aktuali, nes auditorių atliktų tyrimų Lietuvos vaikų globos namuose duomenimis, socialinės paslaugos viešajame sektoriuje administruojamos neefektyviai. Be to, daug kalbama apie viešojo sektoriaus efektyvumo didinimą, todėl būtina kryptingai siekti tobulesnio socialinių paslaugų teikimo. Būtina siekti, kad tėvų netekusiems vaikams būtų užtikrinamos kokybiškos socialinės paslaugos. Vaiko globa pastaruoju metu tampa viena iš aktualiausių vaiko gerovės klausimų, tokius pasikeitimus įtakoja ekonominės, socialinės, politinės besikeičiančios visuomenės sąlygos. Likusiam be tėvų globos vaikui yra reikalinga įvairiapusiška ir kokybiška socialinė ir psichologinė pagalba, tačiau tam, kad užtikrinti tokios pagalbos teikimą būtina gerai organizuota vaiko globos sistema. Terminas „socialinės paslaugos“ populiarus, kai kalbama apie šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui, teikiamas socialines paslaugas.

Lietuvoje susirūpinimą kelia vis didėjantis tėvų globos netekusių vaikų skaičius. Svarbu, kad valstybė susirūpintų dėl našlaičių ir tėvų globos netekusių vaikų gerovės užtikrinimo. Ši problema Lietuvoje iš tiesų aktuali, nes statistikos departamento duomenimis vaikų skaičius šalyje kasmet mažėja (nuo 1990 m. jis sumažėjo 20 proc.), tačiau vaikų globos namų globotinių skaičius nuolat didėja¹. Tėvų globos netekusio asmens integravimas į visuomenę – kompleksinis procesas, kurio sėkmė priklauso nuo kiekvieno asmens individualių poreikių ir efektyvesnių socialinių paslaugų, teikiamų stacionariuose vaikų globos namuose. Turėtų būti rengiamos bei įgyvendinamos kompleksinės socialinės programos, kryptingai siekiama veiksmingesnio socialinių paslaugų administravimo vaikų globos namuose. Darbo ir socialinių tyrimų instituto duomenimis, į globos institucijas dažniausiai patenka vaikai iš socialinių rizikos šeimų.

Socialinių paslaugų teikimo klausimas anksčiau nebuvo plačiau išnagrinėtas, o apie socialinių paslaugų administravimo sistemos pertvarkymą Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės audito ataskaitose užsimenama gana paviršutiniškai. Šiame darbe socialinių paslaugų administravimas vaikų globos namuose analizuojamas remiantis Lietuvos teisės aktais, teorine socialinių paslaugų administravimą nagrinėjusių autorių A. Guogio, L. Žalimienės, ir kitų autorių medžiaga. Nuo viešųjų institucijų gebėjimo planuoti, efektyviai parengti ir priimti sprendimus, koordinuoti jų įgyvendinimą telkiant išteklius ir galimybes, priklauso visuomenės ekonominė

¹Auditoriai rekomendavo remti vaikus, o ne jų globos įstaigas // <http://www.vkontrolė.lt/pranesimas.php?138>; prisijungimo laikas: 2006-07-08.

situacija, valstybės pajėgumas ir įvaizdis integracijos procesuose, galimybės naudotis pasaulio politinių ir finansinių institucijų parama.²

Darbo objektas - viešąsias socialines paslaugas teikiančios Vilniaus miesto valstybinės vaikų globos institucijos. Vilniaus miesto vaikų globos įstaigos pasirinktos kaip objektas, nes Vilniaus mieste sukoncentruoti keturi valstybiniai vaikų globos namai, kurie tiesiogiai pavaldūs apskrities viršininko administracijai (kiti globos namai pavaldūs savivaldybėms, nevyriausybiniams organizacijoms).

Tyrimo dalykas – globos įstaigų administravimas.

Darbo tikslas:

- išsiaiškinti teikiamų viešųjų socialinių paslaugų administravimo dabartinę būklę, jos kokybę Vilniaus vaikų globos namuose;
- diagnozuoti esamas socialinių paslaugų teikimo problemas, identifikuoti galimas tobulinimo tendencijas;
- pateikti pasiūlymus, kaip kryptingai siekti socialinių paslaugų administravimo tobulinimo.

Tikslui pasiekti suformuluoti šie uždaviniai:

- išnagrinėti viešųjų socialinių paslaugų administravimo būklę Vilniaus miesto vaikų globos namuose, jo sampratą, turinį;
- išanalizuoti socialinių paslaugų sampratą, tikslus, rūšis, skyrimą, finansavimą;
- identifikuoti H. Fajolio administravimo elementus, siekiant suformuluoti kryptingus socialinių paslaugų administravimo principus vaikų globos namuose;
- išanalizuoti teikiamų socialinių paslaugų administravimo efektyvumą Vilniaus vaikų globos institucijose.

Darbo hipotezė - valstybiniuose vaikų globos namuose viešosios socialinės paslaugos teikiamos neefektyviai.

Tyrimų metodai - atliekant šį mokslinį tiriamąjį darbą naudotas teorinis duomenų analizės metodas, teisės aktų analizė, struktūrizuotas interviu su vaikų globos namų vadovais ir anketinė vaikų apklausa.

Darbo praktinis taikymas. Darbas bus naudingas studentams, kitiems asmenims, besigilinantiesiems į socialinių paslaugų administravimo vaikų globos namuose problemas. Tyrimo išvados gali būti reikšmingos vaikų globos namų administracijai, vaikų globos namų veiklą prižiūrinčioms, kontroliuojančioms institucijoms (pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos valstybės kontrolei, Vaikų teisių apsaugos tarnybai, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, Socialinių

² Raipa A. Viešojo administravimo efektyvumas. Kaunas: Technologija, 2004. P. 12.

paslaugų priežiūros departamentui), kurios galėtų atsižvelgti į jas tobulinant socialinių paslaugų administravimą vaikų globos namuose.

Darbo naujumas – Lietuvoje mažai nagrinėtas požiūris į socialinių paslaugų administravimo vaikų globos namuose pertvarkymą, siekiant užtikrinti paslaugų klientams (gavėjams) kokybiškas paslaugas.

Šaltiniai. Atliekant mokslinės literatūros ir dokumentų analizę naudotasi tiek ankstesnių, tiek ir dabartinių autorių darbais. Ankstyvieji analizuojamų temų teoretikai: H. Fajolis, W. Wilsonas. Vėliau socialinių paslaugų administravimo problemas Lietuvoje nagrinėjo autoriai A. Guogis, D. Gudelis, A. Raipa, L. Žalimienė. Taip pat buvo naudotasi įstatymais, kitais teisės aktais bei internetiniais šaltiniais.

Darbo struktūra: titulinis lapas, turinys, įvadas, pagrindinių terminų ir trumpinių žodynas, dėstomoji dalis, suskirstyta į tris skyrius ir dvylika poskyrių, 1 lentelė, 20 paveikslėlių, išvados ir pasiūlymai, santrauka vokiečių kalba, anotacija lietuvių ir vokiečių kalbomis, literatūros sąrašas (43 šaltiniai), priedai.

Pirmojoje darbo dalyje pateikiami socialinių paslaugų administravimo pagrindai, nagrinėjamos savivaldybių teikiamos socialinės paslaugos. Pagal administravimo teorijos autorių H. Fajolį, analizuojami pagrindiniai administravimo elementai, teikiant socialines paslaugas (planavimas, organizavimas, vadovavimas, koordinavimas, kontrolė). Remiantis Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymu, Socialinių paslaugų įstatymu bei Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu pateikiama teorinė vaiko globos organizavimo sistema, jos finansavimo principai. Šioje dalyje analizuojama vaikų globos administravimo teisinė bazė, taip pat įvardijami socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai. Pateikiami socialinių paslaugų finansavimo pagrindai bei principai.

Antrojoje dalyje pateikiama vaikų globos įstaigų administravimo statistinių duomenų lyginamoji analizė. Pateikiami vaikų globos įstaigų tinklas, vaikų globos įstaigos. Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenimis, analizuojami statistiniai globos įstaigų finansavimo duomenys.

Trečiame darbo skyriuje supažindinama su atlikto tyrimo metodika ir organizavimu. Analizuojamas vaikų globos namuose su vadovais atliktas struktūrizuoto interviu tyrimas, vertinami vaikų anketinės apklausos tyrimo duomenys.

PAGRINDINIŲ TERMINŲ IR TRUMPINIŲ ŽODYNAS

Decentralizavimas - įstatymais pagrįstas valdymo funkcijų perdavimas iš centrinių valstybinės valdžios institucijų savivaldos teisę turinčioms teritorijoms (savivaldybėms)³.

Kokybė – paslaugos savybių visuma, leidžianti tenkinti išreikštus ar numanomas klientų norus⁴.

„Paslaugų krepšelis vaikui“ – tikslinės lėšos, kurios būtų skirtos vaiko globaliai finansuoti, lėšos darbuotojų atlyginimams, socialiniam draudimui, mitybai, aprangai, avalynei, kvalifikacijos tobulinimui⁵.

Socialinės paslaugos – paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime⁶.

Vietos savivalda - valstybės teritorijos administracinio vieneto - savivaldybės teisė laisvai ir savarankiškai tvarkytis pagal Lietuvos Respublikos Konstituciją ir įstatymus per administracinio vieneto nuolatinių gyventojų tiesiogiai išrinktų atstovų savivaldybės tarybą bei jos sudarytą vykdomąją ir kitas institucijas⁷.

Viešasis administravimas – įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms viešosioms paslaugoms administruoti⁸.

Vaikas - žmogus, neturintis 18 metų, išskyrus atvejus, kai įstatymai numato kitaip⁹.

Vaiko globa (rūpyba) – likusio be tėvų globos vaiko, įstatymų nustatyta tvarka patikėto fiziniam ar juridiniam asmeniui, priežiūra, auklėjimas ir ugdymas, kitų jam tinkamų dvasiškai ir fiziškai augti sąlygų sudarymas ir palaikymas, jo asmeninių, turtinių teisių bei teisėtų interesų gynimas ir atstovavimas jiems¹⁰.

³ Raipa A. Viešasis administravimas. Kaunas: Technologija, 1999. P. 67.

⁴ Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos katedra, 2003. P. 85.

⁵ Vaiko globos organizavimas // http://www.vkontrole.lt/veikla_ataskaitos_archyvas.php?v; prisijungimo laikas: 2006-07-03.

⁶ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 17-589.

⁷ Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr. 55-1049.

⁸ Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945.

⁹ Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas // Valstybės žinios. 1996, Nr. 33-807.

¹⁰ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. kovo 27 d. nutarimas Nr. 405 „Dėl vaiko globos organizavimo nuostatų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 35-1275.

Vaikų globos namai – tai socialinės globos įstaiga, kurioje ilgesniam ar trumpesniam laikui apgyvendinami ir globojami likę be tėvų globos vaikai¹¹.

NVO – nevyriausybinių organizacijų.

SADM – Socialinės apsaugos ir darbo ministerija.

SVGN – savivaldybių vaikų globos namai.

VTAT – vaikų teisių apsaugos tarnyba.

VGN – vaikų globos namai.

VVGN – valstybiniai vaikų globos namai.

¹¹ Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos 2004 m. sausio 22 d. įsakymas Nr. V-17 „Dėl Lietuvos higienos normos HN 124:2004 „Vaikų globos įstaigos. Bendrieji sveikatos saugos reikalavimai“ patvirtinimo“// Valstybės žinios. 2004, Nr. 45-1492.

1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO PAGRINDAI

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 (šeimai) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime¹². Socialinių paslaugų teikimo tikslas yra sudaryti asmeniui ar šeimai sąlygas integruotis visuomenėje, ugdyti, stiprinti gebėjimus savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, padėti įveikti socialinę atskirtį. Teikiant socialines paslaugas siekiama užkirsti kelią asmens ar šeimos socialinių problemų kilimui ir socialinio saugumo užtikrinimui. Socialinių paslaugų įstatymas numato, jog teisę gauti socialines paslaugas turi Lietuvos Respublikos piliečiai, užsieniečiai, turintys leidimą nuolat ar laikinai gyventi Lietuvoje, taip pat kiti asmenys tarptautinėse sutartyse numatytais atvejais. Socialinės paslaugos yra valdomos ir teikiamos vadovaujantis visapusiškumo, bendradarbiavimo, dalyvavimo, kompleksiškumo, prieinamumo, socialinio teisingumo, tinkamumo bei veiksmingumo principais. Visapusiškumo principas numato socialinių paslaugų valdymą ir skyrimą derinant jas su vaiko teisių apsauga, užimtumu, socialinio būsto suteikimu. Bendradarbiavimo principas būtinas, kai valdant ir skiriant socialines paslaugas remiamasi socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu. Dalyvavimo principas svarbus, kai socialinių paslaugų valdymo, skyrimo klausimai sprendžiami kartu su paslaugų gavėjais, organizacijomis, kurios gina žmonių teises. Kompleksiškumo principas aktualus, kai socialinių paslaugų teikimas asmeniui derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai. Prieinamumo principas užtikrina socialinių paslaugų skyrimą asmeniui ar jo šeimai netoli jų gyvenamosios vietos. Socialinio teisingumo principu siekiama garantuoti, kad asmens ar jo šeimos finansinė padėtis neįtakotų galimybės gauti socialines paslaugas. Tinkamumo principu norima užtikrinti, kad asmeniui ar jo šeimai būtų skiriamos socialinės paslaugos atsižvelgiant į asmens ar jo šeimos interesus bei poreikius. Veiksmingumo principu užtikrinamas turimų išteklių racionalus naudojimas, skiriant ir valdant socialines paslaugas.

Anot L. Žalimienės¹³, socialinės paslaugos gali būti teikiamos viešojo, privataus ir nevyriausybinių organizacijų sektorių. Socialinių paslaugų teikėjai pagal savo statusą ar pavaldumą gali būti valstybinės įstaigos, savivaldybių įstaigos, nevyriausybinės įstaigos (toliau - NVO) bei privačios įstaigos.

¹² Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 17-589.

¹³ Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos katedra, 2003. P. 37.

Savivaldybės socialinių paslaugų organizavimo funkcijos apibrėžtos Vietos savivaldos¹⁴ ir Socialinių paslaugų¹⁵ įstatymuose. Pasak L. Žalimienės¹⁶ apskritys organizuoja tokių socialinių paslaugų teikimą, kurias netikslinga teikti savivaldybei dėl nedidelio potencialių klientų skaičiaus ar dėl finansavimo stygiaus. Lietuvos Respublikos kontrolės 2004 metais audito¹⁷ metu vaikų globos institucijose nustatyta, kad savivaldybės, esant dabartiniam socialinių paslaugų finansavimo mechanizmui, nėra suinteresuotos steigti vaikų globos namus, nes pagrindinis jų finansavimo šaltinis – savivaldybės biudžetas, nors rekomenduojama, kad vaikai gyventų arčiau giminių. Tiek L. Žalimienės, tiek auditorių padarytos išvados dėl savivaldybių nesuinteresuotumo steigti vaikų globos namus, sutampa. Taigi, abiejų subjektų padarytos išvados patvirtina šį faktą.

Darbo autoriaus nuomone, pagrįstas valstybės kontrolės auditorių bei L. Žalimienės teiginys¹⁸, kad kai kurios savivaldybės vengia organizuoti vaikų globą pačios, siekdamos taupyti savo lėšas. Atlikti tyrimai¹⁹ rodo, kad daugelis savivaldybių iš tiesų nesistengia laikytis principo, kad jų regiono vaikai būtų globojami kuo arčiau savo namų. Vaikams globa tokiais atvejais suteikiama apskričių vaikų globos namuose.

Pagal rūšis socialinės paslaugos būna bendrosios ir specialiosios. Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui ar jo šeimai, kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimais) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar kompensuojami atskiromis, be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamomis paslaugomis.²⁰ Informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, transporto organizavimo paslaugos priskiriamos bendrosioms socialinėms paslaugoms. Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui, kai jis dėl tam tikrų priežasčių negali savarankiškai pasirūpinti asmeniniu gyvenimu. Socialinė priežiūra ir socialinė globa yra priskiriamos specialiosioms paslaugoms. Socialinės priežiūros atveju teikiama pagalba į namus, laikino nakvynės suteikimo bei kitos paslaugos. Kompleksinė pagalba asmeniui teikiama socialinės globos atveju.

Plačiuoju požiūriu visuomenei teikiamos socialinės paslaugos yra šios paslaugos: švietimo, socialinės apsaugos, laisvalaikio, kultūros, komunalinės paslaugos gyventojams, sveikatos priežiūros paslaugos. Socialinės paslaugos apima sveikatos priežiūros paslaugas, paslaugas teikiamas vaikams vaikų globos namuose, neįgaliesiems, apgyvendinimo paslaugas

¹⁴ Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr. 55-1049.

¹⁵ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 17-589.

¹⁶ Žalimienė L. Vaikų globos organizavimas: savivaldybių ir apskričių funkcijos bei bendradarbiavimas // VU specialiosios psichologijos laboratorija. 2003, Nr. 2. P. 74.

¹⁷ Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės duomenys // <http://www.vkontrolė.lt/pranesimas.php?138>; prisijungimo laikas: 2006-07-14.

¹⁸ Žalimienė L. Vaikų globos organizavimas: savivaldybių ir apskričių funkcijos bei bendradarbiavimas // VU specialiosios psichologijos laboratorija. 2003, Nr. 2. P. 76.

¹⁹ Ten pat, P. 81.

²⁰ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 17-589.

suteikiant socialinį būstą, įdarbinimo paslaugas. Jos siauruoju požiūriu dar vadinamos asmeninėmis socialinėmis paslaugomis. Socialinių paslaugų administravimu siekiama panaikinti socialinę atskirtį, remti asmenų lygiateisiškumą, labiausiai pažeidžiamas asmenų grupes integruoti į visuomenę. Socialinėmis paslaugomis laikoma socialinio darbo organizavimas ir vadovavimas jam²¹. Šiame darbe socialinių paslaugų teikimas analizuojamas kaip pagrindinė socialinės pagalbos organizavimo forma šiuolaikinėje valstybėje.

1.1. Socialinių paslaugų organizavimo principai

Socialinių paslaugų valdymas apima socialinių paslaugų organizavimą, planavimą, socialinių paslaugų kokybės vertinimą, kontrolę ir priežiūrą valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis. Pagrindinės socialinių paslaugų valdymo institucijos yra Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, apskričių viršininkai, savivaldybės, tačiau pagrindiniai socialinių paslaugų organizatoriai yra savivaldybės. Kiekviena iš šių išvardintų valdymo institucijų socialinių paslaugų srityje turi savo funkcijas, kurias nustato įstatymai. Šių funkcijų pasidalijimo tikslas yra užtikrinti paslaugų efektyvumą bei garantuoti klientų poreikių patenkinimą. Socialinių paslaugų valdymo institucijų funkcijas Lietuvoje reglamentuoja Socialinių paslaugų įstatymas, Vietos savivaldos įstatymas, Apskrities valdymo įstatymas.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pagrindinė funkcija - valstybės socialinių paslaugų politikos įgyvendinimas. Ši ministerija taip pat rengia teisės aktų projektus dėl asmens ar šeimos socialinių paslaugų poreikio nustatymo, socialinių paslaugų skyrimo, teikimo, finansavimo. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kompetencijai priskiriama socialinių paslaugų būklės šalyje analizavimas, vertinimas, siūlymų savivaldybėms dėl socialinių paslaugų planavimo, organizavimo teikimas. Taip pat ši ministerija atsakinga už valstybės socialinių paslaugų programų ir projektų rengimą ir įgyvendinimą, socialinių darbuotojų profesinės kvalifikacijos analizavimą. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos atlieka svarbias funkcijas socialinių paslaugų vertinimo, kokybės ir kontrolės klausimais. Šis departamentas atskaitingas taip pat už licenzijų išdavimą, socialinės globos teikimą, sustabdymą bei jų galiojimo panaikinimą.

Lietuvos Respublikos apskrities valdymo ir socialinių paslaugų įstatymai numato apskrities valdymo organizavimą bei nustato apskrities viršininko kompetenciją. Apskričių viršininkai steigia, reorganizuoja ir likviduoja regionines socialinių paslaugų įstaigas bei užtikrina jų funkcionavimą, teikia socialines paslaugas, rengia ir įgyvendina apskrities socialinių paslaugų programas ir projektus.

²¹ Fachlexikon der sozialen Arbeit.3. Auflage. Frankfurt am Main, 1993.

Už socialinių paslaugų teikimo užtikrinimą atsakingos savivaldybės. Jos kontroliuoja, organizuoja socialines paslaugas, steigia, reorganizuoja ir likviduoja socialinių paslaugų įstaigas. Savivaldybės įgyvendina savivaldybės socialinių paslaugų programas, projektus, analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, nustato socialinių paslaugų teikimo mastą, rūšis, socialinių paslaugų finansavimo poreikį bei kontroliuoja bendrųjų socialinių paslaugų kokybę. Jos kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą. Vietos savivalda - valstybės teritorijos administracinio vieneto - savivaldybės teisė laisvai ir savarankiškai tvarkytis pagal Lietuvos Respublikos Konstituciją ir įstatymus per administracinio vieneto nuolatinių gyventojų tiesiogiai išrinktų atstovų savivaldybės tarybą bei jos sudarytą vykdomąją ir kitas institucijas²². Ši sąvoka reiškia vietos valdymo organų teisę pagal vietos gyventojų interesus reguliuoti, valdyti bei tvarkyti didžiąją viešųjų reikalų dalį bei teikti socialines paslaugas. Dabar ne tik Lietuvoje, bet ir daugumoje Europos valstybių pripažįstamas paslaugų administravimo decentralizavimo principas. Remiantis šiuo principu, organizuojant socialines paslaugas daugiau funkcijų perduodama vietos savivaldos kompetencijai. Lėšų trūkumas savivaldybėse riboja įvairesnių socialinės globos įstaigų tinklo sukūrimą, kuris galėtų patenkinti visų socialinių grupių poreikius²³.

Darbo autorius laikosi nuostatos, kad toks socialinių paslaugų ribojimas savivaldybėse gali turėti neigiamų pasekmių dėl didelių regioninių skirtumų, todėl būtina ieškoti papildomų lėšų socialinių paslaugų finansavimui savivaldybėse. Reiktų suvienodinti savivaldybių finansavimą socialinėms paslaugoms, nes socialinio pranešimo duomenimis²⁴, skirtingose savivaldybėse socialinėms paslaugoms finansuoti skiriama santykinai nevienodo dydžio savivaldybių biudžeto lėšų. Dėl šios priežasties savivaldybių finansavimas socialinėms paslaugoms Lietuvoje yra labai netolygus. Ketvirtadalyje savivaldybių socialinėms paslaugoms skiriamos lėšos sudarė tik iki 1 proc., trečdalyje – iki 2 proc. savivaldybių biudžeto lėšų²⁵. Tik keturiose savivaldybėse tam buvo skirta daugiau negu 4 proc. bendro savivaldybių biudžeto. Šios sąlygos įtakoja labai didelius atskirų regionų bei savivaldybių skirtumus.

Lietuvos Respublikos apskrities valdymo įstatymas numato apskrities valdymo organizavimą bei nustato apskrities viršininko funkcijas. Apskričių viršininkai steigia, reorganizuoja ir likviduoja regionines socialinių paslaugų įstaigas bei užtikrina jų funkcionavimą, rengia ir įgyvendina apskrities socialinių paslaugų programas ir projektus.

²² Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr. 55-1049.

²³ Socialinis pranešimas. Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2000. P. 100.

²⁴ Socialinis pranešimas. Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2001. P. 116.

²⁵ Ten pat.

Mūsų požiūriu, L. Žalimienės teiginys²⁶, kad apskričių vaikų globos įstaigos siekdamos išlaikyti esamą vaikų globos sistemą, nesuinteresuotos atiduoti vaikus globoti šeimoms, abejotinas, nes remiantis statistiniais duomenimis²⁷, beglobių vaikų skaičius apskrityse sudaro pakankamai didelį procentą. Dėl šios priežasties būtų neįmanoma įvaikinti visų vaikų ar atiduoti juos globoti šeimoms, nes tam tikros sudėtingos sąlygos (pavyzdžiui, asmenys, pripažinti neveiksniais, taip pat neturintys dvidešimt vienerių metų, sulaukę šešiasdešimt penkerių metų negali būti skiriami vaiko globėjais ar rūpintojais) stabdo šį procesą. Be to, vaikų teisių kontrolierių nuomone, daugeliu atvejų šeimoms, norinčioms globoti vaiką, ši galimybė nesuteikiama dėl šeimų nepakankamos atitikties bendriems globojamo vaiko reikalavimams.

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme²⁸ numatyti tam tikri atvejai, kada įgyvendinama teisė į socialines paslaugas: be tėvų globos likusiam vaikui, vaikui su negalia, socialinės rizikos vaikui, suaugusiam asmeniui su negalia, senyvo amžiaus asmeniui, socialinės rizikos suaugusiam asmeniui.

1.2. Socialinių paslaugų sistemos raida

Socialinės paslaugos Lietuvoje buvo įteisintos 1994 metais, patvirtinus socialinės paramos koncepciją, kurioje socialinė parama buvo numatyta teikti trimis pagalbos formomis. Socialinės paramos teikimo būdai, numatyti socialinės paramos koncepcijoje²⁹: socialinės paslaugos ir socialinė globa, pašalpos ir piniginės išmokos, šalpa daiktais.

Ilgą laiką teikiant socialinę paramą buvo ieškoma veiksmingesnių paramos organizavimo būdų. 18 - 19 amžiuje socialinė parama buvo teikiama daiktais, piniginėmis išmokomis ar tiesioginėmis paslaugomis. 20 amžiuje įvairiose šalyse prasidėjo spartus socialinės paramos diferencijavimas. 19 amžiaus pabaigoje įvairūs labdaros organizacijos kovojo, kad nebūtų įvesta valstybinė piniginė parama. Buvo išskiriamos dvi paramos formos: vargšų rėmimas ir globos darbas. Labdaros organizacijų nuomone, šios pagalbos formos yra skirtingos³⁰. Vargšų rėmimo atveju socialinę pagalbą teikia valstybė, teikdama piniginę paramą. Globos darbas kaip paramos forma atliekamas geriausiai labdaros organizacijų. Piniginė parama dažnai vertinama kaip neveiksminga, nes skiriama nesigilinant į konkretų atvejį.

²⁶ Žalimienė L. Vaikų globos organizavimas: savivaldybių ir apskričių funkcijos bei bendradarbiavimas // Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. 2003, Nr. 2. P. 74.

²⁷ Ten pat.

²⁸ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 17-589.

²⁹ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1994 m. gegužės 9 d. nutarimas Nr. 360 „Dėl Socialinės paramos koncepcijos“ // Valstybės žinios. 1994, Nr. 36-653.

³⁰ Wendt R. W. Geschichte der Sozialarbeit. - Stuttgart, 1990. P. 347

Darbo autorius pritaria šiai R. Wendt³¹ nuomonei, nes remiantis praktika dažnai susiduriama su atvejais, kuomet socialinės atskirties grupės piktnaudžiauja piniginėmis išmokomis. Maitintojo netekimo atvejais, asocialios šeimos už valstybės skiriamus globos pinigus nepilnamečiams vaikams išlaikyti dažnai panaudoja netikslingai, pavyzdžiui, alkoholio įsigijimui, bet ne vaiko išlaikymui.

Socialinių paslaugų sistema pradėjo formuotis Europos valstybėse tik po Antrojo pasaulinio karo. Valstybės mastu buvo nuspręsta, kad žmonėms reikia globos paslaugų. Tokiai pagalbai apibūdinti Anglijoje įsitvirtino terminas „asmeninės socialinės paslaugos“ (personal social services), o Jungtinėse Amerikos valstijose (toliau - JAV) – „žmoniškosios paslaugos“ (human services)³². Asmeninės pagalbos tarnybos Anglijoje apėmė asmenines socialines paslaugas, švietimo, sveikatos paslaugas, apgyvendinimo paslaugas. Tuo tarpu JAV buvo teikiamos sveikatos, švietimo, išmokų, apgyvendinimo, darbinio mokymo, socialinės paslaugos. Nuo 1960 metų vykdant socialinės gerovės programą JAV buvo pradėtos plėtoti socialinės paslaugos. Vokietijoje šios paslaugos iš pradžių buvo plėtojamos jaunimo ir socialinės pagalbos srityse. JAV užfiksuotas ypač spartus socialinių paslaugų tarnybų plėtojimas 1960 – 1970 metais. 20 amžiuje ypač išaugo socialinių darbuotojų poreikis įvairiose šalyse.

Anot L. Žalimienės³³, remiantis socialinių paslaugų sistemos ypatybėmis, galima išskirti tris socialinių paslaugų sistemos raidos etapus. 1945 – 1960 metai – socialinių paslaugų kūrimosi laikotarpis. Atsirado terminas „socialinės paslaugos“ kaip atskira socialinės apsaugos sistemos sritis. Tais metais visose Europos šalyse vyko intensyvus socialinių paslaugų tinklo kūrimas. 1960 – 1990 metai – laikomi socialinių paslaugų sistemos plėtojimo etapu. Šiuo laikotarpiu buvo sparčiai plėtojamos socialinės paslaugos, buvo ieškoma naujų socialinių paslaugų paramos formų. Nuo 1990 metų prasidėjo socialinių paslaugų sistemos pertvarkymo laikotarpis, iškelti nauji reikalavimai vaikų teisių srityse. Šiuo laikotarpiu tapo aktualūs socialinių paslaugų reorganizavimo klausimai, socialinių paslaugų kokybės klausimai tapo esminiai.

Socialinių paslaugų katalogas apibrėžia socialines paslaugas, jų turinį pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų įstaigų tipus³⁴. 2006 metais priimtame Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme numatytas svarbiausias socialinių paslaugų tikslas – sudaryti asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes spręsti savarankiškai savo socialines problemas, įveikti socialinę atskirtį, tenkinti asmenų gyvybinius poreikius. Šios socialinės paslaugos orientuotos bent į minimalių poreikių patenkinimą. Lietuvoje 1991 – 1998 metais pradėjo sparčiai plėtotis socialinės paslaugos. Šis laikotarpis laikomas kiekybiniu

³¹ Wendt R. W. Geschichte der Sozialarbeit. - Stuttgart, 1990. P. 347.

³² Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos katedra, 2003. P. 17.

³³ Ten pat, P. 16.

³⁴ Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2006, Nr. 43-1570

Lietuvos socialinių paslaugų plėtros šuoliu. Vėliau nuo 1998 metų prasidėjo antrasis socialinių paslaugų plėtojimo etapas. Šiuo laikotarpiu didesnis dėmesys skirtas ne kiekybiniais, tačiau daugiau kokybiniais rodikliais. Svarbią rolę įgijo kokybė. Nuo 1998 metų pradėjo ryškėti pagrindiniai socialinių paslaugų organizavimo principai: veiksmingumas, socialinių paslaugų prieinamumas, bendradarbiavimas skiriant socialines paslaugas, decentralizavimas, teisingumas ir tikslumas parenkant socialines paslaugas. Vis didesnės reikšmės įgijo tokios socialinių paslaugų plėtros sąvokos kaip efektyvumas, poreikių tenkinimo kokybė, pažangių globos formų taikymo prioritetai. Teikiant socialines paslaugas Lietuvoje greta viešojo sektoriaus vis didesnį vaidmenį vaidina privatus ir NVO sektoriai.

NVO mokslinėje literatūroje³⁵ įvardijamos kaip savanoriškos, nekomercinės, labdaringos organizacijos. Šios organizacijos pasižymi naujovėmis, teikia paslaugas, teikia pagalbą žmonėms. NVO nepriklauso nuo valdžios, nesiekia pelno. NVO ir privačių institucijų funkcijos priklauso nuo šalies įstatymų, reglamentuojančių socialinių paslaugų teikimą.

NVO pagal veiklos kryptis skirstomos į 12 grupių: kultūra ir poilsis, švietimas ir tyrimai, sveikata, socialinės paslaugos, aplinkosauga, plėtra ir būstas, teisė, atstovavimas interesams ir politika, savanoriškos veiklos plėtra, tarptautinė veikla, religija, verslas ir profesinės organizacijos³⁶. L. Dromantienė³⁷ savo straipsnyje apie NVO vaidmenį akcentuoja, kad NVO greičiausiai užmezga ryšį su pažeidžiamiausiomis socialinėmis grupėmis ir teikia joms efektyvesnę pagalbą nei valstybinės institucijos, nes jos lanksčiau reaguoja į pokyčius visuomeniniame gyvenime (į pasikeitusius įstatymus, asmenų socialinį statusą, kylančias naujas problemas). I. Zaleckienė, L. Rutkauskienė³⁸ taip pat kaip ir L. Dromantienė užtikrina, jog NVO įvairias paslaugas gali teikti sėkmingiau nei valstybinės institucijos, nes jų veikla lankstesnė, efektyvesnė (lengviau pasiekia izoliuotas visuomenės grupes, gali tenkinti specifinius šių grupių poreikius ir pan.).

Mūsų požiūriu, šie autorių teiginiai, kad NVO teikiamos paslaugos efektyvesnės nei valstybinio sektoriaus, abejotinos. Tiek viešasis, tiek privatusis sektoriai turi silpnųjų bei stipriųjų pusių. Atlikus įvairių šaltinių analizę³⁹, galima sutikti, kad NVO teikiamos paslaugos lanksčiau, ekonomiškiau, mažesnėmis sąnaudomis, tačiau negalima būtų visapusiškai užtikrinti,

³⁵ I. Zaleckienė, L. Rutkauskienė. Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo teikiant socialines paslaugas// Socialinis darbas. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003, Nr. 1(3). P.88.

³⁶ Ten pat.

³⁷ Dromantienė L. Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo stiprinant socialinę sanglaudą// Socialinis darbas. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003, Nr. 2(4). P.22.

³⁸ I. Zaleckienė, L. Rutkauskienė. Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo teikiant socialines paslaugas// Socialinis darbas. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003, Nr. 1(3). P.87.

³⁹ Dromantienė L. Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo stiprinant socialinę sanglaudą// Socialinis darbas. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003, Nr. 2(4). P.22.

I. Zaleckienė, L. Rutkauskienė. Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo teikiant socialines paslaugas// Socialinis darbas. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003, Nr. 1(3). P.88

kad NVO teikiama pagalba efektyvesnė už valstybinių organizacijų. Teikiamų paslaugų efektyvumui gali turėti įtakos ir kiti faktoriai, pavyzdžiui socialinių darbuotojų kvalifikacija.

1.3. Viešojo administravimo pagrindai

Viešasis administravimas – įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms viešosioms paslaugoms administruoti⁴⁰. Pasak E. Jasaičio⁴¹, viešasis administravimas apima administracinio personalo elgseną ir motyvacijas, organizacinius susitarimus, įgyvendinant svarbias, valstybinės reikšmės viešąsias programas, administracinę aplinką, kurią sukuria administracinės sistemos ryšiai su politine sistema ir su visuomene.

Tai palyginti jauna mokslo sritis, tačiau viešojo administravimo pagrindai buvo praktikuojami jau prieš keletą tūkstantmečių. Viešojo administravimo teorija pripažinta 19 amžiaus pabaigoje. Jos susiformavimo pradžia siejama su mokslininko W. Wilsono veikla. Siekiant viešojo sektoriaus veiksmingumo, W. Wilsonas⁴² rekomendavo viešosioms institucijoms savo veikloje daugiau remtis privataus sektoriaus bruožais – efektyvumu, konkretumu, dalykiškumu.

Darbo autoriaus nuomone, W. Wilsono rekomendacija valstybinėse institucijose remtis privataus sektoriaus bruožais, yra pagrįsta, kadangi privataus sektoriaus pelno siekimas sąlygoja efektyvumą. Tuo tarpu viešajame sektoriuje nėra siekiama pelno. Norint užtikrinti geresnę veiklos kokybę, valstybinėms organizacijoms tikslinga iš dalies perimti privataus sektoriaus kai kuriuos bruožus.

Lietuvoje viešojo valdymo reformavimas prasidėjo nuo nepriklausomybės atkūrimo. Administravimas veikia politiką įgyvendindamas valstybės valią. Jis remiasi bendriausiais viešojo valdymo principais – kolegialumu, teisėtumu, demokratiškumu, viešumu bei specialiaisiais principais, – centralizavimo ir decentralizavimo derinimu, visuomenės įtraukimo į viešąjį valdymą, administravimo subjektų pavaldumo ir atsakomybės. Pasak W. Wilsono⁴³, vyriausybė, siekdama demokratijos turi vadovautis verslo modeliu, netgi kai jis atrodo nedemokratiškas. Ši W. Wilsono tezė iš tiesų reikšminga, siekiant valstybinio sektoriaus veiksmingesnės veiklos. Centralizacija – tokia valstybės organizavimo forma, kurioje iš vieno centro vadovaujama visai valstybei. Decentralizavimas yra įstatymais pagrįstas valdymo

⁴⁰ Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945.

⁴¹ Raipa A. Viešasis administravimas. Kaunas: Technologija, 1999. P. 9.

⁴² Ten pat, P. 7.

⁴³ Ten pat.

funkcijų perdavimas iš centrinių valstybinės valdžios institucijų savivaldos teisę turinčioms teritorijoms (savivaldybėms)⁴⁴.

Pasak W. Wilsono, atsakomybė už valstybės veiksmus, kad būtų užtikrinta patikima ir efektyvi veikla, turėtų būti atiduota į vienas valdžios rankas⁴⁵. Svarbiausiais administravimo metodikos elementais laikomi planavimas, biudžeto formavimas ir lėšų paskirstymas, viešųjų programų vertinimas, sprendimų priėmimas.

Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas numato šiuos viešojo administravimo subjektus: institucijos, įstaigos, tarnybos, valstybės tarnautojai, turintys įstatymų suteiktas viešojo administravimo teises, įgyvendinantys vykdomąją valdžią. Šis įstatymas reglamentuoja šias pagrindines viešojo administravimo sritis: administracinį reglamentavimą, vidaus administravimą, viešųjų paslaugų teikimo administravimą. Administracinis reglamentavimas numato, kad tik viešojo administravimo subjektai turi teisę priimti administracinio reglamentavimo teisės aktus teisės aktų įgyvendinimui. Vidaus administravimu užtikrinama, kad institucijoje būtų laiku parengiami, įgyvendinami administraciniai sprendimai. Viešųjų paslaugų teikimo administravimas nurodo, kad viešojo administravimo subjektai atsako už viešųjų paslaugų teikimą.

1.4. Teoriniai administravimo elementai

H. Fajolis – administravimo teorijos autorius, nustatęs nuoseklius administravimo mokslo principus. Jis suteikė reikšmę angliškam žodžiui „administration“, kuris išplečia administracinio mokslo sritį. Administravimas apima įvairaus dydžio bei turinio įmones, nes efektyviai įmonės veiklai būtini planavimo, organizavimo, vadovavimo, koordinavimo ir kontrolės administravimo elementai. Pasak H. Fajolio, kad įmonės tinkamai funkcionuotų, būtina laikytis bendrų principų. H. Fajolis ir F. W. Tayloras įrodinėjo, kad principai, tinkantys visoms našiai dirbančioms organizacijoms gali būti įdiegti tik efektyviai administruojant⁴⁶. Pasak H. Fajolio, įmonių veiklos gali būti skirstomos į šešias grupes: techninė veikla (gamyba, produkcija), finansinė veikla (kapitalo panaudojimas), komercinė veikla (pirkimas, pardavimas), apsaugos veikla (turto apsauga), apskaitos veikla (balansas), administravimo veikla (planavimas, organizavimas, vadovavimas, koordinavimas, kontrolė).

Administravimo veiklai priskiriama personalo atranka, verslo operacijų plano sudarymas, koordinavimas. Pasak H. Fajolio, administravimas - tai prognozavimas, planavimas, organizavimas, vadovavimas, koordinavimas ir kontrolė. Administravimo negalima painioti su

⁴⁴ Raipa A. Viešasis administravimas. Kaunas: Technologija, 1999. P. 67.

⁴⁵ Denhart R. B. Viešųjų organizacijų teorijos. Vilnius: Algarvė, 2001. P. 66

⁴⁶ Fayol H. Administravimas teorija ir praktika. Vilnius: Eugrimas, 2005. P. 5.

valdymu, nes abi jos atlieka skirtingas funkcijas. Valdymas – tai įmonės vedimas į tikslą siekiant naudos iš turimų išteklių. Administravimo darbą turi užtikrinti valdymas.

H. Fajolis⁴⁷ suformulavo keturiolika administravimo principų, kuriais būtina vadovautis:

1. darbo padalijimas (efektyviai administruoti galima tik suskirsčius darbo visumą į atskiras dalis ir nustatčius konkrečius šių darbų atlikėjus);
2. valdžia ir atsakomybė (vadovui suteikiant atsakomybę, suteikiama ir valdžia);
3. drausmė (organizacijoje kiekvienas darbuotojas turi elgtis drausmingai, nedrausmingumą reikia šalinti griežtomis priemonėmis);
4. komandų vienovė (nurodymus darbuotojas turi gauti tik iš vieno viršininko, siekiant išvengti dviprasmybių);
5. krypties vienovė (toms organizacijoms, kurių tikslas tas pats, turi vadovauti tas pats vadovas, vadovaudamasis vienu planu);
6. asmeninių interesų pavaldumas bendrai gerovei (darbuotojų interesai neturi užgožti įmonės interesų);
7. darbo užmokestis (darbuotojui už darbą turi būti atlyginama pagal jo rezultatus ir indėlį į bendrus įmonės pasiekimus);
8. centralizacija (vadovas pavaldiniams įsakinėja tiesiogiai, ne per tarpininkus);
9. hierarchinė grandinė (valdžios grandinė nuo aukščiausios iki žemiausios grandies);
10. tvarka (kiekviena įmonės patalpa, darbo vieta turi būti tvarkinga);
11. teisingumas (vadovas turi laikytis nešališkumo);
12. personalo pareigų stabilumas (naujam darbuotojui įmonė turi skirti daugiau laiko);
13. iniciatyva (darbuotojas turi būti aktyvus, reikšti savo nuomonę; iniciatyva turi būti skatinama);
14. kolektyvo dvasia (organizacijoje turi vyrauti vieninga veiklos tikslų samprata, bendri interesai turi būti suderinti su darbuotojo asmeniniais interesais).

H. Fajolis vadovavimą įmonei, jos administravimą įvardija kaip įmonės struktūros tobulinimą, jos veiklos reglamentavimą, personalo atranką. Jis pabrėžė, kad administracinė veikla yra specifinė žmogaus veiklos sfera, ir jos organizavimas turi remtis tam tikrais principais: planavimu, organizavimu, vadovavimu, koordinavimu, kontrole⁴⁸. Planavimas – tai ateities numatymas ir tyrimas, siekiant suformuluoti veiklos planus. Organizavimas – tai išteklių ir žmonių naudojimas planams įgyvendinti. Vadovavimas – pavaldinių veiklos užtikrinimas. Koordinavimas – visų veiksmų ir pastangų sujungimas ir suderinimas. Kontrolė – tikrinimas, ar viskas atliekama pagal nustatytas taisykles ir nurodymus.

⁴⁷ Fayol H. Administravimas teorija ir praktika. Vilnius: Eugrimas, 2005. P. 42.

⁴⁸ Obrazcovas V. 10 sėkmės kelių. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2002. P. 103.

1.4.1. Planavimas

Planavimas, pasak H. Fajolio, reiškia numatymą ir pasiruošimą ateičiai. Pagrindinė jo išraiška yra veiksmų planas arba programa. Veiksmų planas yra numatomas rezultatas, sektina veiksmų eilė. Jis apima įmonės išteklius (žaliavas, personalą), ateities perspektyvas. Didelėse įmonėse paprastai sudaromas metinis planas. Dažnai planai būna sudaromi iš atskirų planų, vadinamų prognozėmis (metinės, dešimties metų, mėnesinės, savaitinės, kasdienės, ilgalaikės, specialios prognozės). Įmonės plane svarbu kuo didesnis tikslumas, kuriame atsispindi būsima įmonės veikla. Vienybė, nepertraukiamumas, lankstumas, tikslumas – gero veikimo plano bruožai.⁴⁹

Prognozės būtinos, kad priemonės atitiktų tikslus. Veiksmų planas padeda panaudoti įmonės išteklius ir pasirinkti geriausią metodą siekiant tikslo. H. Fajolis teigia, kad planas – svarbi valdymo priemonė. Planas turi būti privalomas.

1.4.2. Organizavimas

Remiantis H. Fajolio administravimo teorija ir praktika, sąvoka „organizuoti“ reiškia aprūpinti įmonę viskuo, ko reikia jai funkcionuoti: žaliava, įrankiais, kapitalu, personalu. Šis vadybos klasikas akcentuoja, kad organizacijos turi paisyti tam tikrų administracinių pareigų. Organizacijos turėtų užtikrinti, kad planas apgalvotai parengtas, nenukrypstamai vykdomas, taip pat turėtų rūpintis, kad žmogiškoji ir materialinė organizacijos struktūra atitiktų įmonės tikslus, poreikius ir išteklius. Organizacijose turėtų būti sudaryta vieninga, kompetentinga valdžia. Įmonės turi derinti darbus ir pastangas, parengti aiškius, tikslus nurodymus, organizuoti efektyvią atranką. Padaliniui turi vadovauti kompetentingas žmogus, kiekvienas darbuotojas turi dirbti tą darbą, kuris įmonei atneštų didžiausią naudą. Vadovas organizacijoje turi apibrėžti aiškiai tarnybinės pareigas, skatinti iniciatyvumą ir atsakingumą, mokėti pagrįstą, tinkamą atlyginimą už atliktas paslaugas. Jis turi imtis sankcijų prieš klaidas ar nusižengimus, užtikrinti drausmę, taip pat kad asmeniniai interesai sietųsi su organizacijos interesais. Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas komandų vienovei. Anot H. Fajolio, organizacijoje būtina stebėti tiek materialią, tiek žmogišką tvarką, viską kontroliuoti, užkirsti kelią taisyklių pažeidinėjimams, dokumentų klastojimams.

Šias administracines pareigas H. Fajolis apibrėžia kaip būtiną kiekvienos organizacijos valdymo paskirtį, kurią turi vykdyti įmonės personalas. Organizacijoje svarbu surasti reikiamus

⁴⁹ Fayol H. Administravimas teorija ir praktika. Vilnius: Eugrimas, 2005. P. 68.

darbuotojus, kiekvieną paskirti ten, kur jis naudingiausias. Organizacinei veiklai labai svarbu idealus, kompetentingas vadovas, kuris turi reikiamas žinias, kad išspręstų vadovavimo, techninius, komercinius, finansinius, būtų stiprios fizinės ir protinės sveikatos, pajėgtų įveikti vadovavimo, kontrolės ir bendravimo sunkumus. H. Fajolio nuomone, geros vadybos požymis yra nuolatinis darbuotojų mokymas.

1.4.3. Vadovavimas

Vadovavimo misija paskirstoma įmonės vadovams, kurių tikslas – įtraukti darbuotojus į visos įmonės interesų ratą. H. Fajolis pateikia vadovavimo taisykles, kuriomis privalo vadovautis įmonės vadovas: visapusiškai pažinoti savo personalą, pašalinti nekompetentinguosius darbuotojus, vadovas privalo gerai išmanyti įstatus, susijusius su įmonės ir jo darbuotojų sutartimis, rodyti gerą pavyzdį darbuotojams, organizuoti periodiškus organizacijos patikrinimus, organizuoti su savo pavaldiniais pasitarimus ir posėdžius, nesutelkti dėmesio į smulkmenas, o spręsti svarbias problemas. Pasak H. Fajolio, vadovas turi siekti darbuotojų vienybės, iniciatyvumo ir lojalumo.

1.4.4. Koordinavimas

H. Fajolis sąvoką „koordinuoti“ apibrėžia kaip visų įmonės veiksmų suderinimą, kad įmonė kuo greičiau sulauktų sėkmės. Anot jo, koordinavimas daugiausia organizacijose pasireiškia organizuojant reguliariai posėdžius, kurie užtikrina bendrą kryptį, sutelkia pastangas siekti bendrų tikslų ir skatina padalinius savanoriškai bendradarbiauti. Koordinacinis padalinių vadovų posėdis – tai numatytų ateities planų suderinimas, organizacinės struktūros patikslinimas. Kai to trūksta, - funkcijos ir pareigos dažnai atliekamos prastai, todėl įmonėse svarbu išnaudoti visas koordinavimo galimybes, kurias suteikia pasitarimai. Organizacijose turėtų būti organizuojami savaitiniai padalinių vadovų pasitarimai, pirmininkaujant generaliniam vadovui. Pasitarimų metu, kiekvieno padalinio vadovas praneša, kaip veikia padalinys, kokių sunkumų patiria ir kokie galimi sprendimai. Koordinavimo esmė – proporcingai suderinti tam tikrus dalykus ir veiksmus, pritaikyti tam tikras priemones tikslams pasiekti. H. Fajolis išskiria šiuos gerai valdomos įmonės ypatumus. Svarbu, kad kiekvienas padalinys derintų veiklą su kitais. Organizacijoje tiekimo tarnyba turi žinoti, kas ir kada turi būti pristatyta, o gamybos padalinys žino produkcijos įvykdymo terminą. Kiekvieno organizacijos departamento padaliniai ir skyriai turi būti tiksliai informuojami, koks jų indėlis į kolektyvinį darbą ir kiek jie vienas kitam gali padėti. Skirtingų padalinių, skyrių darbo eigos programa turi būti nuolat derinama atsižvelgiant į

aplinkybes. Siekiant išlaikyti personalo tvarką, užtikrinti gerai atliekamas pareigas, svarbu organizuoti padalinių vadovų posėdžius.

1.4.5. Kontrolė

Pasak H. Fajolio, sąvoka „kontroliuoti“ reiškia lyginti planą su rezultatais atlikus kiekvieną operaciją, įvertinti tai, kas padaryta. Kontrolė susideda iš patikrinimo, ar viskas vyksta remiantis patvirtintu planu, duotais nurodymais. Kontrolės tikslas – nurodyti trūkumus, klaidas, tam kad ištaisyti jas ir jų nekartoti. Tokios operacijos kaip vadybos, komercijos, techninės, finansinės, apsaugos, apskaitos priklauso kontrolei. Vadybos požiūriu būtina įsitikinti, kad planas vykdomas, tobulinamas, kad organizacija gerai funkcionuoja, kad įmonei vadovaujama remiantis principais (šaukiami posėdžiai). Komercijos požiūriu reikia patikrinti, ar naudojamos medžiagos įvertinamos pagal kokybę, kiekybę ir kainą (inventorių žiniaraščiai tvarkingi). Techniniu požiūriu būtina sekti operacijų eigą, jų rezultatus, kintamumą, tikrinti įrangos būklę, atlikti laiku jų remontą, eksploataciją. Finansiniu požiūriu svarbu kontroliuoti organizacijoje apskaitą, finansinius išteklius, poreikius, kapitalo panaudojimą. Apsaugos požiūriu būtina įvertinti, ar tinkamai taikoma darbuotojų apsauga, našaus darbo užtikrinimo priemonės. Apskaitos požiūriu svarbu stebėti, kad apskaitos dokumentai atspindėtų įmonės padėtį. Šias operacijas gali vykdyti direktorius bei skirtingo lygio darbuotojai. Vidinė organizacijos kontrolė prisideda prie įmonės našaus darbo. Kontrolė produktyvi tik tada, kai ji vykdoma laiku ir kai naudojami praktiniai jos rezultatai. Kontrolę vykdomas inspektorius turėtų būti kompetentingas, teisingas ir nešališkas. Gera kontrolės sistema organizacijoje apsaugo nuo nepageidaujamų veiksmų. H. Fajolis suprato, kad administruojant organizaciją, jos veiklos kokybę priklauso nuo vadovaujančio personalo. Jo tyrinėjimų sritis – vadovų kvalifikacija, darbo organizavimo ypatumai.

Darbo autorius pritaria, kad šis H. Fajolio požiūris į vadovaujančio personalo svarbą iš tiesų aktualus bei pagrįstas, siekiant organizacijoje užtikrinti veiklos kokybę. Kompetentingas vadovas organizacijoje yra tarsi grandis, sujungianti visus administravimo elementus. Be šių administracinių elementų (planavimas, organizavimas, vadovavimas, koordinavimas, kontrolė) neįmanoma užtikrinti efektyviai funkcionuojančios įmonės. Vadovas atsakingas už gerai funkcionuojančią administravimo veiklą.

Vadovaujantis H. Fajolio administravimo elementais bei principais bus atliekamas mokslinis tiriamasis darbas.

1.5. Vaiko globos (rūpybos) teisiniai organizavimo aspektai

Vaiko globos sistema Lietuvoje formuojasi jau keletą šimtmečių, tačiau pirmą kartą vaiko globos teoriniai pagrindai buvo suformuluoti kuriant Lietuvos Respublikos vaiko globos įstatymą 1998 metais⁵⁰.

Vaikas yra žmogus, neturintis 18 metų, išskyrus atvejus, kai įstatymai numato kitaip⁵¹. Vaiko globos organizavimo nuostatai reglamentuoja likusio be tėvų vaiko globos (rūpybos) organizavimo principus, vaiko globėjo atrankos, skyrimo, vaiko globos nustatymo ir pasibaigimo tvarką. Vaiko globa (rūpyba) – likusio be tėvų globos vaiko, įstatymų nustatyta tvarka patikėto fiziniam ar juridiniam asmeniui, priežiūra, auklėjimas ir ugdymas, kitų jam tinkamų dvasiškai ir fiziškai augti sąlygų sudarymas ir palaikymas, jo asmeninių, turtinių teisių bei teisėtų interesų gynimas ir atstovavimas jiems⁵². Vaiko globa (rūpyba) siekiama užtikrinti vaiko auklėjimą ir priežiūrą aplinkoje, kurioje jis galėtų saugiai augti, vystytis ir tobulėti, kad būtų ginamos vaiko teisės ir kad jis būtų rengiamas savarankiškam gyvenimui šeimoje ir visuomenėje. Vaikui gali būti nustatoma laikinoji arba nuolatinė globa (rūpyba).

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu⁵³, vaiko laikinoji globa (rūpyba) tai laikinai be tėvų globos likusio vaiko priežiūra, auklėjimas, jo teisių ir teisėtų interesų atstovavimas bei gynimas šeimoje ar institucijoje. Laikinosios vaiko globos (rūpybos) tikslas – grąžinti vaiką į šeimą. Nuolatinė globa (rūpyba) nustatoma be tėvų globos likusiems vaikams, kurie negali grįžti į savo šeimą. Tokių vaikų priežiūra, jų auklėjimas, teisių ir jų teisėtų interesų atstovavimas bei gynimas pavedamas kitai šeimai, šeimynai ar vaikų globos (rūpybos) institucijai. Pagal vaiko globos (rūpybos) formą, vaikui globa (rūpyba) gali būti suteikiama šeimoje, šeimynoje arba vaikų globos institucijoje.

Vaiko globos organizavimo nuostatuose yra numatyti atvejai, kai vaikui likusiam be tėvų globos nustatoma globa (rūpyba). Vaikui globa (rūpyba) nustatoma, kai abu tėvai arba turėtas vienintelis iš tėvų yra miręs, kai abu tėvai arba artimieji giminaičiai nežinomi (rastas vaikas), turimas vienintelis iš tėvų arba abu tėvai yra dingę ir paskelbta jų paieška. Globa (rūpyba) statusas vaikui gali būti suteiktas, kai turėtas vienintelis iš tėvų arba abu tėvai teismo paskelbti mirusiais arba pripažinti nežinia kur esančiais, kai turimas vienintelis iš tėvų arba abu tėvai pripažinti neveiksniais, kai tėvai arba turimas vienintelis iš tėvų laikinai negali juo rūpintis dėl abiejų tėvų ar vieno iš jų ligos, suėmimo, bausmės atlikimo ar kitų svarbių priežasčių. Tais

⁵⁰ Lietuvos Respublikos vaiko globos įstatymas // Valstybės žinios. 1998, Nr. 35-933.

⁵¹ Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas // Valstybės žinios. 1996, Nr. 33-807.

⁵² Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. kovo 27 d. nutarimas Nr. 405 „Dėl vaiko globos organizavimo nuostatų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 35-1275.

⁵³ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

atvejais, kai tėvai arba vienintelis iš tėvų nesirūpina, nesidomi vaiku, jo neprižiūri, netinkamai auklėja, naudoja fizinį ar psichinį smurtą, ir dėl to kyla pavojus vaiko fiziniam, protiniam, dvasiniam, doroviniam vystimuisi bei saugumui, kai nuo vaiko radimo dienos per tris mėnesius nenustatyti tėvystės ar artimos giminystės ryšiai, kai vaikas įstatymų nustatyta tvarka yra atskirtas nuo tėvų, kai vaiko tėvams (tėvui ar motinai) įstatymų nustatyta tvarka laikinai ar neterminuotai apribota (tėvo ar motinos) valdžia, - gali būti vaikams suteikta globa ar rūpyba.

Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse⁵⁴ nustatyta, kad globėju ar rūpintoju gali būti skiriamas tik veiksnus fizinis asmuo ir tik tuo atveju, kai yra jo rašytinis sutikimas. Esant būtinybei, vaikas gali būti paimamas iš biologinės šeimos. Valstybė tokiu atveju organizuoja pakeičiamąją globą laikydamosi tam tikrų prioritetų: grąžinimas į biologinę šeimą, įvaikinimas ar ilgalaikė globa. Nustačius vaikui bet kurios formos globą, jo atstovas pagal įstatymą yra valstybės įgaliota institucija, kuri kontroliuoja vaiko globos kokybę ir tęstinumą⁵⁵. Svarbu, kad skiriant asmenį globėju ar rūpintoju būtų atsižvelgiama į jo moralines ir kitokias savybes, jo galimybę įgyvendinti globėjo ar rūpintojo funkcijas, jo santykius su asmeniu, kuriam nustatoma globa ar rūpyba, į globėjo ar rūpintojo pageidavimą. Už likusio be tėvų globos vaiko globą (rūpybą) – atsakinga savivaldybė.

Remiantis Lietuvos Respublikos vaiko teisių kontrolieriaus įstatymu⁵⁶, - vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga yra savarankiška vaiko teisių laikymosi, priežiūros, kontrolės valstybės institucija, išlaikoma iš valstybės biudžeto. Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaigą sudaro: vaiko teisių apsaugos kontrolierius, vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus pavaduotojas, vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus patarėjai, padėjėjai bei kiti įstaigos darbuotojai⁵⁷. Vaiko teisių apsaugos kontrolierius prižiūri institucijų, susijusių su vaiko teisių apsauga veiklą, kontroliuoja, kaip įgyvendinami teisės aktai, reglamentuojantys vaiko teisių apsaugą, vadovauja Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaigai, teikia informaciją visuomenei apie vaiko teisių ir jo teisėtų interesų apsaugą Lietuvos Respublikoje. Tarnyba savivaldybės teritorijoje įgyvendina pagrindines Jungtinių Tautų Organizacijos 1989 metų Vaiko teisių konvencijos nuostatas, vykdo vaiko teisių apsaugą, įstatymų nustatyta tvarka gina vaiko teises ir teisėtus interesus, organizuoja ir prižiūri likusių be tėvų globos vaikų globą (rūpybą)⁵⁸.

Organizuodama vaiko globą (rūpybą), rajono valstybinė vaiko teisių apsaugos tarnyba bendradarbiauja su kitomis vietos savivaldos, nevyriausybėmis institucijomis bei

⁵⁴ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

⁵⁵ Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. gegužės 20 d. nutarimas Nr. IX-1569 „Dėl vaiko gerovės valstybės politikos koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 52-2316.

⁵⁶ Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 50-1432.

⁵⁷ Ten pat.

⁵⁸ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 17 d. nutarimas Nr. 1983 „Dėl bendrųjų vaiko teisių apsaugos tarnybų nuostatų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 120-5415.

organizacijomis, kurios susijusios su vaiko teisių apsauga. Remiantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu nustatyta, kad vaiko globėjo (rūpintojo) pasirengimą globoti (rūpintis) organizuoja, koordinuoja rajonų valstybinės vaiko teisių apsaugos institucijos, taip pat kitos institucijos, turinčios šio darbo patirtį. Vaiko globėjas (rūpintojas) privalo užtikrinti globojamo (rūpinamo) vaiko fizinį, psichinį saugumą, auklėti vaiką, rūpintis vaiko sveikata, mokymuisi. Jis sprenddamas klausimus, susijusius su vaiko interesais, privalo bendrauti su suinteresuotomis valstybės ir vietos savivaldos institucijomis. Vaikui globėjas (rūpintojas) turi netrukdyti bendrauti su tėvais, jei tai nekenkia jo interesams. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas reglamentuoja, kad vaiko globėjas (rūpintojas) privalo palaikyti ryšius su vaiko tėvais, informuoti juos ar artimuosius giminaičius, jeigu jie to pageidauja, apie vaiko vystymąsi, mokymąsi, sveikatą bei kitais svarbiais klausimais. Vaiko globėjas (rūpintojas) taip pat privalo rūpintis vaiko laisvalaikiu, atsižvelgdamas į jo amžių, polinkius; rengti vaiką savarankiškam gyvenimui, darbui šeimoje. Savivaldybėje vaiko globą (rūpybą) organizuoja Vaiko teisių apsaugos tarnyba, kuri pirmenybę teikia vaiko globai (rūpybai) šeimoje arba šeimynoje. Valstybinė vaiko teisių apsaugos institucija, gavusi informaciją apie vaiką, kuriam reikalinga globa (rūpyba), privalo užtikrinti laikinosios globos (rūpybos) paskyrimą jam per tris dienas. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas reglamentuoja globos nustatymą vaikams, kurie neturi keturiolikos metų. Vaikams, sulaukusiems keturiolikos metų nustatoma rūpyba. Vaikui nustatant globą (rūpybą) vadovaujamasi vaiko interesų pirmumu. Vaiko artimieji giminaičiai turi pirmumo teisę tapti globėjais (rūpintojais). Vienas iš svarbesnių vaiko globos (rūpybos) nustatymo principų – vaiko globa šeimoje. Nustatant vaikui globą (rūpybą) siekiama neišskirti brolius bei seseris. Skiriant ir naikinant vaiko globą (rūpybą), skiriant globėją (rūpintoją), vaikui, galinčiam išreikšti savo nuomonę, suteikiama galimybė būti išklausytam ir jo nuomonė yra svarbi priimant sprendimus⁵⁹.

1.6. Socialinių paslaugų administravimo kokybę lemiantys veiksniai

Socialinių paslaugų kokybės klausimas tapo aktualus 20 a. dešimtmetyje. Kokybė – paslaugos savybių visuma, leidžianti tenkinti išreikštus ar numanomas klientų norus⁶⁰. Nuo 1998 metų socialinių paslaugų plėtros akcentai buvo perkeliama iš kiekybinių rodiklių į kokybinius. Išaugo poreikis kurti socialinių paslaugų įstaigas. Nuo 1998 metų susirūpinta dėl paslaugų kokybės, jų atitikties kliento poreikiams įvertinimo. Buvo daug diskutuojama apie paslaugų finansavimo struktūrą, paslaugų teikėjų kvalifikacinius reikalavimus, būtinybę parengti

⁵⁹ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

⁶⁰ Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos katedra, 2003. P. 85.

bendruosius socialinių paslaugų teikimo įstaigų standartus, socialinių paslaugų teikėjų veiklos kontrolės mechanizmą, paslaugų privatizavimo galimybes bei poreikį.

Kokybė, pasak L. Žalimienės⁶¹, gali būti nagrinėjama šiais aspektais: atitikties, reikalavimų, įsiteikimo. Atitikties kokybės aspektu nustatoma, ar paslauga atitinka nustatytus standartus. Reikalavimų kokybe nustatoma, ar paslauga atitinka vartotojų reikalavimus. Įsiteikimo kokybės atveju, paslauga pranoksta vartotojo lūkesčius.

Pasak L. Žalimienės, kalbėdami apie socialinių paslaugų kokybės klausimus pirmiausia turime galvoti apie socialinių paslaugų gavėją (klientą), kadangi socialinių paslaugų kokybė be paties gavėjo kokybės pojūčio nieko nereiškia⁶².

Darbo autoriaus nuomone, siekiant užtikrinti tobulesnę socialinių paslaugų kokybę, būtina identifikuoti klientų (paslaugų gavėjų) nuomonę apie jiems teikiamas paslaugas. Šis aspektas - svarbus veiksnys, norint objektyviau nustatyti teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Išsiaiškinus paslaugų teikimo vertinimus, galima imtis reikiamų priemonių, siekiant patobulinti socialinių paslaugų administravimo kokybę. L. Žalimienė⁶³ išskiria du paslaugų kokybės lygius. Tai paslaugų kokybė apskritai, kaip tam tikros technologijos kokybė bei paslaugų kokybė individui, kai svarbu kliento pojūčiai, jo vertinimas, ne tik pačios paslaugos atlikimo technologija.

Socialinių paslaugų kokybė turi būti vertinama, remiantis dviem aspektais. Paslaugos, kaip tam tikros technologijos kokybė (technika naudojama teikiant paslaugas, personalas, metodai). Šis aspektas apima paslaugų šiuolaikinius techninius standartus: pažangias technologijas, ekonominį efektyvumą, personalo atrankos novacijas. Kitas aspektas - subjektyvus paslaugų kokybės vertinimas: kaip teikiamą paslaugą vertina klientas. Remiantis šiuo aspektu, paslaugų kokybė kiekvieno kliento požiūriu įvertinama individualiai, todėl paslaugos kokybė įvertinama labai skirtingai. Klientui teikiamos paslaugos kokybės vertinimas būtinas tam, kad būtų kokybiškai, objektyviai atliekamas teikiamų paslaugų vertinimas.

Anot L. Žalimienės, socialinių paslaugų kokybės vertinimas paslaugų gavėjo (kliento) požiūriu gali būti atliekamas, remiantis šiais aspektais: paslaugų gavėjas kaip vartotojas, paslaugų gavėjas kaip tam tikros tautybės pilietis, paslaugų gavėjas kaip konkrečios bendruomenės narys. Paslaugų gavėjas kaip vartotojas: svarbu užtikrinti teikiamų paslaugų individualumą, nes socialinių paslaugų vartojimas yra individualus procesas, nes kiekvienas klientas individualiai įvertina teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Vieni klientai teikiamų paslaugų kokybę gali vertinti pozityviai, tačiau kiti gali jas vertinti neigiamai. Paslaugų gavėjas

⁶¹ Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos katedra, 2003. P. 85.

⁶² Žalimienė L. Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai // Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. 2001, Nr. 1. P. 99.

⁶³ Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos katedra, 2003. P. 86.

kaip tam tikros tautybės pilietis, kurio teisės teikiant jam socialines paslaugas, turi būti užtikrintos. Būtina nepažeisti kliento, kaip tam tikros tautybės atstovo intereso, jo teisių, nes teikiamos paslaugos nekorektiškai, kliento gali būti vertinamos kaip nekokybiškos paslaugos. Paslaugų gavėjas kaip konkrečios bendruomenės narys: svarbu užtikrinti paslaugų kliento, kaip konkrečios bendruomenės atstovo, integraciją į bendruomenę, kurioje jis gyvena. Tai susiję su paslaugų tinklo teritorinio išdėstymo klausimais. Ar klientas gali gauti paslaugą savo gyvenamojoje teritorijoje, ar dėl jos teikimo jis turi rinktis kitą miestą, ar apskritį. Kiekviena teikiamų paslaugų rūšis turi savo paslaugų įstaigų teritorinio išdėstymo principus. Socialinių paslaugų organizavimo decentralizacijos principas sudaro galimybę teikti kokybiškas paslaugas kliento gyvenamojoje vietoje⁶⁴.

Kokybiškos gavėjo požiūriu socialinės paslaugos galimos tada, kai teikiamų socialinių paslaugų kokybę užtikrinama visais trimis išvardytais aspektais. Būtina vadovautis šiais aspektais, nes jų ignoravimas gali reikšti nepakankamą paslaugų kokybę pačiam paslaugos gavėjui.

Socialinių paslaugų kokybę individo lygmeniu priklauso nuo paslaugų kokybės kaip tam tikros technologijos, taip pat nuo socialinių paslaugų įstaigos kokybės. Remiantis L. Žalimienės⁶⁵ socialinių paslaugų vertinimu, išskiriami šie socialinių paslaugų kokybinio vertinimo aspektai: individo – paslaugų gavėjo lygmuo, socialinių paslaugų įstaigos lygmuo, socialinių paslaugų įstaigos lygmuo, savivaldybės lygmuo, valstybės lygmuo. Individo – paslaugų gavėjo lygmuo apima subjektyvų kliento vertinimą. Socialinių paslaugų įstaigos lygmeniu užtikrinama įstaigos veiklos organizavimas, garantuojamas socialinis – ekonominis įstaigos veiklos efektyvumas. Paslaugų savivaldybėje prieinamumą gyventojams užtikrina savivaldybės lygmuo. Paslaugų politikos pagrįstumas, perspektyvumas, teisinis aprūpinimas atspindi valstybės lygmenyje.

Socialinių paslaugų kokybę būtina vertinti pagal objektyviąją ir subjektyviąją vertinimo skales. Objektyvioji skalė – technologinis įstaigos lygmuo (konkretūs organizacijos rodikliai, veiklos charakteristikos, paslaugų teikėjų profesionalumas, pažangių darbo metodų taikymas). Subjektyvioji skalė – subjektyvi individo vertinama socialinių paslaugų kokybė, kaip paslaugų klientas vertina gaunamas socialines paslaugas. Tikslinga remtis paties paslaugų gavėjo vertinimais.

Anot L. Žalimienės, besiformuojanti socialinių paslaugų kokybės vertinimo sistema per daug akcentuoja objektyviosios – technologinės vertinimo skalės rodiklius ir nepakankamai

⁶⁴ Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos katedra, 2003. P. 87.

⁶⁵ Ten pat, P. 88.

vertina ar net ignoruoja subjektyviosios skalės taikymą⁶⁶. Pasak jos, objektyviosios – technologinės skalės rodikliai nelaikomi tinkamais ir vertingais rodikliais. Socialinių paslaugų teikėjus pirmiausia domina efektyvumas, racionalumas, pigumas, mažos sąnaudos, tačiau ne gavėjo nuomonė apie teikiamas socialines paslaugas, jo subjektyvus vertinimas. Sąnaudų efektyvumas – tai galimybė tomis pačiomis sąnaudomis pasiekti didesnio rezultato – daugiau arba geresnės kokybės paslaugų⁶⁷.

Darbo autorius pritaria L. Žalimienės idėjai, kad kol kas socialinių paslaugų srityje nėra pakankamai dėmesio skiriama paslaugų gavėjų vertinimams. Šios paslaugos turėtų būti vertinamos ne tik iš paslaugų teikėjų pusės, tačiau svarbu atsižvelgti į klientų, kurie tiesiogiai susiduria su teikiamų paslaugų kokybe, nuomonę.

Teikiamų socialinių paslaugų efektyvumas, tai vienas iš kokybės vertinimo aspektų organizacijos lygmeniu, tačiau to nepakanka, siekiant nustatyti teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Viešojo administravimo institucijų būtina efektyvumo augimo sąlyga yra viešojo sektoriaus įstaigų, personalo veiklos vertinimo kriterijų, procedūrų tobulinimas. Vertinimo procedūros padeda sukurti tam tikrą vertybių skalę, kuria remiantis galima vertinti viešųjų institucijų, personalo veiklą, realizuojant viešąsias programas bei projektus⁶⁸. Būtina tiksliai suformuluoti vertinimo bendruosius kriterijus, siekiant vertinimo procedūrų efektyvumo. Pasak A. Raipos, šiandien teoretikai ir praktikai rekomenduoja keturias viešųjų institucijų veiklos kriterijų vertinimo rūšis: techninio įgyvendinimo, politinės paramos, ekonominių finansinių galimybių bei administracinio veiksmingumo⁶⁹. Šis viešųjų institucijų vertinimas padeda numatyti programų išlaidas, apskaičiuoti paslaugų kiekį, kokybę. Vertinant viešąsias programas svarbu išskirti visuomenės grupes, kurioms rengiama konkreti viešoji programa, siekiant numatyti programų išlaidas. Valstybės institucijų programos turi atitikti tikslią projektų išlaidų ir pajamų analizę. Viešųjų institucijų veiklos efektyvumas vertinamas remiantis audito bei viešųjų programų analize, vertinimu. Viešųjų institucijų efektyvumo veiksniai, rodikliai priklauso nuo tiesioginių organizacijų pastangų. Siekiant kuo didesnės socialinių paslaugų administravimo kokybės, būtina organizacijose tobulinti informacinių, technologinių, finansinių ir žmonių išteklių valdymo planavimą, koordinavimą, sprendimų priėmimą ir įgyvendinimą. Socialinių paslaugų administravimo kokybę gali lemti tokie veiksniai kaip viešojo sektoriaus institucijų struktūros, veiklos metodų, procedūrų, funkcijų atnaujinimas bei naujų tikslų iškėlimas. Viešojo sektoriaus tobulinimas tiesiogiai susijęs su veiksmingesniu viešųjų reikalų sprendimu. Siekiant

⁶⁶ Žalimienė L. Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai // Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. 2001, Nr. 1. P. 101.

⁶⁷ Guogis A. Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse // Socialinis darbas. 2005, Nr. 4 (1). P. 67.

⁶⁸ Dye T. Understanding Public Policy. New Jersey: Prentice Hall, 1995. P.321.

⁶⁹ Raipa A. Viešojo administravimo efektyvumas. Kaunas: Technologija, 2004. P. 31.

viešojo administravimo efektyvumo,- svarbūs organizaciniai pokyčiai, techninės inovacijos, metodai bei strateginės nuostatos.

Socialinių paslaugų vertinimas yra viena iš priemonių socialinių paslaugų organizavimui tobulinti. Socialines paslaugas administruojančiose valdžios institucijose diegiamos veiklos vertinimo sistemos, kad būtų užtikrinama paslaugų kokybės kontrolė. Pasak A. Guogio, D. Gudelio išskiriami kriterijai, kuriais gali būti vertinama teikiamų socialinių paslaugų kokybė: efektyvumas, veiksmingumas, sąnaudų veiksmingumas, ekonomiškumo kriterijus, socialinio teisingumo kriterijus⁷⁰. Pasitelkiant šiuos kriterijus galima nustatyti socialinių paslaugų administravimo organizacijose silpnąsias bei jų stipriąsias puses.

Efektyvumas - svarbus organizacijos veiklos, socialinių paslaugų teikimo vertinimo kriterijus. Jis apibūdinamas kaip santykis tarp organizacijos veiklos išeigos (suteiktų paslaugų, sukurtų produktų) ir sąnaudų, sunaudotų finansinių, žmoniškųjų ar laiko išteklių. Kuo daugiau produkto mažesnėmis sąnaudomis sukuria organizacija, tuo jos veikla laikoma efektyvesne. Anot A. Guogio, D. Gudelio⁷¹, socialinių paslaugų efektyvumo kriterijai gali būti labai skirtingi. Socialinių paslaugų sistemos efektyvumas - santykis tarp visų paslaugų, suteiktų socialinių paslaugų sistemoje, ir biudžeto, iš kurio finansuojama socialinių paslaugų sistema, išlaidų. Socialinių paslaugų įstaigos efektyvumas - santykis tarp įstaigoje suteiktų socialinių paslaugų ir įstaigos biudžeto išlaidų. Socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų efektyvumas - santykis tarp socialinių darbuotojų skaičiaus ir socialinių darbuotojų suteiktų paslaugų.

Veiksmingumas – kitas socialinių paslaugų vertinimo kriterijus, kuris yra susijęs su veiklos pasekmėmis, su klientų pasitenkinimu jiems teikiamų paslaugų kokybe. Veiklos pasekmės gali būti apibrėžiamos kaip socialinių paslaugų klientų gyvenimo kokybės pagerėjimas, tokių socialinių problemų kaip socialinė atskirtis, skurdas.

Sąnaudų veiksmingumas – efektyvumui artimas kriterijus, kuris apibūdinamas kaip santykis tarp organizacijos veiklos pasekmių ir veiklos sąnaudų. Jis socialinių paslaugų srityje apibūdinamas kaip klientų poreikių patenkinimas, užtikrinant jo socialinę reabilitaciją ir integraciją mažiausiomis sąnaudomis.

Ekonomiškumo kriterijus, pagal kurį galėtų būti vertinamos socialines paslaugas teikiančių įstaigų sąnaudos ir jų sugebėjimas taupyti biudžeto lėšas. Šis kriterijus nėra plačiai taikomas.

⁷⁰ A. Guogis, D. Gudelis. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje // Viešoji politika ir administravimas. 2005, Nr. 12. P. 79.

⁷¹ Ten pat.

Socialinio teisingumo kriterijus. Institucijos turėtų būti skirtingai vertinamos pagal socialinio teisingumo kriterijų, jei jose teikiamų socialinių paslaugų veiksmingumas vertinamas vadovaujantis skirtingais principais.

Sąnaudos, išeiga bei ekonomiškumo, veiksmingumo, efektyvumo, sąnaudų veiksmingumo kriterijai turi būti išreiškiami kiekybiniais rodikliais, kuriant socialinių paslaugų veiklos vertinimo sistemą. Anot A. Guogio, D. Gudelio, veiklos vertinimo sistemoje turėtų būti įdiegti veiklos vertinimo ir matavimo, vertinimo metu gautos informacijos naudojimo mechanizmai bei procedūros⁷².

Socialinių paslaugų kokybė gali būti vertinama pagal nustatytus paslaugų standartus, charakteristikas, personalo struktūrą, paslaugų krepšelio apimtį, aplinkos pritaikymo lygį, organizacijų darbo metodus, paslaugų teikimo principus. Kokybė gali būti vertinama pagal kliento asmeninius, individualius jam teikiamų paslaugų vertinimus. Jei klientas nurodo, kad jo savarankiškumas mažėja, paslaugos tokiu atveju negali būti vertinamos kaip kokybiškos. Teikiant socialines paslaugas, konkrečios paslaugos gali būti lyginamos su pažangia šalies ar kitų užsienio šalių patirtimi, su inovacinėmis programomis, metodais. Siekiant tiksliau įvertinti paslaugų kokybę, būtina derinti visų išvardintų metodų naudojimą. Paslaugų kokybės vertinimas, jos kokybės užtikrinimas galimas tik įdiegus paslaugų standartų sistemą. Daugelio šalių praktikoje, siekiant užtikrinti socialinių paslaugų kokybę kuriama socialinių paslaugų inspektavimo sistema, parengiami valstybės ir vietos lygiu socialinių paslaugų standartai, įdiegiama visuotinė kokybės valdymo sistema, suteikiama galimybė paslaugų gavėjui pačiam vertinti paslaugų kokybę. Socialinių paslaugų standartai – privalomi, pripažinti reikalavimai visoms paslaugų organizavimo ir teikimo proceso grandims, pradedant paslaugų poreikio vertinimu ir baigiant paslaugų teikimo rezultatų vertinimu⁷³. Jie numato kokybinius bei kiekybinius paslaugų aspektus. Standartai gali reglamentuoti tokias sritis kaip įstaigos personalo struktūra, veiklos organizavimo pagrindiniai kriterijai, minimali socialinių paslaugų įstaigų tinklo struktūra savivaldybėje. Socialinių paslaugų inspektavimo sistema reiškia parengti konkrečių vertinimo rodiklių sistemą. Paslaugų gavėjai savo nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę gali pareikšti anketinių apklausų metu, kurias gali organizuoti ministerija, paslaugų kokybės vertinimo institucijos, pati organizacija. Įstatymai turėtų reglamentuoti klientų dalyvavimą vertinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Toks vertinimo būdas turėtų būti pripažįstamas, kuris galėtų praversti atliekant organizacijos veiklos kokybės auditą.

Lietuvoje vaiko globos įstaigų teikiamų socialinių paslaugų priežiūrą atlieka Socialinės apsaugos ir darbo, Sveikatos apsaugos bei Švietimo ir mokslo ministerijos, apskrities viršininkas,

⁷² A. Guogis, D. Gudelis. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje // Viešojo politika ir administravimas. 2005, Nr. 12. P. 80.

⁷³ Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos katedra, 2003. P. 89.

savivaldybė [žr. 1 lentelę]. Socialinės apsaugos ir darbo, Sveikatos apsaugos bei Švietimo ir mokslo ministerijos kontroliuoja paslaugų kokybę įstaigų, teikiančių socialines paslaugas, vykdo socialinių paslaugų teikimo kontrolę. Apskrities viršininkas kontroliuoja apskrityje teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei prižiūri, ar jam pavaldžiose įstaigose laikomasi nustatytos apmokėjimo už socialines paslaugas tvarkos. Savivaldybė kontroliuoja teikiamų socialinių paslaugų kokybę, socialinių paslaugų teikėjų veiklą ir savivaldybių lėšų, skirtų socialinėms paslaugoms teikti, panaudojimą.

1 lentelė. Vaiko globos įstaigų teikiamų socialinių paslaugų priežiūra⁷⁴

Socialinės apsaugos ir darbo, Sveikatos apsaugos bei Švietimo ir mokslo ministerijos	Kontroliuoja jų reguliavimo srities įstaigų teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir vykdo socialinių paslaugų teikimo kontrolę.
Apskrities viršininkas	Kontroliuoja apskrityje teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei prižiūri, ar jam pavaldžiose įstaigose laikomasi nustatytos apmokėjimo už socialines paslaugas tvarkos.
Savivaldybė	Kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų socialinių paslaugų kokybę, socialinių paslaugų teikėjų veiklą ir savivaldybių lėšų, skirtų socialinėms paslaugoms teikti, panaudojimą bei prižiūri, ar laikomasi nustatytos apmokėjimo už socialines paslaugas tvarkos.

1.7. Socialinių paslaugų finansavimas

Našlaitį ar likusį be tėvų globos ir rūpybos vaiką išlaiko valstybė. Socialinės paslaugos yra valstybės subsidijuojamos. Kiekvienam tokiam vaikui, neatsižvelgiant į globos formą (valstybinę, privačią, visuomeninę, šeimyninę, asmeninę), valstybės ir vietos savivaldos institucijos turi užtikrinti vienodas materialines sąlygas⁷⁵. Socialinių paslaugų finansavimas gali būti vykdomas per bendrą šalies mokesčių sistemą arba per socialinio draudimo sistemą. Kitose šalyse taikomas vienas iš nurodytų būdų, arba mišrus finansavimas. Mišraus finansavimo atveju, vienos paslaugos finansuojamos iš bendros mokesčių sistemos, o kitos – iš socialinio draudimo fondų. Vokietijoje, Austrijoje kai kurios socialinės paslaugos finansuojamos iš socialinio draudimo. Anot L. Žalimienės⁷⁶, galima išskirti šiuos socialinių paslaugų finansavimo šaltinius: valstybės biudžeto lėšos, socialinio draudimo fondų lėšos, savivaldybių biudžetų lėšos, įmonių, organizacijų, asmenų lėšos, klientų mokesčiai už socialines paslaugas.

⁷⁴ Vaiko globos organizavimas // http://www.vkontrole.lt/veikla_ataskaitos_archyvas.php?v;prisijungimo laikas:2006-07-03

⁷⁵ Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas // Valstybės žinios. 1996, Nr. 33-807.

⁷⁶ Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos katedra, 2003. P. 77.

Iš valstybės biudžeto socialinės paslaugos Lietuvoje finansuojamos per tikslinių programų finansavimą, taip pat tiesiogiai finansuojant esamas paslaugų įstaigas. Iš valstybės biudžeto lėšų gali būti finansuojamos socialinių paslaugų įstaigos (vaikų, neįgaliųjų globos namai). Socialinių paslaugų finansavimas gali būti centralizuotas, kai socialines paslaugas finansuoja valstybės biudžetas, ir decentralizuotas, kai lėšas socialinėms paslaugoms planuoja ir skiria savivaldybės. Pagrindinis socialinių paslaugų finansavimo šaltinis yra savivaldybių biudžetai bei klientų mokesčiai. Pagal specialias programas finansuojamos socialinės paslaugos iš valstybės biudžeto. Tokiu būdu siekiama paskatinti naujų paslaugų rūšių kūrimąsi. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas⁷⁷ numato įvairias socialinių paslaugų finansavimo nuostatas. Socialinės paslaugos gali būti finansuojamos iš valstybės, savivaldybių biudžetų lėšų, socialinių paslaugų įstaigų lėšų, Europos Sąjungos struktūrinių fondų, užsienio fondų, paramos (aukų), asmens (šeimos) mokėjimo už socialines paslaugas ir kitų lėšų. Pagal įstatymą, valstybės ir savivaldybių biudžetuose turi būti planuojamos lėšos socialinių paslaugų teikimui, socialinių paslaugų programų ir projektų įgyvendinimui, investicijų į socialinių paslaugų plėtrą (statyboms, renovacijai, žmonių išteklių plėtrai, novatoriškoms socialinėms paslaugoms diegti) finansavimui.

Socialinių paslaugų finansavimas gali būti vykdomas finansuojant socialinių paslaugų teikėjus, arba socialinių paslaugų gavėjus. Remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu⁷⁸, numatyti socialinių paslaugų, kurias planuoja ir savivaldybės gyventojams organizuoja savivaldybė, finansavimo šaltiniai. Tai bendrosios socialinės paslaugos ir socialinė priežiūra senyvo amžiaus asmenims, suaugusiems asmenims su negalia, vaikams su negalia, socialinės rizikos vaikams, socialinės rizikos suaugusiems asmenims ir jų šeimoms finansuojamos iš savivaldybės biudžeto lėšų. Įstatymas numato, kad socialinė priežiūra socialinės rizikos šeimoms finansuojama iš savivaldybės biudžeto lėšų ir iš valstybės biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams. Socialinė globa suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims, vaikams su negalia, socialinės rizikos vaikams, socialinės rizikos suaugusiems asmenims finansuojamos iš savivaldybės biudžeto lėšų. Socialinė globa asmenims su sunkia negalia taip pat finansuojama iš valstybės biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams. Socialinė globa likusiems be tėvų globos vaikams finansuojama iš savivaldybės biudžeto lėšų ir iš valstybės biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams. Socialinės paslaugos skirtos asmenims, kurie patys negali savimi pasirūpinti, teikiamos pagal kliento poreikius.

⁷⁷ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 17-589.

⁷⁸ Ten pat.

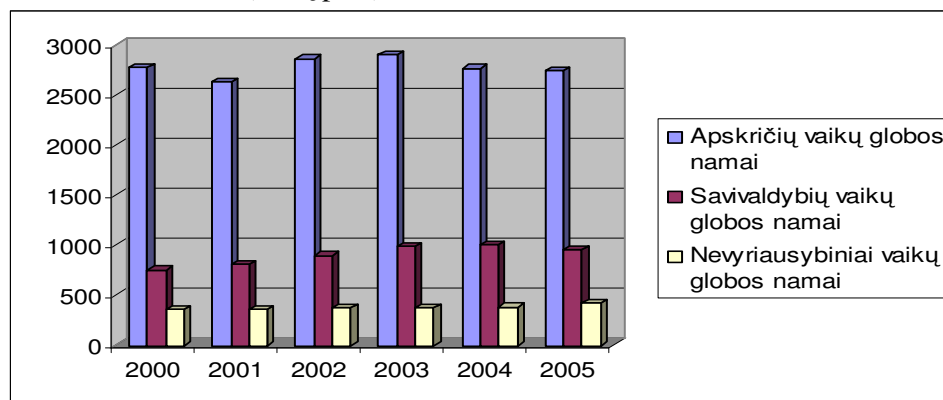
2. VAIKŲ GLOBOS ĮSTAIGŲ ADMINISTRAVIMO STATISTINIŲ DUOMENŲ LYGINAMOJI ANALIZĖ

2.1. Vaikų globos įstaigų gyventojai ir darbuotojai

Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenimis⁷⁹, 2000 – 2005 metais daugiausia vaikų gyveno apskrities pavaldumo vaikų globos namuose, mažiausiai – nevyriausybinuose vaikų globos namuose.

Remiantis 1 pav., 2005 metais apskrities vaikų globos namuose gyvenančių vaikų sudarė net 67 proc. (2732 vaikai). Savivaldybių globos namuose tais pačiais metais gyvenančių vaikų buvo 23 proc. (950 vaikų).

1 Pav. Vaikų skaičius apskričių, savivaldybių ir nevyriausybinių vaikų globos įstaigose 2001 – 2005 metais (metų pab.)⁸⁰



Nevyriausybiniuose vaikų globos namuose gyvenančių vaikų skaičius sudarė tik 10 proc. (422 vaikai). 2005 metų pabaigoje vaikų, gyvenančių apskričių, savivaldybių bei nevyriausybiniuose globos namuose iš viso buvo 4104. 2000 – 2004 metų duomenimis [1 Pav.], savivaldybių bei nevyriausybinių vaikų globos namuose galima pastebėti tendenciją, kad vaikų skaičius šiose įstaigose nežymiai vis didėjo. 2000 metais apskričių, savivaldybių bei nevyriausybiniuose vaikų globos namuose iš viso gyveno 3887 vaikai, o 2005 metais šiose įstaigose gyveno 4104 vaikai. Nuo 2000 iki 2005 metų vaikų skaičius išaugo 217 vaikų, o tai rodo, kad vaikų gyvenančių globos institucijose skaičius nuolat didėja. Lyginant apskričių bei savivaldybių vaikų globos namuose gyvenusių vaikų skaičių 2000 – 2005 metais, galima teigti, jog vaikai gyvenę apskričių įstaigose per penkerius metus sudarė net 76 proc. (iš viso 16 645

⁷⁹ Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenys // <http://www.socmin.lt/index.php?-1270940208>; prisijungimo laikas: 2006-06.07.

⁸⁰ Ten pat.

vaikai) Tuo tarpu savivaldybių globos namuose 2000 – 2005 metais gyvenę vaikai sudaro tik 24 proc. (iš viso 5400 vaikų). Tai rodo, kad didžioji dauguma beglobių vaikų nukreipiami į apskričių, o ne į savivaldybių globos namus.

Mūsų požiūriu, savivaldybės turėtų laikytis principo, kad jų regiono vaikams paslaugos būtų teikiamos kuo arčiau jų namų, tačiau praktikoje, deja, ne visose savivaldybėse tokia paslaugų administravimo tendencija įgyvendinama.

Remiantis Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės ataskaitos duomenimis⁸¹, vaikų globos namuose kelia daug problemų teisinis globotinių statusas: iš 2796 vaikų 2005 m. sausio 1 d. laikinoji globa buvo nustatyta 1403 vaikams (50 proc.), nuolatinė globa 1101 vaikui (39 proc.)⁸². Likusiems 11 procentų teisinis globos statusas nesutvarkytas. Ypač daugeliui vaikų nesutvarkytas globos teisinis statusas Vilniaus apskrities Pabradės vaikų globos namuose, Šiaulių vaikų globos namuose, Lentvario vaikų globos namuose, Panevėžio A.Bandzos kūdikių ir vaikų globos namuose, Utenos apskrities Molėtų vaikų globos namuose. Valstybiniuose vaikų globos namuose (toliau VVGn) 2003 metų duomenimis, (kai kuriuose jų - nuo 1995 metų) gyveno 327 vaikai, savivaldybių vaikų globos namuose (toliau SVGn) - 85 vaikai, o nevyriausybinėse organizacijose 7 vaikai, kuriems nenustatyta globa⁸³. Auditorių nuomone⁸⁴, šalies mastu nėra patikimos informacijos apie vaikų skaičių globos namuose, kuriems nenustatyta globa. Anot auditorių, vaikų globos namuose neturėtų gyventi vaikai, kuriems įstatymų nustatyta tvarka nenustatyta globa, nes vaiko globos namai - tai socialinės globos įstaiga, kurioje ilgesniam ar trumpesniam laikui apgyvendinami ar globojami našlaičiai ir tėvų globos netekę vaikai. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu⁸⁵, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai pavesta vykdyti funkcijas, susijusias su informacijos apie vaikus kaupimu, sisteminimu, analize ir metodiniu vadovavimu rajonų (miestų) savivaldybių vaikų teisių apsaugos tarnybų darbui. Audito ataskaitos duomenimis⁸⁶, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija neturi pakankamos informacijos apie vaikus, kuriems nustatyta globa vaikų globos institucijose ir apie vaikų globos įstaigas, nes neturi informacijos apie atskirose vaikų globos įstaigose gyvenančių vaikų, kuriems nustatyta vaiko globa (rūpyba), skaičių pagal globos rūšį, ministerijos turimi duomenys yra iš skirtingų institucijų pagal skirtingas ataskaitų formas, dauguma duomenų apie vaikų globos įstaigas gaunami suvestine forma, todėl tolesnis statistinių

⁸¹ Vaiko globos organizavimas // http://www.vkontrole.lt/veikla_ataskaitos_archyvas.php?v;prisiungimo laikas: 2006-07-03.

⁸²Ten pat.

⁸³ Ten pat

⁸⁴ Ten pat.

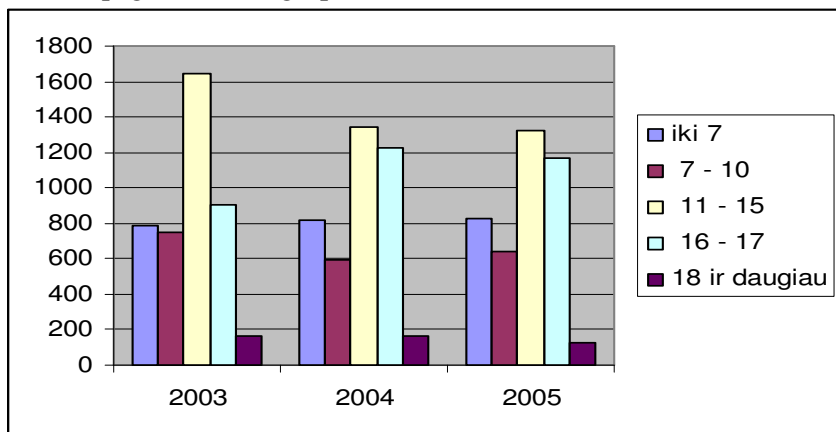
⁸⁵ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. vasario 5 d. nutarimas Nr. 134 „Dėl vaikų teisių apsaugos tarnybos prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatų ir rajonų, miestų vaikų teisių apsaugos tarnybų bendrųjų nuostatų patvirtinimo“// Valstybės žinios. 2001, Nr. 13-395.

⁸⁶ Vaiko globos organizavimas // http://www.vkontrole.lt/veikla_ataskaitos_archyvas.php?v;prisiungimo laikas: 2006-07-03

duomenų apdorojimas yra problematiškas. Vadovaujantis ataskaita, 2003 metais Socialinės apsaugos ir darbo ministerija nepakankamą dėmesį skyrė vaikų globos įstaigose teikiamų socialinių paslaugų kokybei bei kontrolei.

Vaikų gyvenančių apskričių, savivaldybių ir nevyriausybinuose vaikų globos namuose skaičius pagal amžiaus grupes 2003 – 2005 metais pavaizduotas 2 pav. Vaikų iki septynerių metų šiose įstaigose 2003, 2004 bei 2005 metais iš viso buvo 2431. Šio amžiaus vaikų skaičius 2003, 2004 ir 2005 metais buvo gana panašus. 7 – 10 metų amžiaus vaikų 2003, 2004 ir 2005 metais buvo 444 vaikais mažiau globos įstaigose nei septynerių metų amžiaus vaikų. 2 pav. duomenimis, 11 – 15 metų amžiaus vaikų skaičius 2003, 2004 bei 2005 metais globos namuose buvo pats didžiausias (4323 vaikų). Galima daryti prielaidą, kad 11 – 15 metų amžiaus grupės vaikų daugiausiai gyvena globos namuose. 16 – 17 amžiaus vaikų grupės šiek tiek atsilieka gyventojų skaičiumi nuo 11 – 15 metų vaikų. 16 – 17 amžiaus grupės vaikų 2003, 2004 bei 2005 metais globos įstaigose iš viso gyveno 3307. Lyginant su 11 – 15 metų vaikų grupe, 16 – 17 metų vaikų tais pačiais metais gyveno net 1016 vaikų mažiau. Tačiau iš 2 pav. matyti, kad didžiausias akivaizdus skirtumas tarp 11 – 15 ir 18 (bei vyresnių) metų amžiaus vaikų grupių. 2003, 2004 bei 2005 metais 11 – 15 metų amžiaus 3860 vaikų globos namuose gyveno daugiau nei aštuoniolikmečių ar vyresnių. 18 metų bei vyresnių vaikų, gyvenusių apskričių, savivaldybių ir nevyriausybinių organizacijų vaikų globos namuose užregistruota tik 463 gyventojai. Galima teigti, kad apskričių, savivaldybių bei nevyriausybiniuose vaikų globos namuose daugiausia gyvena 11 – 17 metų vaikų amžiaus grupės, o mažiausią gyventojų dalį sudaro vaikai nuo 7 iki 10 metų bei vaikai nuo 18 metų.

2 Pav. Vaikų gyvenančių apskričių, savivaldybių ir nevyriausybiniuose vaikų globos namuose, skaičius pagal amžiaus grupes 2003 – 2005 metais⁸⁷



⁸⁷ Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenys // <http://www.socmin.lt/index.php?-1270940208>; prisijungimo laikas: 2006-08-01.

Daug socialiai apleistų vaikų patenka į vaikų globos namus. Moderni darbo su našlaičiais, tėvų apleistais bei specialiųjų poreikių turinčiais vaikais samprata iš esmės skiriasi nuo sovietiniais metais įsišaknijusio supratimo ir darbo specifikos. Modernioji samprata pabrėžia vaiko gebėjimų prisitaikyti prie aplinkos vystymą, visavertę integraciją į visuomenę, psichosocialinę adaptaciją, pagalbą įveikiant traumų sukeltas pasekmes. Deja, modernioji samprata ir praktikoje taikomi darbo su minėtais vaikais metodai neretai skiriasi dėl keleto priežasčių. Viena pagrindinių priežasčių, palaikančių senosios sistemos veikimo bei darbo principus ir tuo pačiu stabdančių modernizacijos procesus globos organizacijose. Ilgus metus vaikų globos sistemoje dirbantys asmenys tebepraktikuoja tradicinius darbo su vaikais metodus ir tebesivadovauja atgyvenusia darbo su vaikais samprata. Vaikų globos namų administracija negali atleisti senų darbuotojų ir juos pakeisti jaunais, nes senieji turi didelę darbo su vaikais patirtį. Vaikų globos namų vadovų teigimu, dažnai ilgą laiką dirbantys asmenys taiko nepriimtinus darbo su vaikais metodus bei nepaiso vaiko teisių. Kadangi dauguma darbuotojų globos namuose dirba jau dvidešimt ar trisdešimt metų, darbuotojų personalo kaita šiose įstaigose minimali. Daugelis senųjų darbuotojų įpratę prie darbo su vaikais senųjų metodų ir ieškotis naujo darbo kitoje įstaigoje neketina. Vaikų globos namuose juntamas kolektyvo atnaujinimo ir dinamiškumo trūkumas. Remiantis ataskaita „Vaiko teisių padėtis Lietuvos stacionariose globos ir ugdymo įstaigose“⁸⁸, dauguma įstaigų, turėdamos laisvą etatą susiduria su sunkumais ieškodamos tinkamo specialisto. Ši problema ypač aktuali atokiai nuo miestų įsikūrusioms įstaigoms. Šios įstaigos specialistams nepatrauklios dėl išlaidų transportui. Dėl šios priežasties įdarbinami arčiausiai gyvenantys asmenys, nekeliant jiems aukštų kvalifikacinių reikalavimų. Ataskaitos duomenimis⁸⁹, vaikų globos atstovų teigimu, kvalifikacijos kėlimo ir kitokių mokymų darbuotojams netrūksta, tačiau praktika rodo, jog kai kuriose įstaigose darbuotojams stinga žinių.

Darbo autoriaus nuomone, su vaikais globos namuose turėtų dirbti jauni kvalifikuoti specialistai, kurie taikytų naujus, modernius darbo su vaikais metodus. Kvalifikuotų specialistų Lietuvoje netrūksta, juos ruošia Lietuvos universitetai, tačiau daugelis jų atsisako dirbti globos namuose dėl mažo rinkai adekvataus darbo užmokesčio. Vaikų globos įstaigų darbuotojams turėtų būti mokamas didesnis darbo užmokestis, kad tokiu būdu jauni specialistai būtų pritraukiami dirbti įstaigose, kuriose kol kas trūksta jaunų ką tik baigusių kvalifikuotų specialistų.

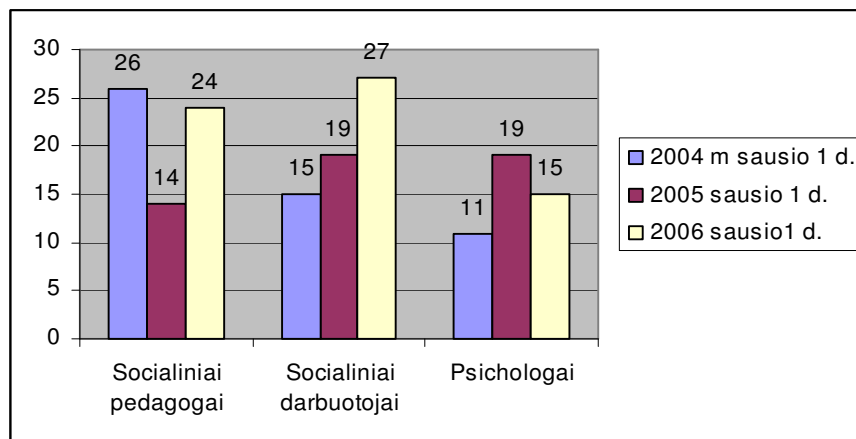
Vaikų globos namuose vaikams teikiamos maitinimo, socialinio darbo, asmens higienos, nuolatinės priežiūros, ugdymo, užimtumo, socialinės rehabilitacijos ir reintegracijos organizavimo

⁸⁸ Tyrimo ataskaita. Vaiko teisių padėtis Lietuvos stacionariose globos ir ugdymo įstaigose // <http://vaikams.lrs.lt/Monitoringo%20ataskaita%20-vaiko%20teisiu%20padetis.pdf>; prisijungimo laikas: 2006-05-10.

⁸⁹ Ten pat.

ir kitos socialinės paslaugos. Remiantis Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės 2004 metų audito ataskaita⁹⁰, atlikta vaikų globos įstaigose, nustatyta, kad teikiamų socialinių paslaugų kokybė labai priklauso nuo vaikų globos namuose dirbančio personalo kvalifikacijos. Šios ataskaitos duomenimis, penkiolikoje vaikų globos namų, kuriuose 2003 metais gyveno 1015 vaikų, nedirbo nei socialinių pedagogų, nei psichologų, nei socialinių darbuotojų. Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės ataskaitos duomenimis⁹¹, 2004 metais sausio pirmą dieną net septyniuose savivaldybių vaikų globos namuose nebuvo įsteigta nė vieno socialinio pedagogo, socialinio darbuotojo ar psichologo etato. Remiantis Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenimis⁹², informacija apie darbuotojų (socialinių pedagogų, socialinių darbuotojų, psichologų) etatų skaičių valstybiniuose vaikų globos namuose 2004 - 2006 metais pateikta 3 pav.

3 Pav. Socialinių darbuotojų, pedagogų, psichologų skaičius valstybiniuose vaikų globos namuose 2004 – 2006 metais (sausio 1 d.)⁹³



Remiantis 3 pav. duomenimis⁹⁴, galima daryti prielaidą, kad daugelyje vaikų globos namų trūksta socialinių pedagogų, socialinių darbuotojų bei psichologų. Tai matyti lyginant faktinį šių darbuotojų santykį su valstybinių vaikų globos namų skaičiumi. Kai kuriose įstaigose psichologai dirba tik 0,5 etato arba jų nėra⁹⁵. 2004 metais valstybiniuose vaikų globos namuose dirbo tik 11 psichologų, 2005 sausio pirmą dieną buvo įsteigti dar aštuoni psichologų etatai, tačiau 2006 metų sausio pirmą dieną buvo sumažinta keturiais psichologų etatais [3 Pav.]. Iš viso 2006 metų sausio pradžioje dirbo 15 psichologų. 2004 – 2006 metais, lyginant socialinių

⁹⁰ Vaiko globos organizavimas // http://www.vkontrole.lt/veikla_ataskaitos_archyvas.php?v; prisijungimo laikas: 2006-07-03.

⁹¹ Ten pat.

⁹² Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenys: globos įstaigų personalas // http://www.sipad.lt/customfiles/lt/vaikai_personalas.doc; prisijungimo laikas: 2006-05-10.

⁹³ Ten pat.

⁹⁴ Ten pat.

⁹⁵ Tyrimo ataskaita. Vaiko teisių padėtis Lietuvos stacionariuose globos ir ugdymo įstaigose // <http://vaikams.lrs.lt/Monitoringo%20ataskaita%20-vaiko%20teisiu%20padetis.pdf>; prisijungimo laikas: 2006-05-10.

pedagogų bei socialinių darbuotojų skaičių globos namuose, psichologų etatų buvo įsteigta mažiausiai, - 45 [3 Pav.]. 2004 – 2006 metais sausio pirmą dieną socialinių pedagogų etatų buvo įsteigta 64, o socialinių darbuotojų trimis etatais mažiau. Socialinių pedagogų, socialinių darbuotojų bei psichologų etatų skaičius per trejus metus įsteigtas vienodas – 52 etatai, tačiau per 2004 – 2006 sausio pirmą dieną įsteigta keturiolika naujų šių darbuotojų etatų.

Šio darbo autorius pritaria auditorių nuomonei, kad vaikų globos įstaigoje trūkstant socialinių pedagogų, psichologų, yra rizika, kad nebus pasiekti vaiko globai keliami tikslai ir uždaviniai, suteiktos vaikams kokybiškos socialinės paslaugos. Būtina visuose globos namuose įsteigti minėtų darbuotojų etatus, nes vaikams iš asocialių šeimų reikia užtikrinti visokeriopą socialinę bei psichologinę pagalbą. Įvertinus kvalifikuotų darbuotojų (psichologų, socialinių darbuotojų, socialinių pedagogų) stygių vaikų globos namuose, teigtina, kad vaiko globos sistemos administravimas nėra efektyvus. Nukreipiant vaikus į globos namus, neatsižvelgiama į su vaikais dirbančio personalo sudėtį bei kvalifikaciją.

Vadovaujantis vaiko teisių tyrimo ataskaita⁹⁶, vaikų skaičius institucinėse globos įstaigose turi būti palaipsniui mažinamas, populiarinant, skatinant vaiko globą šeimoje. Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus nuomone⁹⁷, būtina neatidėliotinai vykdyti institucinės vaikų globos reformą. Pasak jos, turi būti keičiama įstaigų personalo struktūra, vaiko gyvenimo sąlygos globos namuose, priartinant prie gyvenimo šeimoje, šeimynoje formos.

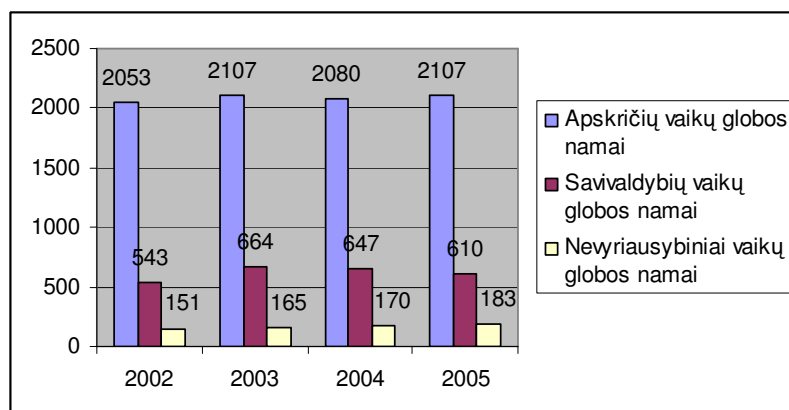
Šis vaiko teisių kontrolieriaus teiginys, darbo autoriaus įsitikinimu, nėra visapusiškai pagrįstas, nes vaikui globos įstaigoje neįmanoma sukurti analogiškos šeimai atmosferos. Globojamam vaikui tokiu būdu galima suteikti kvalifikuotą pagalbą, tačiau tai nebus prilyginama vaiko gyvenimo sąlygoms šeimoje. Šeimyninę atmosferą vaikui būtų galima sukurti palaipsniui mažinant vaikų skaičių globos įstaigose ir, kaip tai numatyta vaiko teisių tyrimo ataskaitoje, populiarinant vaiko globą (rūpybą) šeimoje.

Atliekant 2002, 2003, 2004 ir 2005 metų apskričių, savivaldybių ir nevyriausybinių vaikų globos namų darbuotojų skaičiaus lyginamąją analizę [4 Pav.], matyti, kad labai skiriasi šiose įstaigose darbuotojų skaičiaus santykis (ankstesnių metų duomenų analizei nerasta). Daugiausia darbuotojų dirba apskričių vaikų globos namuose. Iš viso apskrities pavaldumo globos namuose 2002 – 2005 metais dirbo 8347 darbuotojai, savivaldybių – 2464 darbuotojai (5883 darbuotojais mažiau nei apskričių įstaigose) [4 Pav.]. Iš čia matyti, kad nevyriausybiniuose globos namuose buvo įsteigta mažiausiai darbuotojų etatų per 2002 – 2005 metus. Šiuose globos namuose darbuotojai per visą laikotarpį dirbo 669 darbuotojai.

⁹⁶ Tyrimo ataskaita. Vaiko teisių padėtis Lietuvos stacionariose globos ir ugdymo įstaigose // <http://vaikams.lrs.lt/Monitoringo%20ataskaita%20-vaiko%20teisiu%20padetis.pdf>; prisijungimo laikas: 2006-05-10.

⁹⁷ Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaigos 2005 metų veiklos ataskaita // <http://vaikams.lrs.lt/informaciniai/VTAKI%20ataskaita-Teikimas%20LRS.pdf>; prisijungimo laikas: 2006-08-10.

4 Pav. Vaikų globos namų darbuotojų skaičius 2002 – 2005 metais (metų pab.)⁹⁸



Tai žymus skirtumas lyginant nevyriausybinių vaikų globos namų darbuotojų santykį su apskričių darbuotojų skaičiumi [4 Pav.]. Šis skirtumas rodo, kad nevyriausybiniuose globos namuose dirbo 7678 darbuotojais mažiau. Šiuose globos namuose pastebimas nežymus darbuotojų etatų didėjimas nuo 2002 iki 2005 metų [4 Pav.]. Tuo tarpu savivaldybių globos namuose nuo 2002 metų iki 2003 metų darbuotojų etatų skaičius buvo padidėjęs 121 etatu, tačiau nuo 2003 metų iki 2005 metų vėl nežymiai mažėjo [4 Pav.]. Apskričių globos namuose darbuotojų skaičius nuo 2002 metų (2053 darbuotojai) iki 2003 metų padidėjo 54 etatais, tačiau 2004 metais darbuotojų skaičius 27 etatais sumažėjo. 2005 metais apskričių globos namuose darbuotojų skaičius buvo toks pats kaip 2003 metais, - 2107 etatai.

Duomenys apie Vilniaus apskrities valstybiniuose vaikų globos namuose dirbantį personalą 2005 – 2006 metais (sausio pirmą dieną) analizuojami remiantis Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenimis [5 Pav.]. Remiamasi paskutinių metų duomenimis, kadangi nerasta ankstesnių metų duomenų.

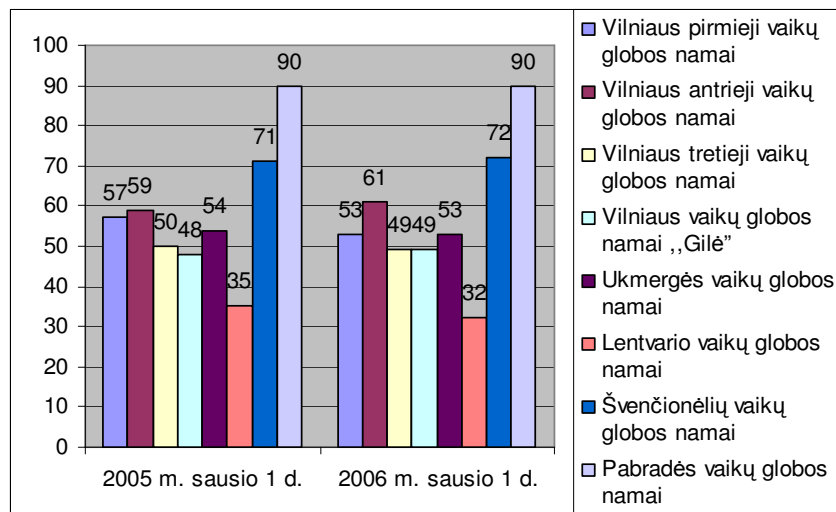
5 pav. išryškėja tendencija, kad didžiausias dirbančio personalo skaičius 2005 metų ir 2006 metų pradžioje buvo Pabradės vaikų globos namuose. 2005 ir 2006 metais šiuose globos namuose faktiškai dirbo 90 darbuotojų [5 Pav.]. Tokį didelį darbuotojų santykį įstaigoje nulėmė gana didelis vaikų gyvenančių šiuose globos namuose skaičius lyginant su kitais apskrities įstaigų gyventojais [6 Pav.]. Remiantis 6 pav., šiuose globos namuose 2005 sausio pirmą dieną gyveno 169 vaikai, o 2006 metų sausio pirmą dieną – 140 gyventojų. Pagal Vilniaus apskrities vaikų globos namuose dirbantį personalo dydį, šiek tiek mažesnis darbuotojų skaičius nei Pabradės įstaigoje buvo Švenčionėlių globos namuose. 2005 metų pradžioje šioje įstaigoje dirbo 71 darbuotojas, 2006 metų pradžioje dirbo vienu darbuotoju daugiau nei 2005 metų sausio pirmą

⁹⁸ Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenys // <http://www.socmin.lt/index.php?-1655126559>; prisijungimo laikas: 2006-08-01.

dieną. Didesnį personalo skaičių Švenčionėlių globos namuose kaip ir Pabradės globos namuose nulėmė nemažas faktinis vaikų skaičius, gyvenusių globos įstaigoje dvejų metų laikotarpyje. Iš viso Švenčionėlių globos namuose nuo 2005 metų sausio pirmos dienos ir nuo 2006 metų pradžios gyveno 205 beglobiai vaikai [6 Pav.].

Vilniaus antruosiuose globos namuose 2005 metų pradžioje dirbo 59 darbuotojai, o 2006 metų pradžioje – 61 [5 Pav.]. Remiantis 6 pav. šiuose globos namuose 2005 metais gyveno 72 vaikai ir 2006 metų tuo pačiu laikotarpiu – 67 vaikai. Tačiau atliekant Vilniaus antrųjų vaikų globos namų bei Ukmergės namų lyginamąją analizę, matyti, kad nors Ukmergės globos namuose globojama daugiau vaikų, lyginant su Vilniaus antraisiais vaikų globos namais, tačiau Ukmergės įstaigoje pastebimas žymiai mažesnis personalo dirbančio su vaikais skaičius nei „Antruosiuose globos namuose“ [5 ir 6 Pav.]. Ukmergės vaikų globos namuose 2005 metų sausio pradžioje gyveno 101 gyventojas, o dirbančio personalo skaičius buvo 54 [5 ir 6 Pav.]. 2006 metų pradžioje Ukmergės globos namuose dirbančio personalo skaičius, - 53, vaikų gyvenančių šioje įstaigoje, - 94 [5 ir 6 Pav.].

5 Pav. Duomenys apie Vilniaus apskrities valstybiniuose vaikų globos namuose dirbantį personalą 2005 – 2006 metais (sausio 1 d.)⁹⁹



Lentvario vaikų globos namuose dirbo mažiausiai personalo, lyginant šią įstaigą su kitais Vilniaus apskrities vaikų globos namais [5 Pav.]. Šioje įstaigoje 2005 sausio pirmą dieną iš viso dirbančio personalo buvo užregistruoti 35 asmenys. Remiantis 5 pav. duomenimis, 2006 metų pradžioje šioje įstaigoje trimis darbuotojų etatais sumažėjo.

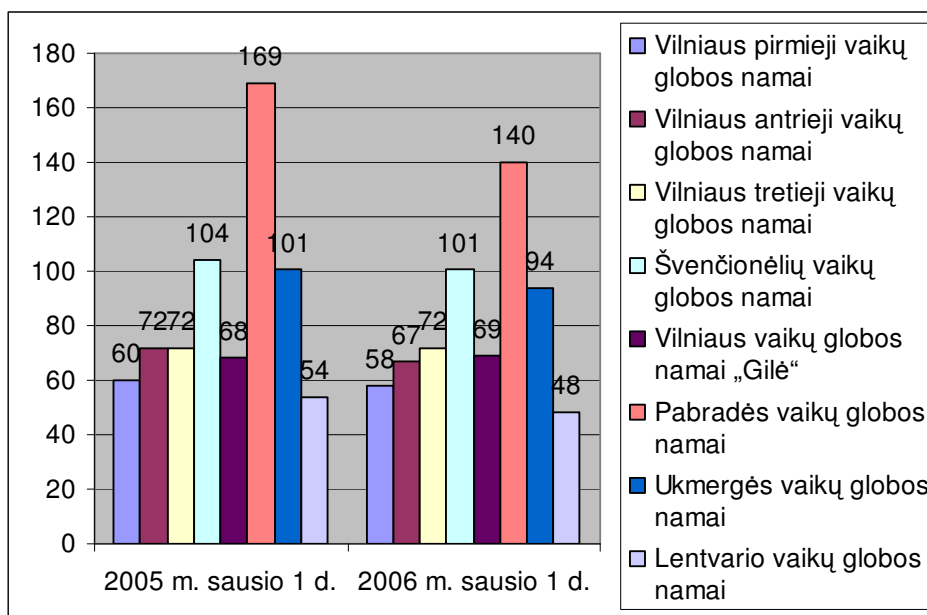
Remiantis socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenimis¹⁰⁰, vaikų, gyvenusių Vilniaus apskrities valstybiniuose vaikų globos namuose skaičius 2005 – 2006 metų pradžioje

⁹⁹ Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenys: globos įstaigų personalas // http://www.sipad.lt/customfiles/lt/vaikai_personalas.doc; prisijungimo laikas: 2006-05-10.

¹⁰⁰ Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenys: vaikų globos įstaigų gyventojai // http://www.sipad.lt/customfiles/lt/nauja_stat_2005.doc; prisijungimo laikas: 2006-05-10.

gana skirtingas. Kaip jau minėta, šiuo laikotarpiu daugiausia vaikų gyveno Pabradės vaikų globos namuose, mažiausiai Lentvario globos įstaigoje. Kaip matome iš 6 pav., vaikų skaičius lyginant 2005 metų ir 2006 metų pradžią Vilniaus apskrities valstybiniuose vaikų globos namuose panašus. Didžiausias skirtumas šiuo laikotarpiu išryškėjo Pabradės vaikų globos namuose, nes nuo 2005 metų sausio pirmos dienos iki 2006 metų pradžios įstaigoje sumažėjo 29 globotiniais [6 Pav.].

6 Pav. Vaikų, gyvenančių Vilniaus apskrities valstybiniuose vaikų globos namuose, skaičius 2005 - 2006 metais sausio 1 d.¹⁰¹



Be Lentvario globos namų, mažu gyventojų skaičiumi 2005 bei 2006 metų pradžioje pasižymėjo Vilniaus pirmieji vaikų globos namai, kuriuose šiuo laikotarpiu užregistruota iš viso 118 gyventojų [6 Pav.]. Vilniaus vaikų globos namuose „Gilė“ 2005 – 2006 metų laikotarpiu užregistruota iš viso 137 gyventojai, o Vilniaus „Antruosiuose globos namuose“ tuo pačiu metu užfiksuota dviem gyventojais daugiau nei vaikų namuose „Gilė“ [6 Pav.]. Vilniaus „Trečiuosiuose globos namuose“ nuo 2005 metų pradžios iki 2006 metų sausio pirmos dienos iš viso užregistruotas 144 gyventojų skaičius [6 Pav.]. Analizuojant 5 ir 6 pav. duomenis, galima teigti, kad visose Vilniaus apskrities globos įstaigose santykis tarp gyventojų ir personalo panašus.

¹⁰¹Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenys: vaikų globos įstaigų gyventojai // http://www.sipad.lt/customfiles/lt/nauja_stat_2005.doc; prisijungimo laikas: 2006-05-10.

2.2. Statistiniai globos įstaigų finansavimo duomenys

Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės 2004 metais audito¹⁰² metu vaikų globos namuose (VGN) nagrinėtas valstybinių ir savivaldybių vaikų globos namų finansavimas. Kaip jau minėta kituose šaltiniuose, vaikų globos namų finansavimo šaltiniai - Lietuvos valstybės biudžeto lėšos, savivaldybių biudžetų lėšos, kitų šaltinių lėšos. Valstybinių vaikų globos namų (VVGn) pagrindinis finansavimo šaltinis yra valstybės biudžeto lėšos, kurių asignavimų valdytojai yra apskričių viršininko administracijos. Savivaldybių vaikų globos namų (SVGN) pagrindinis finansavimo šaltinis – savivaldybių biudžetai.

Remiantis socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenimis¹⁰³, apskričių vaikų globos įstaigų finansavimas 2001 – 2005 metais vis didėjo, nes augant kainoms, didėjo ir globos įstaigų finansavimas iš valstybės biudžeto. Finansavimo didėjimas 2001 – 2005 metais būdingas visoms Lietuvos vaikų globos įstaigoms apskrityse [7 Pav.]. Vilniaus apskrčiai per 2001 – 2005 metus buvo skirta daugiausia lėšų lyginant su kitomis Lietuvos apskritimis. 2001 metais Vilniaus apskrities vaikų namams buvo skirta 8258, 5 tūkst. litų. Remiantis socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenimis¹⁰⁴, 2005 metais Vilniaus apskrčiai skirta 1573,5 tūkst. litų daugiau nei 2001 metais. 2001 – 2005 metais Vilniaus apskrities vaikų globos įstaigoms iš viso skirta 44075,1 tūkst. litų. Antroje vietoje pagal lėšų skyrimo dydį per 2001 - 2005 metus – Šiaulių apskrities VGN. Per penkerius metus Šiaulių apskrčiai iš valstybės biudžeto skirta 26754,5 tūkst. litų¹⁰⁵. Lyginant su Vilniaus apskritimi per penkerius metus, Šiaulių apskrities globos įstaigoms skirta 17320,6 tūkst. litų mažiau nei Vilniaus. Utenos apskrčiai nuo 2001 iki 2005 skirti asignavimai iš valstybės biudžeto labai panašūs savo dydžiu į Šiaulių apskrčiai skirtus asignavimus. Utenos apskrities vaikų globos įstaigos 2001 – 2005 metais gavo 1004,1 tūkst. litų mažiau lėšų nei Šiaulių įstaigos.

Remiantis 7 pav. duomenimis, mažiausiai lėšų 2001 – 2005 metais teko Marijampolės apskrities vaikų globos namams. Marijampolės globos įstaigoms iš viso per penkerius metus skirta 5227,9 tūkst. litų¹⁰⁶. Marijampolės apskrčiai skirta 38847,2 tūkst. litų mažiau lėšų nei Vilniaus apskrities globos įstaigoms¹⁰⁷. Šiek tiek daugiau lėšų nei Marijampolės apskrčiai per

¹⁰² Vaiko globos organizavimas // http://www.vkontrole.lt/veikla_ataskaitos_archyvas.php?v; prisijungimo laikas: 2006-07-03.

¹⁰³ Globos įstaigų finansavimas // [http://www.sipad.lt/customfiles/lt/nauja_stat_2005.doc;](http://www.sipad.lt/customfiles/lt/nauja_stat_2005.doc) prisijungimo laikas: 2006-08-02.

¹⁰⁴ Ten pat.

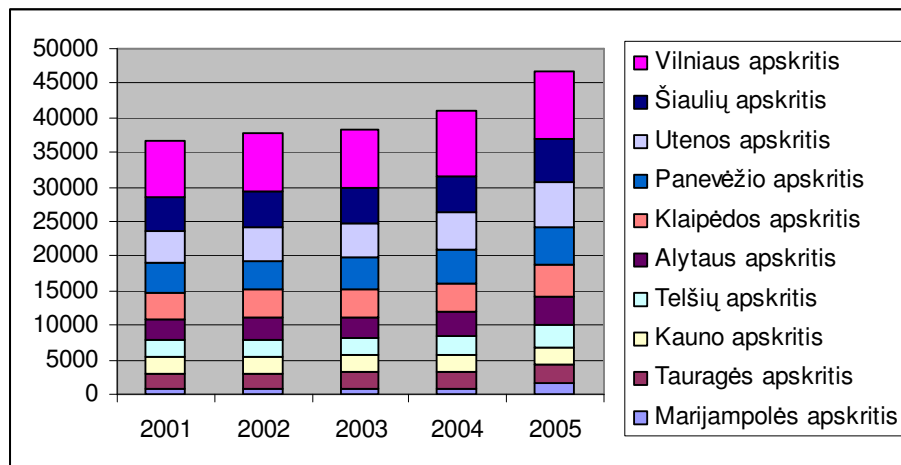
¹⁰⁵ Ten pat.

¹⁰⁶ Ten pat.

¹⁰⁷ Ten pat.

2001 – 2005 metus skirta biudžetinių lėšų Tauragės, Kauno bei Telšių apskričių vaikų globos namams.

7 Pav. Duomenys apie apskričių vaikų globos įstaigų finansavimą 2001 - 2005 metais (biudžetinės lėšos (tūkst. Lt))¹⁰⁸



Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenimis¹⁰⁹, apskrities pavaldumo vaikų globos įstaigos iš biudžeto 2001 metais iš viso gavo 36713 tūkst. litų, 2002 metais – 37705,8 tūkst. litų, 2003 metais – 38199,2 tūkst. litų. 2005 metams suplanuota 46673 tūkst. litų, iš jų išlaidoms 42291 tūkst. litų¹¹⁰. Jei palygintume lėšų augimo dinamiką 2001 – 2005 metais, atskirose apskrityse ir net tos pačios apskrities vaikų globos įstaigose šis pokytis yra labai skirtingas, nors visų apskričių vaikų globos namų finansavimo šaltinis tas pats - LR valstybės biudžeto lėšos. Tai rodo, jog globos įstaigų finansavimo nustatymui trūksta vieningos lėšų skyrimo metodikos.

Vilniaus apskrities vaikų globos namams priskiriamos aštuonios globos įstaigos: Vilniaus pirmieji vaikų globos namai, Vilniaus antrieji vaikų globos namai, Vilniaus tretieji vaikų globos namai, Vilniaus vaikų globos namai „Gilė“, Ukmergės vaikų globos namai, Lentvario vaikų globos namai, Švenčionėlių vaikų globos namai, Pabradės vaikų globos namai. Remiantis socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenimis¹¹¹, 2001 – 2005 metais Vilniaus apskrityje didžiausios biudžetinės lėšos buvo skirtos Pabradės, Ukmergės, ir Švenčionėlių vaikų globos įstaigoms [8 Pav.]. Mažiausias finansavimas Vilniaus apskrityje skirtas Lentvario, Vilniaus „Tretiesiems“ ir „Pirmiesiems vaikų globos namams“, nes šiose įstaigose užfiksuotas mažesnis globotinių skaičius nei Pabradės, Ukmergės bei Švenčionėlių

¹⁰⁸ Globos įstaigų finansavimas // http://www.sipad.lt/customfiles/lt/nauja_stat_2005.doc; prisijungimo laikas: 2006-08-02.

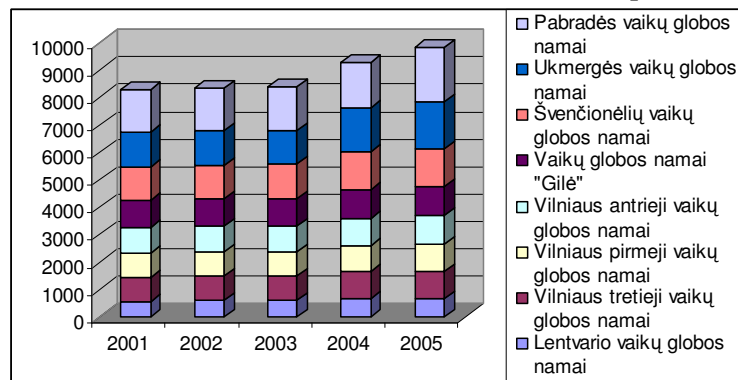
¹⁰⁹ Ten pat.

¹¹⁰ Ten pat.

¹¹¹ Ten pat.

globos namuose [6 Pav.]. Remiantis socialinių paslaugų priežiūros departamento finansavimo duomenimis¹¹², 2001 metais Vilniaus apskrities globos namams iš viso skirta 8258,5 tūkst. litų. Vilniaus apskrityje 2005 metais iš valstybės biudžeto vaikų globos namams skirtas finansavimas buvo 1573,5 tūkst. litų didesnis nei 2001 metais. 2002 metais – 8345,8 tūkst. litų. Finansavimas apskričių globos įstaigoms kiekvienais metais didėjo [8 Pav.]. Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenimis¹¹³, 2003 metais biudžetinių lėšų Vilniaus apskrities globos įstaigoms iš viso skirta 8372,7 tūkst. litų, o 2004 metais – 9266,1 tūkst. litų. Šio departamento duomenimis, Vilniaus apskrityje vaikų globos įstaigoms 2005 metais iš valstybės biudžeto planuotas 9832 tūkst. litų finansavimas, iš jų išlaidoms 9160 tūkst. litų¹¹⁴. Iš viso 2001 – 2005 metais Vilniaus apskrities vaikų globos įstaigoms skirta 44075,1 tūkst. litų biudžetinių lėšų¹¹⁵. Vilniaus pirmieji vaikų globos namai 2005 metais planavo gauti iš valstybės biudžeto 980 tūkst. litų, tuo tarpu Vilniaus antrieji vaikų globos namai - 1032 tūkst. litų finansavimą. Vilniaus tretieji vaikų globos namai 2005 metais planavo 989 tūkst. litų, o Vilniaus vaikų globos namai „Gilė“ - 1074 tūkst. litų lėšų finansavimą. Ukmergės vaikų globos namai planavo iš biudžeto gauti 1683 tūkst. litų lėšų. Lentvario vaikų globos namai planavo iš valstybės biudžeto gauti mažiausią 681 tūkst. litų finansavimą, lyginant su kitomis Vilniaus apskrities vaikų globos įstaigomis. Švenčionėlių vaikų globos namai 2005 metais planavo gauti 1393 tūkst. litų biudžetinių lėšų. Pabradės vaikų globos namai planavo gauti 2005 metais didžiausią finansavimą lyginant su kitais Vilniaus apskrities vaikų globos namais. Planuota iš viso gauti iš valstybės biudžeto 2000 tūkst. litų 2005 metais.

8 Pav. Duomenys apie Vilniaus apskrities vaikų globos įstaigų finansavimą 2001-2005 metais (biudžetinės lėšos (tūkst. Lt) Vilniaus apskričiai)¹¹⁶



Remiantis socialinių paslaugų priežiūros departamento finansavimo duomenimis¹¹⁷, 2001-2005 metais Vilniaus „Pirmiesiems“, „Antriesiems“, „Tretiesiems“ ir vaikų globos namams „Gilė“ iš viso skirta 19113,8 tūkst. litų.

¹¹² Socialinių paslaugų departamento duomenys. Globos įstaigų finansavimas // http://www.sipad.lt/customfiles/lt/nauja_stat_2005.doc; prisijungimo laikas: 2006-08-02.

¹¹³ Ten pat.

¹¹⁴ Ten pat.

¹¹⁵ Ten pat.

¹¹⁶ Ten pat.

Audito metu nustatyta¹¹⁸, kad vaikų globos įstaigos lėšų poreikį mitybai 2003 metais apskaičiavo pagal Švietimo ir mokslo ministerijos bei Finansų ministerijos 1997.05.08 patvirtintus normatyvus. Audito duomenimis¹¹⁹, nuo 1997 metų mitybos normatyvai nebuvo padidinti, nors maisto produktai brango. Ta pati mitybos norma audituojamu laikotarpiu buvo taikoma įvairaus amžiaus vaikams, neatsižvelgiant į fiziologinę kalorijų normą. Aprangai, avalynei, patalynei, medikamentams normatyvai neparengti, tačiau dauguma vaikų globos namų planavo išlaidas minėtoms reikmėms. 2005 metais liepos 13 dienos įsakymu¹²⁰ „Dėl maitinimo normų nustatymo“, padidinta mitybos norma nuo 7,13 Lt iki 8,50 Lt. Daugelis globos įstaigų nurodo, kad augant kainoms, maitinimo norma yra nepakankama arba ji nepakankamai diferencijuota pagal vaikų amžių. Nesant patvirtintų normatyvų medikamentams, aprangai, avalynei, patalynei neįmanoma objektyviai įvertinti planuojamo lėšų poreikio. 2004 metais Sveikatos apsaugos ministro įsakymu buvo patvirtinta higienos norma, kurioje numatytos vaikų globos įstaigų aprūpinimo apranga ir minkštuosiu inventoriumi minimalios normos ir maisto produktų paros norma¹²¹. Auditorių nuomone, vaikų globos namams turėtų būti taikomi ne tik tipiniai normatyvai mitybai, medikamentams, aprangai, avalynei, patalynei, bet ir medikamentams bei personalui. Atlikę auditą 2004 metais vaikų globos namuose, auditoriai¹²² padarė išvadą, kad planuojant lėšų poreikį, tikslinga įvertinti vaikų globos namuose gyvenančių vaikų skaičių, vaikų globos namuose teikiamas paslaugas (socialines, ugdymo), vaikų globos namuose gyvenančių vaikų poreikius, vaikų globos namų materialinę bazę.

Darbo autorius siūlo atsižvelgti į auditorių nurodytus kriterijus, planuojant lėšų poreikį vaikų globos namuose. Neįvertinus tokių svarbių faktorių, kaip vaikų skaičius, jų poreikiai, nebus galima užtikrinti vienodo finansavimo skirtinguose globos namuose. Atsižvelgiant į prieš tai išvardytus kriterijus, lėšos turi būti planuojamos pagal realius poreikius, kitaip kai kurios globos organizacijos gali pasinaudoti padėtimi.

Mūsų požiūriu, globos įstaigų veiklos administravimas nėra tobulas. Auditorių duomenimis, dalis vaikų globos namų neplanavo lėšų darbuotojų kvalifikacijai. Lėšos kvalifikuotų specialistų rengimui reikalingos, nes vaikų globos namuose gyvena daug vaikų iš asocialių šeimų, našlaičiai, kuriems būtina kvalifikuota specialistų pagalba.

¹¹⁷ Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenys. Globos įstaigų finansavimas // http://www.sipad.lt/customfiles/lt/nauja_stat_2005.doc; prisijungimo laikas: 2006-08-02.

¹¹⁸ Ten pat.

¹¹⁹ Ten pat

¹²⁰ Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro 2005 m. liepos 13 d. įsakymas Nr. ISAK-1384 „Dėl maitinimo normų nustatymo“ // Valstybės žinios. 2005, Nr. 89-3360.

¹²¹ Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos 2004 m. sausio 22 d. įsakymas Nr. V-17 „Dėl Lietuvos higienos normos HN 124:2004 „Vaikų globos įstaigos. Bendrieji sveikatos saugos reikalavimai“ patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004, Nr. 45-1492.

¹²² Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės duomenys. Vaiko globos organizavimas // http://www.vkontrole.lt/veikla_ataskaitos_archyvas.php?v; prisijungimo laikas: 2006-07-03

Valstybiniai vaikų globos namai finansuojami pagal programas. Apskričių viršininko administracijos valstybės biudžeto skirtas lėšas paskirsto pavaldžių vaikų globos namų veiklai vykdyti. VGN rengia programų išlaidų sąmatas, neviršijant šioms programoms patvirtintų bendrųjų asignavimų. Auditoriai laikosi tokios nuostatos, kad valstybės biudžeto lėšas valstybiniams vaikų globos namams socialinių paslaugų teikimui tikslinga skirti pagal atskirą programą.

Remiantis 2004 metų vaikų globos audito ataskaita¹²³, vaikų globos namų išlaidų struktūroje 67 proc. sudaro darbo užmokestis ir įnašai socialiniam draudimui.

Mūsų požiūriu, gerai, kad skiriama tokia dalis lėšų darbo užmokesčiui ir socialiniam draudimui, nes valstybiniuose globos namuose darbuotojams neužtikrinamas rinkai adekvatus darbo užmokestis, tačiau kitiems poreikiams lieka tik 33 proc., todėl galima daryti prielaidą, kad globos įstaigose trūksta finansinių išteklių.

Išlaidos komunalinėms paslaugoms, transportui, ryšiams, mitybai, aprangai, patalynei, medikamentams ir personalo kvalifikacijos kėlimui sudaro 30,5 proc., savivaldybių atitinkamai – 63,4 proc. ir 36,2 proc. Audito metu vaikų globos namų apklausos duomenimis nustatyta, kad neskiriamos lėšos pastatų renovacijai, patalpų remontui. Auditorių nuomone, pagal esamą tvarką iš valstybės biudžeto (savivaldybių biudžetų) finansuojami VGN, o ne vaikui teikiamos socialinės paslaugos. Tai neskatina efektyviai naudoti turimus išteklius.

Darbo autorius sutinka su auditorių nuomone, kad būtų įvestas „paslaugų krepšelis vaikui“. „Paslaugų krepšelis vaikui“¹²⁴ – tikslinės lėšos, kurios būtų skirtos vaiko globai finansuoti, lėšos darbuotojų atlyginimams, socialiniam draudimui, mitybai, aprangai, avalynei, kvalifikacijos tobulinimui. Lėšos vaikų globos namams turėtų būti skiriamos atsižvelgiant į esamą vaikų skaičių įstaigoje bei kitus veiksnius. Finansuojant vaikui teikiamas socialines paslaugas, atsirastų galimybės taikyti vieningą vaikų globos namų finansavimo politiką. Įvedus „paslaugų krepšelį vaikui“, atsirastų galimybės teikti vaikams socialines paslaugas pagal jų poreikius, racionaliau planuoti vaikų globos namų tinklą, stiprinti globos namų finansinį savarankiškumą, sukurti objektyvią vaikų globos namų finansavimo sistemą, pasiekti vaiko globos tikslus. Darbo autoriaus nuomone, tikslinga įdiegti socialinių paslaugų krepšelį vaikui, siekiant suvienodinti finansavimą skirtingo pavaldumo vaikų globos namuose.

2005 metų tyrimo ataskaitos „Vaikų teisių padėtis Lietuvos stacionariuose globos ir ugdymo įstaigose“ duomenimis¹²⁵, apskričių vaikų globos namų vieno vaiko išlaikymui per mėnesį tenka nuo 811,64 Lt iki 2007,31 Lt, savivaldybių globos namuose vienam vaikui išlaikyti

¹²³ Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės duomenys. Vaiko globos organizavimas // http://www.vkontrole.lt/veikla_ataskaitos_archyvas.php?v;prisiungimo laikas: 2006-07-03.

¹²⁴ Ten pat.

¹²⁵ Tyrimo ataskaita. Vaiko teisių padėtis Lietuvos stacionariuose globos ir ugdymo įstaigose // <http://vaikams.lrs.lt/Monitoringo%20ataskaita%20-vaiko%20teisiu%20padetis.pdf>; prisijungimo laikas: 2006-05-10.

per mėnesį skiriama nuo 453,82 Lt iki 1884,02 Lt. Taigi savivaldybių vaikų globos namuose gyvenančiam vaikui skiriama gerokai mažiau finansinių išteklių negu apskrities vaikų namų globotiniui. Kadangi nėra nustatyta vieningo piniginio „krepšelio“ vienam vaikui, neretai finansiniai ištekliai skiriami tik minimaliems globos namų poreikiams užtikrinti. Net tos pačios apskrities vaikų globos įstaigos, kuriose gyvena panašios grupės vaikai, skiriasi pagal lėšas, tenkančias vienam vaikui išlaikyti.

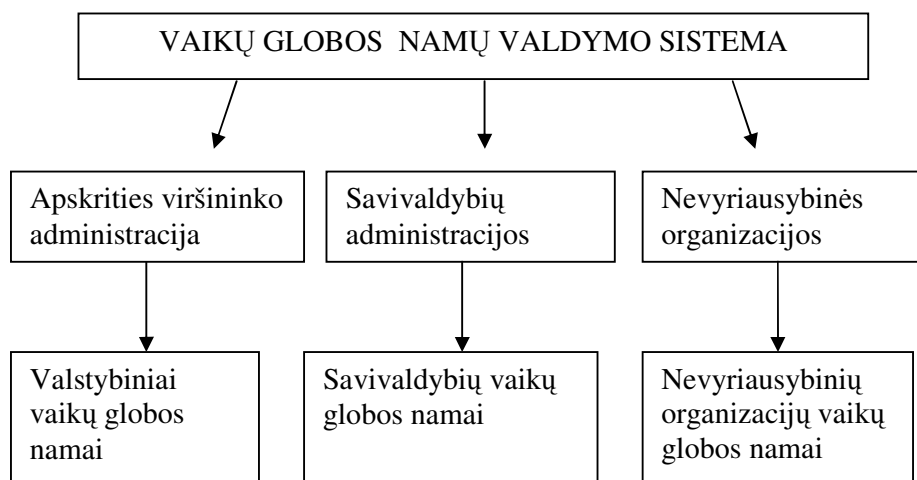
Mūsų požiūriu, blogai, kad valstybėje nėra vieningos globos įstaigų finansavimo sistemos. Svarbu suvienodinti vieno vaiko išlaikymą vaikų globos namuose, nes statistiniai duomenys rodo, jog skiriasi finansavimas Lietuvos apskrityse bei atskiruose vaikų globos namuose. Valstybė turėtų nustatyti fiksuotą mėnesinį ar metinį finansavimą vieno vaiko išlaikymui, nes kitaip neužtikrinamas tolygus finansavimas valstybėje. Siekiant užtikrinti vienodą finansavimą apskričių bei savivaldybių vaikų globos namuose, svarbu įvesti paslaugų krepšelį vaikui, kuriuo būtų vadovaujamasi nustatant globos įstaigoms vienodas asignavimų lėšas. Planuojant lėšų poreikį, rekomenduotina įvertinti vaikų globos namuose gyvenančių vaikų skaičių bei teikiamas paslaugas.

2.3. Vaikų globos įstaigų tinklas

Vaikų globos namai – tai socialinės globos įstaiga, kurioje ilgesniam ar trumpesniam laikui apgyvendinami ir globojami likę be tėvų globos vaikai¹²⁶. Analizuojant paslaugų administravimą vaikų globos namuose, galima išskirti tris pagrindines institucijas, kurios atlieka socialinių paslaugų valdymo funkcijas [9 Pav.]. Tai valstybiniai, savivaldybių bei nevyriausybinių organizacijų VGN. Valstybinių vaikų globos namų steigėjas yra apskrities viršininko administracija, savivaldybių VGN steigėjas – savivaldybių administracija. Tuo tarpu nevyriausybinių organizacijų vaikų globos namus valdo nevyriausybinių organizacijų.

¹²⁶ Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos 2004 m. sausio 22 d. įsakymas Nr. V-17 „Dėl Lietuvos higienos normos HN 124:2004 „Vaikų globos įstaigos. Bendrieji sveikatos saugos reikalavimai“ patvirtinimo“// Valstybės žinios. 2004, Nr. 45-1492.

9 Pav. Vaikų globos namų valdymo sistema pagal steigėją¹²⁷



Vaikų globos įstaigų steigimą šalyje lėmė ir skatino daugelis veiksnių - išryškėjusios naujos socialinės problemos ir būtinumas jas spręsti. VGN tinklas pavaizduotas 10 pav.

10 Pav. Vaikų globos namai Lietuvoje¹²⁸



Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės 2004 metų audito duomenimis¹²⁹, VVGN, kurių steigėjos apskrities viršininko administracijos, yra 32-eji. Keturių miestų (Vilniaus, Kauno,

¹²⁷ Pav. Nr. 7 sudarytas darbo autorės, remiantis savarankiškai analizuotais duomenimis.

¹²⁸ Vaikų globos organizavimas // http://www.vkontrole.lt/veikla_ataskaitos_archyvas.php?v; prisijungimo laikas: 2006-07-03.

¹²⁹ Ten pat.

Klaipėdos ir Šiaulių) savivaldybių teritorijose yra 37 proc. minėtų įstaigų. Remiantis Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės audito ataskaita¹³⁰, Vilniaus miesto savivaldybės teritorijoje yra 4-eri VVGN. Klaipėdos ir Šiaulių miestų savivaldybių teritorijose yra po 3-ėjus valstybinius vaikų globos namus. Kauno miesto, Zarasų ir Švenčionių rajonų savivaldybių teritorijose - po 2-jus valstybinius vaikų globos namus. Šešiolikos savivaldybių teritorijose yra 1-i valstybiniai vaikų globos namai. 38-ių savivaldybių teritorijose nėra valstybinių vaikų globos namų.

Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės audito ataskaitos duomenimis¹³¹, savivaldybių vaikų globos namai, kurių steigėjos savivaldybių administracijos, yra 32-eji (10 iš jų - laikini VGN). Kėdainių ir Ignalinos savivaldybių teritorijose yra po 2-jus savivaldybių vaikų globos namus. 28-ių savivaldybių teritorijose - po vienerius savivaldybės vaikų globos namus. Trisdešimties savivaldybių teritorijose nėra savivaldybės vaikų globos namų.

Mūsų požiūriu, Kelmės, Rietavo, Šakių, Vilkaviškio, Lazdijų, Druskininkų rajonuose nėra įsteigta vaikų globos namų, todėl galima daryti prielaidą, kad šie rajonai nesuinteresuoti steigti globos įstaigų dėl nedidelio potencialių globotinių skaičiaus bei lėšų trūkumo.

Vaikų globos namai, kurių steigėjas NVO, Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės atlikto audito 2004 metais vaikų globos įstaigose ataskaitos duomenimis¹³², yra 19 (8 iš jų laikini vaikų globos namai). Vilniaus miesto savivaldybės teritorijoje - 9 NVO vaikų globos namai. Kauno miesto savivaldybės teritorijoje - 2 nevyriausybinių organizacijų vaikų globos namai. Kitose 8 savivaldybių teritorijose yra po 1 NVO vaikų globos namus. 50-ies savivaldybių teritorijose nėra nevyriausybinių vaikų globos namų.

Audito ataskaitos duomenimis, bendras vaikų globos namų skaičius 2003 metais lyginant su 2001 metais padidėjo 3,8 proc. Vaikų skaičius vaikų globos namuose 2003 metus lyginant su 2001 m padidėjo 11,8 proc. (488 vaikais), nors valstybėje bendras vaikų skaičius tuo pačiu laikotarpiu sumažėjo 6,3 proc. (50,5 tūkst.)¹³³.

Prieš tai jau minėtos audito ataskaitos duomenimis, 2003 metais keturiolikoje savivaldybių nebuvo nei valstybinių, nei savivaldybių, nei NVO organizacijų vaikų globos namų. Vaikai iš savivaldybių, kurių teritorijoje nėra vaikų globos namų ir kuriems nustatyta globa, nukreipiami į valstybinius apskrities vaikų globos namus, esančius kitų savivaldybių teritorijoje, arba į kitas globos įstaigas.

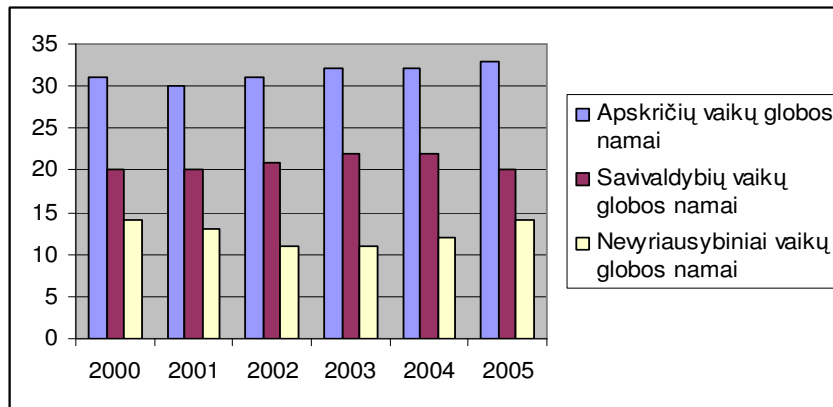
¹³⁰ Vaikų globos organizavimas // http://www.vkontrole.lt/veikla_ataskaitos_archyvas.php?v; prisijungimo laikas: 2006-07-03.

¹³¹ Ten pat.

¹³² Vaikų globos organizavimas // http://www.vkontrole.lt/veikla_ataskaitos_archyvas.php?v; prisijungimo laikas: 2006-07-03.

¹³³ Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenys // <http://www.socmin.lt/index.php?-1270940208>; prisijungimo laikas: 2006-06.07.

11 Pav. Vaikų globos įstaigos 2001 – 2005 metais (Metų pab.)¹³⁴



Remiantis 11 pav., valstybinių apskričių vaikų globos namų skaičius nuo 2001 metų iki 2005 didėjo, todėl galima daryti prielaidą, kad įstaigų skaičiaus didėjimą lėmė kasmet didėjantis beglobių vaikų skaičius. 2001 metais apskričių vaikų globos namų buvo 30, o 2005 metais trimis globos namais daugiau – 33 globos namai. Lyginant 2000 – 2005 metais apskričių globos įstaigų skaičių su savivaldybių bei nevyriausybiniais globos namais, jų skaičius šiuo laikotarpiu buvo pats didžiausias.

Mūsų požiūriu, didėjantį globos įstaigų poreikį įtakoja socialinės ir ekonominės sąlygos: bedarbystė, didėjanti gyventojų emigracija. Remiantis Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis¹³⁵, nustatytos šios priežastys, dėl kurių vaikams nustatoma laikinoji ar nuolatinė globa (rūpyba): tėvams neterminuotai ribota tėvų valdžia, tėvai nesirūpina vaiku, netinkamai auklėja, tėvams apribota tėvų valdžia, tėvai mirę, skurdas šeimoje, tėvų liga, smurtas šeimoje, tėvai dingę, atlieka bausmę, tėvai išvykę į užsienį. Todėl būtina, kad socialiniai darbuotojai, psichologai teiktų kvalifikuotą socialinę – psichologinę pagalbą ne tik beglobiams vaikams, tačiau ir jų tėvams, siekiant sumažinti globotinių skaičių ir kad vaikams būtų sudaromos palankios sąlygos sugrįžti į savo biologinę šeimą.

Savivaldybių vaikų globos namų skaičius 2000 – 2001 metais buvo stabilus, 20 įstaigų iš viso, tačiau nuo 2001 metų iki 2004 metų atsirado dvejomis įstaigomis daugiau. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis¹³⁶, 2005 metais savivaldybių globos namų skaičius vėl sumažėjo dviem įstaigomis. 2005 metais savivaldybių globos namų skaičius siekė iš viso dvidešimt įstaigų.

Nevyriausybinių vaikų globos namų skaičius 2000 – 2005 metais buvo pats mažiausias, lyginant su apskričių bei savivaldybių vaikų globos namais. 2000 metais šių įstaigų iš viso

¹³⁴ Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenys. Vaikų globos įstaigos // <http://www.socmin.lt/index.php?-1655126559>; prisijungimo laikas: 2006-05.09.

¹³⁵ Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenys // <http://www.socmin.lt/index.php?-1270940208>; prisijungimo laikas: 2006-06.07.

¹³⁶ Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenys. Vaikų globos įstaigos // <http://www.socmin.lt/index.php?-1655126559>; prisijungimo laikas: 2006-05.09.

buvo keturiolika, 2001 metais sumažėjo vienais globos namais. 2002 – 2003 metais nevyriausybinių globos namų skaičius nekito, iš viso buvo vienuolika įstaigų. 2004 – 2005 metais įstaigų padaugėjo, 2004 metais jų buvo dvylika, o 2005 metais keturiolika.

3. TYRIMO METODIKA

Tyrimas buvo organizuojamas keliais etapais, nes pasirinkti skirtingi tyrimo metodai bei respondentai. Pirmasis tyrimo etapas buvo atliekamas apklausiant globos namų vadovus, kitame etape dalyvavo vaikų globos namų globotiniai - vaikai.

Tyrimo dalyviai

Vaikų globos namų vadovai (direktoriai) pasirinkti tyrimui, siekiant išsiaiškinti aukšto lygmens darbuotojų nuomonę apie įstaigų administravimo dabartinę situaciją ir suformuluoti rekomendacijas, parengti išvadas, kurios padėtų patobulinti socialinių paslaugų administravimo sistemą vaikų globos namuose.

Apklausoje dalyvavo ir vaikai, kaip socialinių paslaugų klientai (gavėjai), nes svarbu, kaip jie vertina jiems teikiamas paslaugas globos namuose. Šis aspektas svarbus veiksnyms, siekiant objektyviau nustatyti vaikams teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Respondentų skaičius

Iš viso tyrime dalyvavo 95 respondentai. Struktūrizuoto interviu apklausoje dalyvavo 3 proc. Vilniaus miesto valstybinių vaikų globos namų vadovų, anketinės apklausos tyrime dalyvavo 97 proc. vaikų.

Tyrimo objektas

Vilniaus apskrities valstybiniai vaikų globos namai: „Vilniaus antrieji vaikų globos namai“, „Vilniaus tretieji vaikų globos namai“, Vilniaus vaikų globos namai „Gilė“.

Šiuose globos namuose atlikti tyrimai, nes Vilniaus mieste sukoncentruoti ketveri Vilniaus apskrities valstybiniai vaikų globos namai, kurių steigėjas – apskrities viršininko administracija. Vaikų globos namų administracija geranoriškai sutiko, kad jų įstaigose būtų atliekami tyrimai. Tačiau Vilniaus „Pirmieji vaikų globos namai“ atsisakė leisti atlikti tyrimą dėl renovuojamų patalpų.

Apklausos būdai: struktūrizuotas interviu, anketinė apklausa.

Struktūrizuoto interviu metodu atliktas tyrimas apklausiant vaikų globos namų vadovus. Interviu - asmeninis pokalbis su vienu žmogumi pagal iš anksto parengtą vieningą struktūrą, siekiant sužinoti respondento nuomonę, vertinimus, požiūrį, patirtį, susijusią su analizuojama tema. Tai kokybinių tyrimų metodas, kurį naudojant renkami duomenys tiesioginio asmeninio pokalbio su vienu žmogumi metu. Kokybiniai tyrimai leidžia išsiaiškinti galimas nuomonių, vertinimų, požiūrių tendencijas, o jų išvados yra daugiau aprašomojo pobūdžio. Buvo pasirinktas formalizuoto interviu variantas, kaip tinkama priemonė išsiaiškinti respondento nuomonę, požiūrį į konkrečius teiginius, plačiau pasiaiškinti socialinių paslaugų administravimo kokybės būklę valstybiniuose vaikų globos namuose.

Interviu vadovams klausimų struktūra

Klausimai struktūrizuoto interviu tyrimui su įstaigų vadovais sudaryti blokais, vadovaujantis H. Fajolio teoriniais administravimo principais. Šias atskirų klausimų grupes sudaro tokie H. Fajolio administravimo elementai : respondentų identifikavimas, planavimas, organizavimas, vadovavimas, koordinavimas, kontrolė.

Šio metodo tikslas: išanalizuoti, kokia Vilniaus miesto valstybinių vaikų globos namų administravimo sistema, identifikuoti vadovų nuomonę, vertinant vaikams teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei paslaugų administravimo efektyvumą globos namuose.

Anketinė apklausa - kitas pasirinktas tyrimo metodas, naudotas apklausiant vaikus, gyvenančius Vilniaus vaikų globos namuose. Tyrimui atlikti vaikams buvo išdalintos anketos.

Šio metodo tikslas – sužinoti subjektyvią respondentų – vaikų (globotinių) nuomonę apie jiems teikiamų socialinių paslaugų kokybę, gyvenimo sąlygas Vilniaus miesto valstybiniuose vaikų globos namuose.

Tyrimų aplinka

Interviu su vaikų globos namų vadovais vyko jų darbo vietoje. Respondentai buvo prašomi pakomentuoti klausimus, pareikšti savo nuomonę. Anketinė vaikų apklausa vyko vaikų globos namų patalpose.

Tyrimų atlikimo trukmė

Interviu trukmė: 50 – 60 min.

Anketinės apklausos trukmė: 25 – 30 min.

Tyrimų duomenų patikimumas

Atliktų tyrimų duomenys laikomi patikimais, nes iš 203 galimų apklausti asmenų, faktiškai tyrime dalyvavo 95 respondentai (iš viso apklausta 47 procentai respondentų).

3.1. Struktūrizuoto vadovų interviu tyrimo duomenų analizė

Respondentų identifikavimas

Siekiant giliau panagrinėti globos namų vadovų kompetenciją, buvo pasidomėta, koks jų išsilavinimas (1 priedas). Visi respondentai teigė turintys aukštąjį universitetinį išsilavinimą. Tai rodo, kad globos įstaigoms, kuriose atlikti tyrimai, vadovauja išsilavinę asmenys.

H. Fajolis akcentavo, kad siekiant organizacijoje gero administravimo, svarbų vaidmenį atlieka idealus, kompetentingas vadovas, turintis reikiamas žinias, kad galėtų spręsti vadovavimo, techninius, komercinius, finansinius klausimus. Taip pat, kad jis pajėgtų įveikti vadovavimo, organizavimo, kontrolės sunkumus. Klausimu, kokia vadovų vadovavimo patirtis, buvo siekiama išsiaiškinti, ar globos namų vadovai disponuoja vadovavimo patirtimi, įgūdžiais, gebėjimais bei kompetencija kryptingo, kokybiško administravimo užtikrinimui globos namuose. „Antrųjų vaikų globos namų“ vadovė atsižvelgiant į jos ilgametę (apie 26 metų) vadovavimo patirtį, vadovaujantis H. Fajolio teorija, turi kompetenciją, reikalingą kokybiškam administravimui užtikrinti globos namuose. „Trečiųjų vaikų globos namų“ vadovas administruoja šią įstaigą taip pat ilgą laiką (apie 10 metų). Tuo tarpu vaikų globos namuose „Gilė“ vadovai nuolat keičiasi. Dabartinio vadovo vadovavimo patirtis šioje įstaigoje maždaug dveji metai. Dažnas vadovų keitimasis neužtikrina šiuose globos namuose efektyvaus administravimo, tačiau mūsų požiūriu, ilgą laiką vadovaujant tam pačiam asmeniui, gali net sumažėti įstaigų administravimo efektyvumas.

Globos įstaigų vadovų interviu metu buvo klausiama (1 priedas), koks jų stažas dabartiniuose globos namuose. „Antrųjų globos namų“ bei „trečiųjų globos namų“ vadovai teigė, kad jie virš dvidešimt metų dirba šiose įstaigose. Vaikų globos namų „Gilė“ vadovės teigimu, jos darbo stažas šioje įstaigoje beveik dveji metai.

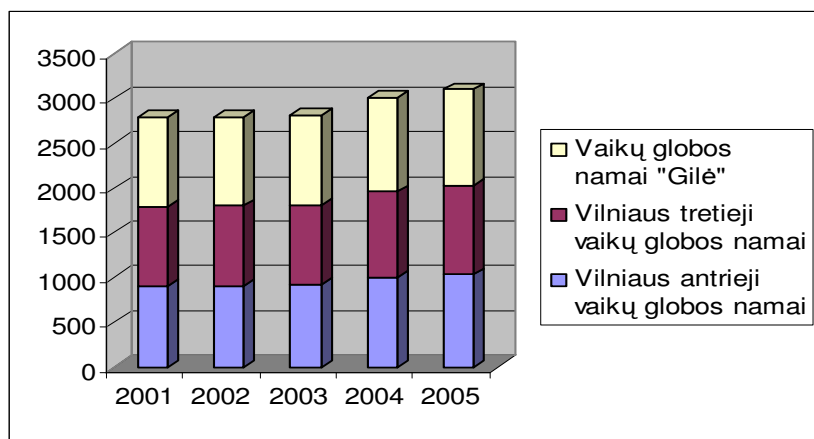
Planavimas

Interviu metu su vadovais buvo analizuojama, ar įstaigose iš viso sudarinėjami veiklos planai (1 priedas), kuriuose numatoma įmonės veikla. Taip pat buvo aptariamas laikotarpis, kuriam tokie veiklos planai sudaromi. „Antruosiuose vaikų globos namuose“ veiklos planai sudarinėjami kiekvieną mėnesį. Taip pat rengiamas metinis planas, kuriame numatomos visos aktualios darbo sritys. „Trečiuosiuose vaikų globos namuose“ veiklos planai sudaromi kiekvieną metų ketvirtį. Po to sudaromas bendras metinis planas. Vaikų globos namuose „Gilė“ sudaromas veiklos planas vieną kartą per metus. Šių veiklos planų sudarymo tikslas numatyti bei prognozuoti darbus, personalą bei išteklius. Anot H. Fajolio, tai svarbus administravimo elementas, kuriuo siekiama pasiruošti ateičiai. Veiksmų planas padeda

panaudoti įmonės išteklius bei pasirinkti geriausią administravimo metodą siekiant kryptingos organizacijos veiklos.

Klausimu, kaip globos namuose planuojamas finansavimas iš valstybės biudžeto kitiems metams, siekta išsiaiškinti, kokiais kriterijais remiantis planuojamas biudžetas vaikų globos namuose. Pasak H. Fajolio, prognozės būtinos, kad priemonės atitiktų tikslus¹³⁷. Globos įstaigų vadovų teigimu, nustatant būsimų metų finansavimo poreikį, remiamasi prieš tai buvusiu finansavimu. Įvertinami darbo užmokesčių bei socialinio draudimo dydžiai, finansavimo poreikis mitybai, apavui, medikamentams, elektrai, šildymui. Jei prieš tai buvusiais metais, vadovai kartu su Vaikų globos namų taryba nustatė, kad trūko finansinių išteklių, jei globos įstaigos neišvengė skolų, tokiu atveju kitais metais siekiama gauti didesnę finansavimą. Parengiamas projektas, kuriame numatytas didesnis finansavimas iš valstybės biudžeto, nurodomos priežastys, kodėl reikia didesnio finansavimo. 2001 – 2005 metais finansavimo lėšos iš valstybės biudžeto „Antriesiems“, „Tretiesiems“ bei vaikų globos namams „Gilė“ pavaizduotos 12 pav.

12 Pav. Duomenys apie Vilniaus miesto valstybinių vaikų globos įstaigų finansavimą 2001-2005 metais¹³⁸



Remiantis 12 pav. duomenimis, didžiausias finansavimas 2001 – 2005 metais buvo skirtas vaikų globos namams „Gilė“. Per penkerius metus iš valstybės biudžeto šiai įstaigai skirta 5124 tūkstančiai litų. 356 tūkstančiais litų mažesnis finansavimas nei globos namuose „Gilė“, skirtas 2001 – 2005 metais iš valstybės biudžeto „Antriesiems vaikų globos namams“. Mažiausias finansavimas iš visų grafike pavaizduotų įstaigų 2001 – 2005 metų laikotarpyje skirtas „Tretiesiems vaikų globos namams“. Asignavimai šiai įstaigai per penkerius metus siekė

¹³⁷ Fayol H. Administravimas teorija ir praktika. Vilnius: Eugrimas, 2005.

¹³⁸ Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenys // http://www.sipad.lt/customfiles/lt/nauja_stat_2005.doc; prisijungimo laikas: 2006-08-02.

4606,5 tūkstančių litų. 2005 metais didžiausias finansavimas skirtas vėl globos namams „Gilė“, tačiau skirtumas lyginant su kitomis globos įstaigomis labai nežymus. 2005 metais globos namams skirta 1074 tūkstančiai litų. Tuo tarpu „Antriesiems globos namams“ skirta 42 tūkstančiais litų mažiau nei globos įstaigai „Gilė“. „Tretiesiems globos namams“ 2001 - 2005 metais iš valstybės biudžeto skirta 43 tūkstančiais litų mažiau nei „Antriesiems globos namams“. 2004 – 2005 metais finansavimas visuose globos namuose išaugo.

Struktūrizuoto interviu metu su vadovais, buvo analizuojami normatyvai, kuriais vadovaujasi globos namai, nustatydami lėšų poreikį globotinių mitybai, aprangai, patalynei, medikamentams. Globos namų vadovai tvirtino, kad iš tiesų yra valstybės nustatytos normos mitybai bei kitos normos, tačiau jomis nesivadovaujama. Vadovų teigimu, jei būtų gyvenama tiksliai pagal valstybės nustatytas normas, kitoms buitinėms reikmėms nuolat trūktų finansinių išteklių. Todėl galima daryti išvadą, kad globos įstaigos nesilaiko reikalavimų, valstybės nustatytų normų, o tai neužtikrina efektyvaus paslaugų administravimo.

Mūsų nuomone, valstybė, sudarydama normatyvus globotinių išlaikymui, turėtų atsižvelgti į realų globos įstaigų finansavimo poreikį. Kitaip tie normatyvai, kuriais nesivadovaujama globos įstaigose, neturi reikšmės.

Globos namų vadovai nurodė, kad išlaidos vieno vaiko išlaikymui per mėnesį viršija tūkstantį litų (tikslī suma nenurodyta). Jų tvirtinimu, į šią sumą įeina samdomų darbuotojų darbo užmokestis, socialinis draudimas, įstaigos išlaikymas, maistas, apavas, rūbai globotiniui. Taigi, maždaug tūkstantis litų kainuoja valstybei vieno vaiko išlaikymas globos namuose per mėnesį. Šioje vaikui išlaikyti sumoje nėra numatyta lėšų vaiko laisvalaikio organizavimui, ar jo kišenpinigiams, todėl šioms išlaidoms nuolat ieškoma rėmėjų.

Interviu metu vadovams buvo pateiktas klausimas dėl kišenpinigių, skiriamų globotiniams globos namuose. „Antrųjų globos namų“ bei globos namų „Gilė“ vadovų teigimu, vaikams kišenpinigiai jų administruojamuose globos namuose neskiriami, nes jų skyrimas nenumatytas vaikų poreikiams iš valstybės biudžeto. Tuo tarpu „Trečiuosiuose globos namuose“ kišenpinigiai skiriami vaikams, kurie gerai mokosi. Kišenpinigiai jiems – kaip paskatinimo priemonė. Šių globos namų vadovo teigimu, vaikams kišenpinigiai skiriami iš paramos, taip pat dviejų procentų pajamų mokesčio, kaip įstaigai turinčiai paramos gavėjo statusą. „Antrųjų globos namų“ vadovas tvirtino, kad kišenpinigių skyrimas globotiniams nėra būtinas, nes vyresni vaikai patys vasaros metu įsidarbina „kiemsargiais“, „auklėtojų padėjėjais“.

Mūsų požiūriu, kišenpinigių skyrimas atlieka svarbią funkciją kaip paskatinimo priemonė. Kita svarbi jų skyrimo vaikams pusė ta, kad vaikai išmoksta taupyti pinigus. Tokiu būdu jie mokosi savarankiškų įgūdžių, nes kitaip išėję iš globos namų jie nemoka elgtis su

pinigais. Pasak L. Žalimienės¹³⁹, jei vaikai globos namuose nemokomi savarankiškumo, tokiu atveju įstaigos administravimas nelaikomas efektyviu.

Visi buitiniai įgūdžiai, vaikų savarankiškumas vaikų globos namuose nėra ugdomi, nes tam nėra palankių sąlygų. Vadovų teigimu, problematiškiausia su maisto gaminimu, nes globos namuose neįrengtos vaikams atskiros patalpos – virtuvėlės vaikams. Bendroje virtuvėje neleidžiama vaikams ugdyti maisto gaminto įgūdžius dėl sanitarinių reikalavimų. Pasak vadovų, vaikai neturi galimybės skalbti savo rūbus patys dėl globos išteklių taupymo bei ekonomiško. Galima daryti prielaidą, kad globos namuose vaikams nesudaromos palankios sąlygos jų savarankiškumo ugdymui. Tai rodo, jog administravimas globos namuose nėra tobulas bei veiksmingas.

Svarbu įvertinti, kaip globotiniams globos namuose planuojamas laisvalaikis. „Trečiųjų globos įstaigos“ vadovo teigimu, finansavimas iš valstybės biudžeto vaikų laisvalaikiui nėra numatytas. Todėl šiam tikslui ieškoma rėmėjų. „Trečiųjų vaikų globos namų“ vadovo teigimu, vaikams laisvalaikis vasaros metu organizuojamas stovyklose, prie jūros. Dažnai iš įvairių privačių rėmėjų bei firmų globotiniai susilaukia pakvietimų į kiną, boulingą, koncertą ar ledo areną. Tai labai aktualu, nes kaip jau minėta, nėra skiriama lėšų vaikų laisvalaikio organizavimui. „Antrųjų globos namų“ vadovo nuomone, kultūrinis požiūris svarbiau, kai vaikams laisvalaikio metu organizuojami įvairūs šokių, dainavimo, dailės būreliai vaikų globos namų teritorijoje. Šiuo principu vadovaujasi jų globos namuose, o ne už jų ribų organizuojant vaikams laisvalaikį. Vaikų globos namuose „Gilė“ įsteigtas laisvalaikio planuotojo etatas, todėl vaikams nuolat planuojamas turiningas laisvalaikis.

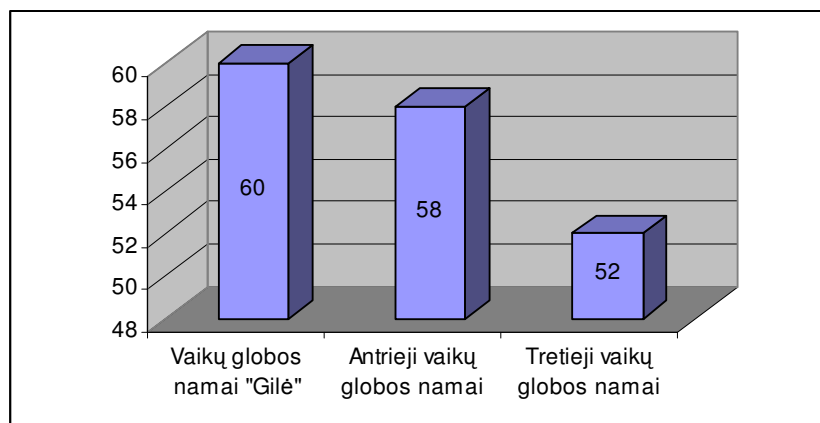
Darbo autoriaus požiūriu, laisvalaikio praleidimas turėtų būti planuojamas vaikams ne tik globos namų teritorijoje, kaip tai akcentavo „Antrųjų vaikų globos namų“ vadovas, tačiau ir už jos ribų, neizoliuojant vaikų nuo visuomenės bei siekiant suteikti globotiniams teisę į visavertį laisvalaikio praleidimą.

Organizavimas

Interviu metu respondentų buvo klausama, koks jų personalo skaičius (1 priedas). Apklausos duomenimis, šiuo metu antruosiuose vaikų globos namuose dirba 58 darbuotojai, trečiuosiuose 52 darbuotojai. Vaikų globos namuose „Gilė“ personalo skaičius 60. 13 pav. pavaizduotas personalo skaičius šiuose globos namuose.

¹³⁹ Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos katedra, 2003. P. 88.

13 Pav. Personalo skaičius vaikų globos namuose (toliau - VGN), 2006 m., Vilnius¹⁴⁰



Anot H. Fajolio, sąvoka „organizuoti“ reiškia aprūpinti įstaigą viskuo, ko reikia jai funkcionuoti: žaliava, įrankiais, kapitalu, personalu¹⁴¹. Remiantis H. Fajolio administravimo teorija ir praktika, respondentams buvo užduotas klausimas, kaip jų globos namuose organizuojamas darbuotojų kvalifikacijos kėlimas, kokie seminarai organizuojami. Visi vadovai teigė, kad jų darbuotojai kas penkeri metai privalo kelti savo kvalifikaciją pedagogų kvalifikacijos kėlimo centre. Taip pat interviu metu, visi vadovai minėjo, kad jų globos namuose yra sudaryta metodinė taryba. Tarybą sudaro direktorius, jo pavaduotojas, vaikų auklėtojai, pedagogai. Šie tarybos pasitarimai vykdomi keletą kartų per metus. Pasitarimų metu sprendžiami vaikų namų administravimo, metodinio darbo su vaikais klausimai. Antrųjų vaikų globos namų vadovė teigė, kad pasitarimų metu darbuotojai parengia klausimų projektus, kurie kartu su visais aptariami. Tam kad darbuotojas galėtų pristatyti savo projektą tam tikra tema, jis ilgą laiką tam ruošiasi, skaito įvairią metodinę medžiagą, kuri panaudojama projektui parengti. Taip pat Švietimo centre organizuojamos metodinės dienos. Jų metu darbuotojai mokomi pedagogikos, psichologijos, raštvedybos, buhalterijos pagrindų.

Klausimas, kokie reikalavimai keliami personalo atrankos metu buvo užduotas vadovams interviu metu tam, kad įsitikinti, ar išsilavinę, kompetentingi darbuotojai įdarbinami globos namuose. Antrųjų vaikų globos namų vadovas tvirtino, kad jam pats svarbiausias kriterijus personalo atrankos metu yra kandidato patirtis, o tik po to seka išsilavinimas. Be to, jo nuomone, šiuo metu šie kriterijai renkantis naują darbuotoją nebeaktualūs, nes neatsiranda aplamai norinčių dirbti globos namuose dėl mažo darbo užmokesčio. Be to, pasak jo, šiuo metu vadovaujamosi principu „Darbuotojai renkasi, o ne darbdaviai“. Vadovų teigimu, dėl šios priežasties dažnai įdarbinami nekvalifikuoti specialistai. Tačiau globos namų vadovai teigė,

¹⁴⁰ Pav. Nr.10 sudarytas darbo autorės, remiantis savarankiškai atlikto tyrimo duomenimis.

¹⁴¹ Fayol H. Administravimas teorija ir praktika. Vilnius: Eugrimas, 2005.

kad jie kartais atsižvelgia į tokius kriterijus kaip socialinis – pedagoginis išsilavinimas bei darbo patirtis su vaikais.

Apie globos namų administravimo kokybės trūkumą liudija tai, kad nė vienuose globos namuose, kuriuose buvo atliekamas tyrimas, nėra įsteigtas psichologo etatas. „Trečiųjų vaikų globos namų“ vadovės teigimu, „psichologo etato įsteigimas globos namuose – komfortas“. Vadovė pritaria, kad psichologas globos namuose tikrai praverstų, nes kasdien iškyla psichologinių problemų. Dažnai iškyla gero patarimo poreikis tam tikras klausimais, kai būtina kompetentingo psichologo patarimas. Vadovai teigė, jog jie retkarčiais pasikviečia psichologą, kad šis pravestų seminarą darbuotojams, patartų, kaip elgtis su probleminiais vaikais.

Klausimu, ar globos namuose dirba socialiniai darbuotojai, buvo poreikis išanalizuoti, ar su globaliniais dirba kvalifikuoti bei kompetentingi tos srities specialistai. Globos namų vadovų teigimu, trūksta socialinių darbuotojų.

Pasak H. Fajolio, darbuotojo iniciatyva turi būti skatinama. Vadovaujantis šiuo principu, globos įstaigų vadovams buvo pateiktas klausimas, ar globos namų vadovai skatina savo darbuotojų iniciatyvą bei kokiais būdais jie skatinami. Šių įstaigų vadovų teigimu, darbo užmokesčiu savo darbuotojų negali paskatinti, kadangi globos namų darbuotojams jau yra nustatytas valstybės atlyginimas. Darbuotojai dažniausiai skatinami padėka bei geru žodžiu už gerus darbo rezultatus. Vadovai dažnai socialinius pedagogus paskatina suteikiant kvalifikacijos kategoriją atestacijos metu. Kvalifikacijos kategorija lemia darbo užmokesčio dydį. Vadovų nuomone, ne visi pedagogai turi teisę įgyti aukštesnę kategoriją. Pasak juos, darbuotojas turi pirmiausia nusipelnyti paaukštinimo pareigose. Vadovai vertina bei kontroliuoja pedagogų darbą, vertina, kiek kvalifikuotai atliekamos pedagoginės priedermės. Jie taip pat remiasi darbuotojų sukaupta medžiaga apie pedagogo praktinį darbą. Vadovai remdamiesi šia pedagogo profesine, metodine medžiaga, suteikia pedagogams kvalifikacijos kategoriją atestacijos metu. Vadovų požiūriu, tai pagrindinis būdas, kuriuo skatinama darbuotojų iniciatyva.

Globos įstaigų vadovai interviu metu laikėsi nuostatos, kad sąlygos motyvuojančios jų darbuotojus dirbti globos namuose dažnai susijusios su personalo noru padėti vaikams. Vadovai teigė, kad mažas darbo užmokestis tikrai nemotyvuotų darbuotojų dirbti šiose įstaigose. Be to, darbuotojai čia įgyja geros patirties, kuri gali praversti dirbant panašų socialinį darbą kitose organizacijose. „Antrųjų vaikų globos namų“ vadovo teigimu, dalis asmenų suinteresuoti dirbti jų įstaigoje, nes čia jie gali save realizuoti. „Antrųjų vaikų globos namų“ vadovo nuomone, daugelis darbuotojų pastovūs, dirba šiuose globos namuose daug metų. Pasak jo, jie dirba iš įpratimo, o ne dėl konkrečių motyvuojančių sąlygų.

Klausimu, į kokius kriterijus atsižvelgiama darbuotojui skiriant darbo užmokestį, siekta nustatyti, nuo kokių veiksnių priklauso darbo užmokestis. Vaikų globos namų vadovai teigė, kad jie nenustato konkrečių kriterijų, kuriais būtų vadovaujama skiriant darbuotojams darbo užmokestį. Vaikų globos namų darbuotojai gauna valstybės nustatytą darbo užmokestį, kuris priklauso nuo darbo stažo bei darbuotojo kvalifikacijos. Tačiau, vadovų nuomone, būtina didinti darbuotojams darbo užmokestį, siekiant valstybinėse globos įstaigose užtikrinti rinkai adekvatų darbo užmokestį, nes jaunų specialistų dabartinis darbo užmokestis netenkina.

Vadovavimas

Vilniaus miesto vaikų globos namų vadovams formalizuoto interviu metu buvo užduotas klausimas (1 priedas), kam pagal pavaldumą priskiriami jų administruojami vaikų globos namai. Visi respondentai patvirtino, kad jų valstybinių globos namų steigėjas – Vilniaus apskrities viršininko administracija. Šios įstaigos tiesiogiai pavaldžios Vilniaus apskrįčiai ir yra finansuojamos iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto.

Vaikų globos namuose, kuriuose buvo atliekamas tyrimas, interviu metu su vadovais buvo supažindinama su jų įstaigų organizacine struktūra. Priede pateikta „Trečiųjų vaikų globos namų“ organizacinė struktūra (3 priedas), tačiau tokia struktūra tipiška ir kitoms įstaigoms, kuriose atlikti tyrimai. Valdymo organizacinę struktūrą antruosiuose vaikų globos namuose, trečiuosiuose, vaikų globos namuose „Gilė“ sudaro direktorius (aukščiausia valdžia), jam pavaldūs darbuotojai, - direktoriaus pavaduotojas, ūkvedys, vyriausiasis finansininkas, gydytojas, dietistas. Todėl galima teigti, kad tokia valdymo struktūra, pagrįsta hierarchine grandine. Pasak, H. Fajolio, hierarchinė grandinė – toks administravimo principas, kuriam būdinga valdžios grandinė nuo aukščiausios iki žemiausios grandies. Esant tokiai administravimo (valdymo) struktūrai žemesnio valdymo lygio darbuotojai pavaldūs aukštesnio lygio vadovams. Taip pat išryškėjo dar vienas iš H. Fajolio minėtų administravimo principų, - centralizacija, kuomet vadovas pavaldiniams įsakinėja tiesiogiai. Šis centralizavimo principas griežtai apibrėžia, kuriuos administravimo darbus atlieka aukščiausio lygio vadovai, o kuriuos kitos administracinės grandys. Direktoriaus pavaduotojui ugdymui yra tiesiogiai pavaldūs auklėtojai, papildomo ugdymo pedagogai, paprasti pedagogai. Ūkvedžiui globos namuose pavaldūs šie darbuotojai: auklėtojų padėjėjai, dailidės, elektrikai, santechnikai, kiemsargis, skalbėjai, sandėlininkai, valytojai. Buhalteris bei kasininkas pavaldūs vyriausiajam finansininkui. Sveikatos priežiūrą globos namuose administruoja gydytojas, o jam pavaldus asmuo - slaugytojas. Dietistas įstaigose užtikrina mitybos administravimą. Jam pavaldūs virėjai, virtuvės darbininkai, maisto produktų sandėlininkai. Nė vienuose globos namuose, kuriuose buvo atliktas tyrimas nėra įsteigtas psichologo etatas, o tai neužtikrina kokybiško globos įstaigų administravimo.

Visi šie minėti darbuotojai užtikrina globos namuose kryptingą administravimo veiklą. Iš valdymo organizacinės struktūros matyti, kad vaikų globos namuose vykdomas ugdomosios veiklos, ūkinės veiklos, finansinės veiklos, sveikatos priežiūros, mitybos administravimas. Administravimo veiklai užtikrinti minėtose įstaigose yra vadovaujamosi H. Fajolio pagrindiniais administravimo principais: planavimu, organizavimu, vadovavimu, koordinavimu, kontrole.

Vadybiniu požiūriu, galima teigti, kad globos namuose vyrauja linijinė – funkcinė valdymo struktūra. Tokio valdymo esmė tokia, kad priimant sprendimus panaudojami funkcinio valdymo pranašumai, o organizuojant sprendimų realizavimą – linijinio valdymo pranašumai. Direktorius kaip aukščiausia globos įstaigų valdžia, sprendimus susijusius su globos namų administravimu priima konsultuodamasis bei įvertindamas funkcinį vadovų, tokių kaip, - direktoriaus pavaduotojas, ūkvedys, vyriausiasis finansininkas, gydytojas, dietistas nuomonę.

Klausimu (1 priedas), su kokiomis problemomis susiduria vadovai, administruodami globos namų veiklą, identifikuota keletas globos namų administravimo problemų. „Antrųjų vaikų globos namų“ bei Globos namų „Gilė“ vadovai nurodė, kad pagrindinė administravimo problema – finansavimas. Pasak jų, valstybė iš biudžeto skiria globos namams finansavimą tik būtinybėms, todėl kitiems administravimo poreikiams tenka ieškoti rėmėjų. Šie vadovai teigė, kad susiduria ir su personalo savarankiškumo problemomis. „Trečiųjų vaikų globos namų“ vadovė nurodė, kad šiuo metu opiausia problema susijusi su personalo atranka. Sunku rasti jauną specialistą, kuris dirbtų už sąlyginai mažą darbo užmokestį globos namuose. Be to, daugelis jaunų darbuotojų visiškai neturi darbo globos namuose patirties, o tai neužtikrina globos namų administravimo kokybės.

Koordinavimas

Globos namų vadovams buvo pateiktas klausimas (1 priedas), ar jie kaip vadovai organizuoja reguliarius pasitarimus (posėdžius) su savo pavaldiniais. Buvo išsiaiškinta, kad visuose globos namuose („pirmuosiuose globos namuose“, „antruosiuose globos namuose“, vaikų globos namuose „Gilė“) reguliariai organizuojami pasitarimai su pavaldiniais. Tam veikia iš anksto sudaryta Vaikų globos namų taryba, kurią paprastai sudaro 9 žmonės. Tai globos namų atstovai: direktorius, jo pavaduotojas, buhalteris, socialiniai pedagogai, auklėtojai. Dažnai tokio pobūdžio pasitarimai organizuojami tada, kai skubiai iškyla spęstinų klausimų, kuriuos reikia aptarti su kolegomis, siekiant priimti racionalų sprendimą. Iš anksto numatyti pasitarimai organizuojami su skirtingų profesijų atstovais du kartus per metus, kuomet aptariami jau padaryti darbai, sprendžiama, kaip patobulinti tam tikrų sričių globos namų administravimą.

Tikslai, kurių siekiama organizuojant pasitarimus su pavaldiniais, susiję su įmonės administracine veikla. Pasitarimų metu aptariamos problemos, randami jų sprendimo būdai, paskirstomi bei koordinuojami darbai, nagrinėjama, kaip pagerinti teikiamų paslaugų kokybę kuo mažesnėmis sąnaudomis. Pasitarimų metu visi Vaikų namų tarybos atstovai turi teisę pareikšti savo nuomonę tam tikru nagrinėjamu klausimu. Taip priimamas racionaliausias sprendimas, nulemtas visos tarybos, o ne vieno įstaigos atstovo.

Visi vaikų globos namų vadovai tvirtino, kad jų įstaigose komandinis darbas yra skatinamas. Jų teigimu, dirbant komandoje, užtikrinamas personalo tobulėjimas. Komandinio darbo atveju, personalui sudaromos profesinį tobulėjimą motyvuojanti aplinka ir galimybės, skatinama personalo iniciatyva ieškant efektyvesnių pagalbos asmeniui būdų ir formų asmens problemų sprendimui. Globojamam vaikui teikiamų paslaugų kokybę garantuoja personalui teikiama reguliari kokybiška kolegų ir profesionalių konsultantų supervizija.

Kontrolė

Respondentai buvo prašomi pareikšti savo nuomonę, kaip jie, kaip įstaigos vadovai, vertina vaikų gyvenimo sąlygas jų administruojamuose vaikų globos namuose (1 priedas). Dauguma vaikų globos namų vadovų teigė, kad jų globos namuose pakankamai efektyviai administruojamos paslaugos, o vaikams teikiamos paslaugos gana kokybiškos. Atliktos anketinės apklausos duomenys rodo, kad vaikai gyvenimo sąlygomis globos namuose nesiskundžia, tačiau nėra visiškai patenkinti. „Trečiųjų vaikų globos namų“ vadovė teigė, kad vaikų sąlygos jų globos namuose geros. Vilniaus miesto „antrųjų vaikų globos namų“ vadovės teigimu, jų įstaigoje vaikams nieko netrūksta. Pasak jos, gyvenimo sąlygos čia vaikams labai geros. Vilniaus vaikų globos namų „Gilė“ vadovė užtikrino, kad vaikams čia geros sąlygos augti, vystytis bei tobulėti. Taigi, socialinių paslaugų administravimą Vilniaus miesto valstybiniuose vaikų globos namuose vadovai vertina skirtingai.

Į klausimą, ar vaikų gyvenimo sąlygos respondentų administruojamuose vaikų globos namuose vienerių metų laikotarpyje pagerėjo, visi vadovai atsakė teigiamai. Jų teigimu, sąlygų pagerėjimą paskutiniaisiais metais įtakėjo didesnis finansavimas iš valstybės biudžeto, rėmėjų lėšos. Visos tyrime dalyvavusios įstaigos teigė turinčios paramos gavėjo statusą, todėl dirbantieji paskutiniaisiais metais 2 proc. pajamų mokesčio pervedė į jų sąskaitą. Vadovų teigimu, tai buvo maža parama, bet tai taip pat turėjo įtakos sąlygų pagerėjimui. Personalo kvalifikacijos kėlimas taip pat įtakėjo sąlygų pagerėjimą.

Pasak L. Žalimienės, kalbant apie socialinių paslaugų kokybės klausimus, pirmiausia reikia galvoti apie socialinių paslaugų gavėją (klientą)¹⁴², kadangi socialinių paslaugų kokybė

¹⁴² Žalimienė L. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika // VU Specialiosios psichologijos katedra. 2001, Nr. 1. P. 99.

be paties gavėjo kokybės pojūčio nieko nereiškia. Remiantis šiuo principu, vadovų buvo klausama, ar jie vykdo reguliarią globotinių apklausą, siekdami išsiaiškinti jų nuomonę apie teikiamas paslaugas bei objektyviau įvertinti teikiamų paslaugų kokybę. Vaikų globos namų vadovų teigimu, numatytos vaikų apklausos dėl jiems teikiamų paslaugų kokybės vykdomos du kartus per metus. Tačiau iš anksto nesuplanuotos apklausos, kuomet apklausiami vaikai, vykdomos dažnai. Apklausų metu, prašoma vaikų pareikšti savo nuomonę dėl maisto, rūbų, gyvenamųjų patalpų, darbuotojų, jų individualių poreikių. Vadovai teigė, kad jie atsižvelgia į vaikų paslaugų vertinimus ir tada svarsto, kokių priemonių imtis, siekiant patobulinti paslaugų administravimo kokybę. Jų nuomone, toks globotinių subjektyvus paslaugų kokybės vertinimus dažnai padeda identifikuojant socialinių paslaugų teikimo trūkumus.

Svarbu nustatyti, ar vaikai, gyvenantys globos namuose reiškia savo nuomonę, pastebėjimus dėl tam tikrų paslaugų administravimo. Dėl to, vadovams buvo pateiktas klausimas, ar jie iš globotinių sulaukia pageidavimų ar vertinimų dėl kišenpinigių, aprangos, maisto. Vadovai tvirtino, kad jie tokių pastebėjimų bei vertinimų iš vaikų sulaukia dažnai. „Antrųjų globos namų“ vadovas teigė, kad susiduriama su tokia problema, kai vaikai drabužius, daiktus, apavą pageidauja įsigyti pagal savo skonį. Jo nuomone, tokiais atvejais sunku atsižvelgti į visų globotinių norus bei pageidavimus.

Pasak H. Fajolio, be kontrolės neįmanoma užtikrinti efektyviai funkcionuojančios organizacijos¹⁴³. Klausimu, ar vykdoma įstaigos socialinių paslaugų teikimo vidaus kontrolė, siekta išsiaiškinti, ar globos namuose užtikrinamas našus darbas. Globos namuose, kuriuose buvo atliktas tyrimas, kontrolė yra vykdoma. Kontrolės tikslas – užtikrinti veiklos administravimo kokybę globos įstaigose. Šio tikslo įgyvendinimui, yra sudaryta Vaikų globos namų taryba (sudaryta iš devynių asmenų) bei Patikros komisija (sudaryta iš penkių asmenų). Be to, globos įstaigos vadovaujasi finansų kontrolės taisyklėmis, siekdamos užtikrinti kokybišką socialinių paslaugų administravimą.

Interviu metu vadovų buvo prašoma išvardyti išorės institucijas, kurios atlieka socialinių paslaugų teikimo kokybės kontrolę globos namuose. Vadovų teigimu, įstaigų socialinių paslaugų teikimo išorės kontrolę atlieka šios institucijos: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (toliau – SADM), Vaikų teisių apsaugos tarnyba (toliau – VTAT), apskrities viršininkas.

Respondentų pastabos, pasiūlymai

Respondentai nurodė, kad jų globos namuose trūksta socialinių darbuotojų, psichologų. Vadovų nuomone, valstybės skiriamų lėšų įstaigų administravimui nepakanka, todėl iš

¹⁴³ Fayol H. Administravimas teorija ir praktika. Vilnius: Eugrimas, 2005. P. 5.

valstybės biudžeto turėtų būti padidinti asignavimai globos namams. Trūkstant lėšų, globos įstaigos negali įrengti vaikams vienviečių bei dviviečių kambarių, todėl vaikams neužtikrinamas privatumas globos įstaigose, trūksta lėšų patalpų renovacijai.

3.2. Anketinės vaikų apklausos tyrimo duomenų analizė

Darbo autoriaus nuomone, vaikų, kaip paslaugų gavėjų, anketiniai apklausos duomenys svarbūs atliekant paslaugų teikimo kokybinę analizę globos namuose. Be to, pasak L. Žalimienės¹⁴⁴, nagrinėjant socialinių paslaugų kokybės klausimus pirmiausia vertėtų pagalvoti apie socialinių paslaugų gavėją (klientą), nes socialinių paslaugų kokybė be paties gavėjo (kliento) kokybės pojūčio nieko nereiškia. Šiuo atveju svarbu, kaip vaikai, kaip paslaugų klientai, vertina jiems teikiamas paslaugas globos įstaigose. Vadovaujantis šiuo požiūriu, globos įstaigos yra vaikų paslaugų teikėjai. Šio darbo autorius pritaria L. Žalimienės požiūriui, kad globos namai turi atsižvelgti į vaikų, gyvenančių globos namuose nuomonę, poreikius, pageidavimus. Vaikai turi turėti teisę bei galimybę vertinti jiems teikiamų paslaugų kokybę. Vaikų globos įstaigos, išanalizavusios vaikų poreikius, jų vertinimus, gali imtis reikiamų priemonių, siekdamos užtikrinti vaikams paslaugų administravimo kokybę.

Vilniaus miesto „Antruosiuose vaikų globos namuose“, „Trečiuosiuose globos namuose“ ir vaikų globos namuose „Gilė“ atlikta anketinė vaikų apklausa, siekiant įvertinti globotinių nuomonę, požiūrį apie jiems teikiamų socialinių paslaugų kokybę globos namuose. Anketose (2 priedas) sudarytose vaikams akcentuota vaikams organizuojamas laisvalaikis, maisto, apavo, rūbų poreikiai, vaikų požiūris į vadovą. Šia anketa buvo siekiama įvertinti, ar globos namuose gerai administruojamos paslaugos, ar patenkinami individualūs vaikų poreikiai. Taigi, šiuo tyrimu analizuojama paslaugų kokybė individui – vaikui, kai svarbu kliento vertinimas, jo pojūčiai. Anketiniu apklausos tyrimo metodu socialinių paslaugų kokybė vertinta daugiau per subjektyviąją vertinimo skalę. Tai subjektyvi kiekvieno vaiko kaip kliento vertinama socialinių paslaugų kokybė, kaip paslaugų gavėjas vertina gaunamas socialines paslaugas globos namuose. Šiuo tyrimu nebuvo analizuojama objektyvioji skalė (technologiniai įstaigų rodikliai): konkrečios globos namų veiklos charakteristikos, paslaugų teikėjų profesionalumas. Remiantis L. Žalimienės¹⁴⁵ požiūriu, socialinių paslaugų kokybės vertinimo sistema per daug akcentuoja objektyviosios – technologinės vertinimo skalės rodiklius. Subjektyviosios skalės taikymas dažnai ignoruojamas, nes paslaugų teikėjai suinteresuoti paslaugas teikti kuo

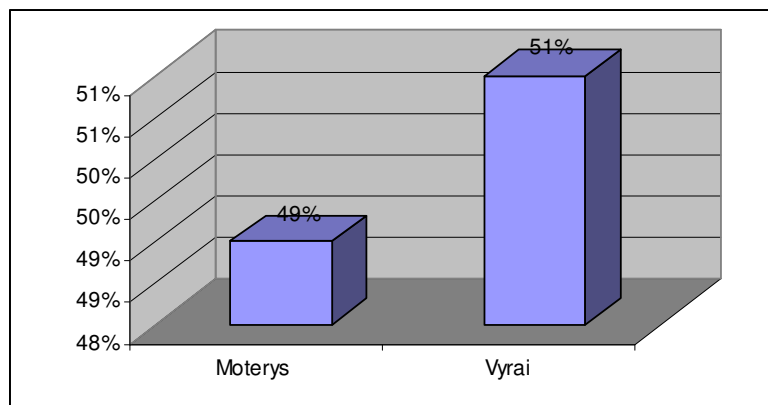
¹⁴⁴ Žalimienė L. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika // VU Specialiosios psichologijos katedra. 2001, Nr. 1. P. 99

¹⁴⁵ Žalimienė L. Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai // Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. 2001, Nr. 1. P. 101.

racionaliau, pigiau, mažesnėmis sąnaudomis. Darbo autoriaus nuomone, šis L. Žalimienės teiginys yra pagrįstas, nes įstaigos dažnai dėl racionalumo, mažų sąnaudų neatsižvelgia į klientų poreikius bei pageidavimus.

Respondentų grupę, dalyvavusią anketinės apklausos tyrime sudaro Vilniaus miesto „Antrųjų vaikų globos namų“, „Trečiųjų“ bei vaikų globos namų „Gilė“ ugdytiniai. Tyrime dalyvavo 45 moterys ir 47 vyrai (14 Pav.). Iš viso anketinės apklausos tyrime dalyvavo 92 respondentai. Remiantis 14 pav. duomenimis, moterys, dalyvavusios anketinės apklausos tyrime sudaro 49 proc., tuo tarpu vyrai – 51 proc.

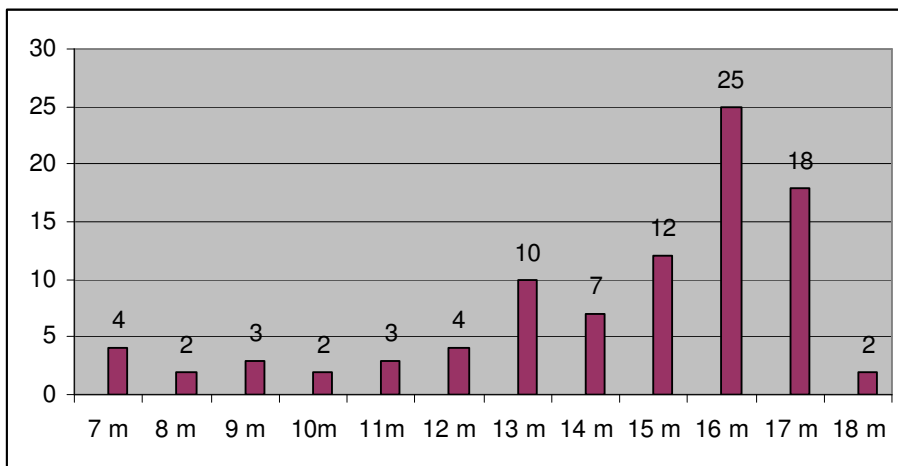
14 Pav. Tyrime dalyvavusių vaikų pasiskirstymas pagal lytį, 2006 m., Vilnius¹⁴⁶



Anketinės apklausos tyrime dalyvavo įvairaus amžiaus vaikai, gyvenantys trijuose skirtinguose Vilniaus miesto valstybiniuose vaikų globos namuose („Antrieji“, „Tretieji“, vaikų globos namai „Gilė“), kurių steigėjas – Vilniaus apskrities viršininko administracija. Respondentų, dalyvavusių tyrime grupės sudarė vaikai nuo septynerių iki aštuoniolikos metų amžiaus. Anketinės apklausos tyrime dalyvavusių vaikų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes pavaizduotas 15 pav. Tyrime dalyvavo keturi septynerių metų respondentai, du aštuonerių metų, trys devynerių metų, dešimties metų – tik du respondentai, vienuolikos metų – trys respondentai, dvylikos metų – keturi vaikai. Trylikos metų respondentų skaičius siekė dešimt asmenų, keturiolikos metų – septyni respondentai. Penkiolikos metų respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje buvo dvylika, šešiolikos metų respondentų buvo daugiausia – dvidešimt penkeri. Septyniolikos metų respondentų buvo aštuoniolika, o aštuoniolikos – 2 asmenys.

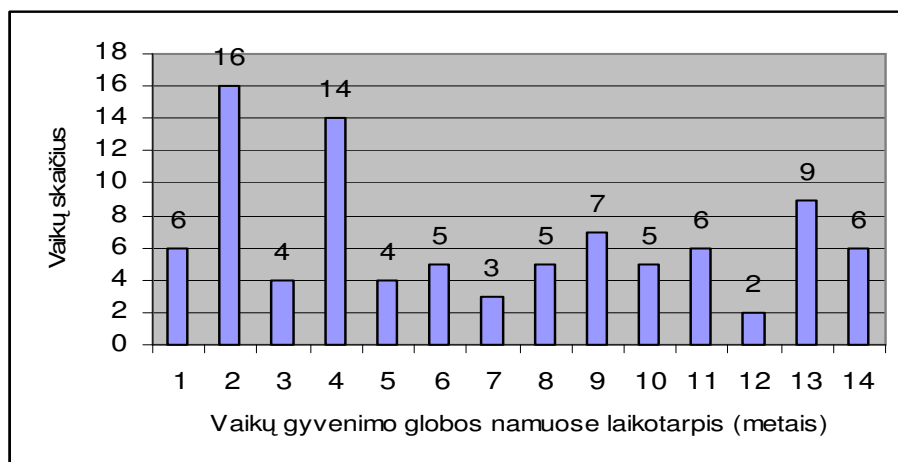
¹⁴⁶ Pav. Nr.14 sudarytas darbo autorės, remiantis savarankiškai atlikto tyrimo duomenimis.

15 Pav. Vaikų, dalyvavusių tyrime pasiskirstymas pagal amžiaus grupes, 2006 m., Vilnius¹⁴⁷



Tyrimo duomenimis, vaikų globos namuose respondentai pagal gyvenamąjį laikotarpį ilgiausiai išgyveno keturiolika metų (16 Pav.), trumpiausiai – vienerius metus. Vaikai globos namuose keičiasi. Kai kurie įvaikinami globėjų. Dalį vaikų susigrąžina tėvai ar giminės. Dalis vaikų globos namuose apgyvendinami ankstyvoje vaikystėje – ketverių metų, kiti jau paauglystėje, todėl gyvenimo laikotarpis vaikų globojamų globos namuose skirtingas. Remiantis 16 pav. duomenimis, daugiausia vaikų globos namuose gyvena dvejus, ketverius bei tryliką metų. Mažiausiai vaikų įstaigose gyvena dvylika, septynis, dvejus bei penkerius metus. Remiantis faktiniais duomenimis galima daryti išvadą, kad daugelis vaikų globos namuose iš tiesų ilgai neužsibūna, nes jie grįžta pas savo tėvus.

16 Pav. Vaikų pasiskirstymas pagal gyvenamąjį laikotarpį globos namuose, 2006 m., Vilnius¹⁴⁸

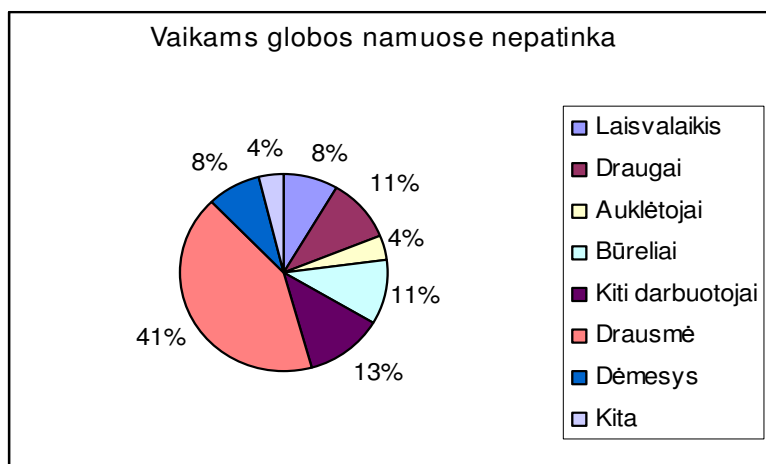


¹⁴⁷ Pav. Nr. 15 sudarytas darbo autorės, remiantis savarankiškai atlikto tyrimo duomenimis.

¹⁴⁸ Pav. Nr. 16 sudarytas darbo autorės, remiantis savarankiškai atlikto tyrimo duomenimis.

Anketos klausimu, kas vaikams globos namuose nepatinka, siekiama išsiaiškinti, kokios paslaugos globos namuose administruojamos neefektyviai, nekokybiškai. Net 41 proc. respondentų nurodė, kad jie neigiamai vertina drausmę (17 Pav.) globos namuose. Tai rodo, jog vaikai izoliuoti, jie norėtų daugiau laisvės, savarankiškumo. Darbo autoriaus nuomone, jei iš tiesų drausmė globos namuose viršija ribas, tokiu atveju, globos įstaigos, siekdamos kokybiškų paslaugų savo klientams – vaikams privalėtų reaguoti į vaikų pageidavimus. Tačiau globotiniams drausmė būtina, nes daugelis jų atėję iš asocialių šeimų, todėl vaikai globos įstaigose turi būti drausminami, auklėjami, kad išmokytų tinkamai elgtis. Vaikų apklausos duomenimis, 13 proc. darbuotojų globotiniams nepatinka, tačiau nebuvo nurodytos priežastys, kodėl nepatinka. Žinoma, tai subjektyvus kiekvieno individo vertinimas, tačiau tai gali reikšti nekokybišką šių darbuotojų paslaugų administravimą klientų atžvilgiu, jei drausmė viršija ribas. 8 proc. respondentų globos namuose jiems organizuojamą laisvalaikį vertina neigiamai (17 Pav.). Tai dar vienas aspektas, liudijantis, kad vaikų kaip klientų nuomonės nėra paisoma organizuojant laisvalaikį. Jei ignoruojamas vaikų požiūris laisvalaikio planavimo klausimais, neužtikrinamos vaikams kokybiškos laisvalaikio organizavimo paslaugos. 11 proc. respondentų nurodė, jog jiems nepatinka globos namuose jiems organizuojami būreliai (17 Pav.). Šio darbo autoriaus nuomone, kiekvienas asmuo turi teisę pasirinkti būrelius pagal savo pomėgius. Vaikai negali būti verčiami per prievartą lankyti būrelių, tačiau jie turėtų bent keletą kartų palankyti būrelius, kad patys galėtų nuspręsti, kas jiems patinka, o kas ne. Vaikams turi būti suteikta teisė patiems pasirinkti būrelius. Iš tyrimo neaišku, ar vaikai verčiami lankyti būrelius, kurių jie nemėgsta. Tačiau prielaidą tokią galima daryti, kadangi net 11 proc. respondentų nurodo, kad būreliai jiems nepatinka.

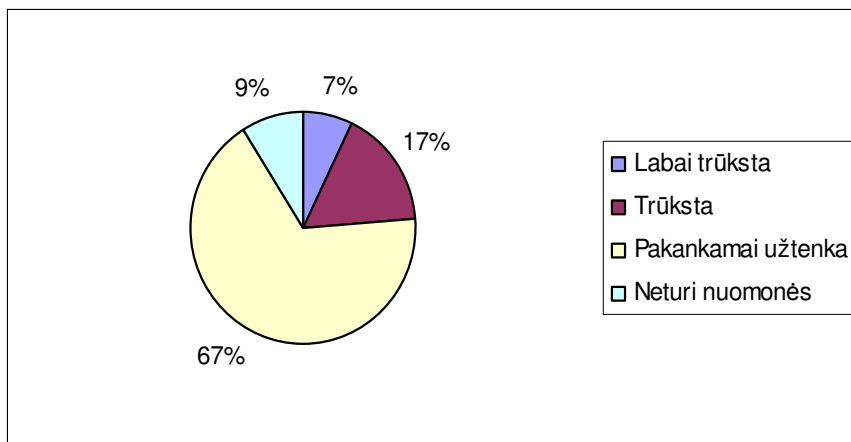
17 Pav. Vaikų požiūrio tyrimas, 2006 m., Vilnius¹⁴⁹



¹⁴⁹ Pav. Nr. 17 sudarytas darbo autorės, remiantis savarankiškai atlikto tyrimo duomenimis.

Šio tyrimo tikslas – identifikuoti, ar vaikams globos namuose teikiamos kokybiškos paslaugos, ar jos efektyviai administruojamos. Laikantis šio principo, anketinėje apklausoje numatytas klausimas, ar globotinių maisto, apavo bei rūbų poreikiai globos namuose patenkinami (18 Pav.). Dauguma respondentų – 67 proc. nurodė, kad maisto, rūbų bei apavo globos namuose jiems pakankamai užtenka. Tai rodo, kad jų maisto, rūbų bei apavo poreikiai patenkinami. Tačiau tyrimo duomenimis, paslaugų administravimo kokybės stoką vaikų globos namuose liudija 17 proc. respondentų, kurių maisto, rūbų bei apavo poreikiai nepatenkinami. Šie respondentai nurodo, jog jiems nepakanka maisto, rūbų bei apavo globos namuose. Paslaugų teikėjai – globos įstaigos tokiu atveju turėtų atsižvelgti į vaikų poreikius. Tol, kol bus nepatenkintų klientų – vaikų, globos namuose administruojamos paslaugos nebus vertinamos kaip kokybiškos. Net 7 proc. respondentų nurodo, jog jiems maisto, rūbų bei apavo globos namuose labai trūksta. Jų poreikiai visiškai nepatenkinami. Suprantama, kad šiuo atveju šie 7 proc. respondentų maisto, rūbų bei apavo administruojamas paslaugas vertintų kaip labai nekokybiškas. Galima daryti išvadą, kad paslaugų teikėjai, vadovaudamiesi mažų sąnaudų, pigumo, racionalumo kriterijais užgožia individualius vaiko poreikius. Šio darbo autoriaus nuomone, mažos sąnaudos vaikų sąskaita liudija apie spragas paslaugų administravimo procese. Savaimė suprantama, maisto suvartojimas labai individualus, tačiau jo visiems turėtų pakakti. Maisto, rūbų, apavo administravimo klausimais, paslaugų teikėjai – globos įstaigos privalėtų atsižvelgti į kiekvieno vaiko asmeninius poreikius. Į kliento poreikius, pageidavimus bei siūlymus turėtų būti reaguojama siekiant užtikrinti socialinių paslaugų administravimo kokybę globos namuose.

18 Pav. Vaikų (maisto, rūbų, apavo) poreikių tenkinimas, 2006 m., Vilnius¹⁵⁰



¹⁵⁰ Pav. Nr. 18 sudarytas darbo autorės, remiantis savarankiškai atlikto tyrimo duomenimis.

Vaikai, gyvenantys ilgesnį laiką globos įstaigose, gali objektyviau įvertinti sąlygų keitimąsi šiuose namuose. Tyrimo duomenimis, 51 proc. respondentų pažymi, jog jų nuomone, gyvenimo sąlygos globos namuose, kuriuose jie gyvena, gerėja¹⁵¹. Sąlygų pagerėjimą respondentai argumentuoja tuo, kad globos namuose keičiami baldai, atliekamas patalpų remontas. Vaikų globos namų „Gilė“ globotiniai nurodė, jog sąlygų pagerėjimą įtakojo įdomiai organizuojamas laisvalaikis šiokiadieniais bei savaitgaliais. Be to, šiuose globos namuose laisvalaikio planuotojas organizuoja vaikams įvairias išvykas, ekskursijas į teatrą, kiną, boulingą ar koncertą. Galima daryti prielaidą, jog gerai organizuojamas laisvalaikis įtakoja teikiamų paslaugų kokybės pagerėjimą globos įstaigose.

Tačiau 30 proc. respondentų požiūriu, gyvenimo sąlygos globos namuose blogėja. Dalis respondentų sąlygų pablogėjimą motyvuoja naujų vidinių taisyklių įvedimu globos namuose. Jų nuomone, naujos taisyklės apriboja, varžo laisvę. Dalis globotinių iš vaikų globos namų „Gilė“ nurodo, jog jų įsitikinimu, gyvenimo sąlygų pablogėjimą jų globos namuose įtakojo naujas direktorius.

17 proc. respondentų įsitikinimu, gyvenimo sąlygos globos namuose nei gerėja, nei blogėja. Jų nuomone, gyvenimo sąlygos nekinta. 2% respondentų visai nenurodo, kaip keičiasi gyvenimo sąlygos globos namuose.

Klausimu (2 priedas), ar vaikai norėtų, kad jiems būtų surasti globėjai, siekiama nustatyti jų savijautą dabartiniuose globos namuose. 44% respondentų anketinės apklausos metu nurodė, jog jie pageidautų, kad jiems būtų surasti globėjai¹⁵². Galima daryti prielaidą, kad šių vaikų netenkina dabartinės gyvenimo sąlygos globos namuose bei jiems jiems teikiamos paslaugos. Apibendrinant, galima teigti, kad paslaugos šių respondentų požiūriu administruojamos neefektyviai. 41% respondentų teigimu, nenorėtų, kad jiems būtų surasti globėjai¹⁵³. Juos tenkina globos namų paslaugos bei gyvenimo sąlygos. 15% respondentų nenurodo savo pozicijos globėjų jiems skyrimo klausimu¹⁵⁴.

Kaip jau anksčiau minėta, norint pagerinti paslaugų administravimo kokybę globos namuose, būtina atsižvelgti į vaikų pageidavimus bei jų subjektyvius vertinimus. Remiantis darbo autoriaus atlikto tyrimo duomenimis, 48% respondentų teigia, jog sprendžiant įvairius paslaugų administravimo klausimus jų įstaigoje, dažnai atsižvelgiama į jų, kaip klientų, norus bei pageidavimus. Ši dalis respondentų liudija apie kokybišką paslaugų teikimą globos namuose. Tačiau 20% respondentų nurodo, kad retai globos namų administracija paiso jų pageidavimų,

¹⁵¹ Statistiniai duomenys sudaryti darbo autorės, remiantis savarankiškai atlikto tyrimo duomenimis.

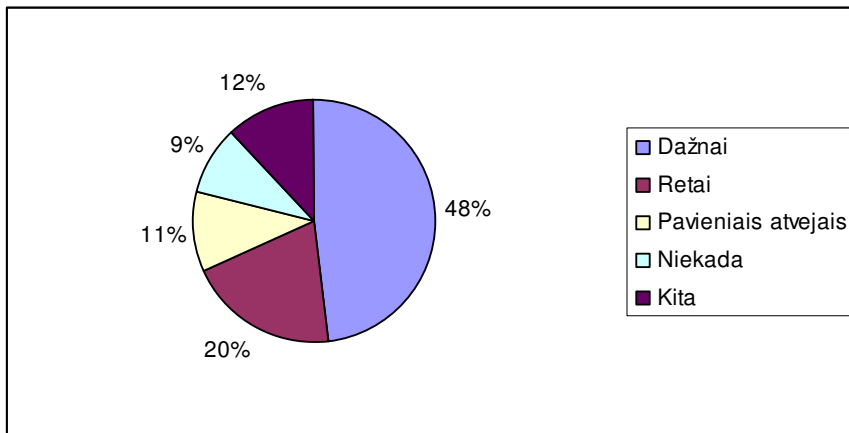
¹⁵² Ten pat.

¹⁵³ Ten pat.

¹⁵⁴ Ten pat

vertinimų paslaugų teikimo klausimais¹⁵⁵. Paslaugų teikėjai neišanalizavę klientų poreikių, negali objektyviai nustatyti teikiamų socialinių paslaugų kokybės. Tik išsiaiškinus paslaugų teikimo kokybės vertinimus, galima imtis reikiamų priemonių, užtikrinančių socialinių paslaugų administravimo kokybės patobulinimą. Darbo autorius šiuo atveju vadovaujasi L. Žalimienės nuostata, kad socialinių paslaugų kokybė be paties gavėjo kokybės pojūčio nieko nereiškia¹⁵⁶. Globos įstaigos turėtų vadovautis subjektyviu kliento paslaugų kokybės vertinimu, tačiau atlikti tyrimai rodo, jog praktikoje tai visapusiškai kol kas nėra įgyvendinta. 11% respondentų pažymi, kad pavieniais atvejais atsižvelgiama į jų pageidavimus. 9% respondentų tvirtina, kad jų, kaip klientų, pageidavimai ignoruojami, jų visiškai nepaisoma. Tai neužtikrina socialinių paslaugų administravimo kokybės globos įstaigose. 12% respondentų konkrečiai neatsakė, ar į jų pageidavimus atsižvelgiama ar ne.

19 Pav. Vaikų pageidavimų, nuomonės paisymas globos namuose, 2006 m., Vilnius¹⁵⁷



Pasak H. Fajolio, svarbu, kad įstaigas administruotų kompetentingi vadovai, kurie priimtų racionalus sprendimus įmonės veiklai užtikrinti. Dėl šios priežasties svarbu išanalizuoti, kaip respondentai vertina globos namų vadovų kompetenciją bei administravimo gebėjimus. Anketinės apklausos duomenimis, 50% respondentų nurodo, kad jų vadovas atsižvelgia į kiekvieno vaiko asmeninius poreikius, pageidavimus¹⁵⁸. Tai rodo, kad globos įstaigas administruoja kompetentingi vadovai, turintys reikiamas vadovavimo žinias. Darbo autoriaus požiūriu, kompetentingi vadovai užtikrina paslaugų administravimo kokybę. 35% respondentų laikosi nuostatos, kad jų vadovai kartais atsižvelgia į vaikų poreikius bei pageidavimus. 35% - taip pat geras rodiklis, liudijantis apie paslaugų administravimo kokybę. 15% respondentų teigia,

¹⁵⁵ Pav. Nr. 19 sudarytas darbo autorės, remiantis savarankiškai atlikto tyrimo duomenimis.

¹⁵⁶ Žalimienė L. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika // VU Specialiosios psichologijos katedra. 2001, Nr. 1. P. 99.

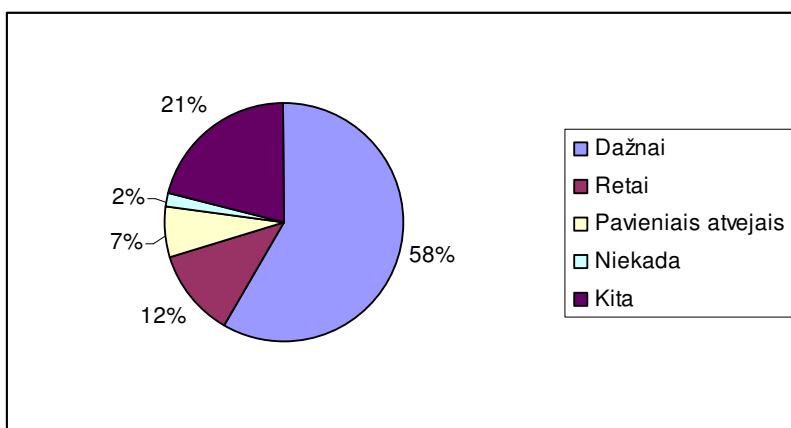
¹⁵⁷ Pav. Nr. 19 sudarytas darbo autorės, remiantis savarankiškai atlikto tyrimo duomenimis.

¹⁵⁸ Statistiniai duomenys sudaryti darbo autorės, remiantis savarankiškai atlikto tyrimo duomenimis.

kad jų vadovai neatsižvelgia į jų, kaip paslaugų gavėjų poreikius bei pageidavimus. Tačiau tai maža dalis taip manančių respondentų.

Anot L. Žalimienės¹⁵⁹, jeigu kliento – vaiko savarankiškumas globos namuose ne didėja, bet mažėja, paslaugos negali būti vertinamos kaip kokybiškos. Darbo autorius laiko šį L. Žalimienės teiginį pagrįstu. Sudarant anketą vaikams remtasi šiuo požiūriu. Anketine apklausa vaikams siekta nustatyti paslaugų kokybę globos namuose, analizuojant vaikų savarankiškų gyvenimo įgūdžių ugdymą globos namuose. Atlikto tyrimo duomenimis, 58% respondentų nurodo, kad globos namuose dažnai yra ugdomi jų savarankiško gyvenimo įgūdžiai dirbant buitinius darbus (20 Pav.). Tai rodo, kad vaikų savarankiškumas globos namuose didėja, o ne mažėja. Todėl paslaugos gali būti vertinamos kaip kokybiškos. Kai kurie jų nurodo, kad jie savarankiškai plauna grindis, indus, išskyrus valgio gaminimą, nes tam nėra sudaryta sąlygų dėl finansavimo stokos atskirų virtuvėlių vaikams įrengimui.

20 Pav. Savarankiškų gyvenimo įgūdžių ugdymas, 2006 m., Vilnius¹⁶⁰



Bendros virtuvės neatitinka bendrųjų sanitarinių reikalavimų. Dėl šios priežasties vaikų valgio gaminimo įgūdžiai nėra ugdomi. 12% respondentų teigimu, jie retai mokomi savarankiškų gyvenimo įgūdžių (20 Pav.). Pavyzdžiui, jiems globos namų administracija skalbti rūbus savarankiškai leidžia tik tada, kai jie grįžta iš stovyklos, kai susikaupia daug rūbų. Globos namų vadovų teigimu, neleidžiama vaikams nuolat patiems skalbtis dėl ekonominių sumetimų. Taip pat respondentai nurodo, kad jiems patiems neleidžiama lyginti rūbų, kad nesusižeistų. 7% respondentų nurodo, kad jie mokomi savarankiškų gyvenimo įgūdžių pavieniais atvejais. 2% respondentų teigia, kad jie niekada nėra mokomi savarankiškų gyvenimo įgūdžių. Tačiau analizuojant tyrimo duomenis, pastebėta, kad variantą „niekada“ nėra mokomi savarankiškų įgūdžių, pasirinko daugiausia jauniausio amžiaus respondentai. 21% respondentų nurodė

¹⁵⁹ Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos katedra, 2003. P. 88.

¹⁶⁰ Pav. Nr. 20 sudarytas darbo autorės, remiantis savarankiškai atlikto tyrimo duomenimis.

neturintys nuomonės šiuo klausimu. Galima daryti išvadą, kad visos globos įstaigos suinteresuotos didinti vaikų savarankiškumą, kiek tam sudarytos sąlygos. Šiuo požiūriu, paslaugas globos namuose galima būtų laikyti dalinai kokybiškomis.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

Išanalizavus gautus duomenis, galima daryti išvadą, kad pagrindinė darbo hipotezė pasitvirtino. Vilniaus miesto valstybiniuose vaikų globos namuose viešosios socialinės paslaugos teikiamos neefektyviai. Tai patvirtino Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės audito ataskaitų išvados apie vaikų globos įstaigų administravimo būklę, Vilniaus miesto valstybinių vaikų globos namų vadovų interviu metu gauti tyrimo duomenys bei globos įstaigų vaikų, kaip tiesioginių socialinių paslaugų gavėjų, jiems teikiamų socialinių paslaugų Vilniaus miesto „Antruosiuose“, „Trečiuosiuose vaikų globos namuose“ bei vaikų globos namuose „Gilė“ vertinimai.

Išvados:

1. Remiantis tyrimų duomenimis, socialinių paslaugų teikėjus pirmiausia domina efektyvumas, racionalumas, pigumas, mažos sąnaudos. Mažai skiriama dėmesio paslaugų gavėjų (globotinių) subjektyviems, asmeniniams vertinimams apie jiems teikiamas socialines paslaugas.

2. Nustatyta, kad teikiamų socialinių paslaugų kokybė labai priklauso nuo vaikų globos namuose dirbančio personalo kvalifikacijos. Tačiau globos įstaigos turėdamos laisvą etatą susiduria su sunkumais ieškodamos tinkamo specialisto, nes valstybiniai globos namai kvalifikuotiems specialistams negali užtikrinti rinkai konkurencingo darbo užmokesčio. Dažnai priimami nekvalifikuoti, neturintys reikiamos patirties darbuotojai.

3. Daugelyje vaikų globos namų trūksta socialinių pedagogų, socialinių darbuotojų bei psichologų. 2003 metais penkiolikoje vaikų globos namų nedirbo nei socialinių pedagogų, nei psichologų, nei socialinių darbuotojų. 2004 metais septyniuose savivaldybių vaikų globos namuose nebuvo įsteigta nei vieno socialinio pedagogo, socialinio darbuotojo ar psichologo etato. 2005 metais iš viso buvo užfiksuota 33 VVGN, tačiau juose dirbo tik 14 socialinių pedagogų, 19 socialinių darbuotojų bei 19 psichologų.

4. Remiantis tyrimo rezultatais galima konstatuoti, kad globos įstaigose trūksta kvalifikuotų socialinių pedagogų, socialinių darbuotojų bei psichologų. Nė vienuose globos namuose, kuriuose atlikti tyrimai, nebuvo įsteigtas nė vienas psichologo etatas, nors socialiai pažeidžiamiems vaikams būtina garantuoti kokybišką psichologinę pagalbą. Nukreipiant vaikus į globos namus, neatsižvelgiama į su vaikais dirbančio personalo sudėtį bei kvalifikaciją.

5. Nustatyta, kad vaikų globos namai neplanuoja lėšų darbuotojų kvalifikacijai, nors šios lėšos reikalingos kvalifikuotų specialistų rengimui, nes vaikų globos namuose gyvena daug vaikų iš asocialių šeimų, našlaičiai, kuriems būtina kvalifikuota specialistų pagalba.

6. Aprangai, avalynei, patalynei, medikamentams normatyvai neparengti, tačiau vaikų globos namai planuoja išlaidas minėtoms reikmėms.

7. Konstatuota, kad augant kainoms, maitinimo norma yra nepakankama arba ji nepakankamai diferencijuota pagal vaikų amžių.

8. Atlikto tyrimo duomenimis, vaikų globos namai nesivadovauja vaikų mitybos normos normatyvais, motyvuodami, kad tam trūksta lėšų.

9. Nustatyta, kad dėl lėšų trūkumo savivaldybės nesuinteresuotos steigti vaikų globos namų, nors rekomenduojama, kad beglobiai vaikai gyventų arčiau giminių. Savivaldybėms neįsteigus globos įstaigų, vaikams suteikiama globa apskričių vaikų globos namuose. Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenimis daugiausia vaikų gyveno apskrities pavaldumo, o ne savivaldybių vaikų globos įstaigose.

10. Apskričių ir savivaldybių vaikų globos namuose skiriama vieno vaiko išlaikymui santykinai nevienodo dydžio lėšų. Apskričių vaikų globos namuose vieno vaiko išlaikymui per mėnesį tenka nuo 811,64 Lt iki 2007,31 Lt, savivaldybių vaikų globos namuose vienam vaikui išlaikyti per mėnesį skiriama nuo 453,82 Lt iki 1884,02 Lt. Savivaldybių vaikų globos namuose gyvenančiam vaikui skiriama mažiau finansinių išteklių negu apskrities vaikų namų globotiniui.

11. Globos įstaigų finansavimo nustatymui trūksta vieningos lėšų skyrimo metodikos, nes atskirose apskrities vaikų globos įstaigose skiriasi finansavimas, nors visų apskričių vaikų globos namų finansavimo šaltinis tas pats – Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšos.

12. Vaikų globos namų apklausos duomenimis, neskiriamos lėšos pastatų renovacijai, patalpų remontui. Pagal esamą tvarką iš valstybės biudžeto finansuojami vaikų globos namai, o ne vaikui teikiamos socialinės paslaugos. Tai neskatina efektyviai naudoti turimus išteklius.

13. Tyrimo duomenimis, didžiausia problema organizuojant socialinių paslaugų administravimą globos namuose mažas finansavimas. Biudžetinės lėšos skiriamos metams tam tikram gyventojų skaičiui tiksliai pagal programas, nors dažnai faktiškai įstaigose gyvena daugiau globotinių nei planuota. Trūksta lėšų globos įstaigų remontui, naujiems baldams, atskirų virtuvėlių bei vienviečių, dviviečių kambarių vaikams įrengimui.

14. Globos įstaigose vaikams neužtikrinamas privatumas, nes trūksta lėšų vienviečių bei dviviečių kambarių įrengimui.

15. Remiantis tyrimų rezultatais, vaikams globos namuose neugdomi maisto gaminimo įgūdžiai, nes vaikams dėl lėšų trūkumo neįrengtos atskiros virtuvėlės, o bendrosios patalpos neatitinka sanitarinių reikalavimų.

16. Konstatuota, kad globotiniams šiose įstaigose trūksta maisto, rūbų bei apavo. Dalis respondentų nurodė, kad jų, kaip klientų, poreikiai globos namuose ne visada patenkinami.

Pasiūlymai:

1. Įdiegti veiklos vertinimo sistemas, kad būtų užtikrinama paslaugų kokybės kontrolė. Būtina tiksliai suformuluoti tikslus vertinimo bendruosius kriterijus, siekiant vertinimo procedūrų efektyvumo. Rekomenduotina įstatymiškai reglamentuoti klientų (globotinių) dalyvavimą vertinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Siūlytina paslaugų kokybę globos įstaigose užtikrinti įdiegiant paslaugų standartų sistemą, suteikiant galimybę paslaugų gavėjui pačiam vertinti paslaugų kokybę.

2. Didinti kvalifikuotų socialinių pedagogų, psichologų ir socialinių darbuotojų etatų steigimą globos įstaigose, užtikrinant jiems rinkai konkurencingą darbo užmokestį. Būtų tikslinga planuoti lėšas darbuotojų kvalifikacijai, nes daug vaikų globos namuose gyvena iš asocialių šeimų, našlaičiai, kuriems būtina kvalifikuota specialistų pagalba.

3. Diferencijuoti vaikams maitinimo normą pagal vaikų amžių, atsižvelgiant į infliacijos lygį.

4. Rekomenduotina Vilniaus apskrities viršininko administracijai kreiptis į Lietuvos Respublikos Finansų ministeriją dėl biudžeto asignavimų padidinimo.

5. Siūlytina palaipsniui mažinti vaikų skaičių institucinėse globos įstaigose, skatinant vaiko globą šeimoje, priartinant gyvenimo sąlygas namų sąlygoms, sudarant vaikams tinkamas sąlygas jų buitinių įgūdžių lavinimui.

6. Būtina pagal atskirą programą skirti lėšų iš valstybės biudžeto valstybinių vaikų globos namų pastatų renovacijai, patalpų remontui, atskirų virtuvėlių vaikams, vienviečių bei dviviečių kambarių įrengimui. Pirmiausia reikėtų įrengti vaikams vienviečius ir dviviečius kambarius.

7. Skatinti savivaldybes steigti vaikų globos namus, dalinai finansuojant iš valstybės biudžeto globos įstaigų steigimo kaštus.

8. Užtikrinant vienodą finansavimą iš valstybės biudžeto skirtinguose globos namuose, tikslinga įvesti paslaugų krepšelį vaikui, kuriuo būtų vadovaujamasi nustatant globos įstaigoms valstybės asignavimų lėšas. Planuojant lėšų poreikį, rekomenduotina įvertinti vaikų globos namuose gyvenančių vaikų skaičių, vaikų globos namuose teikiamas paslaugas (socialines, ugdymo).

9. Inicijuoti Švietimo ir mokslo bei Finansų ministerijos normatyvų aprangai, avalynei, patalynei, medikamentams bei personalui parengimą, kuriais globos įstaigos įstatymų nustatyta tvarka vadovautųsi. Būtina diferencijuoti globotiniams maitinimo normas pagal vaikų amžių.

ZUSAMMENFASSUNG

Dieses Magisterthema „Administrationsvervollkommnung der sozialen Dienstleistungen in Kinderheimen“ ist aktuell, weil die Forschungen in Litauen zeigen, dass soziale Dienstleistungen in Kinderheimen nicht effektiv administriert werden.

In dieser Magisterarbeit handelt es um die Administrationvervollkommnung der sozialen Dienstleistungen in Kinderheimen. Das Ziel dieser Arbeit ist die Qualität der Dienstleistungen in Kinderheimen in Vilnius zu erforschen, die Vorschläge zu geben, wie man richtig handeln muss, um die Vervollkommnung im Bereich der sozialen Dienstleistungen in Kinderheimen zu erreichen. In dieser Arbeit stützt man sich auch auf die Administrationselemente von H. Fayol. In diesem Werk schenkt man viel Aufmerksamkeit der Effektivität von Dienstleistungen in den Kinderheimen. Als Objekt dieser Arbeit gelten die kinderheimischen Institutionen, die verschiedene soziale Dienstleistungen für Kinder bereitstellen. Die Arbeit setzt sich aus drei Teilen zusammen.

Im ersten Teil geht es um die theoretischen Administrationsgrundlagen der Organisationen, es handelt auch um die sozialen Dienstleistungen und um die Administrationselemente von H. Fayol: planen, organisieren, leiten, koordinieren, kontrollieren.

Im zweiten Teil analysiert man statistische Administrationsdaten der sozialen Dienstleistungen, Kinderheime, Waisenkinder, die in Kinderheimen wohnen.

Im dritten Teil spielen die Forschungsergebnisse die Hauptrolle, die in drei Kinderheimen in Vilnius erledigt wurden. Diese Ergebnisse werden ganz ausführlich beschrieben und analysiert, ob die Administrationsmethoden von Dienstleistungen der staatlichen Kinderheime in Vilnius effektiv sind. Am Ende dieser Forschung analysiert man die persönlichen Beurteilungen der Kinder über die Qualität der Dienstleistungen, weil die Waisenkinder in diesem Fall als Kunden können betrachtet werden. Am Ende dieser Forschung werden die Schlussfolgerungen über die Qualität der Dienstleistungen in Kinderheimen formuliert. Zum Schluss beschließt man, ob effektive Dienstleistungen den Kindern bereitgestellt werden. Am Ende der Magisterarbeit werden unbedingt die Schlussfolgerungen und Vorschläge formuliert, wie man die Qualität der Dienstleistungen in Kinderheimen vervollkommen könnte.

Hauptbegriffe: „Beutel der Dienstleistungen für das Kind“, soziale Dienstleistungen, Kinderheim, Kind, Vormundschaft des Kindes, Qualität.

ADMINISTRATIONSVERVOLLKOMMUNG DER SOZIELLEN DIENSTLEISTUNGEN IN KINDERHEIMEN

Reikšminiai žodžiai: „Paslaugų krepšelis vaikui“, socialinės paslaugos, vaikų globos namai, vaikas, vaiko globa, kokybė.

Hauptbegriffe: Beutel der Dienstleistungen für das Kind, soziale Dienstleistungen, Kinderheim, Kind, Vormundschaft des Kindes, Qualität.

Anotacija

Valstybiniuose vaikų globos namuose socialinės paslaugos teikiamos neefektyviai, todėl svarbu išanalizuoti socialinių paslaugų administravimo sistemos valstybiniuose vaikų globos namuose principinius aspektus ir tobulinimo subtilybes. Tai atspindi suformuluotame darbo tikslu, kuris yra – diagnozuoti esamas socialinių paslaugų teikimo problemas. Konkrečių vaikų globos namų administravimo problemų ištyrimas ir aptarimas padėjo pateikti galimas rekomendacijas, kaip būtų galima patobulinti bei reformuoti socialinių paslaugų administravimo sritis valstybiniuose Lietuvos vaikų globos namuose. Atliktų tyrimų rezultatais nustatyta, kad valstybiniuose vaikų globos namuose socialinių paslaugų administravimo efektyvumas priklauso nuo finansavimo. Remiantis nustatytomis pagrindinėmis probleminėmis sritimis, trukdančioms efektyviam socialinių paslaugų administravimui Vilniaus miesto valstybiniuose vaikų globos namuose, siūloma patobulinti socialinių paslaugų administravimo sistemą.

Annotation

In staatlichen Kinderheimen werden soziale Dienstleistungen nicht effektiv administriert, darum ist es wichtig prinzipielle Aspekte und Vervollkommnungssubtilitäten in Kinderheimen zu analysieren. Das widerspiegelt sich im Arbeitsziel, das mit der Identifizierung der Administrationsproblemen der sozialen Dienstleistungen verbunden ist. Erforschung und Besprechung von konkreten Administrationsproblemen in Kinderheimen hat geholfen, mögliche Empfehlungen vorzulegen, wie es möglich wäre, die Administrationsbereiche von sozialen Dienstleistungen in litauischen staatlichen Kinderheimen zu vervollkommen und reformieren. Es wurde festgestellt, dass die Effektivität der sozialen Dienstleistungen in staatlichen Kinderheimen von der Finanzierung abhängt. Auf Grund der problematischen Bereichen, die effektive Administration von sozialen Dienstleistungen in Vilnius hemmen, schlägt man vor, das Administrationssystem von sozialen Dienstleistungen vervollkommen.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Įstatymai ir kiti teisės aktai

1. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 17-589.
2. Lietuvos Respublikos vaiko globos įstatymas // Valstybės žinios. 1998, Nr. 35-933.
3. Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas // Valstybės žinios. 1996, Nr. 33-807.
4. Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 50-1432.
5. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr. 55-1049.
6. Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945.
7. Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerijos 2004 m. sausio 22 d. įsakymas Nr. V-17 „Dėl Lietuvos higienos normos HN 124:2004 „Vaikų globos įstaigos. Bendrieji sveikatos saugos reikalavimai“ patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004, Nr. 45-1492.
8. Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro 2005 m. liepos 13 d. įsakymas Nr. ISAK-1384 „Dėl maitinimo normų nustatymo“ // Valstybės žinios. 2005, Nr. 89-3360.
9. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2006, Nr. 43-1570.
10. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1994 m. gegužės 9 d. nutarimas Nr. 360 „Dėl Socialinės paramos koncepcijos“ // Valstybės žinios. 1994, Nr. 36-653.
11. Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. gegužės 20 d. nutarimas Nr. IX-1569 „Dėl vaiko gerovės valstybės politikos koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 52-2316.
12. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. kovo 27 d. nutarimas Nr. 405 „Dėl vaiko globos organizavimo nuostatų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 35-1275.
13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 17 d. nutarimas Nr. 1983 „Dėl bendrųjų vaiko teisių apsaugos tarnybų nuostatų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 120-5415.
14. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. vasario 5 d. nutarimas Nr. 134 „Dėl vaikų teisių apsaugos tarnybos prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatų ir rajonų, miestų vaikų teisių apsaugos tarnybų bendrųjų nuostatų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 13-395.
15. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

Kiti periodiniai leidiniai

1. Dromantienė L. Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo stiprinant socialinę sanglaudą// Socialinis darbas. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003, Nr. 2(4).

2. Fachlexikon der sozialen Arbeit. 3. Auflage. Frankfurt am Main, 1993.
3. Guogis A. Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse // Socialinis darbas. 2005, Nr. 4 (1).
4. A. Guogis, D. Gudelis. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje // Viešoji politika ir administravimas. 2005, Nr. 12.
5. Socialinis pranešimas. Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2000.
6. Socialinis pranešimas. Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2001.
7. I. Zaleckienė, L. Rutkauskienė. Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo teikiant socialines paslaugas // Socialinis darbas. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003, Nr. 1(3).
8. Žalimienė L. Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai // Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. 2001, Nr. 1.
9. Žalimienė L. Vaikų globos organizavimas: savivaldybių ir apskričių funkcijos bei bendradarbiavimas // Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. 2003, Nr. 2.

Knygos

1. Denhart R. B. Viešųjų organizacijų teorijos. Vilnius: Algarvė, 2001.
2. Dye T. Understanding Public Policy. New Jersey: Prentice Hall, 1995.
3. Fayol H. Administravimas teorija ir praktika. Vilnius: Eugrimas, 2005.
4. Kardelis K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Kaunas: Judex, 2002.
5. Obrazcovas V. 10 sėkmės kelių. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2002.
6. Raipa A. Viešasis administravimas. Kaunas: Technologija, 1999.
7. Raipa A. Viešojo administravimo efektyvumas. Kaunas: Technologija, 2004.
8. Wendt R. W. Geschichte der Sozialarbeit. Stuttgart, 1990.
9. Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos katedra, 2003.

Internetiniai šaltiniai

1. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenys // <http://www.socmin.lt/index.php?-1270940208>; prisijungimo laikas: 2006-06.07.
2. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenys. Vaikų globos įstaigos // <http://www.socmin.lt/index.php?-1655126559>; prisijungimo laikas: 2006-05.09.
3. Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenys. Globos įstaigų finansavimas // http://www.sipad.lt/customfiles/lt/nauja_stat_2005.doc; prisijungimo laikas: 2006-08-02.
4. Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenys. Vaikų globos įstaigų gyventojai // http://www.sipad.lt/customfiles/lt/nauja_stat_2005.doc; prisijungimo laikas: 2006-05-10.

5. Socialinių paslaugų priežiūros departamento duomenys. Globos įstaigų personalas // http://www.sipad.lt/customfiles/lt/vaikai_personalas.doc; prisijungimo laikas: 2006-05-10.
6. Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės duomenys. Auditoriai rekomendavo remti vaikus, o ne jų globos įstaigas // <http://www.vkontrole.lt/pranesimas.php?138>; prisijungimo laikas: 2006-07-08.
7. Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės duomenys. Vaiko globos organizavimas // http://www.vkontrole.lt/veikla_ataskaitos_archyvas.php?v; prisijungimo laikas: 2006-07-03.
8. Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės duomenys // <http://www.vkontrole.lt/pranesimas.php?138>; prisijungimo laikas: 2006-07-14.
9. Tyrimo ataskaita. Vaiko teisių padėtis Lietuvos stacionariose globos ir ugdymo įstaigose // <http://vaikams.lrs.lt/Monitoringo%20ataskaita%20-vaiko%20teisiu%20padetis.pdf>; prisijungimo laikas: 2006-05-10.
10. Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaigos 2005 metų veiklos ataskaita // <http://vaikams.lrs.lt/informaciniai/VTAKI%20ataskaita-Teikimas%20LRS.pdf>; prisijungimo laikas: 2006-08-10.

PRIEDAI

Klausimai, naudoti struktūruoto interviu metu

Šiuo tyrimu siekiama nustatyti viešųjų socialinių paslaugų administravimo kokybę vaikų globos namuose. Klausimai sudaryti blokais, vadovaujantis H. Fajolio teoriniais administravimo elementais (planavimo, organizavimo, vadovavimo, koordinavimo, kontrolės) bei principais.

Respondentų identifikavimas

1. Jūsų išsilavinimas?
2. Jūsų vadovavimo patirtis?
3. Jūsų darbo stažas šiuose vaikų globos namuose?

Planavimas

1. Ar Jūsų vadovaujamuose vaikų globos namuose sudaromi veiklos planai? Jei taip, kokiam laikotarpiui?
2. Kuo remiantis Jūsų vadovaujamuose globos namuose planuojamas finansavimas iš valstybės biudžeto kitiems metams? Koks finansavimas buvo numatytas 2001 – 2005 metais?
3. Kokiais normatyvais vadovaujasi Jūsų vadovaujama įstaiga, planuodama lėšų poreikį globotinių mitybai, aprangai, patalynei, medikamentams?
4. Kokios išlaidos planuojamos vieno vaiko išlaikymui per mėnesį?
5. Ar vaikams planuojami kišenpinigiai?
6. Ar planuojamas vaikų savarankiškumo, buitinių įgūdžių ugdymas šiuose vaikų globos namuose? Jei taip, kokiais būdais tai daroma (pvz., mokoma, kaip taupyti pinigus, kaip gaminti maistą, skalbti rūbus)?
7. Kaip planuojamas (organizuojamas) vaikų laisvalaikis?

Organizavimas

1. Koks Jūsų vadovaujamos įstaigos personalo skaičius?
2. Kaip organizuojamas darbuotojų kvalifikacijos kėlimas? Kokio pobūdžio seminarai organizuojami, jei išvis organizuojami?
3. Kokie reikalavimai keliami organizuojant personalo atranką?
4. Ar Jūsų globos namuose dirba psichologai?
5. Ar Jūsų globos namuose dirba socialiniai darbuotojai?
6. Ar Jūsų įstaigoje skatinama darbuotojų iniciatyva. Jei taip, tai kokiais būdais?

7. Kaip Jūs manote, kokios sąlygos motyvuoja Jūsų darbuotojus dirbti šiuose globos namuose?
8. Į kokius kriterijus atsižvelgiama darbuotojui skiriant darbo užmokestį?

Vadovavimas

1. Kam pagal pavaldumą priskiriami Jūsų vadovaujami vaikų globos namai?
2. Jūsų vadovaujamos įstaigos organizacinė struktūra.
3. Su kokiomis problemomis (finansavimo, personalo atrankos) susiduriate, administruojant šių vaikų globos namų veiklą?

Koordinavimas

1. Ar organizuojate reguliarius pasitarimus (posėdžius) su pavaldiniais, kuriuose Jūs pats dalyvaujate. Jei taip, kaip dažnai jie organizuojami?
2. Kokių tikslų siekiama organizuojant pasitarimus su pavaldiniais?
3. Ar skatinamas komandinis darbas? Jei taip, kokių tikslų siekiama dirbant grupėje?

Kontrolė

1. Kaip Jūs vertinate vaikų gyvenimo sąlygas šiuose vaikų globos namuose?
2. Jūsų nuomone, vaikų gyvenimo sąlygos šiuose vaikų globos namuose vienerių metų laikotarpyje pagerėjo? Jei taip, kas įtakoją sąlygų pagerėjimą?
3. Ar organizuojama reguliari globotinių apklausa, siekiant išsiaiškinti jų nuomonę apie teikiamas paslaugas bei objektyviau įvertinti teikiamų paslaugų kokybę?
4. Ar sulaukiate pastebėjimų, pageidavimų, vertinimų (dėl kišenpinigių dydžio, darbuotojų elgesio su vaikais, aprangos, maisto) iš globotinių? Jei taip, pateikite pavyzdžių.
5. Ar vykdoma įstaigos socialinių paslaugų teikimo vidaus kontrolė, kai kontroliuojama, ar viskas vyksta remiantis patvirtintu planu, ar vaikų mitybos norma atitinka jų amžiaus mitybai keliamus reikalavimus ir pan.?
6. Kokios išorės institucijos atlieka socialinių paslaugų teikimo kokybės kontrolę?

Respondentų pastabos, pasiūlymai

1. Ar turite papildomų pastabų ar pasiūlymų, susijusių su paslaugų administravimu vaikų globos namuose?

ANKETA

Čia Jūsų namai, Jūs čia gyvenate, kuriate savo ateities planus. Mums labai svarbi Jūsų nuomonė apie šiuos namus, apie Jūsų savijautą, pageidavimus šiuose namuose.

Apklausa anoniminė, Jums nereikia rašyti nei savo vardo, nei pavardės. Jūsų užpildytų anketų atsakymų niekas nesužinos. Radę atsakymą, labiausiai atitinkantį Jūsų nuomonę, apveskite atsakymo numerį skrituliuku. Taip pat prašome atsakyti į papildomus klausimus. Jei Jums tinkančio varianto nerasite, prašome įrašyti savo variantą.

Būtume labai dėkingi už nuoširdžius ir išsamius atsakymus į šiuos klausimus:

1. Nurodykite savo lytį:

Jūsų lytis	☐ vyras	☐ moteris
------------	--------------------------------	----------------------------------

2. Nurodykite savo amžių:

Jūsų amžius	
-------------	--

3. Kiek laiko gyvenate šiuose namuose?

4. Nurodykite, kas Jums šiuose namuose nepatinka. Teisingą atsakymo variantą pažymėkite kryželiu.

☐	Laisvalaikis
☐	Draugai
☐	Auklėtojos
☐	Būreliai
☐	Kiti darbuotojai
☐	Drausmė
☐	Dėmesys
☐	Kita (įrašykite)

5. Nurodykite, ko Jums trūksta šiuose namuose, apveddami teisingą atsakymo variantą rutuliuku:

Ar patenkinami Jūsų maisto, rūbų, apavo poreikiai šiuose globos namuose?	Labai trūksta	Trūksta	Pakankamai, užtenka	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4

6. Kaip, Jūsų nuomone, keičiasi gyvenimas šiuose namuose? Argumentuokite, kodėl taip manote. Teisingą atsakymo variantą pažymėkite kryželiu.

☐	Gerėja
☐	Blogėja
☐	Nesikeičia
☐	Kita

7. Parašykite, ar Jūs norėtumėte, kad Jums būtų surasti globėjai? Pažymėkite atsakymą kryželiu.

☐	Taip
☐	Ne
☐	Kita (įrašykite)

8. Ar visada šių globos namų darbuotojai atsižvelgia į Jūsų nuomonę, į Jūsų norus ar pageidavimus? Pažymėkite atsakymą kryželiu.

☐	Dažnai
☐	Retai
☐	Pavieniais atvejais
☐	Niekada
☐	Kita (įrašykite)

9. Kaip Jūs vertinate šių globos namų vadovą. Pažymėkite atsakymą kryželiu.

☐	Vadovas atsižvelgia į kiekvieno vaiko asmeninius poreikius, pageidavimus
☐	Vadovas kartais atsižvelgia į vaikų poreikius, pageidavimus
☐	Vadovas neatsižvelgia į vaikų poreikius, pageidavimus

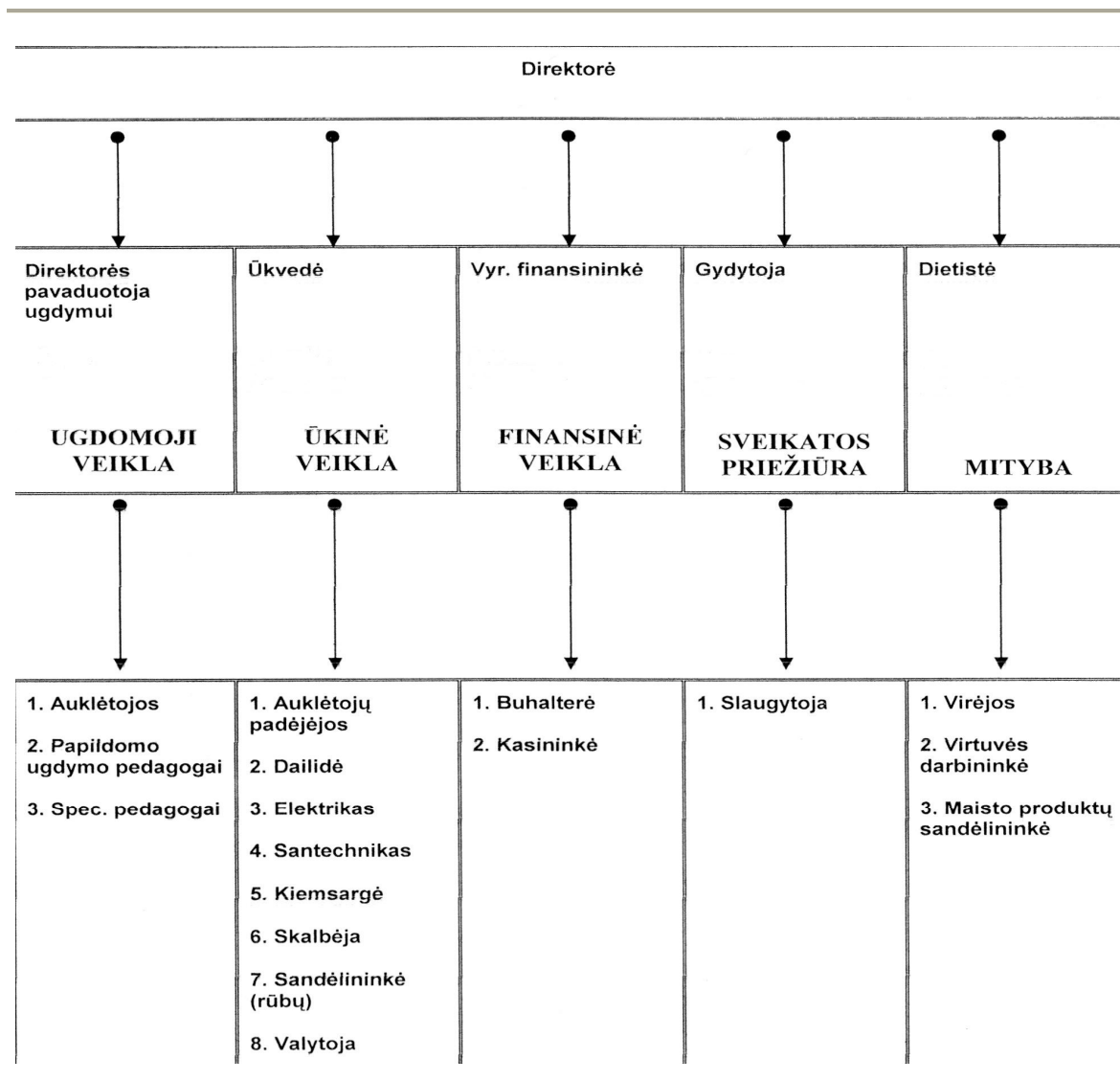
10. Ar šiuose namuose Jūs esate mokomi savarankiškų gyvenimo įgūdžių: plauti indus, skalbti rūbus, gaminti valgį? Pažymėkite atsakymą kryželiu.

☐	Dažnai
☐	Retai
☐	Pavieniais atvejais
☐	Niekada
☐	Kita (įrašykite)

11. Ką dar Jūs galite pasakyti apie šiuos namus, ar pasiūlyti, ką pakeisti, kad pagerėtų Jūsų gyvenimas čia?

Dėkojame už pagalbą

Vaikų globos namų organizacinė struktūra¹⁶¹



¹⁶¹ Šaltinis: Vilniaus tretieji vaikų globos namai.

Magistrinis darbas baigtas: 2006.11.07

El. paštas: stank@post.skynet.lt

Darbo autoriaus vardas, pavardė:

Parašas: