

SOCIALINI PASLAUG KOKYB LEMIANTYS VEIKSNIAI

Laimut Žalimien

(Vilniaus universitetas)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

vairov , poreikio dydis, apimtis, aptarnaujam klient skaičius ir pan.

• **Nuo 1998 m. prasidėjo antrasis socialinių paslaug plėtojimo etapas – socialinių paslaug sistemos plėtos akcentai perkeliama iš kiekybinių rodiklių kokybinius.**

Pradėti kalbėti ir diskutuoti ne tik apie poreikį kurti socialinių paslaug staigas, bet apie tai, kaip vertinti paslaug kokybę, į atitikt kliento poreikiams; kokia turėtų būti paslaug finansavimo struktūra ir kaip ją racionalizuoti; kokie keltini reikalavimai paslaug teikėj kvalifikacijai; būtinyb parengti bendruosius ir specialiuosius socialinių paslaug teikimo staig standartus; socialinių paslaug teikėjų veiklos kontrolės mechanizmas; paslaug privatizavimo poreikis ir galimybės. *Svarbiausi žodžiai, vartojami kalbant apie socialinių paslaug plėtoją, – standartai, efektyvumas, išlaidos, poreikis patenkinimo kokybę.*

Todėl natūralu, kad pagrindiniai šio socialinių paslaug plėtojimo etapo klausimai – kas yra socialinių paslaug kokybė ir kaip galima ją užtikrinti.

Kalbėdami apie socialinių paslaug kokybę s klausimus pirmiausia turime galvoti apie socialinių paslaug gavėjų (klientų), kadangi socialinių paslaug kokybė be paties gavėjo kokybės pojūčio nieko nereiškia. Galime sakyti, kad tai pažangi paslaug plėtojimo patirtis, kad tai ekonomiškai efektyvi paslauga, bet tai bus tik paslaug technologijos vertinimas. Todėl siekdami socialinių paslaug kokybės pirmiausia turime tinkamai patenkinti paslaug gavėjo, kaip vartotojo, piliečio ir bendruomenės nario, paslaug poreikius.

Socialinių paslaug kokybės vertinimas paslaug gavėjo (kliento) požiūriu:

1. Paslaug gavėjas kaip vartotojas. → Turėtų būti užtikrintas individualumas, kadangi bet koki paslaug vartojimas yra individualus.
2. Paslaug gavėjas kaip pilietis. → Turėtų būti užtikrinamos piliečio teisės.
3. Paslaug gavėjas kaip bendruomenės narys. → Turėtų būti užtikrinta jo integracija bendruomenėje, kurioje jis gyvena.

Taigi kokybiškos gavėjo požiūriu socialinės paslaugos bus tik tada, kai kokybė garantuojama visais trimis išvardytais aspektais. Bet kurio iš jų ignoravimas ar nebuvimas reikš nepakankamą paslaugos kokybę patiam paslaug gavėjui.

Kitas socialinių paslaug kokybės aspektas – socialinių paslaug kokybės individo lygmeniu priklauso ir nuo paslaug kokybės socialinių paslaug staigos lygmeniu ir pagaliau nuo makro-lygio veiksnio, tokio kaip valstybės socialinių paslaug plėtojimo strategija, principai ir pagrindiniai standartai.

Socialinių paslaug kokybės vertinimo lygmenys:

1. Individo – paslaug gavėjo lygmuo. → Subjektyvus kliento pojūtis, vertinti poreikių pagal specialias metodikas patenkinimas.
2. Socialinių paslaug staigos lygmuo. → staigos veiklos organizavimas, garantuojant socialinę-ekonominę staigos veiklos efektyvumą.
3. Savivaldybės lygmuo. → Paslaug gavėjų pagrįstas poreikis vertinimas ir adekvatus paslaug plėtojimas. Pažangios patirties taikymo skatinimas. Paslaug prieinamumo užtikrinimas.
4. Valstybės lygmuo. → Paslaug plėtojimo strategijos parengimas. Socialines paslaugas reglamentuojančių statymų, standartų parengimas bei jų vykdymo kontrolės būdo numatymas.

vertinami šiuos kokybės vertinimo lygmenis, matome, kad socialinių paslaug kokybė būtina vertinti pagal dvi vertinimo skales:

- Objektinio – technologinis staigos lygmuo – tai konkretūs dydžiai, rodikliai, staigos veiklos charakteristikos. Pavyzdžiui, paslaug teikėjų profesionalumas, pažangi darbo metodų taikymas, pirminio ir antrinio personalo santykis, darbo krūvis ir t. t.;
- Subjektyvioji – individualaus vartojimo skalė, kadangi socialinių paslaug kokybė tai ir subjektyvi individo būklė, kaip jis vertina gaunamas socialines paslaugas, ar pakinta jo savarankiškumas, požiūris. Kas vienam yra pakankama kokybė, kitam gali būti nepakankama.

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

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

Socialini paslaug kokyb s vertinimas

Socialini paslaug kokyb s vertinimo b dai:

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

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

Socialini paslaug kokyb s užtikrinimas

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

Socialini paslaug kokyb s užtikrinimo b dai:

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

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

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

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

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

Pav. Minimalus socialini paslaug tinklas savivaldybje

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

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

Literat ra

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

SERVICE QUALITY – DETERMINING FACTORS

Laimut Žalimienė

(Vilnius University)

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

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

Such attitudes are reflected in the use of the