



Šeimų teikiančių pagalbą asmenims su negalia krizinių atvejų įveikos tyrimas

Vilnius
2024

Tyrimą atliko ir ataskaitą parengė

Dalia Kuliešienė, Marija Bočiarovaitė ir Indrė Širvinskaitė

Dėkojame tyrime dalyvavusioms savivaldybėms už aktyvų įsitraukimą, pasidalinimą patirtimis ir bendradarbiavimą

*Tyrimas atliktas įgyvendinant Asmenų su negalia teisėms ir interesams atstovaujančių asociacijų veiklos rėmimo lėšomis projektą „LNF efektyvi advokacija, atstovaujant žmonių su negalia teises ir interesus“. Projektui valstybės biudžeto lėšų skyrė konkursą organizuojanti įstaiga Asmens su negalia teisių apsaugos agentūra prie LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.



Turinys

Ivadas	3
1. Socialinių paslaugų pagrindai.....	5
1.1. Teisinis pagrindas.....	5
1.2. Socialinių paslaugų finansavimas.....	6
1.3. Socialinių paslaugų apimtis.....	8
1.4. Socialinių paslaugų teikėjai	8
1.5. Socialinių paslaugų vertinimas pagal poreikį.....	9
1.6. Socialinių paslaugų apimtis valandomis	9
1.7. Socialinių paslaugų apimtis etatais	10
1.8. Socialinių paslaugų gavėjų tikslinė grupė ir skaičius.....	11
2. Pagalbos mechanizmas reaguojant į skubias šeimos krizines situacijas	13
2.1 Intensyvi krizių pagalba.....	14
2.2 Intensyvios krizių pagalbos paslauga negalios kontekste.....	16
2.3 Laikino atokvėpio paslaugos	17
2.4 Pagalbos mechanizmo veikimas kriziniais atvejais, kai pagalbos reikia skubiai	17
3. Institucijų bendradarbiavimas socialinių paslaugų valdyme vietos savivaldos lygmeniu ...	19
3.1. Bendradarbiavimas su NVO	20
3.2. Savivaldybių ir NVO bendradarbiavimo iššūkiai	21
3.3. Savivaldybių ir NVO geroji bendradarbiavimo patirtis	21
3.4 Savivaldybių iniciatyva atsiradusios ir teikiamos socialinės paslaugos	21
4. Grįžtamojo ryšio mechanizmas: informuojama tikslinė grupė ir jos informavimo būdai ..	24
4.1. Informuojama tikslinė grupė ir skaičius.....	24
4.2. Paslaugų gavėjų grupių informavimo būdai apie jiems priklausančią pagalbą pagal tikslines grupes	24
4.1.1. Potencialių ir esamų paslaugų gavėjų informavimo būdai.....	25
4.1.2. Paslaugų gavėjų informavimo būdai per savivaldybių specialistus	25
Išvados	27
Rekomendacijos.....	29
Priedai	30

Išvadas

Pagalbos ir paslaugų sistema asmeniui, turinčiam sunkią negalią ir jo šeimai, Lietuvoje vis dar mažai tyrinėta. Asmuo su sunkia negalia negali savimi savarankiškai pasirūpinti dėl turimos negalios. Sunki negalia yra laikoma kuomet žmogui yra nustatytas iki 25 proc. dalyvumo lygis ir individualios pagalbos teikimo išlaidų kompensacijos pirmo ar antro lygio poreikis arba trečio lygio poreikis.¹

2020 metais LNF inicijavo du tyrimus², kuriais siekta išsiaiškinti žmonių su negalia poreikių tenkinimo situaciją įvairiapusiu, neformalios pagalbos teikiamos šeimoje, požiūriu. Tyrimų ataskaitoje išskiriamos esminės aplinkybės, kai neformali pagalba asmeniui su negalia tampa sunki našta šeimai:

- teikiamos pagalbos šeimos nariui su negalia pradžia: vaiko su negalia gimimas ar negalios atsiradimo situacija;
- vaiko su negalia tapimas suaugusiu asmeniu, kai jam sukanka 18 metų;
- asmens su negalia ir / ar / arba teikiančiojo pagalbą asmeniui su negalia pablogėjusi sveikata dėl senėjimo ir sveikatos pokyčių;
- kitos situacinės aplinkybės: teikiančiojo pagalbą asmens šeimoje skyrybos, darbo praradimas, artimojo netektis ir kt.

2021 m. atliktas tyrimas taip pat parodė itin didelę našą artimiesiems, teikiantiems neformalią pagalbą asmeniui su negalia: pavyzdžiui, anksčiau apmokamą darbą dirbusiųjų asmenų dėl ŽN priežiūros atsisakyta darbo valandų skaičius vidutiniškai siekia 160 val./mėn.³ Pagal tyrimo rezultatus, 15 proc. asmenų išgyvena stiprų stresą ar nuovargį, o daugumos jų (47 proc.) patiriama priežiūros psichologinė našta vertintina kaip vidutinio sunkumo ir sunki. Didžiausias stresas patiriamas dėl nuolatinės žmogaus su negalia priklausomybės nuo pagalbą teikiančio šeimos nario, baimės, susijusios su žmogaus su negalia ateitimi, taip pat dėl to, kad šeimos nariui sunku derinti priežiūrą su kitomis pareigomis namuose ir darbovietėje⁴. L. Murauskienės atliktas tyrimo ataskaitos ekspertinis vertinimas pateikė įžvalgų dėl sisteminių problemų: žmonėms su negalia, skirtingai nuo socialinės rizikos šeimų, Lietuvos socialinės apsaugos sistemoje neskiriama daug dėmesio; pagalbos teikimas nėra nagrinėjamas sistemingai ir kompleksiškai; o pagalbos organizavimui būdingi biurokratizmo ir paternalizmo aspektai.

Todėl siekiant geriau suprasti minėtas sistemines spragas, Lietuvos negalios organizacijų forumas (toliau – LNF) atliko tyrimą apie paslaugų prieinamumą šeimoms, kurios teikia pagalbą asmenims su negalia. Tyrimo **tikslas** – įvertinti šeimoms, teikiančioms pagalbą asmenims su negalia (vaikams ir suaugusiems) savivaldybių teikiamų **socialinių paslaugų**

¹ LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006 <https://www.infolex.lt/ta/93410:str2?refid=13#>

² L. Murauskienė, Kokybinio tyrimo „Teikiamos pagalbos šeimai, kurios vienas iš narių turi ilgalaikę negalią, mastą ir problemas vertinimas“ ir kiekybinio tyrimo „Teikiamos pagalbos dėl šeimos narių su ilgalaikę negalia masto šeimoms ir šeimose vertinimas“ ataskaita, 2021 <https://www.lnf.lt/wp-content/uploads/2021/07/Tyrimas.pdf>

³ Ten pat.

⁴ Ten pat.

praktikas, jų apimtis ir algoritmus, įskaitant **krizės atveju** bei identifikuoti gerąją savivaldybių patirtį ir pagrindinius kylančius iššūkius.

Tyrimo uždaviniai:

- Apklausti savivaldybes apie jų teikiamos formalios pagalbos asmenims su negalia apimtis ir pobūdį;
- Įvertinti savivaldybių pasirengimą teikti pagalbą asmenims su negalia kriziniais atvejais (paslaugų pobūdis, apimtys, algoritmai ir kt.);
- Identifikuoti teikiamos formalios pagalbos asmenims su negalia reglamentavimo ir praktikos spragas skirtingose savivaldybėse;
- Identifikuoti gerąsias savivaldybių praktikas organizuojant ir teikiant formalią pagalbą žmonėms su negalia.

Tyrimo tikslinės grupės:

- Krizės ištiktos šeimos, auginančioms vaikus su negalia;
- Asmenys, teikiantys pagalbą suaugusiems žmonėms su sunkia negalia namuose.

Siekiant surinkti duomenis buvo atlikta savivaldybių apklausa. Apklausa siekta surinkti informaciją apie šeimoms teikiamas paslaugas ir pagalbą krizinėse situacijose skirtingose savivaldybėse. Taip pat atlikta teisės aktų analizė.

Anketa buvo pateikta Word ir Google apklausos formomis ir platinama per Lietuvos savivaldybių asociaciją bei siunčiama savivaldybėms individualiai. Pateikus anketą savivaldybėms, buvo prašoma, kad ją užpildytų po vieną savivaldybės atstovą. Kokybinėje apklausoje dalyvavo 36 savivaldybės, 1 savivaldybė pildyti klausimyną atsisakė. 23 savivaldybės neatsakė į užklausą. Apklausos klausimynas pateikiamas Priede Nr. 2.

Atsakymai buvo gauti iš šių savivaldybių: Akmenės r. sav., Alytaus r. sav., Anykščių r. sav., Birštono sav., Biržų r. sav., Druskininkų sav., Elektrėnų sav., Joniškio r. sav., Jurbarko r. sav., Kalvarijos sav., Kauno m. sav., Kazlų Rūdos sav., Kelmės r. sav., Klaipėdos m. sav., Kretingos r. sav., Kupiškio r. sav., Lazdijų r. sav., Marijampolės sav., Mažeikių r. sav., Neringos sav., Pagėgių sav., Palangos m. sav., Panevėžio m. sav., Pasvalio r. sav., Prienų r. sav., Rietavo sav., Šakių r. sav., Šiaulių m. sav., Šilalės r. sav., Šalčininkų r. sav., Telšių r. sav., Ukmergės r. sav., Utenos r. sav., Vilkaviškio r. sav., Vilniaus r. sav., Visagino sav.

1. Socialinių paslaugų pagrindai

1.1. Teisinis pagrindas

Socialinių paslaugų valdymą (planavimą, tobulinimą, organizavimą, teikimą Lietuvoje reglamentuoja šie teisės aktai:

- Nacionalinis lygmuo – Vyriausybės nutarimai, ministrų įsakymai, įstatymai.
- Savivaldos lygmuo – savivaldybių tarybų patvirtinti dokumentai, veiklos nuostatai, normatyvai, vidaus tvarkos taisyklės.

Tyrimo dalyvavusių savivaldybių buvo klausta apie teisės aktus, kuriais remiamasi teikiant socialines paslaugas.

15 savivaldybių atsakė, kad daugiausiai remiasi savivaldybių ir nacionaliniais teisės aktais. 12 savivaldybių teigė, kad remiasi ne tik nacionaliniais ir savivaldybių, bet ir ES teisės aktais, tarptautinėmis sutartimis.

1 savivaldybė pažymėjo, kad socialinių paslaugų teikimui pakanka savivaldybės patvirtintų teisės aktų.

Pagrindinis nacionalinio lygmens įstatymas, apibrėžiantis socialinių paslaugų sampratą, tikslus ir rūšis, reglamentuojantis socialinių paslaugų valdymą, skyrimą, teikimą, finansavimą, mokėjimą už socialines paslaugas ir kt., yra Socialinių paslaugų įstatymas (2006)⁵. **Kiti šiam tyrimui reikšmingi nacionaliniai teisės aktai:**

- 1.1. Socialinių paslaugų katalogas (2006)⁶
- 1.2. Atvejo vadybos tvarkos aprašas (2018)⁷
- 1.3. Asmeninės pagalbos teisės aktas (2021)⁸
- 1.4. Būsto pritaikymo suaugusiems asmenims ir vaikams su negalia teisės aktas (2019)⁹
- 1.5. Įsakymas dėl asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo, skyrimo ir organizavimo tvarkos aprašo, Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos ir Socialinės globos poreikio vaikui su negalia nustatymo metodikos patvirtinimo (2006)¹⁰
- 1.6. Asmenims skirtų pagalbos priemonių teisės aktai: Asmenų aprūpinimo klausos, regos, komunikacijos ir sensorikos bei judėjimo techninės pagalbos priemonėmis

⁵ Socialinių paslaugų įstatymas, 2006
<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274453/asr>

⁶ Socialinių paslaugų katalogas, 2006
<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274453>

⁷ Atvejo vadybos tvarkos aprašas, 2018 <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/11e612d5345711e884a38848fe3ec9e2/asr>

⁸ Asmeninės pagalbos teisės aktas, 2021 <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/73f11e10da2c11eb9f09e7df20500045/asr>

⁹ Būsto pritaikymo suaugusiems asmenims ir vaikams su negalia teisės aktas, 2019 <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/25069bc035df11e99595d005d42b863e/asr>

¹⁰ Įsakymas dėl asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo, skyrimo ir organizavimo tvarkos aprašo, Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos ir Socialinės globos poreikio vaikui su negalia nustatymo metodikos patvirtinimo, 2006 <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274454/asr>

aprašas (2022)¹¹, Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijos (2023)¹², Asmenų su negalia aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis poreikio planavimo metodika (2022)¹³ Savivaldybės tvirtina teisės aktus, kai tai numatyta nacionaliniuose teisės aktuose arba dėl kitų įpareigojimų:

- „Kai įstatymuose yra numatyta prievolė tvirtinti poįstatyminius teisės aktus“.
- „Projektinės sutartys, bendradarbiavimo sutartys“.
- „Atrenkant paslaugų teikėjus konkurso būdu“.

Savivaldybės dažniausiai minėjo šiuos **savivaldos lygmens teisės aktus**:

- Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimo tvarkos aprašas.
- Sprendimas dėl maksimalių socialinės globos ir socialinės priežiūros paslaugų išlaidų finansavimo savivaldybės gyventojams dydžių nustatymo.
- Aprašas dėl prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės kontrolės tvarkos.
- Aprašas dėl savivaldybės socialinės priežiūros akreditavimo tvarkos.
- Dėl globėjų (rūpintojų) ir turto administratorių pasirinkimo neveiksniams (ribotai veiksniais) tam tikrose srityse pilnamečiams asmenims ir jų veiklos priežiūros ir kontrolės tvarkos aprašas.
- Kt. teisės aktai.

1.2. Socialinių paslaugų finansavimas

Remiantis savivaldybių atstovų atsakymais, socialinės paslaugos yra skiriamos į **savarankiškai** teikiamas, ar **valstybės pavestas**. Tai priklauso nuo paslaugų finansavimo šaltinio ir teisinio reglamentavimo.

Savarankiškos paslaugos – finansuojamos iš savivaldybės lėšų, vykdymo rodiklius nustato savivaldybės taryba, turėdama sprendimų iniciatyvos, priėmimo ir įgyvendinimo laisvę.

Valstybės perduotos paslaugos – skiriamos specialiosios tikslinės dotacijos, papildomai finansuojamos savivaldybių nuosavomis lėšomis funkcijos. Vykdomo rodiklius nustato valstybės institucija. Savivaldybės turi įstatymų nustatytą sprendimų priėmimo laisvę, o jų veiklą riboja valstybės institucijų ir (arba) pareigūnų sprendimai.

Tyrimo dalyvavusių savivaldybių buvo klausiama, koku **pagrindu** teikiamos socialinės paslaugos.

¹¹ Asmenų aprūpinimo klausos, regos, komunikacijos ir sensorikos bei judėjimo techninės pagalbos priemonėmis aprašas, 2022

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/0064a7c174b211ecb2fe9975f8a9e52e/asr>

¹² Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijos, 2023

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/668427a18ef611eea791d94269904d9b>

¹³ Asmenų su negalia aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis poreikio planavimo metodika, 2022
<https://e-seimasx.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/6963855239e411edbf47f0036855e731>

- **Savarankiškai savivaldybės teikia** 13 socialinių paslaugų. Pavyzdžiui, potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieškos, šeimos konferencijos, pagalbos į namus, intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos.
- **Valstybės perduotos** 4 paslaugos: socialinė priežiūra šeimoms, laikino atokvėpio, asmeninės pagalbos ir atvejo vadybos paslaugos.
- **Abiem pagrindais teikiamos** 7 paslaugos. Viena iš jų, integrali pagalba į namus, kurią sudaro kelios paslaugos: dienos socialinė globa, trumpalaikė ir ilgalaikė socialinė globa, būsto pritaikymo žmonėms su negalia organizavimas.

Savivaldybių buvo klausiama apie **socialinių paslaugų finansavimo pobūdį**.

- Savivaldybių lėšomis finansuojama 12 socialinių paslaugų. Jos atitinka savarankiškų savivaldybės funkcijų pagrindu teikiamas paslaugas paminėtas aukščiau.
- Tiek valstybė, tiek savivaldybė finansuoja socialinės rehabilitacijos asmenims su negalia bendruomenėje, vaikų dienos socialinės priežiūros, būsto pritaikymo organizavimo paslaugas. Abiejų institucijų ir paslaugų asmeninėmis lėšomis finansuojamos dienos, trumpalaikės ir ilgalaikės socialinės globos paslaugos.
- Valstybė finansuoja socialinės priežiūros šeimoms ir laikino atokvėpio paslaugas.
- ES struktūrinių fondų lėšomis finansuojamos kompleksinės paslaugos šeimai, socialinių dirbtuvių paslauga, o valstybė prisideda prie integralios pagalbos į namus paslaugos.

Tyrimo metu siekta sužinoti, ar socialinių paslaugų **teikimo pagrindas** daro įtaką jų finansavimui. Remiantis gautais atsakymais, galima išskirti intensyvios krizių pagalbos, laikino atokvėpio, integralios pagalbos į namus ir kompleksinių paslaugų šeimai teikimo pagrindą ir finansavimo šaltinius (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Socialinių paslaugų teikimo pagrindas ir finansavimas savivaldybėse.

Savivaldybėse teikiamos socialinės paslaugos	Socialinių paslaugų teikimo pagrindas	Socialinių paslaugų finansavimo pobūdis
Intensyvi krizių įveikimo pagalba (29)	Savivaldybės savarankiškų funkcijų pagrindu	Savivaldybės ir valstybės, gavėjų asmeninėmis, ES struktūrinių fondų lėšomis
Laikinas atokvėpis (33)	Valstybės perduotų funkcijų pagrindu	Savivaldybės ir valstybės, gavėjų asmeninėmis lėšomis
Integrali pagalba į namus (dienos socialinė globa (31))	Abiejų funkcijų pagrindu tolygiai	Savivaldybės ir valstybės, ES struktūrinių fondų, gavėjų asmeninėmis lėšomis
Kompleksinės paslaugos šeimai (34)	Kitu pagrindu	ES struktūrinių fondų lėšomis, savivaldybės ir valstybės lėšomis

Savarankiškai teikiamoms socialinėms paslaugoms savivaldybės turi papildomų finansavimo galimybių. Paslaugų teikimo pagrindas (savarankiškos ar valstybės paskirtos) nenulemia paslaugos finansavimo pobūdžio.

1.3. Socialinių paslaugų apimtis

Nevyriausybines organizacijas susiduria su problema dėl nepakankamų socialinių paslaugų įkainių. Jie apskaičiuojami pagal patvirtintą Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodiką¹⁴, pagal kurią finansuojamos savivaldybių planuojamos socialinės paslaugos.

Socialinių paslaugų įstaigų perkamų (parduodamų) ar finansuojamų prevencinių, bendrųjų paslaugų, socialinės priežiūros, laikino atokvėpio paslaugos ir (ar) socialinės globos (toliau – socialinės paslaugos) kainą sudaro:

- Bendroji lėšų dalis, kuri visų rūšių socialinėms paslaugoms yra vienoda.
- Kintamoji lėšų dalis, kuri priklauso nuo socialinių paslaugų rūšies ir gavėjų grupės, priskiriant prekių ir paslaugų, susijusių su individualiais socialinių paslaugų gavėjų poreikiais, įsigijimo išlaidas.

Tyrimo metu savivaldybių buvo klausama socialinių paslaugų apimties valandomis ir etatais, jų teikėjų. Taip pat buvo užduotas klausimas apie žmonių su negalia, gaunančių socialines paslaugas skaičių.

1.4. Socialinių paslaugų teikėjai

Remiantis tyrimo duomenimis, socialines paslaugas teikia savivaldybių įsteigtos socialinių paslaugų įstaigos, „savivaldybių NVO“, privačios ir viešosios įstaigos, NVO. Iš minėtų organizacijų yra perkamos (tiesiogiai ar per viešuosius pirkimus) arba pagal savivaldybės, valstybės ir (ar) Europos Sąjungos projektus ir programas finansuojamos socialinės paslaugos.

1 savivaldybė pažymėjo, kad yra įkūrusi savivaldybės NVO, teikiančią socialines paslaugas vietos gyventojams su negalia, kuri yra taip pat finansuojama savivaldybės lėšomis: „Savivaldybėje veikia apie 30 NVO ir BO, tačiau paslaugas teikia tik viena - savivaldybės NVO, <...> savivaldybės neįgaliųjų draugija, kita NVO <...>. Veikia visos Lietuvoje bei užtikrina reabilitacijos paslaugas savivaldybės neįgaliesiems. Kitos NVO veikia vidinių savo organizacijų tikslų tenkinimui.“

Atlikus gautų atsakymų apžvalgą, galima kelti klausimą dėl negalios NVO statuso ir funkcijų savivaldybių požiūriu. Pastebėta, kad tyrimo dalyviai ne visada skyrė viešąją įstaigą nuo negalios NVO, turinčios asociacijos statusą. Dažnai negalios organizacijos nebuvo suprantamos kaip atstovaujančios žmonių su negalia teises ir interesus. Taip pat kyla

¹⁴ Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodika, 2024 <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/b56e0711332811efb121d>

klausimas, ar NVO skirtingose savivaldybėse yra užtikrinama nepriklausomybė nuo valstybės valdymo institucijų.

1.5. Socialinių paslaugų vertinimas pagal poreikį

Socialinės priežiūros ir globos paslaugų įgyvendinimas susijęs su individualių poreikių plano parengimu:

- Socialinės priežiūros paslaugų poreikiui nustatyti ir teikti sudaromas paslaugų teikimo individualus planas, kuriam iš esmės naudojama asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio forma (išskyrus jei kreipiamasi dėl vaikų dienos socialinės priežiūros skyrimo).
- Socialinės globos paslaugų poreikiui nustatyti ir teikti sudaromas individualus socialinės globos planas.

Pagalbos planų formos, nėra griežtai reglamentuotos arba rekomendacinio pobūdžio, todėl paslaugų teikėjai gali patys pasirengti planus savo nuožiūra, savarankiškai sprendžiant dėl reikalingos informacijos (dėl paslaugų tiekėjo veiksmų, išteklių, priemonių) į planus įtraukimo. Pagalbos planai nėra būtini/ privalomi bendrųjų, prevencinių ir kai kurių socialinės priežiūros paslaugų teikime.

Tyrimo dalyvavusių savivaldybių paprašius identifikuoti paslaugų apimtį vertinimo rodiklius, daugiausiai atsakiusiųjų (net 21), dažniausiai minimas rodiklis socialinių paslaugų apimtį vertinime valandomis, etatais ir tikslinę grupę, yra „poreikis“, motyvuojant Socialinių paslaugų katalogo reglamentavimu: „pagal nustatytą asmens (šeimoms) poreikį.“, „Pagal nustatytą paslaugų poreikį, atsižvelgiant į maksimalias trukmes nurodytas SP Kataloge.“, „pagal individualų asmens poreikį“, „Pagal SP Katalogą, teikiant paslaugas tik darbo dienomis“, „Paslaugos teikiamos vadovaujantis SP Katalogu ir pagal asmeniui nustatytą individualų poreikį.“, „...<> SP Kataloge nustatyta paslaugų teikimo trukmė ir dažnumas pagal konkrečią socialinę paslaugą“, „Kiekvienos paslaugos tikslinė grupė apibrėžta Kataloge.“, „Pagal poreikį“.

1.6. Socialinių paslaugų apimtį valandomis

Socialinių paslaugų teikimo trukmė ir dažnumas nustatomi savivaldybių, atsižvelgiant į Socialinių paslaugų katalogo reglamentavimą.

Savivaldybių paklausus apie teikiamų paslaugų apimtį, jos nurodydavo ją įvairia skaitine išraiška, laiko matavimo vienetais, paslaugos teikimo dažnumu, poreikiais, paslaugų teikimu darbo ir nedarbo dienomis, cituojant Socialiniame paslaugų kataloge pateiktą informaciją bei dažniausiai minint poreikį, kuris nėra apibrėžtas kiekybiniais rodikliais, žyminčiais paslaugos apimtį. Dažniausiai pasitaikę atsakymai, parodantys nevienodai savivaldybių matuojamą ir planuojamą paslaugų asmenims su negalia apimtį:

- Valandomis arba valandų intervalu per parą/ per dieną/ per savaitę/ mėnesį: „24 val. per parą“, „nuo 2 iki 10 val. per parą“, „7,30 val./per dieną.“, „2 iki 8 val. per dieną“, „nuo 2 iki 10 val./sav.“, „ne mažiau nei 16 val. per mėnesį“.

- Apytikslėmis valandomis per darbo dieną/ kalendorinę dieną/ per savaitę/ per mėnesį per metus: „iki 10 val. per savaitę“, „iki 720 val. per metus“.
- Dienomis per savaitę: „5 d/sav.“, „ne rečiau kaip 3 dienas per savaitę“, „iki 7 d. arba iki 15 d. jei pagal smurto orderį“, „iki 5 dienų per savaitę įstaigoje.“
- Žymint apytikslį valandų skaičių pagal minimalias ir/ ar maksimalias trukmes nurodytas Socialinių paslaugų kataloge: „ne mažiau nei 4 val. per dieną, darbo dienomis“, „2 iki 8 val. per dieną (maksimalus teikiamų valandų skaičius)“, „nuo 11 val. per savaitę“, „nuo 3 val. per dieną“.
- Paromis per savaitę: „iki 5 parų per savaitę neterminuotai“.
- Kartais per savaitę/ mėnesį: „ne rečiau kaip 3 kartai per savaitę po 6 val.“ nuo 1 iki 5 kartų per savaitę darbo dienomis. „ne rečiau kaip 4 kartų per mėnesį“.
- Mėnesiais per metus: „daugiau nei 6 mėn. per metus neterminuota“.
- Tik darbo dienomis: „I-IV – 8,15 val. V – 7val“.

Kiti pateikti apimties vertinimo rodikliai:

- Duomenys apie paslaugų apimtį apibrėžiami SP Kataloge nustatyta konkrečios paslaugos teikimo trukme ir dažnumu: „Visos paslaugos teikiamos SP Kataloge nustatyta paslaugos teikimo trukme ir dažnumu ...<>..pagal konkrečią socialinę paslaugą“.
- Biudžetinių įstaigų paslaugų apimtis valandomis tapatinama su organizacijų paskelbtu darbo laiko ir dienų grafiku, kuomet organizacija dirba: „Socialinių paslaugų centras: darbo dienomis nuo 8 iki 16.30 val., Šeimos ir vaiko gerovės centras: darbo dienomis nuo 8 iki 16.30 val.“
- Duomenys apie paslaugų apimtį valandomis visai nerenkami: „Paslaugų apimtis valandomis šiai dienai - informacija nerenkama“, „Apskaita nėra vedama“, „Paslaugų apimties valandomis nurodyti neturime galimybių, nes tokios apskaitos nevedame“.
- 5 savivaldybės nepateikė atsakymo.

Šie atsakymai rodo skirtingą Socialinių paslaugų katalogo interpretavimą tarp savivaldybių, praktikos nevienodumą. Taip pat matyti, kad pakankamai neapibrėžtai, netiksliai matuojamos paslaugų asmenims su negalia teikimo (pagal faktą) bei poreikio planavimo ir prognozavimo apimtys.

1.7. Socialinių paslaugų apimtis etatais

Nacionaliniu mastu yra patvirtinti darbo laiko sąnaudų normatyvai, teikiant socialinės globos paslaugas¹⁵. Tačiau nėra nacionaliniu mastu patvirtintų normatyvų, taikomų socialinės priežiūros, bendrosioms ar prevencinėms paslaugoms.

Tyrimo atsakymai rodo, kad duomenys apie paslaugų apimtį etatais savivaldybėse apibrėžiami įvairiais pasisakymais: „vadovaujantis darbo laiko sąnaudų normatyvais.“, „<> apimtis etatais gali skirtis priklausomai nuo konkrečių paslaugų, teikėjų ir teisės aktų nustatytų reikalavimų, nustatytų LR Socialinių paslaugų įstatyme ir kt...<>“, „Konkrečią paslaugą teikiančių specialistų kategorijas (socialiniai darbuotojai, psichologai, su jaunuimu

¹⁵ Socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvai
<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.288240/asr>

dirbantys specialistai, užimtumo specialistai, individualios priežiūros darbuotojai, kiti specialistai) apibrėžia SP Katalogas.“

Remiantis savivaldybių atsakymais, duomenys apie paslaugų apimtį etatais savivaldybėse apibrėžiami skirtinga skaitine išraiška, nurodant bendrą etatų skaičių, etatų skaičių pagal organizacijų rūšis, etatus tik biudžetinėje įstaigoje, pagal paslaugas biudžetinėse įstaigose, nenurodant etatų, nes paslauga perkama: „Rajone paslaugoms teikti yra 220 etatų“, pagal organizacijų pobūdį: „<...>NVO; VšĮ ir kt. - 250 etatų; BĮ - 395 etatai.“, tik biudžetinėse įstaigose: „Biudžetinių įstaigų etatai-105 etatai“, pagal pareigybes biudžetinėse įstaigose: „<> socialiniai darbuotojai – 20,25, socialinio darbo organizatoriai – 1,5, individualios priežiūros darbuotojai – 44,5, užimtumo specialistai – 2, ir kt...<>“, pagal pareigybių kategorijas teikiamas paslaugas: „Socialinė priežiūra šeimoms ir Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas – 17 etatų, Atvejo vadyba – 6 etatai ir kt...<>“, „Asmeninė pagalba Paslauga perkama- etatų nėra“, arba dėl to, nes darbuotojais teikia ir kt. paslaugas: „Sociokultūrinės paslaugos (SPIS kodas 207) Darbuotojai teikia ir kitas paslaugas, Informavimas (SPIS kodas 201) Darbuotojai teikia ir kitas paslaugas...<>“, tik pagal pareigybių kategorijas: „...7 etatai - Socialinių darbuotojų., 14,84 etatų - individualios priežiūros darbuotojų ir asmeninio asistento...<>“, tik pagal paslaugas: „Potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieška - 1,0 et., Kompleksinės paslaugos šeimai - 1,0 et.)...<>“, Planuojamų etatų skaičius pagal paslaugas: „Potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieška- 2 etatai, Asmeninė pagalba – 5 etatai (iš jų vienas dirba švenčių dienomis ir savaitgaliais), Atvejo vadyba - 4 atvejo vadybininkai...<>“.

3 savivaldybės duomenų neveda: „Apskaita nėra vedama“, „Tikslaus etatų skaičiaus nurodyti neturime galimybių, nes didžioji dalis paslaugų teikėjų nėra savivaldybės pavaldumo įstaigos“, „Tokių duomenų nekaupiame, pagal kompetenciją“. 7 savivaldybės tiesiog nepateikė atsakymo.

Šie atsakymai dar kartą parodo socialinių paslaugų teikimo apimčių ir poreikio planavimo savivaldybėse nevienodumą bei netikslumą.

1.8. Socialinių paslaugų gavėjų tikslinė grupė ir skaičius

Siekiant įvertinti savivaldybėse esamą socialinių paslaugų poreikį, būtina socialinių paslaugų apimtį valandomis ir etatais vertinti ne tik pagal paslaugas ir specialistų kategorijas, bet ir susieti su asmenų, turinčių negalią, tikslinėmis gavėjų grupėmis.

Tyrimo atsakymai rodo labai abstrakčias paslaugų gavėjų tikslines grupes: „visos tikslinės grupės numatytos SP Kataloge“; „visi ...<>...savivaldybės gyventojai, kuriems yra reikalingos socialinės paslaugos“. Duomenys išdetalizuojami „rengiant socialinių paslaugų planą“ ir apibrėžiami skirtinga skaitine išraiška - nurodant gavėjų skaičių pagal paslaugas, gavėjus skaičiuojant tik biudžetinėse įstaigose, arba išgrynintos tikslinės socialinių paslaugų gavėjų grupės su negalia, bet neidentifikuotas jų bendras skaičiaus arba skaičius pagal socialinę paslaugą, amžių, socialinę grupę, pagal negalios pobūdį ir pan.:

- **grupės ir jų skaičius, nurodant asmenų su negalia ir jų šeimų skaičių biudžetinėse įstaigose:** „SPC duomenys per 2024m: suaugę asmenys bei senyvo amžiaus asmenys su negalia – 365, socialinę riziką patiriančios šeimos ir jų neįgalūs vaikai – 8 šeimos, 8 vaikai globėjų šeimos, globojančios neįgalius vaikus – 7 šeimos.“

- **Socialinių paslaugų gavėjų grupės su negalia, nurodant jų skaičių pagal paslaugas:** „...<>...Informavimas Darbingo amžiaus asmenys su negalia – 30; senyvo amžiaus asmenys su negalia –42, Konsultavimas Darbingo amžiaus asmenys su negalia – 16; senyvo amžiaus asmenys su negalia –15, Tarpininkavimas ir atstovavimas Darbingo amžiaus asmenys su negalia – 6,...<>.“
- **Socialinių paslaugų gavėjų grupės su negalia, nurodant jų skaičių pagal paslaugas, pateikiant duomenis apie asmenims su negalia ir be negalios pagal teikiamas paslaugas:** „...<>Darbingo amžiaus asmenys (18 - 64 m.): Trumpalaikė socialinė globa 4, Laikinas atokvėpis (trumpalaikė ar (ir) dienos socialinė globa) 1, Ilgalaikė socialinė globa grupinio gyvenimo namuose 3,...<>... .Vaikai su negalia (0-18 m.): „Dienos socialinė globa asmens namuose 2“
- **Planuojama arba esama tikslinė grupė, nurodant gavėjų skaičių pagal paslaugas, tačiau ne visi gavėjai yra asmenys su negalia, arba pagal poreikį:** „...<>... Suteikta ne mažiau 120 prevencinių paslaugų, o pradėjusių gauti ne mažiau 10 proc. asmenų...<>“.

2. Pagalbos mechanizmas reaguojant į skubias šeimos krizines situacijas

Remiantis 2021m. atlikto tyrimo rezultatais apie šeimų, kurios teikia pagalbą asmenims su negalia, našta ir praktine patirtimi, krizę gali sukelti staigus įvykis, sutrikdantis įprastą gyvenimą, kai asmenimi su negalia sunku pasirūpinti dėl:

- ūmios ligos, traumos, emocinės krizės ar kitų staigių sveikatos sutrikimų;
- laiku nesuteiktų paslaugų, nustačius ANTA koordinuotos pagalbos poreikį;
- tėvams/globėjams atsisakius asmens su negalia globos (vaiko / suaugusio) dėl nepakankamai suteiktų paslaugų ir per didelės globos naštos šeimai.

Tokiose situacijose būtinas atsitraukimas, siekiant atkurti fizinę ir emocinę pagalbą teikėjų ir asmens su negalia būklę. Todėl labai svarbu, kad paslaugos šeimai būtų suteiktos skubiai, laiku ir pakankama apimtimi, o paslaugos pobūdis atitiktų šeimos poreikį (pvz., skirtingos pagalbos formos būtų koordinuojamos atvejo vadybininko, paslauga būtų teikiama reikiamu paros metu ir pan.). Tam, kad tokiomis situacijomis pagalba būtų efektyvi, svarbu ne tik reikiamų paslaugų egzistavimas, pakankamumas, bet ir greitas reagavimas, nustatyti aiškūs algoritmai. Todėl apklausiant savivaldybes, buvo klausama, koku laikotarpiu šeimai suteikiama pagalba krizės atveju.

Remiantis savivaldybių atsakymais, savivaldybės pagalbą teikia skirtingai:

- 4–8 val. laikotarpiu (atsakė 15–20 savivaldybių),
- Per 12–24 val., kai kuriais atvejais – tik surinkus reikiamus dokumentus: „...<> nedelsiant tik gavę pranešimą ir tik po to pradedami rengti dokumentai“.

Kai kurios savivaldybės paslaugų krizės atveju neteikia arba neturi duomenų: „Paslaugos neteikiamos“, „Neturime duomenų“, „Tokių atvejų savivaldybėje nėra buvę, bet tikėtina, kad suteiktume per 20-24 val.“

Savivaldybių teigimu, šeimoms teikiančioms pagalbą asmenims su negalia, **kai pagalbos reikia skubiai/ staiga** teikiamos šios socialinės paslaugos:

- Intensyvi krizių pagalba: „Intensyvi krizių įveikimo pagalba teikiama visą parą“, „Intensyvi Krizių įveikimo pagalba Krizių centre suteikiama Tarnybos teritorinio skyriaus sprendimu ar asmens prašymu jei yra laisvų vietų bet kuriuo paros metu“.
- Laikinas atokvėpis: „Laikino atokvėpio paslaugos – gali būti suteikiamos ir per trumpesnį laikotarpį nei 24 val., kad šeimos narys galėtų gauti reikiamą poilsį ir pagalbą.“, „nuo spalio mėn. bus teikiama Laikinojo atokvėpio paslauga.“, „paslaugos teikiamos paros laikotarpiu: „Naktimis teikiama tik medicininė pagalba, Dienos globa teikiama 7 d. per savaitę dienomis.

Poreikį socialinėms paslaugoms, kaip ir kitoms socialinėms paslaugoms, nustatymo, skyrimo tvarką reglamentuoja¹⁶ Asmens (šeimos)socialinių paslaugų poreikio nustatymo, skyrimo ir organizavimo tvarkos aprašas (2006). Svarbu pažymėti, kad „Išskirtiniais atvejais, jei asmuo (šeima) patiria smurtą ar kyla grėsmė jo (jos) fiziniam, psichiniam ar emociniam saugumui, socialinės paslaugos gali būti pradedamos teikti nustačius socialinių paslaugų poreikio,

¹⁶ Asmens (šeimos)socialinių paslaugų poreikio nustatymo, skyrimo ir organizavimo tvarkos aprašas, 2006: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274454/asr>

kuris turi būti nustatytas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų, pradėjus teikti (arba jau suteikus) socialines paslaugas

2.1 Intensyvi krizių pagalba

Intensyvi krizių pagalba teikiama Krizių centruose, kuriuose gali būti teikiamos socialinės paslaugos.

Analizuojant Socialinių paslaugų katalogą¹⁷ ir Krizių centro veiklos organizavimo rekomendacijas¹⁸, pasigendama krizinės situacijos negalios kontekste aspektų (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Teisės aktų, reglamentuojančių paslaugas krizinėje situacijoje analizė.

¹⁷ Socialinių paslaugų katalogas, 2006

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274453/asr>

¹⁸ Krizių centro veiklos organizavimo rekomendacijos, 2022 <https://e-seimas.lrs.lt/rs/legalact/TAD/8d557f61ccaa11ecb69ea7b9ba9d787b/>

Pagalbos šeimai krizinėje situacijoje reglamentavimas

Socialinių paslaugų katalogas

„Intensyvi krizių įveikimo pagalba - Bendravimo, bendradarbiavimo ir sprendimų priėmimo įgūdžių ugdymo, pagalbos, <...> kitų būtinųjų paslaugų (asmens higienos, buitinių ir kt.) suteikimas ir (ar) organizavimas asmeniui (šeimai), siekiant padėti jam (jai) įveikti krizinę situaciją, šalinti jos sukeltas pasekmes ir mažinti krizinės situacijos poveikį asmens (šeimoms) gyvenimui, atkurti jo (jos) savarankiškumą, prarastus socialinius ryšius ir padėti integruotis į visuomenę.“

Pagalba skiriama plačiai gavėjui grupei, tačiau šeimos, kurios teikia pagalbą asmenims su negalia nėra įvardintos:

- „Vaikai, kuriems <...> nustatyta laikinoji priežiūra, kiti tos šeimos vaikai kartu su jų atstovais pagal įstatymą.
- Socialinę riziką patiriantys vaikai ir jų šeimos.
- Socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys.
- Socialinę riziką patiriančios šeimos.
- Smurto artimoje aplinkoje pavojų keliantys asmenys.
- iš laisvės atėmimo bausmės atlikimo vietų paleisti asmenys.
- Kiti asmenys (pvz., smurtą patyrę asmenys, smurto artimoje aplinkoje pavojų patiriantys asmenys, jų vaikai ir kt.).“

Krizių centro veiklos organizavimo rekomendacijos

„Krizinė situacija - „padėtis, kai dėl ...<>... prarasto savarankiškumo, netekties ar kitų veiksnių ir aplinkybių, dėl kurių asmenys (šeimos) patiria ar gali patirti socialinę atskirtį, ...<>... atsiradusių socialinių problemų asmuo (šeima) negali išspręsti pats (pati) ar su artimųjų pagalba, todėl asmuo (šeima) negali savarankiškai rūpintis savo gyvenimu, palaikyti ryšių ir dalyvauti visuomenės gyvenime ...<>...“

Pagalba skiriama plačiai gavėjui grupei, tačiau šeimos, kurios teikia pagalbą asmenims su negalia nėra įvardintos:

- Vaikai
- Socialinę riziką patirianti šeima, turinti vaikų.
- Vieniša motina (tėvas) ir jos (jo) vaikai.
- Besilaukianti moteris, nepilnametė besilaukianti mergina, nepilnametė motina.
- Smurtą patyręs asmuo.
- Prekybos žmonėmis auka.
- Iš pataisos įstaigos paleistas asmuo.
- Smurtautojas.
- Gyvenamąją vietą praradęs asmuo (šeima).
- Socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys ir (ar) vaikai.
- Vaikai paimiti iš jiems nesaugios aplinkos.
- Kiti (kitos) krizinėje situacijoje esantys asmenys (šeimos).

Krizių centrai bendradarbiauja su kitomis institucijomis, įstaigomis, tarnybomis ir organizacijomis, kurios yra svarbios, sprendžiant tų asmenų problemas (pvz., su tarnybomis, socialinių paslaugų centrais, seniūnijomis, sveikatos priežiūros, švietimo, teisėsaugos, įdarbinimo institucijomis ir įstaigomis, NVO).

2.2 Intensyvių krizių pagalbos paslauga negalios kontekste

Intensyvi krizių pagalba - tai specialioji socialinė paslauga, kuri kaip atskirų socialinių paslaugų derinys, teikiama 29 tyrime dalyvavusiose savivaldybėse ne vienoda pavienių paslaugų apimtimi:

- Prevencinės: tėvystės įgūdžių ugdymas, bendravimo, psichologinė pagalba (socialinės paslaugos „kompleksinės paslaugos šeimai“ dalis (34)).
- Bendrąsias: savarankiškų sprendimų priėmimas (konsultavimas (36), atstovavimas ir tarpininkavimas (36)).
- Socialinės priežiūros: psichosocialinė pagalba (31), kasdienio gyvenimo įgūdžiai (socialinių paslaugų „pagalba į namus“ (36), „socialinė priežiūra šeimoms“ (36), „socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas“ (33 savivaldybės dalis), darbinių įgūdžių ugdymas (socialinė reabilitacija asmenims su negalia bendruomenėje (35), socialinių dirbtuvių paslauga (27)).

Prevencinė paslauga „Kompleksinės paslaugos šeimai“ - kaip atskirų socialinių paslaugų derinys, teikiama 34 tyrime dalyvavusiose savivaldybėse ne vienoda pavienių paslaugų apimtimi: šeimos konferencija (17 savivaldybių), sociokultūrinės paslaugos (27 savivaldybės), konsultavimas (36 savivaldybėse), atstovavimas ir tarpininkavimas (36), pavėžėjimo paslauga (36), psichosocialinė pagalba (31 savivaldybė), vaikų dienos socialinė priežiūra (33 savivaldybės), socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas (33 savivaldybės). Kompleksines paslaugas šeimai vieno langelio principu organizuoja, o prireikus ir teikia bendruomeniniai šeimos namai.

Bendrosios socialinės paslaugos - konsultavimas (36), atstovavimas ir tarpininkavimas (36) teikiamos visos tyrime dalyvavusiose savivaldybėse, kadangi įeina į visų specialiųjų socialinių paslaugų sudėtį.

Socialinės priežiūros paslaugos. Remiantis tyrimo duomenimis, daugiausia organizuojama ir teikiama pagalba į namus (36) bei socialinės priežiūros šeimoms (36) paslaugos.

35 savivaldybėse teikiama socialinė reabilitacija asmenims su negalia bendruomenėje, stiprinant savarankiško gyvenimo, mokymosi, darbinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ar atkūrimo paslaugas. 33 savivaldybės teikia socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo bei vaikų dienos socialinė priežiūra, psichosocialinė pagalba - 31 savivaldybėje. 27 savivaldybėse teikia socialinių dirbtuvių paslaugą, skirtą asmenims su intelekto ir/ ar psichosocialine negalia.

Svarbu pažymėti, kad dažnai socialinės priežiūros paslaugos, kaip pavienių paslaugų deriniai, sudaromi atsižvelgiant į privalomą minimalų paslaugų skaičių, pavyzdžiui, socialinėje paslaugoje „Pagalba į namus“ privaloma teikti ne mažiau 3 paslaugas, o teikiant intensyvią krizių įveikimo pagalbą - ne mažiau kaip 5 paslaugas.

2.3 Laikino atokvėpio paslaugos

Šeimos nariai, teikiantys nuolatinę pagalbą asmenims su negalia pervargsta, perdega, nebegali jais pasirūpinti, todėl atokvėpio poreikis gali iškilti bet kuriuo metu. Siekiant išvengti minėtų krizių, teikiama laikino atokvėpio paslauga, kaip:

- laikinas atokvėpis (socialinė priežiūra (33), (Pagalba į namus (36)): maisto produktų nupirkimas, pagalba ruošiant maistą, pagalba buityje ir namų ruošoje, palydėjimas į įvairias įstaigas, kitos paslaugos, kad žmogus ir toliau galėtų gyventi savo namuose.
- trumpalaikė socialinė globa (35) - visuma paslaugų, kuriomis neįgaliam, visiškai ar dalinai nesavarankiškam asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba. Paslauga teikiama, kai dėl tam tikrų priežasčių (ligos, komandiruotės, atostogų, šeimos ar darbo įsipareigojimų ir kt.) **laikiniai ar darbo savaitę** negalintiems prižiūrėti asmenų, kuriems reikalinga nuolatinė priežiūra, „atokvėpio“ paslaugos ar tęstinės socialinės paslaugos darbo savaitę (paromis).

Tyrimė klausėme apie laikino atokvėpio, kaip socialinės globos paslaugą, kuri būtina šeimos nariui, kuris teikia pagalbą asmeniui su negalia gyvenančiam šeimoje. Minėta paslauga teikiama 33 savivaldybėse. Laikino atokvėpio teikimo galimybės pasiskirstė tolygiai, nes trumpalaikės globos paslaugas teikia 35 savivaldybės, o ilgalaikės – 34 savivaldybės, vadinasi savivaldybėse yra nežymi tendencija, kad gaunančiųjų paslaugas namuose didėja, o institucijoje – mažėja.

Vadinasi didžioji dauguma asmenų su negalia gyvena namuose su savo artimaisiais, todėl būtina užtikrinti lygias galimybes, ypač sunkios negalios asmenų, dalyvauti socialinių paslaugų sistemoje lygiai su kitais tam, kad teikiantys pagalbą artimieji pilnai dalyvautų darbo rinkoje, kuo mažiau susidurtų su psichologiniais, darbo ir šeimos įsipareigojimų derinimo iššūkiais. Tam būtina užtikrinti integralios pagalbos į namus ir slauga asmens namuose dienos metu teikiamas paslaugas, kurios tyrimo duomenimis teikiamos mažiausiai (31 savivaldybė). Paslaugą sudaro:

- **Dienos socialinė globa asmens namuose** – tai visuma socialinių paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė pagalba namuose **dienos metu**,
- **Slauga asmens namuose** – tai asmens sveikatos priežiūros paslaugos, teikiamos asmeniui namuose, siekiant užtikrinti paslaugų prieinamumą ir tęstinumą, tenkinant asmens slaugos poreikius namų sąlygomis.
- Dienos socialinės globos paslaugos derinamos su slaugos asmens namuose paslaugomis.

2.4 Pagalbos mechanizmo veikimas kriziniais atvejais, kai pagalbos reikia skubiai

Tyrimo metu buvo siekiama sužinoti, kaip veikia pagalbos mechanizmas tuomet, kai pagalbos reikia skubiai konkrečiais kriziniais atvejais.

Kai paslaugos nesuteikiamos laiku, socialinė pagalba teikiama iš karto, bendradarbiaujant su Krizių centru. Vienoje iš atsakiusiųjų savivaldybėje įsteigta Krizių atvejų komisija, kuri skubiai reaguoja į krizinius atvejus. Jei tenka laukti ieškoma kitose įstaigose alternatyvos kad

kuo skubiau suteikti paslaugas ir kuo ankstesniu laiku. Nesuteikus paslaugų, mechanizmas veikia pakartotinai kviečiant komisijos narius ir sprendžiant susidariusią situaciją.

Kai paslauga teikiama toli nuo namų ir nėra patogaus/prieinamo transporto. savivaldybės teritorijoje „asmuo/šeima vežami į artimiausią krizių centrą“.

Kai paslauga sunku pasinaudoti ir ji teikiama nepatogiu laiku (pvz., tik darbo valandomis, nesuderinama su kitais įsipareigojimais ir pan.), savivaldybės skubos tvarka paslaugas teikia ne tik darbo valandomis, kreipiamasi į NVO, kurie gali paslaugas suteikti ne tik darbo valandomis, arba darbo dienomis. <...> siūlo paslaugas skirtingomis valandomis - ir savaitgaliais, visos savaitėmis dienomis, darbo dienomis <...>.

3. Institucijų bendradarbiavimas socialinių paslaugų valdyme vietos savivaldos lygmeniu

Didėjant socialinių paslaugų poreikiui plečiasi ir socialinių paslaugų teikimo sritys - socialinės paslaugos vis dažniau teikiamos ne tik socialinės apsaugos sistemoje, bet ir sveikatos priežiūros įstaigose, švietimo sistemoje, teisėsaugoje, taip pat bendradarbiaujant ir koordinuojant veiklas tuo pat metu apimant institucijas skirtingose srityse.

Tyrimo duomenys rodo, kad visos organizacijos tarpusavyje bendradarbiauja, planuojant, organizuojant, tobulinant, teikiant socialines paslaugas. Savivaldybių (89) ir valstybinių įstaigų (70) vaidmuo didžiausias.

Visų organizacijų bendradarbiavimas socialinių paslaugų valdyme

	Savivaldybės institucijos	Savivaldybių komisijos ir tarybos	NVO, bendruomenės ir verslas	Valstybinės institucijos
Planuojant	8	20	9	13
Planuojant, Organizuojant, Tobulinant, Teikiant	89	40	34	70
Organizuojant, Teikiant	21	0	3	2

Dvigubai mažiau nei valstybinės ir savivaldybių įstaigos, į sprendimus įtraukiamos savivaldybėse esančios komisijos ir tarybos (40), kurių nariai yra NVO. Triskart mažiau, lyginant su savivaldybių institucijų įsitraukimu ir vaidmeniu, planavime, organizavime, tobulinime ir teikime sprendimus įtakoja NVO, verslas ir bendruomenės (34). Savivaldybės daugiausiai organizuoja, teikia (21), o valstybinės institucijos (13), savivaldybių komisijos ir tarybos (20), NVO, verslas, bendruomenės (9) – planuoja.

Savivaldybės įstaigų bendradarbiavimas socialinių paslaugų valdyme

	Seniūnijos	Savivaldybės socialines paslaugas teikiančios įstaigos	Savivaldybės sveikatos paslaugas teikiančios įstaigos	Savivaldybės švietimo paslaugas teikiančios įstaigos	Savivaldybės TBK
Planuojant, Organizuojant, Tobulinant, Teikiant	15	30	14	12	18

Didžiausią vaidmenį tarp savivaldybės institucijų socialinių paslaugų valdyme planuojant, organizuojant, tobulinant, teikiant atlieka savivaldybių socialines paslaugas teikiančios organizacijos (30), bendradarbiaujant su tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriumi (18) (TBK). Su seniūnijomis bendradarbiaujama mažiau (15), bet taip yra todėl, kad ne visos tyrime dalyvavusios savivaldybės turi seniūnijas. Mažiausią vaidmenį socialinių paslaugų valdyme atlieka švietimo (12) ir sveikatos paslaugas teikiančios įstaigos (12), kurios mažiau planuoja, bet daugiau organizuoja ir teikia (11) socialines paslaugas.

Savivaldybės tarybų ir komisijų bendradarbiavimas socialinių paslaugų valdyme

	Šeimos taryba	ANGTA	NVO taryba	Savivaldybės jaunimo reikalų taryba
Planuojant, Organizuojant, Tobulinant, Teikiant	9	13	11	7
Nebendradarbiauja	7	1	9	10

Tyrimo duomenys rodo, kad socialines paslaugas planuojant, organizuojant, tobulinant ir teikiant didžiausias vaidmuo atitenka Asmenų su negalia gerovės tarybai/ reikalų komisijai (13), taip pat glaudžiai bendradarbiaujama su NVO taryba (11). Šeimos taryba į socialinių paslaugų valdymą įtraukiama mažiau (9), o su jaunimo reikalų taryba (10) visiškai nebendradarbiaujama.

Bendruomenių, NVO ir verslo bendradarbiavimas socialinių paslaugų valdyme

	Bendruomeninės organizacijos	NVO	Verslo organizacijos
Planuojant, Organizuojant, Tobulinant, Teikiant	10	21	3
Nebendradarbiauja	8	0	18

Analizuojant bendradarbiavimą pasitelkiant NVO, verslą ir bendruomenes, matome, kad socialinių paslaugų procesuose planuojant, teikiant, tobulinant ir organizuojant dvigubai daugiau bendradarbiaujama su NVO (21) nei su bendruomenėmis (10), o su verslu nebendradarbiaujama visai (18).

3.1. Bendradarbiavimas su NVO

Tyrimo duomenys rodo, kad savivaldybių ir NVO bendradarbiavimas vyksta įvairiais būdais. 33 savivaldybių atstovai pažymėjo, kad labiausiai dominuoja bendrų projektų vykdymas, finansuojant NVO veiklas per įvairias programas (33) bei dalyvaujant savivaldybių skelbiamuose konkursuose dėl galimybių NVO teikti viešąsias paslaugas (28).

24 savivaldybėse NVO veiklų įgyvendinimui skiriami reikalingi ištekliai – patalpos bei aktyviai dalyvaujama savivaldybių organizuojamoje darbo grupių, komisijų, tarybų veikloje ir susitikimuose.

Valdžios sektoriaus veiklos teisinių aktų, strategijų ir atitinkamų sąlygų kūrimo prioritetai per mažai papildomi NVO praktinio pobūdžio prioritetais, kadangi 17 savivaldybių specialistai teigė, jog savivaldybės bendradarbiauja su NVO kuriant teisės aktus, teikiant juos peržiūrai bei rekomendacijų teikimui, taip pat atsižvelgiama į NVO vaidmenį, kuriant reglamentuojančią bendradarbiavimą teisinę bazę.

Tik 6 iš 36 anketą pildžiusių savivaldybių pažymėjo, kad iš NVO perka ekspertines konsultacijas/mokymus negalios tema.

Savivaldybės įvardijo ir kitas galimas bendradarbiavimo formas, pvz., NVO suteikia ne tik reikalingas patalpas, bet ir kitus reikalingus materialinius išteklius, pvz., elektroninius

prietaisus, skirtus efektyvesniam organizacijos darbo atlikimui, informaciją apie galimus finansavimo šaltinius, transportą išvykoms arba renginiams ir pan.

3.2. Savivaldybių ir NVO bendradarbiavimo iššūkiai

NVO ir savivaldybei sėkmingai bendradarbiauti labiausiai trukdo lėšų stygius (26), didelę įtaką turi ir neigiamas vietos savivaldos atstovų požiūris į NVO kompetencijas, teigiama, jog atstovams trūksta žinių ir patirties (16) - tik 6 iš 36 tyrime atsakiusių savivaldybių perka iš NVO mokymus/ ekspertines konsultacijas negalios tematika, o tai galėtų būti puiki priemonė mažinant NVO finansavimo trūkumo problemą. Bene mažiausiai patiriama iššūkių teisės aktų reglamentuojančių bendradarbiavimą nebuvime. Tik 1 specialistas mano, kad jų savivaldybėje veikia per mažas NVO skaičius, dėl ko yra ribotos veiklos galimybės, o nesant konkurencijai, nėra poreikio teikti kokybiškas paslaugas. Kitos priežastys - duomenų suvedimas į SPIS (1). 1 iš atsakiusių tyrime savivaldybių su iššūkiais nesusiduria.

3.3. Savivaldybių ir NVO geroji bendradarbiavimo patirtis

Tyrime dalyvavusių savivaldybių prašėme pasidalinti gerosios bendradarbiavimo patirties pavyzdžiais.

Viena iš tyrime dalyvavusių savivaldybių įsteigė jai pavaldžią NVO: „savivaldybės NVO - ...<> savivaldybės neįgaliųjų draugija...<>“, vertina NVO, kaip „lygiaverčius socialinės paramos srities partnerius“, kadangi „padeda plėtoti socialinių paslaugų tinklą, ... <> suteikti platesnį paslaugų spektrą su galimybe žmogui pasirinkti paslaugos teikėją.“, nes teikia daug socialinių paslaugų („Socialinės reabilitacijos“, „dienos socialinės priežiūros paslaugas“, „Šeimos konferencijos, ...karšto maisto pristatymo, ...transporto organizavimo paslaugą.“, „akredituotą socialinę priežiūrą (pagalbą į namus), „laikino apgyvendinimo“ ir kt. „Atsižvelgiant į NVO pateiktas rekomendacijas“, „...<> Dėl nuolatinio grįžtamojo ryšio ir bendradarbiavimo su NVO, savivaldybė gali nuolat tobulinti teikiamas socialines paslaugas“, „įtraukiant naujas programas, kurios geriau atitinka bendruomenės poreikius.“, prisidedant prie naujų paslaugų atsiradimo (teikia naują socialinių dirbtuvių paslaugą...<>“, „Įkurti vaikų dienos centrai.“), savivaldybių suteikto finansavimo pagrindu: „Savivaldybė suteikia finansavimą projektams, orientuotiems į socialinę integraciją...>“

3.4 Savivaldybių iniciatyva atsiradusios ir teikiamos socialinės paslaugos

Savivaldybės, įgyvendindamos iniciatyvas, atsižvelgia į vietos gyventojų poreikius. Didžiąją dalį iniciatyvos savivaldybės organizuoja, panaudojant savus išteklius bei resursus.

11 tyrime dalyvavusių savivaldybės specialistų nepateikė informacijos apie iniciatyvas, 4 savivaldybėse neįgyvendinamos jokios iniciatyvos.

1 savivaldybė pasidalijo sėkmingu iniciatyvos pavyzdžiui, kaip bendradarbiavimo su NVO rezultata: „NVO iniciatyva pradėta teikti apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslauga. Siekdamą išnaudoti paslaugų teikimo galimybes išplėtojo savo veiklą ir papildomai savo iniciatyva pradėjo teikti laikino apnakvindinimo ir asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo paslaugas“.

Daugiausiai paminėtų įgyvendinamų iniciatyvų yra „privalomos“ (20). Tai iniciatyvos, kurios savivaldybėse atsirado arba dėl galimai priskirtų naujų funkcijų, kurios dažniausiai yra reglamentuotos įstatymais, arba dėl naujų teisės aktų, kurie įpareigoja savivaldybes organizuoti naujas socialines paslaugas. Šį teiginį pabrėžia ir keletas savivaldybių atsakymai:

- „Iniciatyvos atsirado paskelbus savivaldybės socialiniuose tinkluose ieškomų Partnerių socialinių paslaugų akreditacijai.“
- „Paslaugos teikiamos tos, kurios nurodytos SP Kataloge“.
- „Pagal naujas atsiradusias socialines paslaugas ir atsižvelgiant į Socialinių paslaugų planuose įvardijamas plėtrą, viziją ir prognozes.“
- „Paslaugų organizavimas inicijuojamas remiantis Socialinių paslaugų įstatymu bei SP Katalogu.“

Savivaldybėse atsiradusios „privalomos“ iniciatyvos, kurios „atsirado kaip projektinių veiklų, vykdytų savivaldybėje, tęstinės veiklos, kurios sėkmingai įsitvirtino ir tapo nuolatinėmis“:

- Socialinės paslaugos: „...įvairios užimtumo programos, socialinės rehabilitacijos ir integracijos asmenims su negalia projektai, psichologinė pagalba, materialinė pagalba, laikino atokvėpio paslauga, projektas "KOPA", „socialinės dirbtuvės, trumpalaikė socialinė globa“,pvz. „Integrali pagalba“, „Kompleksinių paslaugų teikimo centro vaikams su negalia įkūrimas ir plėtra“, „...specializuotu transportu organizuoja transporto organizavimo paslaugą.“, „Vaikų dienos socialinė priežiūra...“, ...Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, Intensyvi krizių įveikimo pagalba“, „Šeimos konferencija. Praplėstos tėvystės mokymų paslaugos“
- Aprūpinimas slaugos ir techninės pagalbos priemonėmis: „Savivaldybės iniciatyva įgyvendinamas asmenų su negalia aprūpinimas slaugos priemonėmis bei būtiniausiomis TPP, kurioms yra itin didelis poreikis.“,
- Deinstitutionalizacijos procesai: „ vykdo projektą... kurio tikslas – teikti naujų formų bendruomenines paslaugas suaugusiems asmenims su proto negalia“, „...nauja apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslauga “. „Iki 2030 m sukurta <...> apsaugotas būstas (5 objektai, 10 vietų), grupinio gyvenimo namai (2 objektai, 20 vietų), dienos užimtumo centras (1 objektas, 20-25 vietų).“, „Parengtas individualus Savivaldybės perėjimo nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų žemėlapis.“

Savanoriškos iniciatyvos:

- „Pagalba asmenims, kurie turi didesnę riziką sirgti užkrečiama liga arba serga labai sunkiomis ligomis (maisto produktų, vaistų nupirkimas ir pristatymas, mokesčių sumokėjimas, informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, psichosocialinė pagalba, pagalba buityje, transporto organizavimas ir kitos paslaugos).“

- „Prevenčinė pagalba <...> susitvarkyti dokumentus socialinėms paslaugoms gauti, pasirūpinti asmens sveikatos priežiūra, tarpininkauja bei atstovauja įvairiose įstaigose ir (ar) institucijose pagal poreikį.“
- „Inicijuota pagalba savivaldybėje gyvenančioms šeimoms, kurios augina vaikus iki 12 mėnesių arba vaikus su negalia iki 36 mėnesių.“
- „Savivaldybės iniciatyva teikiama TPP nuomos paslauga, kuri atsirado dėl TPNC išduodamoms priemonėms gauti susidarančių eilių.“
- „Savivaldybė viešųjų pirkimų būdu nupirko asmenų su negalia pavėžėjimo su asistavimu paslaugą.“
- „Savivaldybė finansuoja socialinių dirbtuvių lankytojų maitinimo išlaidas <...> kadangi kai kurie socialinių dirbtuvių lankytojai neturi galimybės kasdien gauti šilto maisto.“
- „Inicijuota ir teikiama palydėjimo paslauga jaunuoliams su apgyvendinimu savarankiško gyvenimo namuose, sulaukusiems pilnametystės ir kuriems buvo teikta globa (rūpyba).“

4. Grįžtamojo ryšio mechanizmas: informuojama tikslinė grupė ir jos informavimo būdai

Siekiant įgyvendinti socialinių paslaugų kokybės stebėseną ir rezultatų rodiklius, savivaldybėje turi būti užtikrintas grįžtamojo ryšio mechanizmas, apimantis:

- Informuojamos apie socialines paslaugas tikslinės grupės apimtis;
- Paslaugų gavėjų grupių informavimo būdai apie jiems priklausančią pagalbą pagal tikslines grupes.

4.1. Informuojama tikslinė grupė ir skaičius

Tyrimė dalyvavusių savivaldybių klausėme apie informuojamą tikslinę grupę ir skaičių asmenų, kuriems teikiama informacija apie pagalbą ir socialines paslaugas.

Pateikti duomenys rodo, kad informuojama tikslinė grupė yra suprantama labai skirtingai, kaip:

- „Visi potencialūs paslaugų gavėjai“.
- Esami paslaugų gavėjai, siejant su informavimo paslauga: „2023 m. informavimo paslauga buvo suteikta 4438 asmenims.“.
- Teikiantys paslaugas darbuotojai: „...<>...Paslaugas tikslinei grupei teikiantys darbuotojai...<>...“.
- Visi savivaldybės gyventojai: „Sunku nustatyti skaičių, informacija apie galimybę gauti socialines paslaugas viešinama visiems gyventojams.“.
- Paslaugų gavėjai su negalia, fiksuojant skaičius arba nenurodant skaičiaus: „1. Vaikai (0 iki 18) su negalia – 38; 2. Suaugusieji asmenys (nuo 18 iki 65) – 123; 3. Vyresni asmenys 64+ - 133“, „Tikslių duomenų neturime, tikėtina, kad informacija apie pagalbą ir socialines paslaugas pasiekia apie 1,6 tūks. savivaldybėje gyvenančių asmenų su negalia ir 5 tūkst. senyvo amžiaus asmenų.“, „...<> suaugusieji asmenys su negalia, jų artimieji; Vaikai su negalia, jų artimieji ...<>...; Asmenys turintys negalia, senyvo amžiaus asmenys (skaičius kintantis)“, „Paslaugos neišskiriamos dėl asmenų su negalia“.

13 savivaldybių apie informuojamą tikslinę grupę duomenų nerenka: „Duomenys nerenkami/ nekaupiami/ neturimi/ nefiksuojami“, „Statistika nerenkama/ nekaupiami“, „Siekiant užtikrinti duomenų apsaugą, konkrečių asmenų skaičius nėra fiksuojamas.“

4.2. Paslaugų gavėjų grupių informavimo būdai apie jiems priklausančią pagalbą pagal tikslines grupes

Tyrimė dalyvavusių savivaldybių atstovų teigimu, „visos tikslinės paslaugų grupės informaciją gauna pagal poreikį“ ir toks poreikis „patenkinamas pilnai“ kadangi „eilėje dėl paslaugų asmenų laukiančių yra labai daug manome, kad informacija asmenis šiai dienai pasiekia puikiai.“ Išskyrėme pagrindinius paslaugų gavėjų grupių informavimo

būdas apie jiems priklausančią pagalbą pagal tikslines grupes - potencialius ir esamus paslaugų gavėjus, teikiančius paslaugas specialistus savivaldybėse.

4.1.1. Potencialių ir esamų paslaugų gavėjų informavimo būdai

Potencialūs paslaugų gavėjai. 1 savivaldybė informuojamą tikslinę grupę apie paslaugas ir pagalbą susiejo su Potencialiais socialinių paslaugų gavėjais. Šią socialinę paslaugą teikia 32 iš 36 savivaldybių, siunčiant SMS (3), el. laiškais (10), gyvai, gyventojams atvykus į savivaldybę (10).

Esami paslaugų gavėjai siejami su informavimo paslauga. 2 savivaldybės informuojamą tikslinę grupę susiejo su esamais paslaugų gavėjais, kuriems teikiama pagalba informuojant. Daugiausiai suteikiama informacija gyvai, gyventojams atvykus į savivaldybę (36), per darbuotojus (atvejo vadybininkus, kt.), kai asmenys jau gauna socialines paslaugas (36) ir skelbiant informaciją interneto svetainėse (36), taip pat socialiniuose tinkluose (33), skelbimų lentose ir socialines paslaugas teikiančių įstaigų patalpose (28).

Lyginant su informacijos perdavimu gyvai (atvykus į savivaldybę, per specialistus ir jos skelbimu el. svetainėse), per kitus sektorius (NVO, sveikatos, švietimo ir kt) informacija perduodama net 1,57 karto mažiau (23). Mažiausiai naudojamas informacijos skelbimas, laikraštyje (16), viešųjų erdvių skelbimų lentose (11) ir platinant lankstinukus (5). 2 savivaldybių atstovai nurodė informavimo pavyzdžius: informacinis klipas, transliuojamas poliklinikoje, SODROJE, ANTA ir parengti lankstinukai, skirti šeimoms teikiančioms pagalbą vaikams/ suaugusiems su negalia.

4.1.2. Paslaugų gavėjų informavimo būdai per savivaldybių specialistus

Savivaldybės bendrauja su paslaugų gavėjais raštu ir žodžiu per paskirtus asmenis atsakingus:

- Tik trečdalis (13 savivaldybių) už pasiūlymų/skundų surinkimą, apibendrinimą ir perdavimą atsakingiems savivaldybės darbuotojams.
- Beveik trečdalis (10 savivaldybių) už bendravimą su paslaugų gavėjais (pokalbio palaikymą, reagavimą, atsakymų pateikimas).

Skundų/ prašymų pasiūlymų gavimas ir jų pritaikymas praktikoje. Dažniausiai gaunami pasiūlymai dėl „socialinių paslaugų teikiamo nemokamai“, „socialinių paslaugų teikimo ir kt. aktualiais klausimais“, „socialinėms dirbtuvėms“, dėl lankstaus darbuotojų darbo laiko grafiko organizavimo: „atsižvelgus priimtas sprendimas daryti lankstų darbuotojų grafiką“, „dėl paslaugų plėtros“.

Gaunami įvairūs skundai dėl:

- asmenų mokėjimo už socialines paslaugas - pageidaujama mokėti mažiau arba nenorima mokėti savo lėšomis: „kartais netenkina mokėjimo už socialines paslaugas dydis“, „atsisako jas gauti, nes teks už jas susimokėti.“, „nenoro mokėti savo lėšomis

už socialines paslaugas“, „asmens mokėjimo už socialines paslaugas (dauguma asmenų norėtų mokėti mažiau).“

- negaunamos socialinės paramos: „Daugiausiai apie socialinės paramos negavimą.“
- „teikiamų paslaugų kokybės“ („socialinių paslaugų gerinimo“), kai suprastėję socialinių paslaugų teikimo procesai, susiję su „socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kaita atostogų metu ir dėl jų kompetencijos, kai ...<>... darbuotojai laikinai pakeičiami kitais specialistais, kurie galbūt nėra visiškai susipažinę su individualiais klientų poreikiais; „paslaugų teikimo savaitgaliais“; socialinių paslaugų „nepakankamų valandų skaičiaus“; „netinkamo objekto pritaikymo asmenims su negalia.“; „ne laiku ...<>...teikiamas paslaugas“, „Dėl ilgų eilių paslaugai gauti“.

Savivaldybės gauna ne tik skundus ar pasiūlymus, bet ir prašymus skirti pinigines išmokas padėkas už teikiamas socialines paslaugas, pasitenkinimą skyriaus veikla ir specialistų paslaugomis, paklausimus dėl mokymų darbuotojams, dirbantiems su žmonėmis turinčiais psichosocialine ar intelekto negalią.

Gavę pasiūlymus ar skundus, savivaldybės nagrinėja ir pritaiko praktikoje įvairiais būdais: planuojamos ir ieškomos alternatyvios socialinės paslaugos bei organizuojamas jų teikimas; sprendimas organizuoti lankstų darbuotojų grafiką; išplėstos socialinės paslaugos, parengtas asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas; organizuojamas Kokybės komisijos posėdis pastabų ir pasiūlymų, skirtų paslaugos teikėjui, aptarimui; aptariami skundo atvejai, sprendimo būdai su darbuotojais, kad tokia situacija nepasikartotų; Diskusijos su paslaugų teikėjais dėl paslaugų lankstumo ir tikslingumo; Vertinama teikiamų paslaugų kokybė ir prieinamumas. Paslaugų teikėjams teikiamos pastabos ir rekomendacijos; Pasiūlymai įtraukiami į Socialinių paslaugų planą; gautais pasiūlymais visada pasidalijama susirinkimų posėdžių metu; Organizuojami pasitarimai su paslaugų teikėjais.

2 savivaldybės teigė, kad skundų negauna, 11 savivaldybių nepateikė jokie atsakymo, o 4 savivaldybėse grįžtamojo ryšio mechanizmas neveikia.

Paslaugų gavėjų grįžtamojo ryšio galimybės gyvu formatu. Remiantis gautais duomenimis informacija apie paslaugas ir pagalbą žodžiu yra suteikiama visose tyrime dalyvavusiose savivaldybėse (gyvai, gyventojams atvykus į savivaldybę (36), per darbuotojus (atvejo vadybininkus, kt.), kai asmenys jau gauna socialines paslaugas (36)). Tokius atvejus būtina registruoti kaip paklausimus dėl socialinės paslaugos poreikio, kuomet po suteiktos konsultacijos išaiškėja, kad dalis gyventojų poreikio socialinėms paslaugoms arba neturi arba yra potencialių būsimųjų klientų grupė.

Išvados

1. Socialinių paslaugų apimtis ir pobūdis savivaldybėse skiriasi.

Savivaldybių teikiamos socialinės paslaugos asmenims su negalia ir jų šeimoms skiriasi savo apimtimi, teikimo praktika ir finansavimo pobūdžiu. Daugelyje savivaldybių dominuoja bazinės paslaugos, tokios kaip pagalba į namus, socialinė priežiūra šeimoms, asmeninė pagalba ar laikino atokvėpio paslaugos. Tačiau paslaugų išplėtojimas priklauso nuo teisinio reglamentavimo, savivaldybės resursų, valstybės finansavimo. Taip pat svarbus vaidmuo tenka pačioms savivaldybėms, dėl pakankamai plačios diskrecijos interpretuoti socialinių paslaugų kataloge esančių paslaugų reglamentavimą, teikimo tvarką ir planavimą, taip pat galimybių inicijuoti naujas paslaugas.

2. Savivaldybėse teikiamų socialinių paslaugų finansavimui dažnai trūksta stabilumo ir vieningos sistemos.

Socialinių paslaugų finansavimas priklauso nuo skirtingų šaltinių – savivaldybių biudžeto, valstybės tikslinių dotacijų, ES struktūrinių fondų ar privačių iniciatyvų. Kai kurios savivaldybės turi didesnius žmogiškuosius, finansinius išteklius, todėl turi galimybes plėtoti platesnį paslaugų spektrą, kurti iniciatyvas ir tinkamai padėti šeimoms, kurios teikia pagalbą vaikui (ar suaugusiajam) su negalia. Mažesnės savivaldybės susiduria su finansiniais apribojimais, o tai yra viena iš pagrindinių kliūčių, siekiant užtikrinti būtinų paslaugų prieinamumą. Pastebėta, kad neformali šeimos teikiama pagalba vis dar nėra tikslingai reglamentuota ir remiama finansinėmis priemonėmis. Daugelyje savivaldybių nėra sistemingai mažinama šeimų neformalios pagalbos našta siekiant gerinti asmenų su negalia ir jų šeimų ekonominę padėtį, socialinę įtrauktį ir gyvenimo kokybę.

3. Nepakankamas savivaldybių pasirengimas reaguoti į skubias krizines situacijas šeimose.

Dalis savivaldybių yra pasiruošusios operatyviai suteikti pagalbą šeimai, prižiūrinčiai vaiką (ar suaugusį) su negalia, skubios krizės atveju. Remiantis tyrimo duomenimis, galima teigti, kad praktikoje trūksta aiškių reagavimo į krizes algoritmų. Kai kuriose savivaldybėse pagalba suteikiama per trumpą laiką, tokiu būdu atliepiant šeimos poreikius ir laiku suteikiant reikiamas paslaugas. Savivaldybių reagavimo į krizes procesą dažnai apsunkina biurokratinės procedūros, dėl kurių pagalbos gali tekti laukti 24 val. ar ilgiau (neapibrėžtą laiką). Krizių valdymo sistemose retai atsižvelgiama į individualius šeimų, prižiūrinčių asmenis su negalia, poreikius.

4. NVO vaidmuo ir bendradarbiavimas su savivaldybėmis yra nevienodas.

Savivaldybių požiūris į nevyriausybinės organizacijas (NVO), teikiančias pagalbą asmenims su negalia, skiriasi. Kai kurios savivaldybės aktyviai bendradarbiauja su NVO, įtraukdamos jas į paslaugų planavimą, organizavimą ir teikimą, tačiau kitur NVO veikla yra ribojama ar suvokiama tik kaip papildomas, o ne lygiavertis paslaugų teikimo būdas. Trūksta sisteminio požiūrio į NVO integravimą į socialinių paslaugų sistemą, o tai nesuteikia šioms paslaugoms tvarumo ir trukdo plėtoti jų kokybę ir užtikrinti pakankamumą.

5. Identifikuotos gerosios praktikos rodo nedidelės aprėpties teigiamų pokyčių tendencijas.

Kai kurios savivaldybės kuria iniciatyvas veiksmingam socialinių paslaugų teikimui. Tyrime dalyvavusios savivaldybės dalinosi pavyzdžiais apie greito reagavimo sistemas skubiais kriziniais atvejais, aktyvų NVO įtraukimą į paslaugų teikimą, bendradarbiavimą ir ekspertines konsultacijas. Taip pat kompleksinių paslaugų tobulinimą, paslaugų bendruomenėje plėtrą. Geromis praktikomis dalinosi maža dalis tyrime dalyvavusių savivaldybių, taigi nėra tikėtina, kad šios gerosios praktikos artimiausiu metu atneštų pamatuojamą poveikį. Būtina sudaryti sąlygas savivaldybėms, remiantis gerosiomis praktikomis, sistemingai planuoti paslaugų teikimą asmenims su negalia ir jų šeimoms, įskaitant krizių atvejais.

6. Nėra užtikrinta informacijos apie socialines paslaugas sklaida ir prieinamumas įvairiai suprantamais formatais.

Nors savivaldybės teikia informaciją apie socialines paslaugas, dažnai ji nėra lengvai prieinama arba pateikiama ne visiems suprantama forma. Kai kuriose savivaldybėse informacija yra aiškiai struktūruota ir lengvai pasiekama, tačiau kitur ji apsiriboja formaliais teisės aktais, kurie yra sunkiai suprantami žmonėms su negalia ir kitoms tikslinėms grupėms, socialinių paslaugų gavėjams. Savivaldybių nepakankamas komunikavimas viešojoje erdvėje dėl šeimoms priklausančių socialinių paslaugų, kitų formų valstybės (ar savivaldybės) paramos, riboja paslaugų gavėjų galimybes efektyviai naudotis teikiama pagalba. Taip pat vis dar matoma prieinamumo - tiek informacinio, tiek ir paslaugų teikimo metu - nepakankamumo problema. Tai neigiamai atsiliepia asmenų su negalia galimybei pasiekti ir pasinaudoti savivaldybių teikiamomis paslaugomis be kliūčių.

Rekomendacijos

- 1. Siekiant efektyviai spręsti socialinių paslaugų valdymo iššūkius ir gerinti paslaugų prieinamumą regionuose, plėsti ir stiprinti bendradarbiavimą tarp savivaldybių ir NVO.** Nevyriausybinės organizacijos yra svarbus partneris socialinių paslaugų teikime, tačiau jų vaidmuo skirtingose savivaldybėse suvokiamas nevienodai. Reikėtų stiprinti savivaldybių ir NVO bendradarbiavimą, siekiant efektyviai spręsti socialinių paslaugų valdymo iššūkius, užtikrinti atsakomybių pasidalijimą bei vienodesnį paslaugų prieinamumą regionuose. Svarbu apibrėžti aiškias partnerystės formas ir finansavimo mechanizmus, skatinti jų įtraukimą į paslaugų planavimą bei suteikti daugiau galimybių dalyvauti socialinių paslaugų teikime.
- 2. Tobulinti socialinių paslaugų planavimą ir jų poreikio vertinimą.** Siekiant efektyviau valdyti socialinių paslaugų sistemą, būtina tiksliai įvertinti paslaugų gavėjų poreikius ir skaitmenizuoti duomenų rinkimą. Reikia aiškiai apibrėžti specialistų funkcijas, atsakomybes ir bendradarbiavimo mechanizmus, kad būtų užtikrintas optimalus resursų paskirstymas ir paslaugų prieinamumas.
- 3. Sukurti tvarų ir stabilų socialinių paslaugų finansavimo modelį.** Socialinių paslaugų finansavimas turėtų būti planuojamas ilgalaikėje perspektyvoje, užtikrinant pakankamą lėšų paskirstymą tiek valstybės, tiek savivaldybių lygmeniu. Būtina įvertinti paslaugų finansavimo mechanizmų efektyvumą, užtikrinti, kad finansavimas atitiktų realius poreikius, ir skatinti mišrų finansavimo modelį, įtraukiant ES struktūrinius fondus, nevyriausybinės organizacijos bei privačias iniciatyvas.
- 4. Stiprinti savivaldybių pasirengimą reaguoti į krizines situacijas.** Savivaldybės turėtų sukurti aiškius ir vieningus reagavimo į krizines situacijas mechanizmus, užtikrinant greitą ir veiksmingą pagalbos suteikimą. Reikalingas detalesnis paslaugų organizavimo algoritmas, įskaitant laikino atokvėpio paslaugų plėtrą, krizių valdymo sistemų tobulinimą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą užtikrinant, kad krizės ištiktos šeimos galėtų kuo greičiau gauti reikiamą pagalbą.
- 5. Užtikrinti efektyvų informavimą ir pagalbą asmenims su negalia bei jų šeimoms savivaldybėse, stiprinant duomenų rinkimą, specialistų vaidmenį ir bendradarbiavimą su kitais sektoriais.** Savivaldybės turi rinkti duomenis apie tikslines grupes ir užtikrinti vieningą jų įvardijimą. Specialistai turi informuoti asmenis su negalia ir jų šeimas apie pagalbos formas ir teikti jiems informacinę pagalbą. Reikia tobulinti informavimo būdus, stiprinti bendradarbiavimą su kitais sektoriais (NVO, sveikatos, švietimo). Savivaldybės privalo paskirti atsakingus specialistus grįžtamojo ryšio mechanizmui. Taip pat būtina sukurti aiškią paklausimų sistemą, kurioje fiksuojami paslaugų gavėjų duomenys ir poreikiai.

Priedai

Priedas Nr. 1

Raštas savivaldybėms

Šeimų, teikiančių pagalbą asmenims su negalia, krizinių atvejų įveikos anketa

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2023 m. duomenimis, Lietuvoje buvo 224,9 tūkst. asmenų su negalia, iš kurių 16,9 tūkst. – vaikai iki 18 metų. Lietuvos asmenų su negalia statistika atitinka Jungtinių Tautų Organizacijos duomenis, pagal kuriuos pasaulyje žmonės su negalia sudaro apie 10 proc. visų gyventojų. Vis dėlto realus negalią turinčių ar su raidos sunkumais susiduriančių vaikų skaičius yra kur kas didesnis, nei nurodytas oficialiose statistikose. Dalis jų neregistruoti duomenų bazėse, nes nėra nustatyta jų diagnozė. Panašus yra ir vaikus su negalia auginančių šeimų skaičius, kuris verčia susimąstyti, ar skiriama pakankamai dėmesio šiems vaikams ir jų šeimos nariams.

Sunkios ligos ar negalios atsiradimas šeimoje priskiriamas prie nenorminės šeimos krizės. Šeima susiduria su sunkiais išbandymais ir dėl to patiria **objektyvių sunkumų** – didėja išlaidos, sutrinka įprasta rutina ir įpročiai, natūraliai sumažėja galimybė tinkamai atlikti funkcijas darbe (neretai tenka apleisti karjerą, kad būtų galima pasilikti namuose ir suteikti reikiamą pagalbą vaikui), gana dažnai prieinama prie skyrybų. Patiriama ir **subjektyvių sunkumų**, kai šeimos nariai sunkiai išgyvena situaciją: sutrinkama dėl šeimos nario, turinčio negalią, bejėgiškumo ir nenusipėjamo elgesio, nerimaujama dėl ateities, ypač jei suaugęs vaikas negalės gyventi savarankiškai, jaučia nusivylimą, pyktį ir kaltę. Augindami vaiką, turintį negalią, tėvai nuolat išgyvena emocinę ir psichologinę įtampą, tyrėjų įvardijamą kaip „tėvų stresas“, kuris ilgainiui gali tapti lėtiniu, todėl šeimai svarbu gauti psichologinę ir emocinę pagalbą.

Lietuvos Respublikos savivaldybių socialiniams skyriams skirta anketa, kurios **tikslas** – įvertinti savivaldybių pasirengimą teikti pagalbą:

- Krizės ištiktoms šeimoms, auginančioms vaikus su negalia;
- Asmenims, teikiantiems pagalbą žmonėms su sunkia negalia namuose;
- Asmenims, kurie teisės aktų nustatyta tvarka globoja suaugusius asmenis su negalia.

Anketa parengta Lietuvos negalios organizacijų forumo (LNF) iniciatyva, projekto „LNF efektyvi advokacija, atstovaujant žmonių su negalia teisėms ir interesams“, finansuojamo Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros organizuojamo Asmenų su negalia teisėms ir interesams atstovaujančių asociacijų veiklos rėmimo projektu finansavimo 2024 metais konkurso lėšomis.

Kontaktai pasiteiravimui:

Marija Bočiarovaitė, LNF projektų administratorė: marija@Inf.lt +37060642086

Dalia Kuliešienė, LNF programų vadovė: dalia@Inf.lt +370 646 69696

Priedas Nr. 2

Internetinė anketa

1. Savivaldybės duomenys.

1.1. Nurodykite savivaldybę.*

1.2. Savivaldybės administracijos padalinio, kuriam vadovaujate / kuriame dirbate pavadinimas.*

1.3. Jūsų kontaktai.*

Nurodykite: vardą, pavardę, pareigas, kontaktinį telefono numerį ir el. pašto adresą.

2. Savivaldybėje teikiamų socialinių paslaugų turinys.

2.1. Pažymėkite Jūsų savivaldybėje teikiamas **socialines paslaugas**. Pažymėkite visus tinkamus variantus.*

Žymėjimo pvz: [x] prieš teiginį.

Potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieška (SPIS kodas 001)

Kompleksinės paslaugos šeimai (SPIS kodas 001)

Šeimos konferencija (SPIS kodas 130)

Sociokultūrinės paslaugos (SPIS kodas 207)

Informavimas (SPIS kodas 201)

Konsultavimas (SPIS kodas 202)

Tarpininkavimas ir atstovavimas (SPIS kodas 203)

Transporto organizavimas (SPIS kodas 206)

Pagalba į namus (SPIS kodas 310)

Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas (SPIS kodas 320)

Socialinių dirbtuvių paslauga (SPIS kodas 323)

Socialinė priežiūra šeimoms (SPIS kodas 325)

Socialinė rehabilitacija asmenims su negalia bendruomenėje (SPIS kodas 328)

Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose (SPIS kodas 330)

Intensyvi krizių įveikimo pagalba vaikams, turintiems emocijų ir elgesio sutrikimų ir ar kitų sunkumų, ir / ar jų šeimos nariams (SPIS kodas 350)

Psichosocialinė pagalba (SPIS kodas 360)

Apgyvendinimas apsaugotame būste (SPIS kodas 390)

Vaikų dienos socialinė priežiūra (SPIS kodas 400)

Laikinas atokvėpis (SPIS kodas 409)

Dienos socialinė globa institucijoje ir namuose (SPIS kodas 411, 414, 415)

Integrali pagalba į namus (dienos socialinė globa (SPIS kodas 411, 414, 415) ir slauga asmens namuose)

Trumpalaikė socialinė globa, SPIS kodas 424, 421, 425

Ilgalaikė socialinė globa (SPIS kodas 431,434,435)

Asmeninė pagalba

Atvejo vadyba

Būsto pritaikymo neįgaliesiems organizavimas (suaugusiems asmenims ir vaikams su negalia)

Kitos savivaldybėje teikiamos paslaugos (išvardinkite apačioje):

2.2. Išvardinkite konkrečių socialinių paslaugų apimtį pagal pateiktus punktus.*

- Kas yra socialinių paslaugų teikėjai?
- Paslaugų apimtis valandomis?
- Paslaugų apimtis etatais?

2.3. Socialinių paslaugų gavėjų tikslinė grupė ir skaičius.*

2.4. Įvardinkite ir aprašykite Jūsų savivaldybės iniciatyva atsiradusias ir teikiamas socialines paslaugas. Pakomentuokite, kaip atsirado šios iniciatyvos.*

2.5. Pažymėkite, kokiais teisės aktais remiatės teikiant socialines paslaugas?

Pažymėkite visus tinkamus variantus.*

Žymėjimo pvz: [x] prieš teiginį.

Savivaldybės teisės aktai

Nacionaliniai teisės aktai

Tarptautinės sutartys ir ES teisės aktai

Kita (įrašykite apačioje):

2.6. Išvardinkite savivaldybės teisės aktus, kuriais remiatės teikiant socialines paslaugas.

Pildykite šią dalį, jei 2.5. klausime pasirinkote variantą "Savivaldybės teisės aktai".

2.7. Pažymėkite, kokių funkcijų pagrindu Jūsų savivaldybėje teikiamos socialinės paslaugos.*

Žymėjimo pvz: "x"

	Teikiamos savivaldybės savarankiškų funkcijų pagrindu	Teikiamos valstybės perduotų funkcijų pagrindu	Abiejų funkcijų pagrindu tolygiai	Kitu pagrindu
1. Potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieška (SPIS kodas 001)				
2. Kompleksinės paslaugos šeimai (SPIS kodas 001)				
3. Šeimos konferencija (SPIS kodas 130)				
4. Sociokultūrinės paslaugos (SPIS kodas 207)				
5. Informavimas (SPIS kodas 201)				
6. Konsultavimas (SPIS kodas 202)				
7. Tarpininkavimas ir atstovavimas (SPIS kodas 203)				
8. Transporto organizavimas (SPIS kodas 206)				
9. Pagalba į namus (SPIS kodas 310)				
10. Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas (SPIS kodas 320)				
11. Socialinių dirbtuvių paslauga (SPIS kodas 323)				

12. Socialinė priežiūra šeimoms (SPIS kodas 325)				
13. Socialinė rehabilitacija asmenims su negalia bendruomenėje (SPIS kodas 328)				
14. Apgyvandinimas savarankiško gyvenimo namuose (SPIS kodas 330)				
15. Intensyvi krizių įveikimo pagalba vaikams, turintiems emocijų ir elgesio sutrikimų ir ar kitų sunkumų, ir / ar jų šeimos nariams (SPIS kodas 350)				
16. Psichosocialinė pagalba (SPIS kodas 360)				
17. Apgyvandinimas apsaugotame būste (SPIS kodas 390)				
18. Vaikų dienos socialinė priežiūra (SPIS kodas 400)				
19. Laikinas atokvėpis (SPIS kodas 409)				
20. Dienos socialinė globa institucijoje ir namuose (SPIS kodas 411, 414, 415)				
21. Integrali pagalba į namus (dienos socialinė globa (SPIS kodas 411, 414, 415) ir slauga asmens namuose)				
22. Trumpalaikė socialinė globa, SPIS kodas 424, 421, 425				

23. Ilgalaikė socialinė globa (SPIS kodas 431,434,435)				
24. Asmeninė pagalba				
25. Atvejo vadyba				
26. Būsto pritaikymo neįgaliesiems organizavimas (suaugusiems asmenims ir vaikams su negalia)				
27. Kitos savivaldybėje teikiamos paslaugos (įrašykite eilutėje apačioje ir pažymėkite atitinkamai):				

2.8. Pažymėkite, su kokiais įstaigomis, organizacijomis, institucijomis, padaliniais, Jūsų savivaldybė bendradarbiauja teikiant socialines paslaugas. *
Žymėjimo pvz: "x"

	Planuojant socialines paslaugas	Organizuojant socialines paslaugas	Tobulinant socialines paslaugas	Teikiant socialines paslaugas	Nebendradarbiauja	Kita
1. Seniūnijos						
2. Savivaldybės socialines paslaugas teikiančios įstaigos						
3. Savivaldybės sveikatos paslaugas teikiančios įstaigos						
4. Savivaldybės švietimo paslaugas teikiančios įstaigos						
5. Savivaldybės šeimos taryba						

6. Savivaldybės neįgaliųjų reikalų komisija						
7. Savivaldybės nevyriausybinių organizacijų taryba						
8. Savivaldybės jaunimo reikalų taryba						
9. Savivaldybės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius						
10. Bendruomeninės organizacijos						
11. Nevyriausybines organizacijos (NVO)						
12. Verslo organizacijos						
13. Asmens su negalia teisių apsaugos agentūra prie LR SADM						
14. Užimtumo tarnyba prie LR SADM ir (ar) jos teritoriniu skyriumi						
15. Valstybės vaikų teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie LR SADM ir (ar) jos teritoriniu skyriumi						
16. LR SADM						
17. Kitos						

valstybinės institucijos (įrašykite eilutėje apačioje ir pažymėkite atitinkamai):						

2.9. Pažymėkite, kokiais būdais informuojate gyventojus apie jiems priklausančią pagalbą (socialines paslaugas)? Pažymėkite visus tinkamus variantus.*

Žymėjimo pvz: [x] prieš teiginį.

Gyvai, gyventojams atvykus į savivaldybę.

Per darbuotojus (atvejo vadybininkus, kt.), kai asmenys jau gauna socialines paslaugas.

Informacija skelbiama savivaldybės ir paslaugas teikiančių įstaigų interneto svetainėse.

Informacija skelbiama socialiniuose tinkluose.

Potencialiems paslaugų gavėjams siunčiami elektroniniai laiškai.

Potencialiems paslaugų gavėjams siunčiamos SMS žinutės.

Informacija skelbiama savivaldybės laikraštyje.

Į gyventojų pašto dėžutes įmetami lankstinukai apie savivaldybėje teikiamas paslaugas.

Informacija iškabinta skelbimų lentose savivaldybės administracijos, seniūnijų (jei yra) ir socialines paslaugas teikiančių įstaigų patalpose.

Informacija iškabinta savivaldybės viešųjų erdvių skelbimų lentose.

Informacija apie paslaugas perduodama per kitus sektorius (NVO, sveikatos, švietimo ir kt.).

Kita (įrašykite apačioje):

2.1.1. Nurodykite tikslinę grupę ir skaičių asmenų, gaunančių informaciją apie pagalbą ir socialines paslaugas.*

2.1.2. Per kiek valandų suteikiama pagalba (socialinės paslaugos) šeimai, teikiančiai pagalbą asmeniui su negalia, kriziniu atveju (staiga susirgus, įvykus traumai ar ištikus kitiems ūmiems sveikatos sutrikimams)?*

Žymėjimo pvz: [x] prieš teiginį.

Per pirmas 4–8 valandas

Per pirmas 8–12 valandų

Per pirmas 12–20 valandų

Per pirmas 20–24 valandas

Kita (įrašykite):

2.1.3. Per kiek valandų suteikiama pagalba (socialinės paslaugos) šeimai, teikiančiai pagalbą asmeniui su negalia kriziniu atveju (kai reikalinga pagalba vakarais, naktimis ar savaitgaliais)?*

Žymėjimo pvz: [x] prieš teiginį.

Per pirmas 4–8 valandas

Per pirmas 8–12 valandų

Per pirmas 12–20 valandų

Per pirmas 20–24 valandas

Kita (įrašykite):

3. Kompleksinė pagalba šeimai krizinėje situacijoje.

Kompleksinės pagalbos mechanizmas šeimai, kai pagalbos **vienu metu** reikia žmogui su negalia ir šeimai, kuris teikia pagalbą.

Pildykite šią dalį, jei 2.1. klausime pasirinkote variantą "Kompleksinės paslaugos šeimai (SPIS kodas 001)".

3.1. Pažymėkite Jūsų savivaldybėje teikiamas kompleksines paslaugas.

Žymėjimo pvz: "x"

	Vaikui su negalia	Suaugusiam su negalia	Šeimai, teikiančiai pagalbą asmeniui su negalia
1. Sisteminis šeimai bei porų konsultavimas			

2. Individualus vaikų, suaugusiųjų psichologinis konsultavimas arba psichoterapija			
3. Individualus suaugusiųjų psichologinis konsultavimas arba psichoterapija			
4. Vaikų terapinės grupės			
5. Suaugusiųjų terapinės grupės			
6. Specializuota psichosocialinė pagalba šeimoms susiduriančioms su šeimos nario negalia			
7. Šeimos mediacijos paslaugos - pagalba konfliktuojantiems šeimos nariams, siekiant padėti taikiai išspręsti ginčą, tarpininkaujant mediatoriui			
8. Tėvystės mokymai – paslaugos, teikiamos šeimoms, norinčioms tobulinti ar įgyti tėvystės įgūdžių, siekiant išugdyti geriausias tėvų ir vaikų savybes ir padėti jiems atskleisti savo gebėjimus ir galimybes			
9. Šeimos konsultavimas asmens (šeimos) namuose gimus kūdikiui, nustačius neįgalumą ir (ar) specialiuosius poreikius asmeniui ir kt.			
10. Pavėžėjimo paslauga asmenims (šeimoms), gaunantiems kompleksines paslaugas,			

jei nėra galimybių naudotis viešuoju transportu ar asmeniniu transportu			
11. Vaikų priežiūros paslauga (tuo pačiu metu, kai tėvams teikiamos kitos kompleksinės paslaugos bei iki 4 val. per dieną visiems tėvams)			
12. Savitarpio pagalbos grupės asmenims, patyrusiems sunkumų asmeniniame gyvenime ir (ar) šeimoje			
13. Savitarpio paramos grupės vaikams			
14. Socialinio darbuotojo konsultacijos vaikui ir/ar šeimai			
15. Tarpininkavimas ir atstovavimas - pagalbos vaikui (ir/ar šeimai) suteikimas sprendžiant įvairias vaiko (ir/ar šeimos) problemas (teisines, sveikatos ir kt.), tvarkant dokumentus, užrašant pas specialistus, tarpininkaujant tarp vaiko (ir/ar šeimos) ir jo aplinkos (ugdymo įstaigų, kitų institucijų, specialistų, asmenų)			
16. Intensyvi krizių įveikimo pagalba - pagalbos suteikimas ir organizavimas vaikui (šeimai), atsidūrusiam krizinėje situacijoje			

17. Kitos kompleksinės paslaugos			
----------------------------------	--	--	--

3.2. Išvardinkite Jūsų savivaldybėje teikiamas kitas kompleksines paslaugas pagal pateiktus variantus.

Pildykite šį klausimą, jei 3.1. klausime pasirinkote variantą "Kitos kompleksinės paslaugos".

- Vaikui ar suaugusiam su negalia:
- Asmeniui kuris šeimoje teikia pagalbą vaikui ar suaugusiam su negalia:
- Šeimai, teikiančiai pagalbą asmeniui su negalia:

3.3. Pažymėkite Jūsų savivaldybėje teikiamų kompleksinių paslaugų finansavimo pobūdį.

Žymėjimo pvz: "x"

	Savivaldybės lėšomis	Valstybės lėšomis	Savivaldybės ir valstybės lėšomis	ES struktūrinių fondų lėšomis	Gavėjų asmeninėmis lėšomis	Kitomis lėšomis
1. Vaikui ar suaugusiam su negalia kompleksines paslaugas						
2. Asmeniui, kuris šeimoje teikia pagalbą vaikui ar suaugusiam su negalia						
3. Šeimai, teikiančiai pagalbą asmeniui su negalia						

3.4. Išvardinkite konkrečių vaikui negalia teikiamų kompleksinių paslaugų apimtį. Išvardinkite pagal pateiktus variantus.

- Paslaugų apimtis valandomis:

- Paslaugų apimtis etatais:

3.5. Išvardinkite konkrečių **suaugusiam su negalia** teikiamų **kompleksinių paslaugų** apimtį.

Išvardinkite pagal pateiktus variantus.

- Paslaugų apimtis valandomis:
- Paslaugų apimtis etatais:

3.6. Nurodykite kompleksinių paslaugų gavėjų skaičių pagal tikslines grupes.

- Vaikai su negalia:
- Suaugusieji su negalia:
- Asmenys teikiantys pagalbą šeimos nariui su negalia:

3.7. Pažymėkite, kokiais teisės aktais remiatės teikiant **kompleksines paslaugas šeimai, teikiančiai pagalbą asmeniui su negalia**? Pažymėkite visus tinkamus variantus.

Žymėjimo pvz: [x] prieš teiginį.

Savivaldybės teisės aktai.

Nacionaliniai teisės aktai.

Tarptautinės sutartys ir ES teisės aktai.

Kita (įrašykite apačioje):

3.8. Išvardinkite savivaldybės teisės aktus, kuriais remiatės teikiant **kompleksines paslaugas**.

Pildykite šią dalį, jei 3.7. klausime pasirinkote variantą "Savivaldybės teisės aktai".

3.9. Įvardinkite ir aprašykite Jūsų **savivaldybės iniciatyva** atsiradusias ir teikiamas **kompleksines paslaugas**. Pakomentuokite, kaip atsirado šios iniciatyvos.

3.1.1. Pažymėkite, su kokiais įstaigomis, organizacijomis, institucijomis, padaliniais, Jūsų savivaldybė bendradarbiauja teikiant kompleksines paslaugas.

Žymėjimo pvz: "x"

	Planuojant kompleks. paslaugas	Organizuojant kompleks. paslaugas	Tobulinant kompleks. paslaugas	Teikiant kompleks. paslaugas	Nebendradarbiauja	Kita
1. Seniūnijos						
2. Savivaldybės socialines paslaugas teikiančios įstaigos						
3. Savivaldybės sveikatos paslaugas teikiančios įstaigos						
4. Savivaldybės švietimo paslaugas teikiančios įstaigos						
5. Savivaldybės šeimos taryba						
6. Savivaldybės neįgaliųjų reikalų komisija						
7. Savivaldybės nevyriausybinų organizacijų taryba						
8. Savivaldybės jaunimo reikalų taryba						
9. Savivaldybės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius						
10. Bendruomeninės organizacijos						
11. Nevyriausybinių organizacijos (NVO)						
12. Verslo organizacijos						

13. Asmens su negalia teisių apsaugos agentūra prie LR SADM						
14. Užimtumo tarnyba prie LR SADM ir (ar) jos teritoriniu skyriumi						
15. Valstybės vaikų teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie LR SADM ir (ar) jos teritoriniu skyriumi						
16. LR SADM						
17. Kitos valstybinės institucijos (įrašykite eilutėje apačioje ir pažymėkite atitinkamai):						

4. Savarankiško gyvenimo paslaugos, kai asmeniui su sunkia negalia sukanka 18 metų (kai teisės aktų tvarka nustatytas I arba II individualios pagalbos lygis).

Pildykite šią dalį, jei 2.1. klausime pasirinkote variantą "Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose (SPIS kodas 330)".

4.1. Pažymėkite Jūsų savivaldybėje teikiamas **savarankiško gyvenimo paslaugas**.

Žymėjimo pvz: "x"

	Neterminuotai (ilgalaiškės)	Nuo 365 val. per metus iki 6 mėn. (trumpalaikės)	Nuo 1 val. iki 365 val. per metus (atokvėpio)	Nėra tokios paslaugos
1. Apgyvendinimas apsaugotame būste				
2. Pagalba užtikrinama 24 val. per parą				
3. Pagalba				

užsiregistruojant pas gydytoją, palydėjimas į gydymo įstaigą				
4. Asmens higienos palaikymas, pagalba apsirengiant				
5. Vaistų užsakymas ir pristatymas				
6. Vaistų vartojimo priežiūra ir pagalba				
7. Pagalba namų ruošos darbuose, švaros užtikrinimas ir palaikymas				
8. Pagalba ruošiant maistą ir valgant				
9. Palydėjimas į įvairias įstaigas (parduotuvė, bankas, kirpykla ir pan.)				
10. Laisvalaikio organizavimas (sporto veiklos ir kt.)				
11. Sociokultūriniai renginiai				
12. Kitos paslaugos (apačioje įrašykite kitas teikiamas, tačiau nepaminėtas paslaugas ir atitinkamai pažymėkite):				

4.2. Per **kokį laikotarpį** nuo kreipimosi užtikrinamos **savarankiško gyvenimo paslaugos**, kai asmeniui su sunkia negalia sukanka 18 metų, ir nustatytas I arba II individualios pagalbos lygis?

Žymėjimo pvz: [x] prieš teiginį.

Iki 3 mėn.

3-5 mėn.

6-9 mėn.

10-12 mėn.

1-1,5 m.

1,5-2 m.

Jeigu daugiau nei 2 m., atsakymą įrašykite apačioje:

4.3. Aprašykite kaip veikia **savarankiško gyvenimo paslaugų užtikrinimo mechanizmas pirmus 5 metus**, pradedant nuo tada, kai asmeniui sukanka 18 metų (nustatytas I arba II individualios pagalbos lygis).

4.4 Pažymėkite, kokiais teisės aktais remiatės teikiant **savarankiško gyvenimo paslaugas**, kai asmeniui su sunkia negalia sukanka 18 metų (kai teisės aktų tvarka nustatytas I arba II individualios pagalbos lygis). Pažymėkite visus tinkamus variantus.
Žymėjimo pvz: [x] prieš teiginį.

Savivaldybės teisės aktai.

Nacionaliniai teisės aktai.

Tarptautinės sutartys ir ES teisės aktai.

Kita (įrašykite apačioje):

4.5. Išvardinkite savivaldybės teisės aktus, kuriais remiatės teikiant **savarankiško gyvenimo paslaugas**.

Pildykite šią dalį, jei 4.4. klausime pasirinkote variantą "Savivaldybės teisės aktai".

4.6. Įvardinkite ir aprašykite Jūsų savivaldybės **iniciatyva** atsiradusias ir teikiamas **savarankiško gyvenimo paslaugas**. Pakomentuokite, kaip atsirado šios iniciatyvos.

4.7. Pažymėkite, su kokiomis **įstaigomis, organizacijomis, institucijomis, padaliniais**, Jūsų savivaldybė bendradarbiauja teikiant **savarankiško gyvenimo paslaugas**.

Žymėjimo pvz: "x"

	Planuojant savarank. gyv. paslaugas	Organizuojant savarank. gyv.. paslaugas	Tobulinant savarank. gyv. paslaugas	Teikiant savarank. gyv. paslaugas	Nebendradarbiauja	Kita
1. Seniūnijos						
2. Savivaldybės socialines paslaugas teikiančios įstaigos						
3. Savivaldybės sveikatos paslaugas teikiančios įstaigos						
4. Savivaldybės švietimo paslaugas teikiančios įstaigos						
5. Savivaldybės šeimos taryba						
6. Savivaldybės neįgaliųjų reikalų komisija						
7. Savivaldybės nevyriausybinių organizacijų taryba						
8. Savivaldybės jaunimo reikalų taryba						
9. Savivaldybės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius						
10. Bendruomeninės organizacijos						

11. Nevyriausybinės organizacijos (NVO)						
12. Verslo organizacijos						
13. Asmens su negalia teisių apsaugos agentūra prie LR SADM						
14. Užimtumo tarnyba prie LR SADM ir (ar) jos teritoriniu skyriumi						
15. Valstybės vaikų teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie LR SADM ir (ar) jos teritoriniu skyriumi						
16. LR SADM						
17. Kitos valstybinės institucijos (įrašykite eilutėje apačioje ir pažymėkite atitinkamai):						

5. Pagalbos mechanizmas šeimai kriziniu atveju, kai **skubiai** reikalingos socialinės paslaugos **nesuteikiamos** laiku arba jų tenka laukti.

5.1. Aprašykite, kaip veikia pagalbos mechanizmas (informacijos suteikimas, pagalbos plano sudarymas, nukreipimas į institucijas, palydėjimas, tarpininkavimas, atstovavimas, pagalba tvarkant dokumentus, emocinė parama, paslaugų suteikimas ir kt.) krizės atveju pagal pateiktas situacijas. *

- Dėl laiku nesuteiktų socialinių paslaugų:
- Kai asmuo negavo ar atsisakė paslaugų, nes nenorėjo ir/ar negalėjo mokėti:
- Kai paslauga teikiama toli nuo namų ir nėra patogaus/prieinamo transporto:
- Kai paslauga sunku pasinaudoti, nes ji teikiama nepatogiu laiku (pvz., tik darbo valandomis, nesuderinama su kitais įsipareigojimais ir pan.):
- Kai paslauga sunku pasinaudoti, nes ji nepritaikyta asmenims su negalia (pati paslauga arba patalpos, kuriose ji teikiama):

5.2. Pažymėkite, su kokiomis įstaigomis, organizacijomis, institucijomis, padaliniais, Jūsų savivaldybė bendradarbiauja planuojant, organizuojant ir tobulinant pagalbos mechanizmo veikimo procesus.*

	Planuojant pagalbos mechanizmą	Organizuojant pagalbos mechanizmą	Tobulinant pagalbos mechanizmą	Teikiant pagalbos mechanizmą	Nebendradarbiauja	Kita
1. Seniūnijos						
2. Savivaldybės socialines paslaugas teikiančios įstaigos						
3. Savivaldybės sveikatos paslaugas teikiančios įstaigos						
4. Savivaldybės švietimo paslaugas teikiančios įstaigos						
5. Savivaldybės šeimos taryba						
6. Savivaldybės neįgaliųjų reikalų komisija						
7. Savivaldybės nevyriausybių						

organizacijų taryba						
8. Savivaldybės jaunimo reikalų taryba						
9. Savivaldybės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius						
10. Bendruomeninės organizacijos						
11. Nevyriausybinės organizacijos (NVO)						
12. Verslo organizacijos						
13. Asmens su negalia teisių apsaugos agentūra prie LR SADM						
14. Užimtumo tarnyba prie LR SADM ir (ar) jos teritoriniu skyriumi						
15. Valstybės vaikų teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie LR SADM ir (ar) jos teritoriniu skyriumi						
16. LR SADM						
17. Kitos valstybinės institucijos (įrašykite eilutėje apačioje ir pažymėkite atitinkamai):						

--	--	--	--	--	--	--

6. Grįžtamojo ryšio mechanizmas.

Grįžtamasis ryšys – informacija, kurią savivaldybė gauna iš paslaugų gavėjų apie jiems suteiktas arba nesuteiktas paslaugas, kuriomis paslaugų gavėjai gali būti patenkinti arba nepatenkinti ir siekia savo patirtimi pasidalinti su paslaugų teikėju. Grįžtamasis ryšys (teigiamas ir neigiamas) gali būti svarbus norint tobulinti teikiamas paslaugas ir kitus darbo savivaldybėje aspektus.

6.1. Pažymėkite visus tinkamus variantus apie savivaldybėje veikiančią grįžtamojo ryšio mechanizmą.*

Žymėjimo pvz: [x] prieš teiginį.

Savivaldybėje veikia grįžtamojo ryšio telefono linija, kuri yra viešai prieinama šeimoms, taip pat ir informacija apie telefono linijos veikimą (tel. nr., darbo laikas).

Savivaldybėje veikia grįžtamojo ryšio pateikimo schema raštu, kuri yra viešai ir lengvai prieinama šeimoms.

Savivaldybėje veikia grįžtamojo ryšio pateikimo schema kitu būdu, yra viešai ir lengvai prieinama šeimoms.

Savivaldybėje yra paskirtas asmuo (asmenys), atsakingas (-i) už komunikaciją su paslaugų gavėjais, teikiančiais grįžtamąjį ryšį (reagavimas, atrašymas, pokalbio palaikymas ir kt.).

Savivaldybėje yra paskirtas asmuo (asmenys), atsakingas (-i) už pasiūlymų/skundų surinkimą, apibendrinimą ir perdavimą atsakingiems savivaldybės darbuotojams.

Savivaldybėje grįžtamojo ryšio mechanizmas neveikia.

Kita (pakomentuokite ar aprašykite grįžtamojo ryšio procesą, jeigu situacija nepaminėta pateiktuose variantuose):

6.2. Kokių pasiūlymų ir kokių skundų gaunate? Pateikite pavyzdžių.*

6.3. Pakomentuokite, kaip pritaikote gaunamus pasiūlymus ar skundus? Ar remiantis paslaugų gavėjų grįžtamoju ryšiu inicijuojate pokyčius? Aprašykite, pateikite pavyzdžių.*

7. Bendradarbiavimas su NVO (nevyriausybinėmis organizacijomis).

Šią dalį pildyti, jeigu 2.8.; 3.1.1.; 4.7.; 5.2. klausimuose, kaip partnerį pažymėjote "Nevyriausybės organizacijos (NVO)".

7.1. Pažymėkite tinkamus variantus, kaip Jūsų savivaldybėje vyksta bendradarbiavimas su NVO.

Žymėjimo pvz: [x] prieš teiginį.

Teisės aktai reglamentuoja NVO ir savivaldybės bendradarbiavimą.

Savivaldybė skelbia konkursus dėl galimybės NVO teikti viešąsias paslaugas.

Savivaldybė finansuoja NVO veiklas per įvairias programas.

Savivaldybė suteikia patalpas NVO veikloms.

Savivaldybė dalyvauja bendrose darbo grupėse su NVO.

Savivaldybė perka iš NVO ekspertines konsultacijas/mokymus negalios tema.

Savivaldybė bendradarbiauja su NVO kuriant teisės aktus, teikia juos peržiūrai ir rekomendacijoms.

Kita (įrašykite apačioje):

7.2. Pažymėkite tinkamus variantus apie kylančius iššūkius bendradarbiaujant su NVO.

Žymėjimo pvz: [x] prieš teiginį.

Finansavimo trūkumas.

Teisės aktų, reglamentuojančių bendradarbiavimą, nebuvimas.

NVO atstovų patirties ir žinių stoka.

Neigiamas savivaldybės pareigūnų požiūris į NVO.

Kita (įrašykite apačioje):

7.3. Pažymėkite, į kokius savivaldybės planavimo dokumentus įtrauktas bendradarbiavimas su NVO.

Žymėjimo pvz: [x] prieš teiginį.

Nacionalinio lygmens planavimo dokumentus.

Regioninio lygmens planavimo dokumentus.

Bendrajį savivaldybės plėtros planą.

Strateginį savivaldybės plėtros planą.

Kita (įrašykite apačioje):

7.4. Aprašykite gerąją patirtį bendradarbiaujant su NVO ir bendradarbiavimo rezultatus.