



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	6
1.1 Teisinis pagrindas	6
1.2 Socialinių paslaugų finansavimas	8
1.3. Socialinių paslaugų apimtis.....	9
1.3.1. Socialinių paslaugų teikėjai.....	10
1.3.2. Socialinių paslaugų vertinimas pagal poreikį.....	10
1.3.3. Socialinių paslaugų apimtis valandomis	11
1.3.4. Socialinių paslaugų apimtis etatais.....	11
1.4 Socialinių paslaugų gavėjų tikslinė grupė ir skaičius.....	12
2. Pagalbos mechanizmas reaguojant į skubias šeimos krizines situacijas.....	14
2.1 Intensyvi krizių pagalba	15
2.2 Intensyvios krizių pagalbos paslauga negalios kontekste	17
2.3 Laikino atokvėpio paslaugos.....	18
2.4 Pagalbos mechanizmo veikimas kriziniais atvejais, kai pagalbos reikia skubiai.....	19
2.5 Pagalbos mechanizmo veikimas kriziniais atvejais dėl laiku nesuteiktų paslaugų, nustačius ANTA koordinuotos pagalbos poreikį.....	19
2.6 Tėvams/globėjams atsisakius asmens su negalia globos (vaiko / suaugusio) dėl nepakankamai suteiktų paslaugų ir per didelės globos naštos šeimai	20
3. Institucijų bendradarbiavimas socialinių paslaugų valdyme vietos savivaldos lygmeniu...	22
3.1 Bendradarbiavimas su NVO	23
3.2 Savivaldybių ir NVO bendradarbiavimo iššūkiai	24
3.3 Savivaldybių ir NVO geroji bendradarbiavimo patirtis	24
3.4 Savivaldybių iniciatyva atsiradusios ir teikiamos socialinės paslaugos.....	25
4. Grįžtamojo ryšio mechanizmas: informuojama tikslinė grupė ir jos informavimo būdai..	26
4.1 Informuojama tikslinė grupė ir skaičius.....	26
4.2 Paslaugų gavėjų grupių informavimo būdai apie jiems priklausančią pagalbą pagal tikslines grupes.....	26
4.2.1 Potencialių ir esamų paslaugų gavėjų informavimo būdai	27
4.2.2 Paslaugų gavėjų informavimo būdai per savivaldybių specialistus	27
Išvados.....	29
Rekomendacijos	31
Priedai.....	33

Išvadas

Pagalbos ir paslaugų sistema asmeniui, turinčiam intensyvios pagalbos poreikį (kitai vadinama turinčiu sunkią negalią), ir jo šeimai Lietuvoje vis dar mažai tyrinėta. Asmuo turi intensyvios pagalbos poreikį, kai reikia pagalbos siekiant pasirūpinti baziniais poreikiais: asmenine higiena, valgymu, judėjimu. Asmeniui gali reikėti pagalbos atlikti įvairias veiklas ir reikalus: nuvykti į darbą, mokslus, kitais būdais įsitraukti į visuomenės veiklas. Ši pagalba gali būti teikiama formaliai, per teikiamas paslaugas, arba neformaliai – kai ją teikia artimieji.

Remiantis Lietuvos Respublikos (LR) socialinių paslaugų įstatymu, asmuo laikomas turinčiu sunkią negalią kuomet žmogui yra nustatytas iki 25 proc. dalyvumo (vaikams – neįgalumo) lygis ir individualios pagalbos teikimo išlaidų kompensacijos pirmo ar antro lygio poreikis arba trečio lygio poreikis.¹ Iš praktikos pastebėta, jog formali valstybės teikiama pagalba užima tik dalį visos asmeniui teikiamos pagalbos – didžiausia šios pagalbos našta tenka artimiesiems ir šeimoms, kurios teikia pagalbą šiems asmenims. Kadangi intensyvios pagalbos poreikis tęsiasi visą gyvenimą, o formalios pagalbos teikimas yra nepakankamas, intensyvios pagalbos poreikis daro didelį poveikį šeimų, kurios teikia šią pagalbą, gyvenimo trajektorijai, užimtumui, galimybei įsidarbinti, socioekominei padėčiai.

2020 metais LNF inicijavo du tyrimus², atliktus L. Murauskienės, 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. L. Murauskienės atliktas tyrimas atskleidė itin didelės naštos artimiesiems, teikiantiems neformalią pagalbą asmeniui su negalia, krūvį ir pasekmes. Anksčiau apmokamą darbą dirbusiųjų asmenų dėl artimųjų su intensyvios pagalbos poreikiu priežiūros atsisakytas darbo valandų skaičius vidutiniškai siekia net 160 val./mėn.³ Remiantis tyrimo rezultatais, net 15 proc. asmenų, teikiančių pagalbą artimajam su sunkia negalia, 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,

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.

baimės, susijusios su žmogaus su negalia ateitimi, taip pat dėl to, kad šeimos nariui sunku derinti priežiūrą su kitomis pareigomis namuose ir darbovietėje⁴. Tyrimo ataskaitos ekspertinis vertinimas parodė sistemines problemas: žmonėms su negalia, skirtingai nuo socialinės rizikos šeimų, Lietuvos socialinės apsaugos sistemoje neskiriama daug dėmesio; pagalbos teikimas nėra nagrinėjamas sistemingai ir kompleksiskai; o pagalbos organizavimui būdingi biurokratizmo ir paternalizmo aspektai.

Todėl siekiant geriau suprasti minėtas sistemines spragas, Lietuvos negalios organizacijų forumas (toliau – LNF) 2024 metais atliko tyrimą apie savivaldybių paslaugų teikimą ir planavimą šeimoms, kurios teikia pagalbą asmenims su sunkia negalia. Tyrimo **tikslas** – įvertinti šeimoms, teikiančioms pagalbą asmenims su negalia (vaikams ir suaugusiems) savivaldybių teikiamų **socialinių paslaugų praktikas**, jų apimtį ir algoritmus, įskaitant **krizės atveju** bei identifikuoti gerąją savivaldybių patirtį ir pagrindinius kylančius iššūkius teikiant šias paslaugas.

Tyrimo uždaviniai:

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

Tiriamų savivaldybių teikiamų paslaugų gavėjų 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. Taip pat atlikta teisės aktų analizė.

Apklausa siekta surinkti informaciją apie savivaldybėse šeimoms teikiamas paslaugas ir pagalbą krizinėse situacijose skirtingose savivaldybėse. Savivaldybių 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.,

⁴ Ten pat.

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.

Tyrime dalyvavusių savivaldybių buvo klausta apie teisės aktus, kuriais remiamasi teikiant socialines paslaugas šeimoms, kuriose gyvena asmenys su intensyvios pagalbos poreikiu.

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 ir vietos savivaldos lygmeniu teisės aktai:**

- 1.1. Socialinių paslaugų katalogas (2006)⁶
- 1.2. Atvejo vadybos tvarkos aprašas (2018)⁷
- 1.3. Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymu „Dėl rekomendacijų dėl atvejo vadybos modelio taikymo asmenims su psichikos ir (ar) intelekto negalia patvirtinimo“ (2024)⁸
- 1.1. Dėl Pagalbos koordinavimo asmeniui su negalia skyrimo, organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2023)⁹
- 1.2. Asmeninės pagalbos teisės aktas (2021)¹⁰

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, 2024 <https://e-seimasx.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/e682f8a8397311efb121d2fe3a0eff27?ifwid=fcrgho2iw>

⁸ Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymu „Dėl rekomendacijų dėl atvejo vadybos modelio taikymo asmenims su psichikos ir (ar) intelekto negalia patvirtinimo“, 2024
https://pervarka.lt/wp-content/uploads/2024/04/AV_rekomendacijos_isakymas_su_priedais.pdf

⁹ Dėl Pagalbos koordinavimo asmeniui su negalia skyrimo, organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 2023
<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/2883f502960a11eea70ce7cabd08f150?ifwid=-mmidcp7yu>

¹⁰ Asmeninės pagalbos teisės aktas, 2021
<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/73f11e10da2c11eb9f09e7df20500045/asr>

- 1.3. Būsto pritaikymo suaugusiems asmenims ir vaikams su negalia teisės aktas (2019)¹¹
- 1.4. Įsakymas dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-94 „Dėl Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ pakeitimo (2024)¹²
- 1.5. Asmenims skirtų pagalbos priemonių teisės aktai: Asmenų aprūpinimo klausos, regos, komunikacijos ir sensorikos bei judėjimo techninės pagalbos priemonėmis aprašas (2022)¹³, Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijos (2023)¹⁴, Asmenų su negalia aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis poreikio planavimo metodika (2022)¹⁵
- 1.6. Įsakymas dėl Visagino socialinių paslaugų centro pagalbos išskirtiniais, kriziniais atvejais asmenims, kurie dėl negalios ar sunkios sveikatos būklės negali likti namuose be artimųjų pagalbos, darbo organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo (2023)¹⁶
- 1.7. Pagalbos algoritmas kriziniais atvejais asmenims, kurie dėl negalios ar sveikatos būklės negali likti namuose be artimųjų pagalbos (2024)¹⁷:

Savivaldybės tvirtina ir savo teisės aktus dėl socialinių paslaugų teikimo. Nors tai galėtų būti daroma inicijuojant naujas paslaugas (savivaldybės turi tokią teisę), iš apklaustų savivaldybių atsakymų matyti, kad teisės aktai dažniausiai tvirtinami tada, 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“.

¹¹ Būsto pritaikymo suaugusiems asmenims ir vaikams su negalia teisės aktas, 2019
<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/25069bc035df11e99595d005d42b863e/asr>

¹² Įsakymas dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-94 „Dėl Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ pakeitimo, 2024

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/c8108910332811efb121d2fe3a0eff27?jfwid=bkaxmb0v>

¹³ 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>

¹⁴ Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijos, 2023

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

¹⁵ Asmenų su negalia aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis poreikio planavimo metodika, 2022

<https://e-seimasx.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/6963855239e411edbf47f0036855e731>

¹⁶ Įsakymas dėl Visagino socialinių paslaugų centro pagalbos išskirtiniais, kriziniais atvejais asmenims, kurie dėl negalios ar sunkios sveikatos būklės negali likti namuose be artimųjų pagalbos, darbo organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo, 2023¹⁶

<https://www.vspc.lt/wp-content/uploads/2023/07/IV-72-Del-Pagalbos-kriziniais-atvejais-tvarkos-apraso-patvirtinimo-2023-07-05.pdf>

¹⁷ Pagalbos algoritmas kriziniais atvejais asmenims, kurie dėl negalios ar sveikatos būklės negali likti namuose be artimųjų pagalbos, 2024

<https://www.kelme.lt/pagalbos-algoritmas-kriziniais-atvejais-asmenims-kurie-del-negalios-ar-sveikatos-bukles-negali-likti-namuose-be-artimuju-pagalbos/>

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.

Taigi iš rezultatų matyti, kad savivaldybės, teikdamos socialines paslaugas asmenims su sunkia negalia ir jų šeimoms, dažniausiai remiasi nacionaliniais teisės aktais (daugiausiai – socialinių paslaugų katalogu). Savivaldybės lygmens teisės aktus jos tvirtina taip pat dažniausiai tada, kai tai daryti įpareigoja nacionaliniai teisės aktai.

1.2 Socialinių paslaugų finansavimas

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

Savarankiškos paslaugos finansuojamos savivaldybės lėšomis, o jų vykdymo rodiklius nustato savivaldybės taryba, turėdama laisvę priimti ir įgyvendinti sprendimus.

Valstybės perduotos paslaugos finansuojamos specialiosiomis tikslinėmis dotacijomis ir savivaldybių nuosavomis lėšomis. Jų vykdymo rodiklius nustato valstybės institucija, o savivaldybės turi ribotą sprendimų priėmimo laisvę, priklausomai nuo valstybės institucijų ar pareigūnų sprendimų.

Tyrimo dalyvavusių savivaldybių buvo klausama, koku pagrindu teikiamos socialinės paslaugos. Rezultatai parodė, kad:

- **Savarankiškai savivaldybės teikia 13 socialinių paslaugų.** Pavyzdžiui, potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieškos, šeimos konferencijos, pagalbos į namus, intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos.
- **Savivaldybės teikia 4 valstybės perduotas paslaugas:** socialinė priežiūra šeimoms, laikino atokvėpio, asmeninės pagalbos ir atvejo vadybos paslaugos.
- **Savivaldybės teikia 7 paslaugas mišriais pagrindais.** 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 klausama apie socialinių paslaugų finansavimo pobūdį. Rezultatai parodė, kad:

- Savivaldybių lėšomis finansuojama 12 socialinių paslaugų. Jos atitinka savarankiškų savivaldybės funkcijų pagrindu teikiamas paslaugas paminėtas aukščiau.

- Tiek valstybė, tiek savivaldybė finansuoja socialinės reabilitacijos 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 paslaugas.
- 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 lemia jų finansavimo pobūdį. 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

Analizė parodė, kad savarankiškai teikiamoms socialinėms paslaugoms savivaldybės dažnai turi papildomų finansavimo galimybių. Taigi paslaugų teikimo teisinis pagrindas (savarankiškos ar valstybės deleguotos) nenulemia paslaugos finansavimo pobūdžio.

1.3. Socialinių paslaugų apimtis

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.

Iš praktikos žinoma, kad nevyriausybines organizacijas, teikiančios socialinės globos paslaugas mažesnėse įstaigose susiduria su problema dėl nepakankamų socialinių paslaugų įkainių sunkių negalių turinčių asmenų pagalbos teikimui. Jie apskaičiuojami pagal naujai patvirtintą Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodiką¹⁸, pagal kurią finansuojamos savivaldybių planuojamos socialinės paslaugos.

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

1.3.1. Socialinių paslaugų teikėjai

Tyrimo duomenimis, socialines paslaugas teikia įvairios organizacijos: savivaldybių socialinių paslaugų įstaigos, „savivaldybių NVO“, nevyriausybines organizacijos (NVO), privačios ir viešosios įstaigos. Šios paslaugos gali būti perkamos ar finansuojamos per įvairius projektus ir programas.

Vienoje savivaldybėje įkurta savivaldybės valdoma NVO, teikianti paslaugas žmonėms su negalia ir finansuojama savivaldybės lėšomis. Nors savivaldybėje veikia apie 30 NVO, paslaugas teikia tik kelios iš jų, o kitos dirba pagal savo organizacijos tikslus.

Tyrimo rezultatai kelia klausimų dėl negalios NVO statuso ir funkcijų savivaldybių sistemoje. Pastebėta, kad dalyviai ne visada skiria viešąsias įstaigas nuo NVO su asociacijos statusu. Be to, ne visos negalios organizacijos suvokiamos kaip žmonių su negalia teisių ir interesų atstovės. Taip pat kyla klausimas, ar NVO skirtingose savivaldybėse veikia nepriklausomai nuo valdžios institucijų.

1.3.2. Socialinių paslaugų vertinimas pagal poreikį

Socialinės priežiūros ir globos paslaugos teikiamos pagal individualius planus kiekvienam asmeniui su negalia:

- Socialinės priežiūros paslaugų poreikiui nustatyti ir teikti sudaromas individualus paslaugų teikimo planas (asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio forma) išskyrus vaikų dienos socialinės priežiūros atvejus.
- Socialinės globos paslaugų poreikiui nustatyti ir teikti rengiamas individualus socialinės globos planas.

Pagalbos planai nėra griežtai reglamentuoti, todėl paslaugų teikėjai juos sudaro savo nuožiūra. Pagalbos planai nėra būtini/ privalomi bendrųjų, prevencinių ir kai kurių socialinės priežiūros paslaugų teikime.

Tyrimo dalyvavusių savivaldybių paprašius paslaugų apimtį įvertinti valandomis, etatais ir pagal tikslią grupę, savivaldybės socialinių paslaugų apimtį dažniausiai vertina pagal poreikį, kuris nustatomas remiantis Socialinių paslaugų katalogu. Tai patvirtina

¹⁸ Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodika, 2024
<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/b56e0711332811efb121d>

savivaldybių atsakymai: „Pagal nustatytą asmens (šeimoms) poreikį.“, „Pagal individualų asmens poreikį.“, „Pagal SP katalogą, teikiant paslaugas tik darbo dienomis.“, „Paslaugos teikiamos vadovaujantis SP katalogu ir pagal asmeniui nustatytą individualų poreikį.“

1.3.3. Socialinių paslaugų apimtis valandomis

Socialinių paslaugų teikimo laikas nustatomas pagal savivaldybių sprendimus ir Socialinių paslaugų katalogą. Paslaugų trukmė nėra vienoda – skirtingos savivaldybės ją matuoja įvairiai: tiksliais ir apytikslėmis valandomis, dienomis, savaitėmis ar net mėnesiais.

Remiantis tyrimo duomenimis, savivaldybės įvardija paslaugų trukmę:

- Valandomis: „24 val. per parą“, „nuo 2 iki 10 val. per parą“, „ne mažiau nei 16 val. per mėnesį“.
- Savaitės ar mėnesio ribose: „iki 10 val. per savaitę“, „iki 720 val. per metus“.
- Dienomis per savaitę: „5 d./sav.“, „iki 7 d. arba iki 15 d. jei pagal smurto orderį“.
- Paromis: „iki 5 parų per savaitę neterminuotai“.
- Kartais per savaitę/mėnesį: „ne rečiau kaip 3 kartai per savaitę po 6 val.“, „ne rečiau kaip 4 kartus per mėnesį“.
- Tik darbo dienomis: „I-IV – 8,15 val., V – 7 val.“.

Papildomi vertinimo kriterijai:

- Paslaugų trukmė dažnai nustatoma pagal Socialinių paslaugų katalogą: „Visos paslaugos teikiamos SP kataloge nustatyta trukme ir dažnumu.“
- Kai kurios biudžetinės įstaigos paslaugų trukmę prilygina savo darbo laikui: „Socialinių paslaugų centras dirba nuo 8 iki 16.30 val.“
- Kai kurios savivaldybės apskritai nerenka duomenų apie paslaugų trukmę: „Paslaugų apimtis valandomis šiuo metu nėra fiksuojama.“, „Apskaita nėra vedama.“

Ne visos savivaldybės pateikė duomenis – 5 iš jų neatsakė į klausimą apie paslaugų trukmę/apimtį.

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.

1.3.4. Socialinių paslaugų apimtis etatais

Nacionaliniu mastu yra patvirtinti darbo laiko sąnaudų normatyvai socialinei globai¹⁹, tačiau bendrosioms, prevencinėms ar socialinės priežiūros paslaugoms tokių normatyvų nėra.

Savivaldybės, dalyvavusios tyrime, paslaugų apimtį etatais nustato skirtingai:

¹⁹ Socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvai <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.288240/asr>

- Remiantis darbo normatyvais: „Vadovaujamės darbo laiko sąnaudų normatyvais.“
- Pagal teisės aktus ir paslaugų specifiką: „Etatai skiriasi priklausomai nuo paslaugų, teikėjų ir teisės aktų.“
- Pagal specialistų kategorijas: „Socialiniai darbuotojai, psichologai, užimtumo specialistai – viskas numatyta SP Kataloge.“

Dėl skirtingo etatų nustatymo nevienodai skaičiuojamas etatų skaičius:

- Bendras skaičius: „Rajone paslaugoms teikti yra 220 etatų.“
- Pagal organizacijų pobūdį: „NVO, VšĮ ir kt. – 250 etatų; BJ – 395 etatai.“
- Tik biudžetinėse įstaigose: „Biudžetinių įstaigų etatai – 105.“
- Pagal pareigybes: „Socialiniai darbuotojai – 20,25, individualios priežiūros darbuotojai – 44,5, užimtumo specialistai – 2.“
- Pagal paslaugas: „Socialinė priežiūra šeimoms – 17 etatų, atvejo vadyba – 6 etatai.“
- Kai paslaugos perkamos, etatų nėra: „Asmeninė pagalba – paslauga perkama, etatų nėra.“
- Darbuotojai teikia kelias paslaugas: „Sociokultūrinės paslaugos – darbuotojai teikia ir kitas paslaugas.“
- Žinomas tik planuojamų etatų skaičius: „Potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieška – 2 etatai, asmeninė pagalba – 5 etatai (vienas dirba savaitgaliais), atvejo vadyba – 4 etatai.“

Ne visos tyrime dalyvavusios savivaldybės pateikė duomenis:

- 3 savivaldybės apskaitos neveda: „Tikslaus etatų skaičiaus nurodyti negalime.“, „Tokių duomenų nekaupiame.“
- 7 savivaldybės neatsakė į klausimą.

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

1.4 Socialinių paslaugų gavėjų tikslinė grupė ir skaičius

Vertinant savivaldybėse socialinių paslaugų poreikį, būtina atsižvelgti ne tik į paslaugų apimtį valandomis ir etatais, atsižvelgiant į specialistų skaičių pagal paslaugas, bet ir į tikslines gavėjų grupes, ypač asmenis su negalia.

Savivaldybių požiūris į tikslines grupes skiriasi:

- Labai bendros grupės: „Visos tikslinės grupės numatytos SP Kataloge.“, „Visi savivaldybės gyventojai, kuriems reikalingos socialinės paslaugos.“
- Tikslinės grupės detaliau išskiriamos rengiant planus: „Gavėjų skaičius konkretizuojamas rengiant socialinių paslaugų planą.“

Dėl skirtingo požiūrio, savivaldybės įvairiai skaičiuoja paslaugų gavėjus:

- Pagal grupes ir skaičių biudžetinėse įstaigose: „2024 m. SPC duomenys: suaugę asmenys ir senyvo amžiaus asmenys su negalia – 365, socialinę riziką patiriančios šeimos – 8, globėjų šeimos su neįgaliais vaikais – 7.“
- Pagal paslaugas ir amžių: „Informavimas: darbingo amžiaus asmenys su negalia – 30, senyvo amžiaus – 42. Konsultavimas: darbingo amžiaus asmenys – 16, senyvo amžiaus – 15.“
- Atskirai nurodant asmenis su negalia ir be negalios: „Trumpalaikė socialinė globa: 4 darbingo amžiaus asmenys. Ilgalaikė globa grupinio gyvenimo namuose: 3. Vaikai su negalia (0–18 m.): dienos socialinė globa namuose – 2.“
- Planuojamos paslaugos, kai ne visi gavėjai yra asmenys su negalia: „Suteikta ne mažiau kaip 120 prevencinių paslaugų, o pradėjusių gauti paslaugas – ne mažiau kaip 10 %.“

Taigi savivaldybės socialinių paslaugų gavėjų grupes apibrėžia skirtingai – kai kurios pateikia bendrus skaičius, kitos detalizuoja pagal amžių, negalią ir paslaugų pobūdį. Tačiau paslaugos konkrečiai sunkią negalią turintiems asmenims nėra specialiai planuojamos, apie šių paslaugų faktinį suteikimą savivaldybėse nėra renkami duomenys.

2. Pagalbos mechanizmas reaguojant į skubias šeimos krizines situacijas

Šeimoms, kurios teikia pagalbą sunkią negalią turintiems artimiesiems, ypač sunkumų kelia pagalbos teikimo našta krizių situacijose. Todėl tyrimu siekta įvertinti, kaip savivaldybės pasirengusios atpažinti šias situacijas ir suteikti pagalbą reikiamu metu siekiant palengvinti pagalbos našta.

Remiantis 2021 m. 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.

Savivaldybių buvo klausama, koku laikotarpiu (per kiek laiko) šeimai suteikiama pagalba krizės atveju.

Remiantis savivaldybių atsakymais, savivaldybės pagalbą teikia skirtingai:

- 4–8 val. laikotarpiu (atsakė 15–20 savivaldybių iš 36),
- Per 12–24 val., kai kuriais atvejais – tik surinkus reikiamus dokumentus: „...< nedelsiant tik gavę pranešimą ir tik po to praddami rengti dokumentai“.

Kai kurios savivaldybės paslaugų krizės atveju neteikia arba neturi apie tai 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 reglamentuoja Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo, skyrimo ir organizavimo tvarkos aprašas (2006)²⁰. Svarbu pažymėti, kad „Išskirtiniais atvejais, jei

²⁰ Įsakymas dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr.A1-94 „Dėl Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ pakeitimo, 2024

asmuo (šeima) patiria smurtą ar kyla grėsmė jo (jos) fiziniam, psichiniam ar emociniam saugumui, socialinės paslaugos gali būti pradedamos teikti nenustačius socialinių paslaugų poreikio, kuris turi būti nustatytas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų, pradėjus teikti (arba jau suteikus) socialines paslaugas“.

Savivaldybių atsakymai parodė nevienodą algoritmų krizių atvejais praktiką. Išsiskiria Kelmės r. savivaldybės atvejis. Kelmės r. savivaldybės administracijos direktoriaus 2024 m. sausio 26 d. įsakymu Nr. A-70 patvirtintame algoritme „Dėl pagalbos kriziniais atvejais asmenims, kurie dėl negalios ar sveikatos būklės negali likti namuose be artimųjų pagalbos“²¹ aprašoma, kaip dėl teikiančiojo pagalbą asmens krizinės situacijos (stacionarizavimo sveikatos priežiūros įstaigoje ar dėl kitų aplinkybių) sveikatos priežiūros įstaigos, policija, socialinės paslaugos ir kiti suinteresuoti asmenys turėtų veikti, siekiant užtikrinti tokių asmenų su negalia saugumą ir tinkamą priežiūrą.

2.1 Intensyvi krizių pagalba

Teisės aktų analizė parodė, kad intensyvi krizių pagalba teikiama Krizių centruose, kuriuose gali būti teikiamos socialinės paslaugos.

Analizuojant Socialinių paslaugų katalogą²² ir Krizių centro veiklos organizavimo rekomendacijas²³, pasigendama krizinės situacijos negalios kontekste aspektų (žr. 2 lentelę).

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/c8108910332811efb121d2fe3a0eff27?jfwid=bkaxmb0v>

²¹ Pagalbos algoritmas kriziniais atvejais asmenims, kurie dėl negalios ar sveikatos būklės negali likti namuose be artimųjų pagalbos, 2024:

<https://www.kelme.lt/pagalbos-algoritmas-kriziniais-atvejais-asmenims-kurie-del-negalios-ar-sveikatos-bukles-negali-likti-namuose-be-artimuju-pagalbos/>

²² Socialinių paslaugų katalogas, 2006

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

²³ Krizių centro veiklos organizavimo rekomendacijos, 2022

<https://e-seimas.lrs.lt/rs/legalact/TAD/8d557f61ccaa11ecb69ea7b9ba9d787b/>

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

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 (šeimos) gyvenimui, atkurti jo (jos) savarankiškumą, prarastus socialinius ryšius ir padėti integruotis į visuomenę.“
<p>Pagalba skiriama plačiai gavėjui grupei, tačiau šeimos, kurios teikia pagalbą asmenims su negalia nėra įvardintos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● „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 veiksmų 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 ...<>...“
<p>Pagalba skiriama plačiai gavėjui grupei, tačiau šeimos, kurios teikia pagalbą asmenims su negalia nėra įvardintos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 paimti 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 Intensyvi krizių pagalba paslauga negalios kontekste

Intensyvi krizių pagalba – tai specialioji socialinė paslauga, kuri kaip atskirų socialinių paslaugų derinys, teikiama 29 tyrime dalyvavusiose savivaldybėse (iš 36) ne vienoda pavienių paslaugų apimtimi:

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

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

Bendrosios socialinės paslaugos – konsultavimas (36 iš 36), atstovavimas ir tarpininkavimas (36 iš 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 iš 36) bei socialinės priežiūros šeimoms (36 iš 36) paslaugos. 35 iš 36 savivaldybėse teikiama socialinė rehabilitacija asmenims su negalia bendruomenėje, stiprinant savarankiško gyvenimo, mokymosi, darbinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ar atkūrimo paslaugos. 33 iš 36 savivaldybės teikia socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo bei vaikų dienos socialinė priežiūra, psichosocialinė pagalba - 31 savivaldybėje iš 36. 27 savivaldybėse iš 36 teikia socialinių dirbtuvių paslaugą, skirtą asmenims su intelekto ir/ ar psichosocialine negalia.

Savivaldybės dažnai formuoja pavienių paslaugų derinius pagal privalomą minimalų paslaugų skaičių, pavyzdžiui, „Pagalba į namus“ – bent 3 paslaugos, Intensyvi krizių pagalba – bent 5 paslaugos.

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:

- 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, remiantis savivaldybių atsakymais, teikiama 33 savivaldybėse iš 36. Vis dėlto iš turimos informacijos sunku įvertinti šios paslaugos prieinamumą ir faktines teikimo apimtis (pagal gavėjų skaičių, tikslią grupę, paslaugos trukmę val.).

Kadangi didžioji dauguma asmenų su sunkia negalia gyvena namuose su savo artimaisiais, būtina užtikrinti lygias galimybes asmenims su negalia dalyvauti socialinių paslaugų sistemoje. Tai būtina tam, kad teikiantys pagalbą artimieji galėtų pilnai dalyvauti darbo rinkoje, kuo mažiau susidurtų su psichologiniais, darbo ir šeimos įsipareigojimų derinimo iššūkiais. Tokiose situacijose asmeniui su sunkia negalia būtina kompleksinė pagalba, kai vienu metu kartu su socialine pagalba teikiamos ir asmens sveikatos priežiūros paslaugos. Šį poreikį atlieptų integralios pagalbos į namus ir slauga asmens namuose. Šios paslaugos, anketos duomenimis, teikiamos mažiausiai (31 savivaldybė iš 36). 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.

Vis dėlto, net ir ten, kur šios paslaugos teikiamos, socialines globos paslaugas namuose galima gauti tik dienos metu. Paromis (naktį ir dieną) pagalbą galima gauti trumpalaikės socialinės globos ir ilgalaikės socialinės globos paslaugų metu, kai paslaugos teikiamos institucijoje. Taigi šeimos, teikiančios pagalbą sunkios negalios asmenims namuose, negauna pagalbos nakties metu, todėl krizinėse situacijose ir kai nebepakelia pagalbos teikimo krūvio yra priverstos kreiptis dėl asmens trumpalaikės ar ilgalaikės globos institucijoje.

2.4 Pagalbos mechanizmo veikimas kriziniais atvejais, kai pagalba reikia skubiai

Tyrimo metu buvo siekiama sužinoti, kaip veikia pagalba mechanizmas krizės atveju, kai pagalba reikia skubiai konkrečiais kriziniais atvejais. Iš savivaldybių atsakymų išgryninome tris atsikartojančius iššūkius ir praktikas:

1. **Kai paslaugos nesuteikiamos laiku, bendradarbiaujama** su Krizių centru. Viena iš savivaldybių nurodė, kad yra „įsteigta Krizių atvejų komisija, kuri skubiai reaguoja į kritines situacijas“, ieškoma alternatyvų kitose įstaigose. „Jeigu problema išlieka, mechanizmas veikia pakartotinai – kviečiami komisijos nariai ir sprendžiama susidariusi situacija“.
2. **Paslaugų teikimas toli nuo namų ir neprieinamas transportas.** Skubos tvarka paslaugos dažnai teikiamos tik specializuotuose centruose, kurie gali būti nutolę nuo asmens su negalia namų. „Savivaldybės teritorijoje asmuo/šeima vežami į artimiausią krizių centrą“, – nurodė viena iš savivaldybių. Nėra aišku, ar visais atvejais yra užtikrinamas pritaikytas transportas, o tai sudėtinga žmonėms su judėjimo negalia.
3. **Paslaugų teikimo laikas tik darbo valandomis.** Viena iš savivaldybių nurodė, kad „skubos tvarka paslaugas teikia ne tik darbo valandomis, bet ir bendradarbiauja su NVO, kurios gali suteikti pagalbą ir savaitgaliais“. Kitos savivaldybės siūlo lankstesnį paslaugų teikimo grafiką, kuris apima ir savaitgalius ir pagalbą vakarais.

2.5 Pagalbos mechanizmo veikimas kriziniais atvejais dėl laiku nesuteiktų paslaugų, nustačius ANTA koordinuotos pagalbos poreikį

Tyrimo metu buvo siekiama sužinoti, kaip organizuojamas pagalba mechanizmas, susidarius krizinei situacijai dėl nesuteiktų paslaugų konkrečiais kriziniais atvejais. Toliau pateikiamas savivaldybių atstovų atsakymų apibendrinimas pagal temą:

1. **Paslaugos teikimo laikas:**
 - **Paslaugos nesuteikiamos laiku (laukiama eilėje):** „Kai paslaugos nesuteikiamos laiku, nes asmuo įtrauktas į laukiančiųjų eilę, ieškoma galimybių teikti alternatyvias socialines paslaugas.“
 - **Paslaugos teikiamos nepatogiu laiku (tik darbo valandomis):** „Kai paslauga sunku pasinaudoti ir ji teikiama nepatogiu laiku (pvz., tik darbo valandomis, nesuderinama su kitais įsipareigojimais ir pan.), specialistai planuodami paslaugas iš anksto aptaria paslaugų teikimo laiką.“
2. **Paslaugos teikimo vieta:**
 - **Paslauga teikiama per toli nuo namų ir nėra transporto galimybių:** Visos atsakiusios savivaldybės teigia, jog yra pasiruošusios suteikti transporto pagalbą – organizuoti transporto, specialiojo transporto paslaugą su palydėjimu, nemokamai organizuoti viešąjį transportą.
 - **Paslauga nepritaikyta asmenims su negalia:** „Savivaldybė ieško būdų paslaugai suteikti nuotoliu, pvz., konsultavimas, tarpininkavimas nuotoliu; konsultacija ar mokymai pas asmenį namuose.“

3. Finansinės kliūtys:

- **Asmuo negali mokėti už paslaugą:** „Svarstymas dėl socialinių paslaugų ir socialinės paramos teikimo komisijoje dėl mokesčio atleidimo/ sumažinimo/ paslaugų kompensavimo.“
- **Asmuo atsisako mokėti už paslaugą:** „Savivaldybė siūlo alternatyvias paslaugas, galimybę pačiam rinktis kitoje savivaldybėje, kreiptis dėl socialinės paramos gavimo.“

4. Paslaugų kokybės ir alternatyvų nebuvimas:

- **Paslauga nepritaikyta asmens su negalia poreikiams arba trūksta lankstumo:** „Organizuojama techninės pagalbos priemonių įsigijimo bei būsto pritaikymo pagalba, yra užtikrinamas socialinių įstaigų ir informacijos prieinamumas.“
- **Trūksta alternatyvų paslaugų gavimui:** „Rekomenduojami kiti paslaugų teikėjai (pvz., privačios klinikos, su kuriomis bendradarbiaujama), variantai dėl paslaugų teikimo kitose savivaldybėse.“

2.6 Tėvams/globėjams atsisakius asmens su negalia globos (vaiko / suaugusio) dėl nepakankamai suteiktų paslaugų ir per didelės globos naštos šeimai

Kai tėvai ar globėjai atsisako globoti nepilnametį asmenį su negalia dėl nepakankamų paslaugų ir per didelės globos naštos, situaciją sprendžia atvejo vadybos mechanizmas, veikiantis 35 savivaldybėse iš 36 tiek vietos, tiek nacionaliniu lygmeniu. Atvejo vadybininkai organizuoja ir koordinuoja kompleksinę pagalbą šeimai, siekdami užtikrinti tinkamas sąlygas vaikui su negalia. Tačiau atvejo vadybos mechanizmas veikia tik atsisakius nepilnamečio vaiko su negalia. Pažymėtina, kad kai atsisakoma suaugusio su negalia, toks pagalbos mechanizmas neveikia ir nėra reglamentuoto pagalbos mechanizmo.

Atvejo vadyba vykdoma 35 iš 36 savivaldybėse tiek vietos, tiek nacionaliniu lygmeniu:

- Remiantis Atvejo vadybos tvarkos aprašu²⁴, ji gali būti teikiama ne tik tada, kai pažeidžiamos vaikų su negalia teisės, bet ir kai šeimai reikia įvairios pagalbos – socialinės, medicininės, švietimo, psichologinės ir kt. Tikslas – padėti šeimai sukurti saugią aplinką vaikui ir gerinti jos gyvenimo kokybę. Pagalbą organizuoja ir koordinuoja atvejo vadybininkas.
- Vadovaujantis Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymu „Dėl rekomendacijų dėl atvejo vadybos modelio taikymo asmenims su psichikos ir (ar) intelekto negalia patvirtinimo“²⁵ (2024). Žmonėms su psichosocialine negalia (0–55 % dalyvumo lygis) teikiama speciali atvejo vadybos paslauga. Ji skirta tiems, kuriems reikalinga ilgalaikė ir visapusiška pagalba, kurios viena institucija suteikti negali.
- Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (iki 2024-01-02) įsakymas „Dėl Pagalbos koordinavimo asmeniui su

²⁴ Atvejo vadybos tvarkos aprašas, 2024

<https://e-seimasx.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/e682f8a8397311efb121d2fe3a0eff27?jfwid=fcrgho2iw>

²⁵ Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymu „Dėl rekomendacijų dėl atvejo vadybos modelio taikymo asmenims su psichikos ir (ar) intelekto negalia patvirtinimo“, 2024

https://pertvarka.lt/wp-content/uploads/2024/04/AV_rekomendacijos_isakymas_su_priedais.pdf

negalia skyrimo, organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“²⁶(2023) ANTA atvejo vadybininkai, vertindami negalią, sudaro pagalbos planą. Jo įgyvendinimą savivaldybėse koordinuoja asmenų su negalia reikalų koordinatoriai, kurie taip pat perduoda informaciją Agentūrai.

Apibendrinimas

Šeimoms, kurios teikia pagalbą sunkią negalią turintiems artimiesiems, ypač sunkumų kelia pagalbos teikimo našta krizių situacijose. Todėl savivaldybių buvo klausiama, kokiu laikotarpiu (per kiek laiko) šeimai suteikiama pagalba krizės atveju. Daugiau nei pusė atsakiusių savivaldybių teigė, kad pagalbą krizinėse situacijose suteikia 4–8 val. laikotarpiu (15–20 savivaldybių iš 36). Vis dėlto, teisės aktų analizė parodė, kad intensyvi krizių pagalba, teikiama Krizių centruose, kuriuose gali būti teikiamos socialinės paslaugos, neapima negalios aspektų. Tokia pagalba skiriama plačiai gavėjui grupei, tačiau šeimos, kurios teikia pagalbą asmenims su negalia nėra įvardintos.

Laikino atokvėpio, kaip socialinės globos paslauga, remiantis savivaldybių atsakymais, teikiama 33 savivaldybėse iš 36. Vis dėlto iš turimos informacijos sunku įvertinti šios paslaugos prieinamumą ir faktines teikimo apimtis (pagal gavėjų skaičių, tikslinę grupę, paslaugos trukmę val.) suaugusiųjų asmenų su negalia šeimos narių atveju.

Remiantis anketos atsakymais ir teisės aktų analize, atvejo vadybos mechanizmas, tėvams ar globėjams atsisakius globoti nepilnametį su negalia dėl nepakankamų paslaugų ir per didelės globos naštos, veikia 35 savivaldybėse tiek vietos, tiek nacionaliniu lygmeniu. Tačiau nėra pagalbos mechanizmo, organizuojančio ir koordinuojančio kompleksinę pagalbą šeimai, kuomet atsisakoma suaugusio su negalia. Suaugusiems asmenims su psichosocialine negalia teikiamos specialios atvejo vadybos paslaugos, kai reikia ilgalaikės, tarpsektorinės pagalbos. Pagalbos koordinavimą taip pat atlieka asmenų su negalia reikalų koordinatoriai, bendradarbiaujant su savivaldybėmis ir atitinkamomis institucijomis.

Apibendrinant, nors daugelis savivaldybių teigia, kad teikia tam tikras paslaugas, nėra aišku jų faktinis prieinamumas, apimtys, tikslinės grupės. Tikrąjį paslaugų prieinamumą ir apimtis būtų galima iširti tik sistemingai renkant savivaldybių teikiamų paslaugų (pagal faktą) statistiką pagal valandas, paslaugų pobūdį ir tikslinę grupę. Tokia duomenų stebėseną padėtų identifikuoti paslaugų gavėjus ir jų socialinių paslaugų poreikius, geriau suprasti paslaugų trūkumus ir sukurti nuoseklų paslaugų teikimo mechanizmą, kuris užtikrintų skubią pagalbą bei lanksčias paslaugų teikimo sąlygas šeimoms, kurios teikia pagalbą asmenimis su sunkia negalia.

²⁶ Dėl Pagalbos koordinavimo asmeniui su negalia skyrimo, organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 2023
<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/2883f502960a11eea70ce7cabd08f150?jfwid=-mmidcp7yu>

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.

Savivaldybių anketos atsakymai teigia, kad organizacijos tarpusavyje bendradarbiauja, planuojant, organizuojant, tobulinant, teikiant socialines paslaugas. Pasak savivaldybių, savivaldybių (89) ir valstybinių įstaigų (70) vaidmuo didžiausias.

Organizacijų bendradarbiavimas socialinių paslaugų valdyme, pagal anketos rezultatus

	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

Remiantis savivaldybių atsakymais, 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, pagal anketos rezultatus

	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

Savivaldybių anketų atsakymai 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

Savivaldybių anketų atsakymai rodo, kad savivaldybių ir NVO bendradarbiavimas vyksta įvairiais būdais. 33 savivaldybių iš 36 atstovai pažymėjo, kad labiausiai dominuoja bendrų projektų vykdymas, finansuojant NVO veiklas per įvairias programas (33 iš 36) bei dalyvaujant savivaldybių skelbiamuose konkursuose dėl galimybių NVO teikti viešąsias paslaugas (28 iš 36).

24 iš 36 savivaldybėse NVO veiklų įgyvendinimui skiriami reikalingi ištekčiai – 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

Savivaldybių anketų atsakymai rodo, kad 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 su NVO.

Savivaldybių ir nevyriausybinių organizacijų (NVO) bendradarbiavimas yra itin svarbus socialinių paslaugų plėtrai ir efektyvumui. Tyrime dalyvavusių savivaldybių geroji praktika rodo, kad glaudus ryšys su NVO suteikia galimybę plėsti socialinių paslaugų tinklą bei didinti jų prieinamumą bendruomenėms, nes:

1. **Platesnis paslaugų spektras ir pasirinkimo galimybės asmenims su negalia ir jų šeimoms:** teikiamos įvairesnės paslaugos, atitinkančias skirtingus gyventojų poreikius. NVO teikia ne tik tradicines socialines paslaugas („Socialinės rehabilitacijos“, „Dienos socialinės priežiūros paslaugas“, „Transporto organizavimo paslauga“, „Laikino apgyvendinimo paslauga“.), bet mažiau teikiamas paslaugas - „Šeimos konferencija“, „Karšto maisto pristatymas“.
2. **Nuolatinis grįžtamasis ryšys ir paslaugų tobulinimas** dėl nuolatinės komunikacijos su NVO leidžia lanksčiai ir operatyviai atnaujinti socialines paslaugas, įtraukiant naujas programas, atitinkančias bendruomenės poreikius. Pavyzdžiui, bendradarbiaujant su NVO, buvo sukurtos naujos paslaugos – „socialinės dirbtuvės“ ir „vaikų dienos centrai“.
3. **Socialinė integracija (įtrauktis) per savivaldybių finansavimą**
Gerosios praktikos identifikuojamos, kai savivaldybės remia NVO, skirdamos finansavimą projektams, kurie prisideda prie socialinės integracijos, paslaugų teikimo.

3.4 Savivaldybių iniciatyva atsiradusios ir teikiamos socialinės paslaugos

Savivaldybės, organizuodamos socialines iniciatyvas, gali atsižvelgti į vietos gyventojų poreikius ir dažniausiai naudoja savo išteklius. Tačiau ne visos savivaldybės yra aktyvios – 11 jų nepateikė informacijos apie įgyvendintas iniciatyvas, o 4 nurodė, kad tokių iniciatyvų neturi.

Remiantis anketų atsakymais, kurios savivaldybėse atsiradusios iniciatyvos pradžioje buvo įgyvendintos kaip projektai, tačiau vėliau tapo nuolatinėmis paslaugomis:

- Socialinės paslaugos: „Socialinės dirbtuvės, trumpalaikė socialinė globa, vaikų dienos priežiūra, psichologinė pagalba, integrali pagalba“.
- Slaugos ir techninės pagalbos priemonės: „Savivaldybės iniciatyva įgyvendinamas asmenų su negalia aprūpinimas slaugos priemonėmis.“
- Deinstitutionalizacijos procesai: „Sukurtas perėjimo nuo institucinės globos prie bendruomeninių paslaugų žemėlapis.“

Savanoriškos savivaldybių iniciatyvos, remiantis anketų duomenimis:

- Pagalba sergantiems sunkiomis ligomis (maisto, vaistų pristatymas, mokesčių sumokėjimas, konsultacijos, transportas);
- Prevencinė pagalba (dokumentų tvarkymas, sveikatos priežiūros organizavimas, atstovavimas įstaigose);
- Parama šeimoms su mažais vaikais ar vaikais su negalia;
- TPP nuomos paslauga dėl ilgų laukimo eilių;
- Pavėžėjimo su asistavimu paslauga asmenims su negalia;
- Socialinių dirbtuvių lankytojų maitinimo finansavimas;
- Palydėjimo paslauga jaunuoliams, sulaukusiems pilnametystės ir kuriems buvo teikta globa (rūpyba).

Iš savivaldybių atsakymų galima apibendrinti dvi pagrindines išvadas:

1. Bendradarbiavimas su NVO leidžia plėsti paslaugų spektrą.

Viena savivaldybė pasidalijo sėkmingu pavyzdžiu, kaip NVO iniciatyva pradėta teikti apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslauga. Be to, organizacija pati išplėtė veiklą ir papildomai ėmė teikti laikino apnakvindinimo bei asmeninės higienos paslaugas. Tai rodo, kad partnerystė su NVO padeda užtikrinti platesnį paslaugų spektrą bendruomenėms, tačiau ne visos savivaldybės šią galimybę išnaudoja.

2. Dauguma savivaldybių iniciatyva atsiradusių ir teikiamų socialinių paslaugų – privalomos pagal teisės aktus.

Net 20 savivaldybių paminėtų iniciatyvų atsirado dėl naujų teisinių reikalavimų. Tyrime dalyvavusių savivaldybių teigimu, „Paslaugų organizavimas inicijuojamas remiantis Socialinių paslaugų įstatymu bei SP katalogu.“, „Iniciatyvos atsirado paskelbus savivaldybės socialiniuose tinkluose ieškomų partnerių socialinių paslaugų akreditacijai.“

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

Siekiant įgyvendinti socialinių paslaugų kokybės stebėseną ir rezultatų rodiklius, tinkamai planuoti paslaugų poreikį, savivaldybėje svarbu užtikrinti 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.

Savivaldybių pateikti duomenys rodo, kad informuojama tikslinė grupė suprantama labai įvairiai. Kai kurios savivaldybės orientuojasi į visus potencialius paslaugų gavėjus: „Visi potencialūs paslaugų gavėjai“, kitos – tik į esamus gavėjus: „2023 m. informavimo paslauga buvo suteikta 4438 asmenims.“

Kai kur informacija apie paslaugas skiriama paslaugas teikiantiems specialistams: „Paslaugas tikslinei grupei teikiantys darbuotojai“, o kai kur – visiems savivaldybės gyventojams: „Sunku nustatyti skaičių, informacija apie galimybę gauti socialines paslaugas viešinama visiems gyventojams.“

Dalis savivaldybių tiksliai fiksuoja informaciją apie asmenis su negalia: „Vaikai (0–18) su negalia – 38; Suaugusieji (18–65) – 123; Vyresni nei 64 m. – 133.“ Tačiau kitos tik apytiksliai įvertina: „Tikėtina, kad informacija pasiekia apie 1,6 tūkst. asmenų su negalia ir 5 tūkst. senyvo amžiaus asmenų.“

13 savivaldybių duomenų apie informuojamą tikslinę grupę iš viso nerenka: „Duomenys nerenkami/ nekaupiami/ nefiksuojami.“ Kai kurios tai grindžia duomenų apsauga: „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“. Šie teiginiai motyvuojami: „eilėje dėl paslaugų asmenų laukiančių yra labai daug, manome, kad informacija asmenis šiai dienai pasiekia puikiai.“

Išskyrėme pagrindinius paslaugų gavėjų grupių informavimo būdus apie jiems priklausančią pagalbą pagal tikslines grupes – potencialius ir esamus paslaugų gavėjus, teikiančius paslaugas specialistus savivaldybėse.

4.2.1 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 iš 36), per darbuotojus (atvejo vadybininkus, kt.), kai asmenys jau gauna socialines paslaugas (36 iš 36) ir skelbiant informaciją interneto svetainėse (36 iš 36), taip pat socialiniuose tinkluose (33 iš 36), skelbimų lentose ir socialines paslaugas teikiančių įstaigų patalpose (28 iš 36).

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 iš 36). Mažiausiai naudojamas informacijos skelbimas laikraščiuose (16 iš 36), viešųjų erdvių skelbimų lentose (11 iš 36) ir platinant lankstinukus (5 iš 36). 2 savivaldybių atstovai nurodė informavimo pavyzdžius: informacinis klipas, transliuojamas poliklinikose, SODROJE, ANTA ir parengti lankstinukai, skirti šeimoms teikiančioms pagalbą vaikams/ suaugusiems su negalia.

4.2.2 Paslaugų gavėjų informavimo būdai per savivaldybių specialistus

Savivaldybės informuoja paslaugų gavėjus apie jiems priklausančią pagalbą raštu ir žodžiu per paskirtus specialistus. Tik trečdalis tyrime dalyvavusių savivaldybių turi paskirtus asmenis, atsakingus už:

- pasiūlymų/skundų surinkimą, apibendrinimą ir perdavimą atsakingiems savivaldybės darbuotojams ir jų pritaikymą praktikoje (13 savivaldybių iš 36);
- bendravimą su paslaugų gavėjais (pokalbio palaikymą, reagavimą, atsakymų pateikimas) (10 savivaldybių iš 36).

Skundų/ prašymų pasiūlymų gavimas ir jų pritaikymas praktikoje. Pasak savivaldybių atstovų, dažniausiai gaunami pasiūlymai dėl „socialinių paslaugų teikiamo nemokamai“, „socialinių paslaugų teikimo ir kt. aktualiais klausimais“, „socialinėms dirbtuvėms“, dėl lankstaus darbuotojų darbo laiko grafiko organizavimo. Anot savivaldybių, gavus pasiūlymus kartais imamas veiksmų tobulinti praktiką: „atsižvelgus priimtas sprendimas daryti lankstų darbuotojų grafiką“, „dėl paslaugų plėtros“.

Pasak savivaldybių atstovų, gaunami įvairūs skundai dėl:

- socialinėms paslaugoms taikomo mokesčio, paslaugų prieinamumo ir kokybės. Daugelis asmenų nori mokėti mažiau arba visai nemokėti už paslaugas: „dauguma asmenų norėtų mokėti mažiau“, „atsisako jas gauti, nes teks už jas susimokėti“.
- negaunamos socialinės paramos: „Daugiausiai apie socialinės paramos negavimą“.
- paslaugų kokybės spragų: dėl specialistų kaitos, nepakankamo paslaugų valandų skaičiaus ir nepatogaus paslaugų teikimo laiko: „darbuotojai laikinai pakeičiami kitais specialistais, kurie galbūt nėra visiškai susipažinę su individualiais klientų poreikiais“, „paslaugų teikimo savaitgaliais“, „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 teigia, jog juos nagrinėja ir pritaiko praktiškai: plečia ar koreguoja paslaugas, organizuoja lankstesnį darbuotojų grafiką, vertina paslaugų kokybę, teikia rekomendacijas paslaugų teikėjams, rengia susirinkimus ir diskusijas bei įtraukia pasiūlymus į Socialinių paslaugų planą. Tačiau 2 savivaldybės teigė, kad skundų negauna, 11 savivaldybių nepateikė jokio 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)). Vis dėlto, savivaldybėse nėra paklausimų žodžiu registravimo sistemos. Todėl paklausimai apie rūpimas paslaugas, išreiškiami atvykus į savivaldybę ar teiraujantis specialisto paslaugos suteikimo metu, lieka neužfiksuoti. Kyla rizika, kad dalis potencialių paslaugų gavėjų skundų ar poreikių galimai lieka neatliepti. Tokius paklausimus svarbu registruoti kaip paklausimus žodžiu dėl socialinės paslaugos poreikio.

Išvados

- 1. Savivaldybių teikiamos socialinės paslaugos asmenims su negalia ir jų šeimoms skiriasi apimtimi, organizavimo principais, o nevienodai renkami duomenys apsunkina jų planavimą ir vertinimą nacionaliniu mastu.** Dėl šių skirtumų tarp savivaldybių (tiek duomenų rinkimo būduose, tiek ir paslaugų teikimo praktikoje) sudėtinga tiksliai įvertinti paslaugų prieinamumą bei poreikį. Socialinių paslaugų trukmė, finansavimas, teikėjai ir gavėjų skaičius skiriasi priklausomai nuo savivaldybės, o kai kurios iš jų apskritai nefiksuoja paslaugų teikimo rodiklių. Svarbus vaidmuo tenka pačioms savivaldybėms dėl pakankamai plačios diskrecijos interpretuoti socialinių paslaugų kataloge esančių paslaugų reglamentavimą, teikimo tvarką ir planavimą. Nors daugelis savivaldybių teigia, kad teikia tam tikras paslaugas, nėra aišku jų faktinis prieinamumas, apimtys, tikslinės grupės. Tikrąjį paslaugų prieinamumą ir apimtį būtų galima iširti tik sistemingai renkant savivaldybių teikiamų paslaugų (pagal faktą) statistiką pagal valandas, paslaugų pobūdį ir tikslinę grupę.
- 2. Formalios pagalbos reglamentavimas ir finansavimas savivaldybėse skiriasi.** Dauguma savivaldybių teigia, kad vadovaujasi nacionaliniais dokumentais, kai kurios – ir ES teisės aktais, o savivaldybių lygmens teisės aktai kuriami valstybinių teisės aktų ar projektų įgyvendinimui. Daugelyje savivaldybių dominuoja bazinės paslaugos, numatytos socialinių paslaugų kataloge: pagalba į namus, socialinė priežiūra šeimoms, asmeninė pagalba ar laikino atokvėpio paslaugos. Finansavimo atžvilgiu socialinės paslaugos gali būti savivaldybių savarankiškai organizuojamos arba valstybės perduotos, o lėšos skiriamos iš savivaldybių, valstybės ar ES fondų. Tyrimo rezultatai parodė, kad paslaugų teikimo teisinis pagrindas (savarankiškos ar valstybės deleguotos) nenulemia paslaugos finansavimo pobūdžio – iš atsakiusiųjų savivaldybių visos paslaugos finansuojamos mišriai, iš savivaldybės, valstybės ir, kai kuriais atvejais – ES finansavimo lėšų. Tačiau ne visos paslaugos yra vienodai prieinamos skirtingose savivaldybėse. Tai lemia reglamentavimo skirtumai (kaip savivaldybės interpretuoja nacionalinius teisės aktus ir juos perkelia į savivaldybės lygmens aprašus), apimčių planavimo ir įgyvendinimo skirtumai ir kiti tarp savivaldybių aptinkami skirtumai paslaugų teikimo sąlygose. Taip pat iš savivaldybių atstovų anketų matyti, kad nors savivaldybės turi teisę inicijuoti naujas paslaugas pagal poreikį, tai vyksta išskirtiniais atvejais, o dažniausiai inicijuojama tada, kai ateina poreikis dėl nacionaliniu mastu vykdomų projektų ar reguliavimo pokyčių.
- 3. Savivaldybėse pagalbos mechanizmas reaguojant į skubias šeimos krizines situacijas veikia fragmentiškai ir nevienodai.** Svarbus iššūkis – krizių pagalbos mechanizme šeimos, teikiančios pagalbą asmenims su negalia, nėra aiškiai įvardytos kaip atskira pagalbos gavėjų grupė, todėl jų poreikiai lieka nepakankamai atliepti. Taip pat pastebima, kad praktikoje trūksta aiškių reagavimo į krizes šeimose, kuriose gyvena sunkios negalios asmenys, algoritmų. Be to, paslaugos dažnai teikiamos specializuotuose centruose, kurie gali būti toli nuo namų, o transporto prieinamumas – ribotas. Kai kurios savivaldybės pagalbą suteikia per kelias valandas, kitos – tik po dokumentų sutvarkymo, o kai kurios teigia, kad paslaugų krizės atveju apskritai neteikia. Vis dėlto iš savivaldybių anketų atsakymų matyti, kad dalis savivaldybių siekia operatyviai suteikti pagalbą šiai tikslinei grupei krizės atveju.

4. **NVO vaidmuo ir įsitraukimas į socialinių paslaugų valdymą yra ribotas, o pagrindinį vaidmenį atlieka savivaldybių institucijos.** Kai kurios savivaldybės aktyviai bendradarbiauja su NVO, įtraukdamos jas į paslaugų planavimą, organizavimą ir teikimą, tačiau dažniau NVO veikla yra ribojama ar suvokiama tik kaip papildomas, o ne lygiavertis paslaugų teikimo būdas. Sėkmingą bendradarbiavimą stabdo lėšų trūkumas ir neigiamas savivaldybių požiūris į NVO kompetencijas, nors NVO paslaugų ir ekspertinio konsultavimo finansavimas ir stiprinimas regionuose galėtų padėti spręsti šią problemą. Nepaisant iššūkių, egzistuoja ir gerosios praktikos, kuriomis dalinasi maža dalis tyrime dalyvavusių savivaldybių, kai NVO yra prasmingai įtraukiamos kaip tiekėjai ir savivaldybių partneriai organizuojant socialines paslaugas sunkios negalios asmenims ir jų šeimoms.

5. **Savivaldybėse nėra vieningo grįžtamojo ryšio mechanizmo apie paslaugas, o supratimas apie informuojamas tikslines grupes labai skiriasi.** Informacijos sklaida esamiems paslaugų gavėjams yra geriau išplėtotą nei potencialiems, o komunikacija per kitus sektorius yra žymiai mažiau naudojama nei tiesioginis informavimas. Tik trečdalis savivaldybių turi paskirtus atsakingus asmenis, kurie sistemingai renka ir analizuoja gyventojų skundus bei pasiūlymus. Be to, remiantis savivaldybių atsakymais, dažniausiai nėra registruojami žodiniai paklausimai ir skundai, todėl dalis potencialių paslaugų gavėjų gali likti be reikiamos pagalbos, taip pat kyla rizika, kad į skundus dėl paslaugų kokybės, tinkamumo ar nepakankamumo nebus atsižvelgta.

Rekomendacijos

1. **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.

Pastebima, kad savivaldybės retai inicijuoja naujas paslaugas ir dažniausiai remiasi nacionaliniais teisės aktais. Todėl labai svarbu tinkamai ir išsamiai reglamentuoti paslaugų teikimą nacionaliniuose teisės aktuose taip išvengiant netinkamo jų interpretavimo savivaldybių lygmeniu. Taip pat rekomenduojama centralizuotai prižiūrėti paslaugų poreikio planavimo procesą, kad jis būtų tinkamas ir sistemingas, taip pat nacionaliniu mastu rinkti ir analizuoti palyginamus duomenis apie sunkią negalią turintiems asmenims ir jų šeimoms teikiamas paslaugas ir paslaugų poreikį.

2. **Suderinti socialinių paslaugų reglamentavimą ir finansavimo modelius**

savivaldybėse. Socialinių paslaugų finansavimas turėtų būti planuojamas ilgalaikėje perspektyvoje, užtikrinant pakankamą lėšų paskirstymą tiek valstybės, tiek savivaldybių lygmeniu. Rekomenduojama įvertinti paslaugų finansavimo mechanizmų efektyvumą, užtikrinti, kad finansavimas atitiktų realius poreikius ir skatinti mišrų finansavimo modelį tarp savivaldybių, valstybės ir ES fondų, kad būtų išvengta dubliavimosi ir pasiektas didesnis paslaugų teikimo efektyvumas. Be to, svarbu stiprinti nevyriausybinį organizacijų (NVO) vaidmenį socialinių paslaugų teikime, įtraukiant jas į paslaugų teikimo ir plėtros procesus.

3. **Stiprinti savivaldybių pasirengimą reaguoti į krizines situacijas.**

Kadangi nei nacionaliniame, nei savivaldybių lygmens reglamentavime sunkios negalios asmenys ir jų šeimos nėra išskiriamos kaip krizės pagalbos tikslinė grupė, svarbu nacionaliniu lygmeniu šią grupę įtvirtinti susijusiuose teisės aktuose. Taip pat rekomenduojama savivaldybių lygmeniu nustatyti aiškius reagavimo į krizines situacijas sunkią negalia turinčių asmenų šeimose 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, kurios teikia neformalią pagalbą artimiesiems su sunkia negalia, galėtų kuo greičiau gauti reikiamą pagalbą.

4. **Siekiant efektyviai spręsti socialinių paslaugų valdymo iššūkius ir gerinti paslaugų prieinamumą regionuose, plėsti ir stiprinti bendradarbiavimą tarp savivaldybių ir NVO.**

Nevyriausybines organizacijas 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 vienesnį 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 ir/ar planavime.

5. **Užtikrinti efektyvų informavimą ir pagalbą asmenims su negalia bei jų šeimoms savivaldybėse, stiprinant duomenų rinkimą, specialistų vaidmenį ir bendradarbiavimą su kitais sektoriais.** Rekomenduojama savivaldybėms rinkti duomenis apie tikslines grupes ir užtikrinti vieningą jų įvardijimą. Rekomenduojama specialistams informuoti asmenis su negalia ir jų šeimas apie pagalbos formas. Svarbu tobulinti informavimo būdus, stiprinti bendradarbiavimą su kitais sektoriais (sveikatos, švietimo), kuriuose taip pat teikiamos paslaugos asmenims su sunkia negalia. Naudinga būtų savivaldybėse paskirti atsakingus specialistus grįžtamojo ryšio mechanizmui. Taip pat svarbu sukurti aiškią sistemą, kurioje fiksuojami paslaugų gavėjų duomenys ir poreikiai, įskaitant išreikšti žodžiu.

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 kokiomis 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) šeimos nariui, teikiančiam 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 šeimos nariui, 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 šeimos 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 nevyriausybinių 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 paslaugas, 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.