

Vaikų dienos centrų administravimo ir vertinimo problemiškas

Irena Sipovič

Vilniaus apskrities valstybinės mokesčių inspekcijos
Vilniaus skyriaus gyventojų aptarnavimo tarnybos vyriausioji specialistė
Žalgirio g. 122, LT-09300 Vilnius

Straipsnyje apžvelgiami vaikų dienos centrų vertinimo teoriniai ir empiriniai aspektai, analizuojamas dienos centrų veiklos teisinis reglamentavimas ir finansavimas. Antroje straipsnio dalyje, remiantis tyrimo rezultatais, įvertinamas Vilniaus miesto vaikų dienos centrų veiklos veiksmingumas, nurodomos vaikų dienos centrų administravimo problemos. Straipsnio pabaigoje pateikiamos rekomendacijos dėl dienos centrų veiklos optimizavimo.

Pagrindinės sąvokos: vaikų dienos centras, veiklos vertinimas, veiksmingumas, socialinės paslaugos, socialinių paslaugų kokybė.

Keywords: children day care centre, evaluation of activity, effectiveness, social services, the quality of social services.

Įvadas

Ilgą laiką Lietuvoje šeimai buvo teikiama pasyvi pagalba: materialinė parama ir stacionarios socialinės paslaugos. Aktyvios pagalbos priemonės nebuvo plėtojamos. Vykstant viešojo sektoriaus reformoms, socialinės paslaugos tampa svarbesne socialinės apsaugos sritimi. Jos tampa reikšmingesnės socialinės apsaugos sistemoje, keičiasi pačių socialinių paslaugų struktūra, didėja jų mastas. Vis aktyviau socialines paslaugas teikia nevyriausybinės organizacijos, pavyzdžiui, vaikų dienos centrai. Jos kelia sau pagrindinį tikslą – socialinių paslaugų plėtrą socialinės rizikos šeimoms ir vaikams. Šios institucijos siekia padėti probleminių šeimų nariams išugdyti gebėjimą pasirūpinti savimi, integruotis į visuomenę.

Vaikų dienos centrų veikla bei poveikis socialinės rizikos šeimoms ir vaikams labai menkai ištirti. Šio straipsnio tikslas – apžvelgti vaikų dienos centrų administravimo ir vertinimo problemas bei numatyti šių institucijų sektoriaus tobulinimo priemones. Šioje analizėje daug dėmesio skiriama 2006 m. Vilniaus miesto vaikų dienos centrų tyrimo rezultatams vertinti.

1. Vaikų dienos centrai – nevyriausybinių socialinių paslaugų įstaigos

Dienos centrai vaikams pradėti steigti jau nuo 1994 m. nevyriausybinių organizacijų inicia-

tyva. Dienos centrų sektoriaus plėtra suaktyvėjo, patvirtinus Nacionalinę nevyriausybinių organizacijų vaikų dienos centrų 2002–2004 metų programą. Atsirado galimybė dienos centrams gauti finansavimą iš valstybės biudžeto.

Akivaizdūs programos įgyvendinimo rezultatai: pagerėjęs dienos centrų lankančių vaikų pažangumas ir elgesys, padidėjęs jų socialinis atsparumas ir pasitikėjimas savimi, pagerėję santykiai šeimoje. Tai paskatino LR Vyriausybę ir toliau remti vaikų dienos centrus. Šiuo metu jų veikla finansuojama Nacionalinės vaikų dienos centrų 2005–2007 metų programos lėšomis.

Šiuo metu Lietuvoje veikia per 150 vaikų dienos centrų, kuriuos lanko apie 24 proc. vaikų iš socialinės rizikos šeimų. Dienos centruose vaikams organizuojamas ugdymas, pamokų ruošimas, laisvalaikio užimtumas ir maitinimas. Dienos centrų darbuotojai įtraukia vaikus į naudingą, jiems įdomią veiklą. Jie padeda vaikams keisti vertybinę orientaciją, atitraukia nuo kenksmingo gatvės poveikio. Su centrų lankančių vaikų tėvais dirbamas sistemingas socialinis darbas, jie skatinami geriau rūpintis savo vaikais ir jų ugdymu; tėvams teikiama reikiama psichologinė, pedagoginė ir teisinė pagalba, šalinamos priežastys, dėl kurių vaikams gali būti nustatoma globa (rūpyba). Ypač daug dėmesio skiriama, siekiant šeimą įtraukti į pagalbos jai procesą, kad vaikai galėtų augti savo šeimose ir nebūtų atskirti nuo tėvų.

Pastebimi aktyvesnio socialinio darbo su socialinės rizikos šeimomis rezultatai: per paskutinius šešerius metus 5,2 tūkst. sumažėjo socialinės rizikos šeimų ir 11,4 tūkst. jose augančių vaikų.

Vaikų dienos centrų kasmet daugėja, jų veikla plečiasi, socialinės paslaugos teikiamos vis daugiau socialinės rizikos vaikų (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Vaikų dienos centrų lankytojai (tūkst.)

Metai	2003	2004	2005	2006
Vaikai iš socialinės rizikos šeimų	6,9	7,4	8,5	7,6
Vaikų dienos centrų lankytojų skaičius, palyginti su socialinės rizikos vaikų skaičiumi (proc.)	17,6	20,0	23,2	24,2

Šaltinis: [20]

Vaikų dienos centrų veikla yra individualaus pobūdžio – kiekvienas dienos centras stengiasi kuo geriau tenkinti konkrečios klientų grupės poreikius, todėl sudėtinga būtų bendrais standartais apibrėžti jų veiklą. Neturint detalių socialinių paslaugų standartų bei bendrųjų reikalavimų vaikų dienos centrams, vertinti šių organizacijų veiklą yra problemiška, bet būtina. Tik vertinant vaikų dienos centrų veiklos procesus ir rezultatus, būtų pagrindžiamas lėšų dienos centrams skyrimas, užtikrinama lėšų naudojimo kontrolė, nustatomos dienos centrų veiklos tobulinimo galimybės.

2. 3E koncepcijos tinkamumas vaikų dienos centrų veiklai vertinti

Analizuojant viešojo administravimo institucijų veiklą, pastaruoju metu vis dažniau remiamasi 3E koncepcija: organizacijos veiklos ekonomiškas, efektyvumas ir veiksmingumas. Ši koncepcija taip pat tinka vaikų dienos centrų veiklai vertinti.

„Ekonomiškas suprantamas kaip panaudotų išteklių, reikalingų kokiam nors rezultatui gauti (pagaminti prekę, suteikti paslaugą ir kt.), minimizavimas išlaikant tam tikrą to rezultato kokybę“ [8, p. 31; 9, p. 27]. Šis kriterijus leidžia palyginti veiklos rezultatus, atsižvelgiant į panaudotų išteklių sąnaudas, jeigu tie rezultatai nesiskiria savo kokybe, bei pasirinkti geriausią, t. y. ekonomiškiausią arba pigiausią būdą, siekiant konkretaus rezultato. Ekonomiško požiūriu gali būti vertinamos vaikų dienos centrų veiklos

sąnaudos ir gebėjimas taupyti biudžeto lėšas. Tačiau socialinių paslaugų srityje šis kriterijus nėra plačiai taikomas, nes visuomenė nepateisintų taupymo socialinių paslaugų kiekybės ir/ar kokybės sąskaita. Visuomenės išpareigojimai, atskaitomybė ir socialinio darbo profesinė etika verčia teikti ir ekonomiškai nuostolingas paslaugas.

Efektyvumas apibrėžiamas kaip „santykis tarp pageidautinų veiklos rezultatų ir tiems rezultatams pasiekti kompleksinių išteklių, indėlių, išlaidų bei kitų resursų“ [8, p. 32; 9, p. 29]. Čia pabrėžiamas kompleksinis išteklių panaudojimas, turint omenyje, kad ištekliai nėra vien išlaidos kaip ekonomiškumo atveju. Vaikų dienos centrų veiklos efektyvumas – tai santykis tarp organizacijos veiklos išėigos (t. y. suteiktų paslaugų) ir sąnaudų (t. y. sunaudotų žmogiškųjų, finansinių ir laiko išteklių). Kuo šis santykis yra didesnis, t. y. kuo daugiau paslaugų suteikia dienos centras kuo mažesnėmis sąnaudomis, tuo efektyvesnė yra jo veikla [7, p. 79].

Kitas svarbus veiklos vertinimo kriterijus yra veiksmingumas – nustatytų tikslų įgyvendinimo laipsnis, panaudojus tam tikrą išteklių kiekį. Šiuo atveju ypač svarbu nustatyti ir įvertinti organizacijos tikslus ir veiklos rezultatus [8, p. 33; 9, p. 30-32]. Veiksmingumas susijęs su veiklos pasekmėmis. Tai organizacijos pasiektų tikslų mastas, veiklos pasekmės klientams ir veiklos kokybė – kliento pasitenkinimas centro darbo rezultatais vertinamas, atliekant socialinių paslaugų klientų apklausas. Socialinių paslaugų tikslai, o drauge ir veiklos pasekmės gali būti apibrėžiamos kaip socialinių paslaugų klientų gyvenimo kokybės pagerėjimas, tokių problemų kaip skurdas, socialinė atskirtis, socialinis pažeidžiamumas sumažėjimas [7, p. 80].

Kuriant Lietuvos socialinių paslaugų veiklos vertinimo sistemą, tikslinga visus tris kriterijus (taip pat ir veiksmingumą) išreikšti kiekybiniais rodikliais [7, p. 80]. Nacionalinėje vaikų dienos centrų 2005–2007 metų programoje numatyti kiekybiniai programos įgyvendinimo vertinimo kriterijai:

- kiek vaikų ir šeimų pasinaudojo dienos centrų teikiamomis paslaugomis (jų dalis bendrame socialinės rizikos vaikų ir šeimų skaičiuje);
- kiek paremta projektų, skirtų dirbti su socialinės rizikos šeimomis;
- kiek pradėjo veikti naujų dienos centrų;
- kiek parengta metodinės medžiagos dienos centrų darbuotojams ir metodinių rekomendacijų tėvams vaikų auklėjimo, šei-

mos psichologinių krizių sprendimo klausimais;

- kaip kito dienos centrų darbuotojų kvalifikacija (t. y. kiek vaikų dienos centrų darbuotojų patobulino savo kvalifikaciją);
- kiek ir kokių atlikta sociologinių tyrimų, siekiant įvertinti teikiamų paslaugų vaikams ir šeimai kokybę;
- kaip kito socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų, globojamų vaikų skaičius savivaldybėse, kuriant pagalbos šeimai ir vaikui paslaugų tinklą [4].

Socialinių paslaugų teikimo srityje daugiausia dėmesio turėtų būti skiriama rezultatams, dienos centrų veiklos pasekmėms socialinių paslaugų gavėjams ir pačių socialinių paslaugų kokybei, todėl svarbiausias socialinių paslaugų įstaigų veiklos vertinimo matas turėtų būti veiksmingumas, nes būtent veiksmingumas viešojo administravimo srityje reikalauja, kad būtų įgyvendinami socialinių programų tikslai.

Socialinių paslaugų kokybė – bene svarbiausias vaikų dienos centrų veiksmingumo rodiklis. „Kokybė suprantama kaip produkto ar paslaugos savybių ir požymių visuma, susijusi su jų atitikimu tam tikriems nustatytiems reikalavimams“. Tai paslaugos savybių visuma, leidžianti tenkinti išreikštus ar numanomas klientų norus [15, p. 85].

Socialinių paslaugų kokybė turi būti vertinama pagal dvi vertinimo skales:

- Objektinio vertinimo skalė – tai organizacijos technologinis lygmuo, išreiškiamas konkrečiais dydžiais, rodikliais, įstaigos veiklos charakteristikomis. Pavyzdžiui, paslaugų teikėjų profesionalumas, pažangių darbo metodų taikymas, pirminio ir antrinio personalo santykis, darbo krūvis ir t. t. Šiuo atveju paslaugų kokybė gali būti vertinama socialinių paslaugų įstaigos, savivaldybės ir valstybės.
- Subjektyvioji vertinimo skalė – tai kliento individualus kokybės pojūtis: kaip socialines paslaugas vertina jų gavėjas, ar pakinta jo savarankiškumas, požiūris. Lyginama, kokios paslaugos tikisi ir kokią gauna socialinių paslaugų gavėjas. Ta pati technologiniu požiūriu paslauga vienam klientui atrodo kokybiška, kitas ja bus nepatenkinamas [16, p. 100].

Lietuvos teisės aktuose įtvirtintas socialinių paslaugų kokybės kontrolės mechanizmas neatitinka šių dienų poreikių ir tendencijų. L. Žalimienės teigimu, ši sistema „per daug akcentuoja objektyviosios-technologinės vertinimo skalės rodiklius ir nepakankamai vertina ar net ignoruoja

subjektyviosios skalės taikymą. Šie rodikliai tiesiog nelaikomi tinkamais ir vertingais rodikliais. Socialinių paslaugų kokybę socialinių paslaugų organizatoriai, politikai dažnai vertina tik kaip socialtechnologai, pirmiausia juos domina racionalumas, efektyvumas, pigumas, bet ne gavėjo (kliento) situacijos pasikeitimas, savijauta, pagaliau – jo nuomonė ir vertinimai“ [16, p. 101].

Socialinių paslaugų kokybės vertinimo, priežiūros ir kontrolės funkcijos priskirtos Socialinių paslaugų priežiūros ir audito departamentui [1, 14 str.]. Tačiau nėra sukurti detalūs socialinių paslaugų standartai, kurie leistų visapusiškai įvertinti paslaugų kokybę. Trūksta bendrųjų reikalavimų vaikų dienos centrų, detalesnių standartų šių organizacijų teikiamoms paslaugoms ir kitų teisės normų, kurios leistų periodiškai vertinti ir kontroliuoti dienos centrų veiklą bei socialinių paslaugų kokybę. Ministerijos tarnautojai, vertindami dienos centrų veiklą, dažniausiai apsiriboja projektų vadovų teikiamų ataskaitų analize bei finansinio atskirų dienos centrų audito rezultatais. Taip vertinant dienos centrų veiklą, kyla daugybė klausimų. Ar tai parodo dienos centrų reikalingumą ir naudą? Kodėl ministerijos tarnautojai vertina dienos centrus, remdamiesi tik ekonomiškumo ir efektyvumo kriterijais, visiškai ignoruodami veiksmingumo rodiklį? Ar toks vertinimas yra pakankamas pagrindas kasmetiniam dienos centrų finansavimui didinti? Ar jis leidžia nustatyti dienos centrų infrastruktūros plėtros kryptį ir prioritetus?

Pagrindinis vaidmuo, tiek organizuojant socialinių paslaugų teikimą, tiek jas vertinant, tenka savivaldybei. Socialinių paslaugų įstatyme nustatyta, kad savivaldybė kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę [1, 13 str., 6 d.]. Tačiau ir šiuo atveju, vertinant socialinių paslaugų kokybę, dažniausiai apsiribojama apskaičiuojant kiekybinius rodiklius remiantis vaikų dienos centrų teikiamomis ataskaitomis. Socialinės rizikos šeimų ir vaikų nuomonė dėl socialinių paslaugų vaikų dienos centruose dažniausiai yra ignoruojama.

Vilniaus miesto savivaldybėje kartais atliekami nepriklausomi vaikų dienos centrų tyrimai. Jų rezultatai viešai neskelbiami, todėl jų įtaka, finansuojant dienos centrus, miesto bendruomenei lieka neaiški. O kaip valdžios priimamų sprendimų ir atsakomybės piliečiams principai? Kodėl tokie tyrimai neatliekami visos Lietuvos mastu?

Pagrindinis rodiklis, kuriuo Lietuvoje „matuojamas“ vaikų dienos centrų veiksmingumas, yra socialinės rizikos šeimų ir vaikų skaičiaus ki-

timas. Tai kiekybinis rodiklis, kuris yra pernelyg kategoriškas, norint įvertinti dienos centrų poveikį jų klientams. Veiksmingumas – tai pirmiausia vaikų dienos centrų tikslų įgyvendinimo mastas, teikiamų socialinių paslaugų kokybė ir jų pasekmės vaikams iš socialinės rizikos šeimų. Jis negali būti matuojamas vien kiekybiškai. Svarbiausia čia turėtų būti socialinių paslaugų gavėjo nuomonė apie gaunamų paslaugų kokybę ir naudingumą.

Vaikų dienos centrų teikiamos socialinės paslaugos vertinamos remiantis tik objektyviaja vertinimo skale, išreikšta kiekybiniais rodikliais (pavyzdžiui, dienos centrų skiriamų biudžeto asignavimų dydis, dienos centruose dirbančių socialinių darbuotojų skaičius ir kt.). Kiek klientus tenkina socialinės paslaugos valstybės mastu, nėra nustatoma, o juk būtent tai turėtų būti vienu iš svarbiausių kriterijų, organizuojant visą socialinių paslaugų sistemą. Vertinant socialinių paslaugų kokybę, turėtų būti remiamasi ne tik objektyviaja, bet ir subjektyviaja kokybės vertinimo skale. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas be paties gavėjo kokybės pojūčio vertinimo yra bevertis. Socialinių paslaugų įstaigos veiklos kokybės auditas atliekamas ir socialinių paslaugų kokybės rodikliai turėtų būti, nustatomi dalyvaujant socialinių paslaugų gavėjams.

3. Vilniaus miesto vaikų dienos centrų veiksmingumo vertinimas

Šiuo metu Vilniuje veikia per 30 vaikų dienos centrų, kuriuos lanko beveik 43 proc. vaikų iš socialinės rizikos šeimų. 2006 m. spalio-lapkričio mėn. atliktas nepriklausomas sostinės dienos centrų tyrimas, kuriame dalyvavo 26 Vilniaus miesto vaikų dienos centrų vadovai ir 201 dienos centrų lankytojas – vaikai iš socialinės rizikos šeimų. Tyrimo tikslas buvo įvertinti, ar veiksminga vaikų dienos centrų veikla. Tuo tikslu dienos centruose buvo tiriami šie rodikliai: vaikų dienos centrų klientų grupės, jų kaita, dienos centrų tikslai ir jų įgyvendinimo lygis, vaikų dienos centrų personalo sudėtis ir kvalifikacija, teikiamos socialinės paslaugos, jų kokybė, vaikų dienos centrų finansavimo šaltiniai.

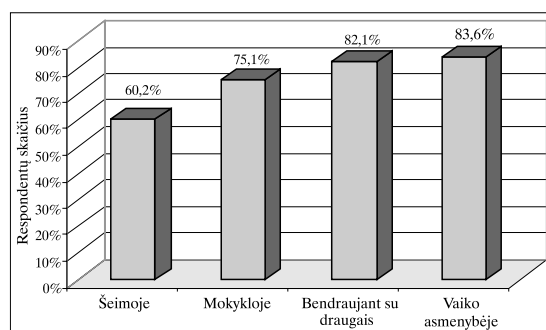
3.1. Vaikų dienos centrų tikslai ir jų įgyvendinimas

Vienas iš svarbiausių organizacijos veiksmingumo rodiklių yra organizacijos tikslų pasiekiamumo laipsnis bei jos veiklos pasekmės klientams. Apibendrinant galima skirti šiuos Vilniaus miesto dienos centrų nurodytus tikslus:

- mažinti socialinės rizikos šeimų ir jose au-

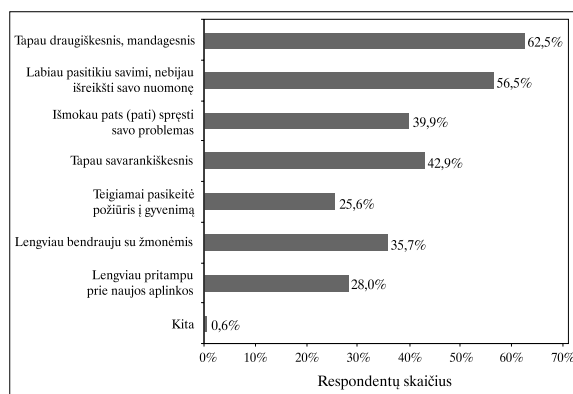
- gančių vaikų socialinę atskirtį;
- padėti šeimoms ir vaikams integruotis į visuomenę;
- kurti saugią aplinką vaikams (saugoti juos nuo smurto, prievartos);
- mažinti rizikos veiksnių įtaką vaikams iš socialinės rizikos grupių (nusikalstamumo, narkomanijos, alkoholizmo prevencija);
- įtraukti šeimą į pagalbos vaikui procesą;
- suteikti tikslingą užimtumą vaikams iš socialinės rizikos šeimų;
- skatinti vaikus mokytis, ugdyti jų socialinius gyvenimo įgūdžius.

Tyrimo metu dienos centrų lankytojų buvo prašoma pažymėti, kas pasikeitė jų šeimose, mokyklose, bendraujant su draugais ir jų pačių asmenybėse, pradėjus lankyti vaikų dienos centrą (žr. 1 pav.).



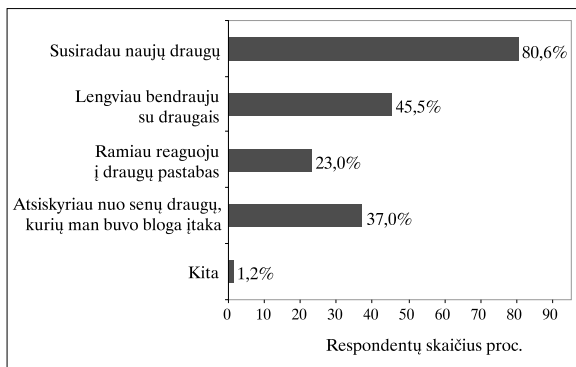
1 pav. Sritis, kuriose įvyko teigiami pokyčiai, vaikui pradėjus lankyti dienos centrą

83,6 proc. apklaustųjų įvardijo teigiamus savo asmenybės pokyčius. Pasikeitimus bendraujant su draugais ir mokykloje nurodė atitinkamai 82,1 proc. ir 75,1 proc. respondentų. Šeimos institutas yra viena sunkiausiai paveikiamų sričių. Vis dėlto net 60,2 proc. vaikų akcentavo teigiamus pasikeitimus savo šeimose, įvykusius jiems pradėjus lankyti dienos centrą.



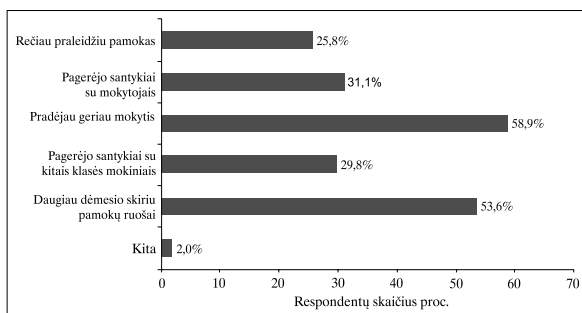
2 pav. Teigiami vaiko asmenybės pokyčiai (Pastaba: procentai skaičiuoti nuo vaikų, nurodžiusių teigiamus pokyčius šioje srityje).

Daugiausia teigiamų pokyčių vaikai pastebėjo savyje (žr. 2 pav.). Dažniausiai buvo teigiama, kad patys vaikai tapo mandagesni, draugiškesni (62,5 proc.), įgijo daugiau pasitikėjimo savimi (56,5 proc.), daugiau savarankiškumo (42,9 proc.), išmoko patys spręsti problemas (39,9 proc.), išmoko bendrauti su žmonėmis (35,7 proc.).



3 pav. **Teigiami bendravimo su draugais pokyčiai**
(Pastaba: procentai skaičiuoti nuo vaikų, nurodžiusių teigiamus pokyčius šioje srityje)

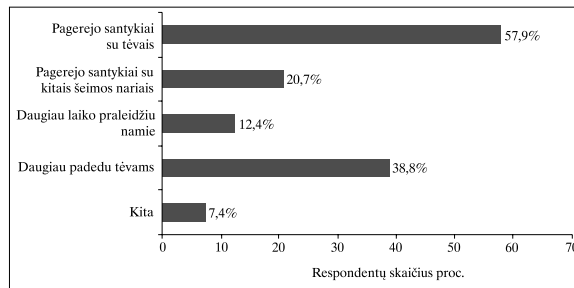
Tyrimo metu vaikai akcentavo, kad dienos centruose susirado naujų draugų (80,6 proc.), dabar lengviau bendrauja su jais (45,5 proc.) ir ramiau reaguoja į jų pastabas (23 proc.). 37 proc. apklaustųjų nurodė, kad dienos centras pradėjo atsiskirti nuo draugų, turėjusių jiems blogos įtakos. Tai rodo, kad vaikai iš socialinės rizikos šeimų, lankydami dienos centrus, įgyja reikiamų socialinių įgūdžių, išmoksta bendrauti su bendramžiais.



4 pav. **Teigiami pokyčiai mokykloje**
(Pastaba: procentai skaičiuoti nuo vaikų, nurodžiusių teigiamus pokyčius šioje srityje)

Didžioji dauguma vaikų dienos centrų ypač daug dėmesio skiria pamokų ruošai. Nustatyta, kad tai teisinga dienos centrų veiklos kryptis. Vaikai pabrėžė, kad, lankydami dienos centrus, jie pradėjo geriau mokytis (58,9 proc.), daugiau dėmesio skiria pamokų ruošai (53,6 proc.), rečiau

praleidžia pamokas (25,8 proc.). Teigiamus bendravimo su mokytojais ir kitais klasės mokiniais pasikeitimus pastebėjo atitinkamai 31,1 proc. ir 29,8 proc. respondentų.



5 pav. **Teigiami pokyčiai šeimoje**
(Pastaba: procentai skaičiuoti nuo vaikų, nurodžiusių teigiamus pokyčius šioje srityje)

Pokyčius šeimoje nurodė 60,2 proc. apklaustųjų. Iš jų daugiau nei pusė (57,9 proc.) vaikų teigė, kad, pradėjus lankyti dienos centrus, pagerėjo jų santykiai su tėvais; 20,7 proc. respondentų nurodė pagerėjusius santykius su kitais šeimos nariais (broliais, seserimis ir kt.). Vaikai pabrėžė, kad daugiau padeda tėvams (38,8 proc.), dažniau būna namie (12,4 proc.).

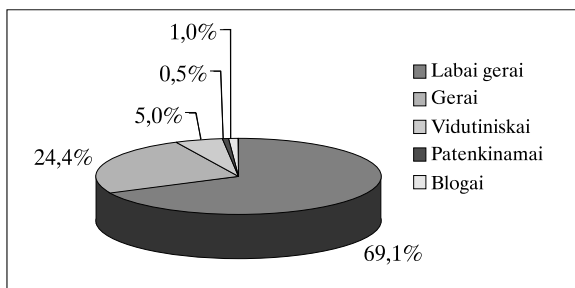
Apklaustos rezultatai leidžia teigti, kad dienos centrai įgyvendina iškeltus tikslus: formuoja socialinės rizikos vaikų mokslo, informacinius, socialinius įgūdžius, skatina tarpusavio bendravimą, dialogą šeimoje.

3.2. Vaikų dienos centrų teikiamų paslaugų kokybė

Dienos centrų teikiamų socialinių paslaugų kokybei turi reikšmės dienos centrų personalo skaičius ir kvalifikacija, socialinių paslaugų „krepšelio“ sudėtis ir apimtis, klientų pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis.

Tiesiogiai su klientais dirbančio personalo struktūroje pagrindinė personalo grupė turi būti socialinį darbą dirbantys darbuotojai (socialiniai darbuotojai ir socialinių darbuotojų padėjėjai). Tyrimo duomenimis, Vilniaus dienos centruose dirba 87 darbuotojai (iš jų 26 socialiniai darbuotojai ir 25 socialiniai pedagogai), turintys aukštąjį išsilavinimą, 113 savanorių, 66 studentai čia atlieka praktiką. Socialinį darbą dirbančio personalo grupė sudaro 58 proc. oficialaus dienos centrų darbuotojų skaičiaus.

Darbuotojų kvalifikacija ir darbo įgūdžiai atitinka dienos centrų lankytojų keliamus reikalavimus (žr. 6 pav.).



6 pav. Vaikų dienos centrų darbuotojų darbo vertinimas

69,1 proc. apklaustųjų dienos centro darbuotojų darbą įvertino labai gerai, 24,4 proc. – gerai. Tik 6,5 proc. dienos centrų lankytojų darbuotojų darbą įvertino vidutiniškai, patenkinamai arba blogai.

Vaikų dienos centras yra nestacionari socialinių paslaugų įstaiga, teikianti bendrąsias socialines paslaugas ir socialinę priežiūrą (socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas, intensyvią pagalbą krizes įveikti) dienos metu. Socialinių paslaugų kataloge pateikiamos tik bendrosios socialinių paslaugų charakteristikos. Sudarant dienos centrų vadovų apklausos anketą, į socialinių paslaugų sąrašą buvo įtrauktos paslaugos, kurios socialinių paslaugų kataloge nėra išskirtos atskirai, bet yra labai svarbios, mažinant socialinę atskirtį.

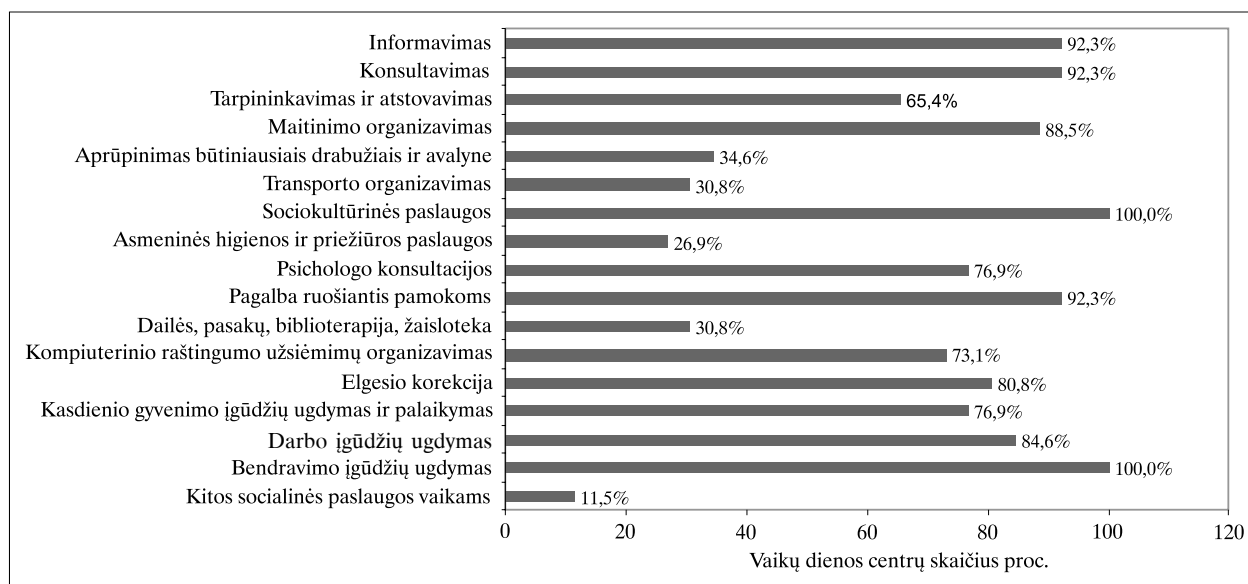
Pagrindinėms socialinėms paslaugoms, kurias vaikams iš socialinės rizikos šeimų teikia sostinės dienos centrai, galima priskirti (žr. 7 pav.):

- sociokultūrinės paslaugas, bendravimo įgūdžių ugdymą (jas teikia visi dienos centrai);
- informavimą, konsultavimą, pagalbą pamokų ruošoje (92,3 proc. dienos centrų);
- maitinimo organizavimą (88,5 proc. dienos centrų);

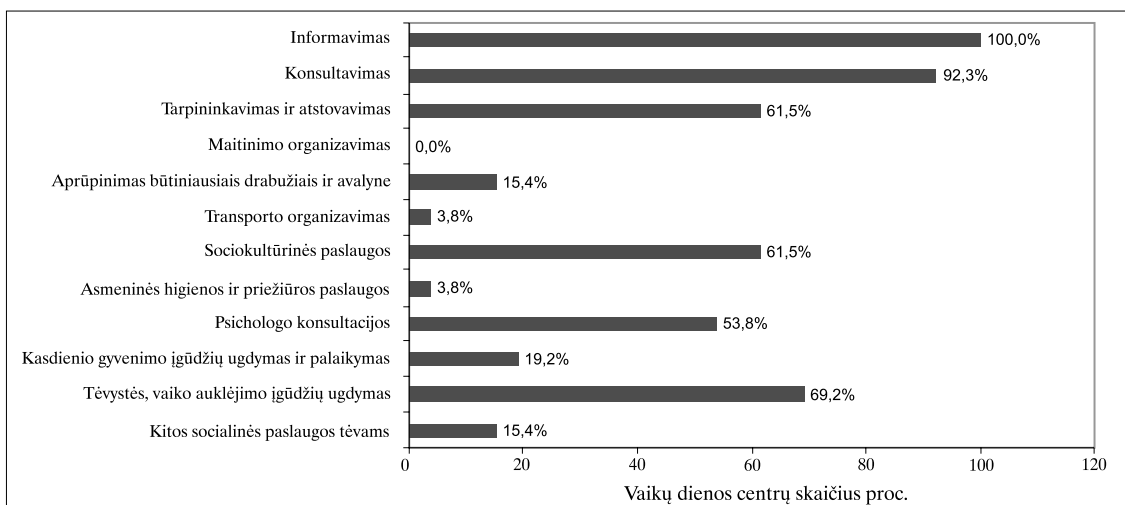
- darbo įgūdžių ugdymą (84,6 proc.);
- elgesio korekciją (80,8 proc.);
- psichologo konsultacijas, kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymą ir palaikymą (76,9 proc.);
- kompiuterinio raštingumo užsiėmimų organizavimą (73,1 proc.);
- tarpininkavimą ir atstovavimą (65,4 proc.).

34,6 proc. apklaustųjų nurodė, kad, esant poreikiui, aprūpina vaikus būtiniaisiais drabužiais ir avalyne; 30,8 proc. dienos centrų organizuoja transportą vaikams vasaros stovyklų ir įvairių išvykų metu. 30,8 proc. vaikų dienos centrų vadovų organizuoja dailės, pasakų, biblioterapijos, meninio ugdymo užsiėmimus, kurių tikslas – padėti vaikui pažinti save, įveikti psichologines krizes, atskleisti savo meninius gebėjimus.

Tyrimas atskleidė, kad yra didelė vaikų dienos centrų diferenciacija, vertinant jų teikiamą socialinių paslaugų tėvams mastą ir sudėtį (žr. 8 pav.). Beveik visuose dienos centruose teikiamos informavimo ir konsultavimo paslaugos: tėvai informuojami apie socialinės pagalbos teikimą jų vaikui (vaikams) ir tos pagalbos proceso eigą; kartu su tėvais analizuojama probleminė socialinės rizikos šeimos situacija ir ieškoma veiksmingų problemos sprendimo būdų. 69,2 proc. respondentų nurodė, kad, dirbdami su vaiko tėvais, stengiasi ugdyti jų tėvystės ir vaiko auklėjimo įgūdžius. 61,5 proc. dienos centrų teikia tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas šeimai: padeda spręsti teisines, sveikatos, buitines, dokumentų tvarkymo, mokesčių mokėjimo ir kitas problemas; organizuoja įvairius sociokultūrinius renginius visai šeimai. Psichologo konsultacijos tėvams teikiamos 53,8 proc. dienos centrų.



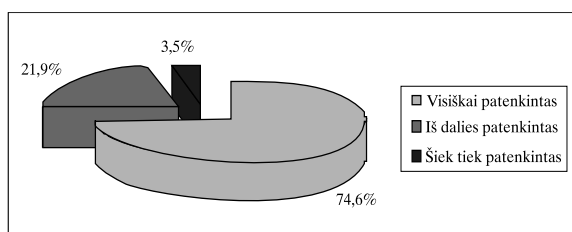
7 pav. Socialinės paslaugos vaikams iš socialinės rizikos šeimų



8 pav. Socialinės paslaugos tėvams

Socialinių paslaugų tėvams analizė rodo, kad kompleksinę pagalbą socialinės rizikos šeimoms teikia 61,5 proc. tyrime dalyvavusių Vilniaus vaikų dienos centrų. 30 proc. dienos centrų apsiriboja tėvų informavimu bei konsultavimu.

Vienas svarbiausių kriterijų, vertinant vaikų dienos centrų teikiamų paslaugų kokybę, kiek vaikų dienos centrų lankytojai patenkinti socialinėmis paslaugomis. (žr. 9 pav.).



9 pav. Kiek vaikai patenkinti dienos centrų teikiamomis socialinėmis paslaugomis

74,6 proc. apklaustųjų yra visiškai patekinti vaikų dienos centrų teikiamomis paslaugomis. 21,9 proc. vaikų yra iš dalies patenkinti, ir tik 3,5 proc. respondentų yra šiek tiek patenkinti dienos centrų socialinėmis paslaugomis. Pažymėtina, kad tarp apklaustųjų nebuvo nė vieno vaiko

visiškai nepatenkinto gaunamomis paslaugomis. Tai leidžia teigti, kad vaikų dienos centrai teikia geros kokybės socialines paslaugas, kurios dažniausiai visiškai atitinka vaikų iš socialinės rizikos šeimų lūkesčius.

4. Vilniaus miesto vaikų dienos centrų finansavimas

Nemokamos socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir vaikams Lietuvoje užtikrinamos, tiesiogiai finansuojant jas teikiančius vaikų dienos centrus bei organizuojant viešuosius socialinių paslaugų pirkimus.

Vaikų dienos centrų projektai iš valstybės biudžeto finansuojami nuo 2002 metų. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija kasmet skelbia Vaikų dienos centrų projektų konkursą. Jo metu atrenkami ir iš dalies finansuojami geriausi vaikų dienos centrų projektai, turintys papildomą finansavimą, užtikrinsiantį dienos centro veiklos tęstinumą. Nacionalinių vaikų dienos centrų programų įgyvendinimas paspartino šių organizacijų plėtrą: kasmet daugėja vaikų dienos centrų projektų konkursui teikiamų paraiškų, didinamas dienos centrų projektams skiriamas finansavimas (žr. 2 lentelę).

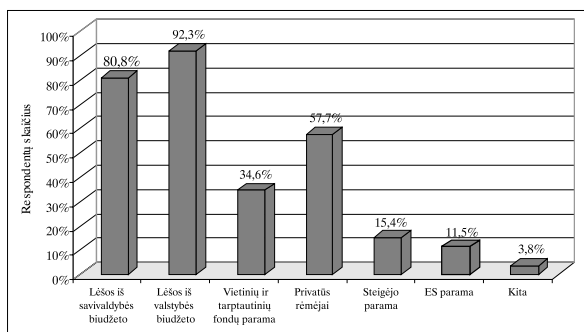
2 lentelė. Vaikų dienos centrų projektų finansavimas 2002–2006 m.

Metai	2002	2003	2004	2005	2006	2009
Vaikų dienos centrų projektų konkursui pateiktų paraiškų skaičius	49	nėra duomenų	109	128	127	161
Iš dalies finansuotų vaikų dienos centrų projektų skaičius	40	68	84	107	120	>150
Valstybės biudžeto asignavimai, skirti vaikų dienos centrų projektams finansuoti (tūkst. Lt)	600	1 200	2 800	3 500	5 100	7 000

Šaltinis: [4; 17; 21; 22; 24; 25]

Lietuvoje socialinių paslaugų pirkimas nėra naujas dalykas. Teisės aktuose numatyta, kad savivaldybė socialinių paslaugų teikimą savo teritorijos gyventojams užtikrina, pirkdama jas viešuosius pirkimus reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka. Didžiausią patirtį šioje srityje turi Vilniaus miesto savivaldybė. Pirmąjį viešąjį pirkimą vaikų iš probleminių šeimų dienos užimtumo ir socializacijos paslaugoms teikti ji vykdė 2003 metais. Viena iš pagrindinių priežasčių, paskatinusių organizuoti tokį pirkimą, – Vilniaus miesto savivaldybės įsteigtos socialinių paslaugų tarnybos nebeatpatenkino socialinių paslaugų miesto bendruomenei poreikio [13, p. 110].

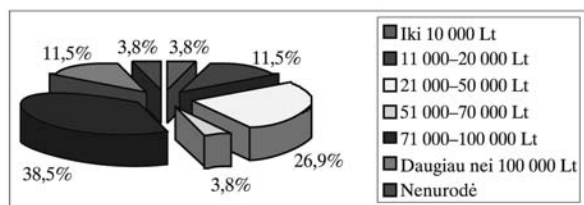
Pagrindinis Vilniaus miesto vaikų dienos centrų finansavimo šaltinis yra konsoliduotas valstybės biudžetas (žr. 10 pav.). 92,3 proc. tyrime dalyvavusių dienos centrų finansuojami valstybės, 80,8 proc. – Vilniaus miesto savivaldybės biudžeto lėšomis.



10 pav. Vaikų dienos centrų finansavimo šaltiniai

Vaikų dienos centrai nėra patrauklūs privačiam sektoriui investuoti, nes jų veikla nepelninga. Tačiau net 57,7 proc. respondentų nurodė, kad gauna privataus sektoriaus paramą. Trečdalis sostinės dienos centrų remia vietiniai ir tarptautiniai fondai.

Vaikų dienos centrų disponuojamos lėšos yra kitas socialinių paslaugų kokybę lemiantis veiksnys (žr. 11 pav.).

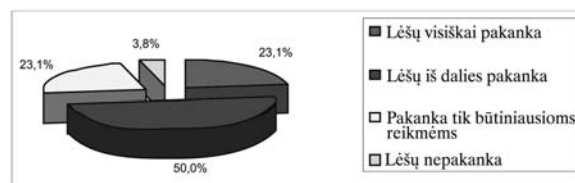


11 pav. Vaikų dienos centrų metinis biudžetas

Tik 11,5 proc. sostinės dienos centrų disponuoja biudžetu, kuris viršija 100 tūkst. litų per

metus. 38,5 proc. respondentų nurodė, kad jų vadovaujамų dienos centrų metinės lėšos yra 71–100 tūkst. litų. 42,2 proc. apklaustųjų pažymėjo, kad jų organizacijos metinis biudžetas nesiekia 50 tūkst. litų.

Siekiant įvertinti vaikų dienos centrų biudžetą, respondentų buvo klausama, ar jų metinis biudžetas yra pakankamas vykdyti dienos centro tikslinę veiklą (žr. 12 pav.).



12 pav. Vaikų dienos centrų metinio biudžeto vertinimas

Tik 23,1 proc. apklaustųjų atsakė, kad socialinėms paslaugoms teikti jų metinio biudžeto visiškai pakanka. 50 proc. respondentų pažymėjo, kad disponuojamų lėšų iš dalies pakanka; 23,1 proc. tyrime dalyvavusių dienos centrų vadovų pabrėžė, kad jų metinis biudžetas padengia tik būtiniausias dienos centro išlaidas.

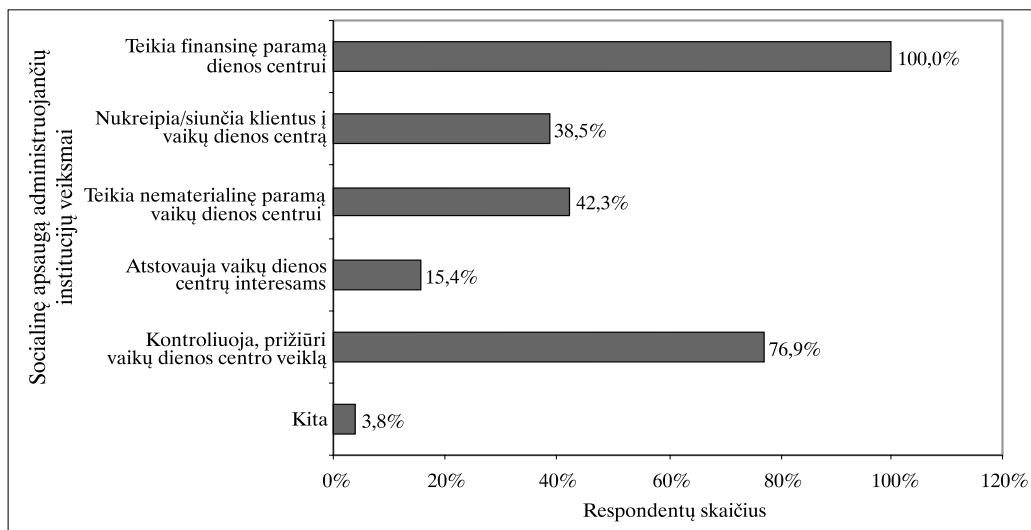
5. Vaikų dienos centrų administravimo problemos

Dienos centrų priklausomybė nuo valstybės sukelia nemažai problemų. Tyrimo metu nustatyta, kad socialinę apsaugą administruojančios institucijos (Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Vilniaus miesto savivaldybė ir kt.), bendradarbiaudamos su dienos centrais, dažnai pastariesiems teikia vien tik finansinę paramą, juos prižiūri ir kontroliuoja (žr. 13 pav.).

42,3 proc. respondentų nurodė, kad socialinę apsaugą administruojančios institucijos taip pat teikia ir nematerialinę paramą: informuoja, konsultuoja dienos centrų vadovus, organizuoja mokymus, seminarus dienos centrų darbuotojams ir kita. 38,5 proc. apklaustųjų teigė, kad minėtos institucijos nukreipia/siūnčia socialinės rizikos šeimas ir vaikus į vaikų dienos centrus. Tik 15,4 proc. respondentų sutiko, kad šios institucijos atstovauja vaikų dienos centrų interesams kitose valstybinio valdymo ir viešojo administravimo institucijose.

Nacionalinėje vaikų dienos centrų 2005–2007 metų programoje pažymima, kad „plėtoti dienos centrų veiklą trukdo lėšų, kvalifikuotų darbuotojų, ypač psichologų, stoka, be to, stinga

13 pav. Vaikų dienos centrų santykiai su socialinę apsaugą administruojančiomis institucijomis



lėšų darbuotojų atlyginimams ir administracinėms išlaidoms, todėl sunku dirbti su socialinės rizikos šeimomis, skurdū materialinė bazė ir prastos patalpos. Dienos centrai dažnai finansuojami su pertrūkiais, per mažai, nes pirmiausia ieškoma užsienio fondų ir rėmėjų piniginių paramos“ [4].

Tyrimo metu respondentų buvo prašoma nurodyti problemas, su kuriomis jie susiduria, vadovaudami vaikų dienos centrui. Apibendrinant 80,8 proc. vadovų atsakymus, galima skirti tokias pagrindines dienos centrų administravimo problemas:

- netolygus finansavimas. Dienos centrai priklauso nuo ministerijų ir savivaldybės skelbiamų konkursų ir jų rezultatų (konkurso rezultatų kartais tenka laukti kelis mėnesius);
- nepakankamas finansavimas. Trūksta lėšų darbuotojų atlyginimams ir papildomiems darbuotojų etatams. Neskiriama pinigų projektams koordinuoti.
- skirtingi finansavimą teikiančių institucijų ir fondų reikalavimai;
- reikalavimas naudoti dienos centrui skirtas lėšas tiksliai pagal patvirtintą sąmatą. Sudėtinga perkelti lėšas iš vieno ketvirčio ar „eilutės“ į kitą;
- perdėtas biurokratizmas. Reikia pildyti daugybę nereikalingų ataskaitų ir planų;
- dažnai nesėkmingai bendradarbiaujama su mokyklomis, seniūnijomis, Vaiko teisių apsaugos tarnybomis, socialinę apsaugą administruojančiomis institucijomis;
- vadybos, kvalifikacijos kėlimo kursų dienos

centrų darbuotojams trūkumas.

Atlikus Vilniaus miesto vaikų dienos centrų vadovų apklausą paaiškėjo, kad, nepaisant nedidelio dienos centrų skiriamo finansavimo ir administravimo problemų, su kuriomis susiduria jų vadovai, čia dirba kvalifikuoti darbuotojai, motyvuoti savanoriai, teikiamos įvairios socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir vaikams.

Išvados

Analizuojant vaikų dienos centrų administravimo ir vertinimo problemas, buvo prieita prie šių išvadų:

1. Besiformuojanti socialinių paslaugų įstaigų vertinimo sistema per daug akcentuoja kiekybinius rodiklius. Būtina papildoma kokybinė vaikų dienos centrų veiklos analizė, paremta 3E koncepcija. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas turėtų remtis ne tik objektyviaja, bet ir subjektyviaja kokybės vertinimo skale. Tai turėtų būti reglamentuota įstatymų.

2. Vertinti vaikų dienos centrų veiklą yra problemiška: Lietuvos teisės aktai nustato tik bendruosius reikalavimus šioms organizacijoms ir jų teikiamoms paslaugoms. Būtina įdiegti vienodus ir detalius reikalavimus vaikų dienos centrų, sukurti detalius dienos centrų vertinimo kriterijus. Tai leistų periodiškai vertinti dienos centrų veiklą, tiksliau nustatyti dienos centrų infrastruktūros plėtros prioritetus bei pagrįsti dienos centrų skiriamą valstybės biudžeto asignavimų teisingumą.

3. Svarbiausias dienos centrų vertinimo kriterijus turėtų būti veiksmingumas – organizaci-

jos tikslų įgyvendinimo mastas, teikiamų socialinių paslaugų kokybė ir jų pasekmės vaikams iš socialinės rizikos šeimų.

4. Vilniaus miesto vaikų dienos centrai įgyvendina nustatytus veiklos tikslus: mažina socialinę atskirtį šiame mieste, teikdami nemokamas socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams bei sudarydami sąlygas jiems integruotis į demokratinę visuomenę. Tai patvirtina tyrimo metu nustatytos vaikų situacijos šeimoje ir mokykloje, pačių vaikų ir jų bendravimo su draugais teigiami pokyčiai, įvykę pradėjus lankyti vaikų dienos centrą.

5. Socialinių paslaugų kokybės rodiklius galima nustatyti, atsižvelgiant į vaikų dienos centrų teikiamų socialinių paslaugų „krepšelio“ sudėtį ir apimtį, darbuotojų skaičių ir kvalifikaciją, taip pat kiek klientai patenkinti gaunamomis paslaugomis.

6. Vaikų dienos centrai teikia bendrąsias socialines paslaugas ir socialinę priežiūrą dienos metu. Šių paslaugų apimtis ir sudėtis kiekviename dienos centre yra skirtinga – priklauso nuo dienos centro materialinės bazės, finansinių ir žmogiškųjų išteklių.

7. Vaikų dienos centruose dirba kvalifikuoti darbuotojai ir motyvuoti savanoriai. Jų kvalifikacija ir darbo įgūdžiai atitinka vaikų iš socialinės rizikos šeimų keliamus reikalavimus.

8. Socialinių paslaugų kokybę tenkina vaikų dienos centrų lankytojų lūkesčius. Trys ketvirtadaliai apklausoje dalyvavusių vaikų nurodė esantys visiškai patenkinti gaunamų socialinių paslaugų kokybe.

9. Vilniaus miesto vaikų dienos centrų veikla yra veiksminga. Dienos centrai teikia geros kokybės socialines paslaugas ir įgyvendina iškeltus tikslus – mažina socialinės rizikos šeimų ir vaikų socialinę atskirtį Vilniaus mieste.

10. Pagrindinės priežastys, trukdančios plėsti vaikų dienos centrų tinklą Vilniuje, yra dienos centrų priklausomybė nuo valstybės paramos, netolygus ir nepakankamas finansavimas, netobula teisinė bazė, nepakankamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas.

11. Siekiant skatinti vaikų dienos centrų tinklo ir paslaugų plėtrą, reikia keisti dienos centrų finansavimo tvarką, atsižvelgiant į Nacionalinę vaikų dienos centrų programą. Būtina užtikrinti nepertraukiamą dienos centrų finansavimą (anksčiau skelbti kasmetinį Vaikų dienos centrų projektų konkursą, pagreitinoti konkurso procedūras). Paslaugų teikimo sutartys su Vaikų dienos centrais turėtų būti pasirašomos ilgesniam negu vienerių metų laikotarpiui. Tam tikra dalis pro-

jekto lėšų turėtų būti skiriama administracinėms išlaidoms.

12. Būtina stiprinti vaikų dienos centrų bendradarbiavimą su mokyklomis, seniūnijomis, Vaiko teisių apsaugos tarnybomis, policija. Tai turi būti bent minimaliai reglamentuota teisės aktu.

13. Dienos centrų vadovai, siekdami sumažinti vadovaujamų organizacijų priklausomybę nuo valstybės paramos, turėtų ieškoti daugiau papildomų finansavimo šaltinių: kreiptis į privačius rėmėjus, tarptautinius paramos fondus.

Literatūra

1. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. *Valstybės žinios*. 2006, Nr. 17–589.
2. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. *Valstybės žinios*. 2000, Nr. 91–2832.
3. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gegužės 24 d. nutarimas Nr. 731 „Dėl nacionalinės nevyriausybinė organizacijų vaikų dienos centrų 2002–2004 metų programos patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2002, Nr. 53–2076.
4. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. gruodžio 1 d. nutarimas Nr. 1525 „Dėl nacionalinės vaikų dienos centrų 2005–2007 metų programos patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2004, Nr. 174–6441.
5. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2003 m. balandžio 28 d. įsakymas Nr. A1-72 „Dėl reikalavimų nestacionarioms socialinių paslaugų įstaigoms patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2003, Nr. 43–1990.
6. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2006, Nr. 43–1570.
7. Guogis, A., Gudelis D. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*. 2005. Nr. 12.
8. Puškorius, S. 3E koncepcijos plėtra. *Viešoji politika ir administravimas*. 2002. Nr. 3.
9. Puškorius, S. *Veiklos auditas*. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2004.
10. *Socialinis pranešimas 2003*. Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2004.
11. *Socialinis pranešimas 2004*. Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2005.
12. *Socialinis pranešimas 2005–2006*. Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2007.
13. Vareikytė, A., Kaziliūnas, A., Guogis, A. ir kt. *Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.
14. Zaleskienė, I. *Asmuo, visuomenė ir valstybė. Socialinė atskirtis*. Pranešimas apie žmogaus socialinę raidą Lietuvoje. Vilnius, 1998.

15. Žalimienė, L. *Socialinės paslaugos*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.
16. Žalimienė, L. Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai. STEPP: *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. 2001, Nr. 1.
17. Bus paremta 80 nevyriausybių organizacijų vaikų dienos centrų projektų. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pranešimas spaudai (2004-03-12) // <<http://www.socmin.lt/index.php?2078992327>> [žiūrėta 2007 m. rugsėjo 12 d.].
18. 2,6 mln. litų paskirstyti daugiau nei 100 vaikų dienos centrų visoje Lietuvoje. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pranešimas spaudai (2005-04-05) <<http://www.socmin.lt/index.php?2037101755>> [žiūrėta 2007 m. rugsėjo 12 d.].
19. 4 milijonai litų paskirstyti 120 vaikų dienos centrų visoje Lietuvoje. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pranešimas spaudai (2006-03-29) <<http://www.socmin.lt/index.php?1626702159>> [žiūrėta 2007 m. rugsėjo 12 d.].
20. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2003, 2004, 2005 ir 2006 metų statistinių duomenų lentelės <<http://www.socmin.lt/index.php?1933389819>> [žiūrėta 2007 m. rugsėjo 12 d.].
21. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2004 metų veiklos ataskaita <<http://www.socmin.lt/index.php?600451895>> [žiūrėta 2006 m. gruodžio 3 d.].
22. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2005 metų veiklos ataskaita <<http://www.socmin.lt/index.php?600451895>> [žiūrėta 2006 m. gruodžio 3 d.].
23. Socialinės rizikos šeimos ir vaikai jose. Statistikos departamento regioninių duomenų bazė <<http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1024>> [žiūrėta 2007 m. rugsėjo 12 d.].
24. Vaikų dienos centrams – papildomai pusė milijono litų. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pranešimas spaudai (2006 09 15) <<http://www.socmin.lt/index.php?1187776719>> [žiūrėta 2007 m. rugsėjo 12 d.].
25. Vaikų dienos centrams paskirstyta net 7 mln. Litų (2007 02 22) <<http://www.socmin.lt/index.php?791816965>> [žiūrėta 2007 m. rugsėjo 12 d.].

Irena Sipovič

The evaluation of Vilnius children day care centres' activity

Summary

The article analyses Children day care centres' activity – a social services provision for families and children in social risk.

The objective of this article is to analyse and evaluate the activity of Vilnius children day care centres' to the attitude of effectiveness. Effectiveness – the outcomes of children day care centres activity for customers and the quality of activity – a degree of customers satisfaction with social services. The subject of research – Vilnius children day care centres, providing social services for families and children in social risk.

The activity of day care centres is not regulated by the rules of the law in detail, therefore the evaluation of activity is problematic. The article reviews the availability of concept of 3E for the evaluation of children day care centres activity, and identifies the problems of the quality evaluation of social services. With reference to empirical material it describes the infrastructure of Vilnius children day care centres, also it considers the opinion of day care centres visitors (children) about the social services quality.

The results of the research is letting to make a conclusion that the activity of Vilnius children day care centres is effective. Day care centres offer social services of good quality and implement preferred goals – they decrease the social exclusion of the families and children in social risk in Vilnius. In the last part of this work, there are some offered recommendations in order to optimize the activity of children day care centres.

Irena Sipovič – Vilniaus apskrities valstybinės mokesčių inspekcijos Vilniaus skyriaus gyventojų aptarnavimo tarnybos vyriausioji specialistė.

Telefonas (8~5) 271 4815

Elektroninis paštas isipovic@vilnius.vmi.lt

Straipsnis pateiktas 2007 spalio mėn.; recenzuotas; parengtas spausdinti 2007 m. gruodžio mėn.