



# Pažangių socialinių paslaugų teikimo Baltijos jūros regione link

Politikos rekomendacijos



# Imprint

## PAGRINDINIS PARTNERIS

Diakonisches Werk Schleswig-Holstein  
Landesverband der Inneren Mission e.V  
Kanalufer 48  
D-24768 Rendsburg  
Vokietija  
Tel.: 04331-593-0  
info@diakonie-sh.de

## PROJEKTO KOORDINATORIUS

Doris Scheer, scheer@diakonie-sh.de

## PROJEKTO KOMUNIKACIJA

REM Consult Lang + Partner, Hamburg  
Hauke Siemen, sempre@rem-consult.eu

## AUTORIAI

Anna Berlina, Gustaf Norlén, Doris Scheer and Hauke Siemen

## MENO DIREKCIJA

Lynn Grevenitz, kulturkonsulat.com

PIKTOGRAMOS © fontawesome.com & © freepik.com

## PAVEIKSLĖLIAI

Viršelis: © Yadid Levi / norden.org  
4 psl.: © Magnus Fröderberg / norden.org  
7 psl.: © Michael Rosner Hyman / Unsplash.com  
Apatinė viršelio dalis: © Priscilla du Preez / Unsplash.com

Projekto trukmė: 2016 m. kovas–2019 m. vasaris

SEMPRE projektą iš dalies finansavo Europos Sąjunga (Europos regioninės plėtros fondas) pagal 2014–2020 m. INTERREG Baltijos jūros regiono programą.

Projektą taip pat rėmė Vokietijos federalinė transporto ir skaitmeninės infrastruktūros ministerija pagal Federalinę tarptautinio bendradarbiavimo programą.



Šiose rekomendacijose pateikiamas autorių ir projekto partnerių požiūris. ES komisija ir vadovaujanti institucija / jungtinis sekretoriatas neatsako už šiose rekomendacijose pateiktos informacijos naudojimą.

Visi paveikslėliai yra saugomi autorių teisių ir yra jų savininkų nuosavybė.

## THE SEMPRE PARTNERSHIP

- 1 Šlėzvigo-Holšteino diakonija (Vokietija)
- 2 Šiaurės Vokietijos evangelikų liuteronų bažnyčia (Vokietija)
- 3 Šlėzvigo-Holšteino ekonomikos akademija (Vokietija)
- 4 Suomijos NOVIA taikomųjų mokslų universitetas (Suomija)
- 5 Kokolos universitetas (Kokkola University Consortium Chydenius) (Suomija)
- 7 Liepojos diakonijos centras (Latvija)
- 8 Latvijos universitetas (Latvija)
- 9 Liuteronų diakonija (Lietuva)
- 10 Estijos evangelikų liuteronų bažnyčia (Estija)
- 11 Socialinės veiklos fondas (Estija)
- 12 Mokymosi visą gyvenimą fondas PERITIA (Lenkija)
- 13 Coompanion Norrbotten (Švedija)
- 14 Sunderby folkloro aukštoji mokykla (Švedija)
- 15 Pietų Danijos universiteto kolegija (Danija)
- 16 Nordregio (Švedija)
- 17 Vidžemės taikomųjų mokslų universitetas (Latvija)

# Pažangių socialinių paslaugų teikimo Baltijos jūros regione link

Šios politikos rekomendacijos parengtos remiantis žiniomis, įgytomis įgyvendinant SEMPRE projektą, finansuojamą pagal INTERREG Baltijos jūros regiono programą nuo 2016 iki 2019 m., ir seminaruose su išorės suinteresuotomis šalimis, surengtuose vykdant šį projektą. Rekomendacijos skirtos politikos formuotojams ir sprendimų priėmėjams socialinių reikalų, regioninės plėtros ir inovacijų srityse, siekiant sukurti patikimą ir prieinamą paslaugų infrastruktūrą kaimo vietovėse.

Visuomenės ir demografiniai iššūkiai, paslaugų centralizavimas ir mažesni socialinės paramos fondai daro įtaką paslaugų teikimo kokybei kaimo vietovėse. Socialinių paslaugų mažėjimas kaimo vietovėse ypač stipriai paveikia nepalankioje socialinėje padėtyje esančių asmenų grupių narius, nes jiems kyla skurdo arba socialinės atskirties rizika, o jų galimybės dažnai nepaisomos. Norint palaikyti ir pagerinti socialines paslaugas, sprendžiant minėtus iššūkius reikia pasitelkti novatorišką požiūrį, kalbant tiek apie iššūkių sprendimo būdus, tiek ir apie jų sprendimo procesą (Lindberg, 2018).

Paslaugų naudotojų įsitraukimas į paslaugų kūrimą ir teikimą skatinamas kaip perspektyvus požiūris socialinių paslaugų inovacijų paradigmoje, nes jis sudaro galimybę greitai ir lanksčiai prisitaikyti prie kintančių poreikių bei padidinti socialinių paslaugų veiksmingumą, tvarumą ir įsitraukimą į jas (Copus et al., 2017).

Paslaugų naudotojų įsitraukimas – žmonių, kurie naudojami paslauga, įsitraukimas į tos paslaugos planavimą, kūrimą ir teikimą. Šis procesas skatina labiau socialiai įtraukiantį ir pažangų socialinių paslaugų teikimą. Paslaugų naudotojų įsitraukimas turi daug ir įvairių privalumų. Vis labiau pripažįstama, kad paslaugų naudotojų tiesioginė patirtis, įgyta naudojantis paslaugomis, leidžia jiems geriau suprasti kas veiksminga, o kas ne, ir tai gali padėti pagerinti paslaugas. Aktyvus paslaugų naudotojų įsitraukimas į socialinių paslaugų kūrimą ir teikimą taip pat gali paskatinti jų asmeninį įgalinimą, suteikiant jiems galimybę ugdyti savo įgimtą potencialą ir įgyti naujus įgūdžius bei savivertės jausmą.

Nepaisant pripažintų paslaugų naudotojų įsitraukimo privalumų, tai dar netapo įprasta praktika. Siekiant paskatinti ir sudaryti galimybes naudotojams įsitraukti į paslaugų kūrimo ir teikimo procesą, reikia įvairių dalyvių ir suinteresuotųjų šalių reagavimo ir veiksmų. Tuo pat metu turi vykti ir organizaciniai bei socialinės struktūros pokyčiai, kurie daro įtaką gyvenimo kokybei ir gerovei. Todėl šių rekomendacijų tikslinę grupę sudaro skirtingų valdymo lygmenų politikos formuotojai ir socialines paslaugas teikiančios organizacijos bei kitos susijusios suinteresuotosios šalys.



## SEMPRE – socialinis įgalinimas kaimo vietovėse

SEMPRE projekto tikslas buvo skatinti socialiai pažeidžiamų grupių, tokių kaip vieniši tėvai ar migrantai, įsitraukimą į paslaugų teikimą ir paslaugų inovacijų diegimą. 11-oje partnerių šalių regionų visame Baltijos jūros regione buvo įkurti vietos įgalinimo tinklai, siekiant organizuoti bendros kūrybos procesus; rezultatas – įgyvendinta 30 vietos mikro projektų, kuriems vadovavo paslaugų naudotojai. Šio proceso metu projekto partneriai testavo įvairias paslaugų naudotojų įgalinimo priemones ir pateikė jas įgalinimo vadove.



## Ko reikia sėkmingam naudotojų įsitraukimui į socialines paslaugas?

### REKOMENDACIJOS PASLAUGŲ TEIKĖJAMS

Paslaugas teikiančios organizacijos dirba tiesiogiai su paslaugų naudotojais ir užtikrina jų įsitraukimą. Toliau aptariama, ką paslaugų teikėjai gali padaryti, kad palengvintų paslaugų naudotojų įsitraukimą į paslaugų kūrimą ir teikimą. Atsižvelgiant į tai, kad paslaugų teikėjų išteklių, dydis ir galimybės skirtingose šalyse labai skiriasi ir tai gali turėti įtakos jų veiklos galimybėms, šiose rekomendacijose siekiama pateikti platų priemonių, kurias galima būtų pritaikyti įvairiuose kontekstuose, spektrą.

#### 1. Gebėjimų ir kompetencijų ugdymas

- Stiprinti socialines paslaugas teikiančių organizacijų darbuotojų gebėjimus ir įgūdžius siekiant įgyvendinti paslaugų naudotojų įsitraukimą

Pernelyg dažnai paslaugas teikiančios organizacijos darbuotojai neturi žinių, gebėjimų ir kompetencijų, reikalingų pakeisti jų darbo metodus, praplėsti savo įprasto mąstymo ir darbo modelių ribas ir skatinti didesnį paslaugų naudotojų įsitraukimą. Todėl svarbu, kad paslaugas teikiančios organizacijos palaikytų savo darbuotojus ir padėtų jiems ugdyti reikiamus gebėjimus, skatintų juos dalyvauti mokymuose ir suteiktų reikiamus laiko ir finansų išteklius.

- Skatinti bendradarbiavimą bei tarpusavio mokymąsi

Vizitai ir pažintinės išvykos – tai puiki galimybė mokytis ir dalytis gerais sprendimais ir praktika su kitomis organizacijomis. Paslaugų teikėjai turi priemonių palengvinti bendravimą ir partnerystę tarp organizacijų.

#### 2. Paslaugų naudotojų įsitraukimas kaip organizacinės praktikos dalis

- Skatinti, kad paslaugų naudotojų įsitraukimas taptų neatsiejama organizacinės praktikos dalis

Norėdami skatinti naudotojų įsitraukimą, paslaugų teikėjai turėtų apgalvoti savo organizacinę praktiką. Tam reikia vadovavimo, kuris skatintų paslaugų naudotojų įsitraukimą. Organizaciniai pokyčiai taip pat reiškia ir darbo srautų pertvarkymą, išteklių perskirstymą, erdvės kritiniam mąstymui ir dialogui sukūrimą ir sprendimų priėmimo procesų persvarstymą. Tai ilgalaikis procesas, kuris reikalauja pakeisti požiūrį, kaupti žinias ir ugdyti gebėjimus.

Vienas iš galimų būdų sustiprinti lyderystę ir prisiimti įsipareigojimus ilgalaikėje perspektyvoje – įsitraukti į ir remti strateginį bendradarbiavimą tarp organizacijų, kuriose vyksta pokyčiai, siekiant paskatinti keitimąsi patirtimi ir tarpusavio mokymąsi.<sup>1</sup>

Labai svarbu, kad paslaugų teikėjai paslaugų naudotojų įsitraukimą vertintų rimtai. Jei paslaugų naudotojų įsitraukimui pritariama tik tuščiais žodžiais, tai gali sukelti nusivylimą ir bejėgiškumo jausmą. Paslaugų naudotojų įsitraukimo priemonės ir metodai pateikti įgalinimo vadove.<sup>2</sup>

*“Paslaugų naudotojų įsitraukimo, kaip organizacinio principo, įgyvendinimas yra sudėtinga užduotis, reikalaujanti daug bendravimo, atsidavimo ir noro nelikti nuošalyje.”*

*Doris Scheer, projektų vadovė,  
Šlėzvingo-Holšteino diakonija*

- **Suteikti darbą paslaugų naudotojams**

Buvusių ir esamų naudotojų įdarbinimas arba tam tikrų funkcijų jiems suteikimas gali prisidėti prie jų įgalinimo ir jų vertės pripažinimo. Paslaugų naudotojai gali būti įdarbinti kaip darbuotojai, pagalbininkai, mentoriai arba rėmėjai. Į juos turi būti žiūrima rimtai ir su jais elgiamasi kaip su lygiaverčiais kolegomis. Buvę paslaugų naudotojai gali suteikti organizacijai specifinių žinių. Jų žinios paremtos patirtimi, jie žino, kaip tinkamai kalbėti su nepalankioje socialinėje padėtyje esančių asmenų grupių nariais, nes kelia pasitikėjimą, ir yra teigiamas pavyzdys kitiems.

- **Įgyvendinti nedidelius bandomuosius projektus**

Paslaugų teikėjai gali naudoti savo išteklius finansuoti novatoriškus bandomuosius sprendimus dėl socialinių paslaugų teikimo, užtikrinančius paslaugų naudotojų įsitraukimą. Paslaugų teikėjai gali patys inicijuoti nedidelius bandomuosius projektus, kuriems įgyvendinti reikalingas nedidelis biudžetas, minimali biurokratija ir nedaug žmonių. Nedideli bandomieji projektai – geras būdas nustatyti ar sprendimas gali būti sėkmingas ar ne, tam panaudojant kuo mažiau išteklių.

- **Paremti paslaugų naudotojus vartotojų vadovaujamų organizacijų įkūrimo procese**

Kitas būdas paskatinti didesnį paslaugų naudotojų įsitraukimą ir įgalinimą – paremti naudotojų vadovaujamą iniciatyvą. Paslaugų teikėjai gali palengvinti šį procesą pasiūlydami konsultuojamąjį ugdymą ir gebėjimų stiprinimą, suteikdami erdvę susitikimams ir lobistinei veiklai. Naudotojų vadovaujamų iniciatyvų pavyzdžiai pateikti SEMPRE mikro projektų rinkinyje.<sup>3</sup>

## REKOMENDACIJOS VALSTYBĖS INSTITUCIJOMS, POLITIKOS FORMUOTOJAMS IR KITOMS ATITINKAMOMS ORGANIZACIJOMS

Paslaugas teikiančių organizacijų galimybės veikti strateginiu lygmeniu yra ribotos. Todėl svarbu, kad viešojo sektoriaus dalyviai ir agentūros įsitrauktų siekiant palengvinti paslaugų naudotojų dalyvavimą. Socialinių paslaugų teikimo organizavimas ir su jomis susijusios pareigos, ES fondų valdymas ir kitos susijusios užduotys skirtingose Baltijos jūros regiono šalyse labai skiriasi. Todėl šios rekomendacijos skirtos daugumai agentūrų ir suinteresuotųjų šalių.

### 1. Finansavimo mechanizmų prieinamumas ir tinkamumas

- **Naudotis skirtingais finansavimo mechanizmais ir priemonėmis**

Labai svarbu, kad būtų prieinamos skirtingos finansavimo rūšys ir mechanizmai, atsižvelgiant į skirtingų vartotojų vadovaujamų iniciatyvų poreikius ir galimybes. Šios finansavimo priemonės turėtų leisti skirtingų tipų suinteresuotosioms šalims ir organizacijoms, įskaitant neformalias grupes, kreiptis dėl finansavimo. Mažos apimties finansinės priemonės, tokios kaip mikro paskolos ir greitosios paskolos (žr. informaciją langelyje), yra gerosios patirties pavyzdžiai.



„Greitosios paskolos“ (šved. Snabba cash) teikiamos 13–25 m. amžiaus žmonėms ir skirtos įgyvendinti nedidelius projektus Norbotene (Švedijoje), kurių biudžetas siekia iki €1,000. Šis finansavimo mechanizmas nereikalauja, kad paraiškų teikėjai būtų įsteigtos organizacijos.

Daugiau informacijos: <https://boden.enamnd.se/oversikt/overview/375> (švedų kalba).

- **Supaprastinti paraiškų teikimo ir administravimo procedūras, kad finansavimas būtų labiau prieinamas mažesniems organizacijoms, įskaitant nevyriausybinės organizacijas, kooperatyvus ir socialines įmones**

Per daug sudėtinga kalba, biurokratiški paraiškų teikimo ir projektų valdymo procesai yra pagrindinės kliūtys, su kuriomis susiduria socialinių paslaugų teikėjai ir paslaugų naudotojai, norėdami kreiptis dėl finansavimo.

- **Ugdyti gebėjimus dirbti su įvairiomis finansavimo priemonėmis**

Informacija ir gebėjimų ugdymas, kaip parengti paraišką, ataskaitą apie išlaidas ir valdyti projektą turėtų būti prieinama kiekvienam, norinčiam teikti paraišką. Gebėjimų ugdymo paslaugos turi būti paremtos aktyviu naudotojų įsitraukimu, o naudotojų įsitraukimo principai turėtų būti įtraukti į mokymus.

## 2. Naudotojų įsitraukimo ekosistema

- **Viešieji pirkimai – kaip priemonė paslaugų naudotojų įsitraukimui paremti**

Viešieji pirkimai gali pasitarnauti kuriant ekosistemą, palengvinančią ir skatinančią paslaugų naudotojų įsitraukimą kai pasirašomos viešųjų paslaugų sutartys ar perkami produktai ar paslaugos. Svarbu, kad socialiai atsakinguose viešuosiuose pirkimuose nebūtų teikiama pirmenybė įsitvirtinusioms organizacijoms, bet būtų atsižvelgiama ir į naujas organizacijas.

- **Sukurti palankią aplinką socialinių paslaugų teikėjams, kuri leistų jiems pritaikyti naujus darbo metodus ir valdyti organizacinius pokyčius**

Kuriant socialinių paslaugų teikėjams skirtą sistemą, kuri palengvintų paslaugų naudotojų įsitraukimą ir paskatintų naudotojų vadovaujamas iniciatyvas, galima būtų pasitelkti įvairias priemones, tokias kaip socialinių paslaugų teikėjų (viešųjų, privačiųjų ir trečiojo sektoriaus) mokymai ir gebėjimų ugdymas bei paslaugų naudotojų įsitraukimas į socialinio darbo ugdymą. Šios priemonės reikalingos siekiant, kad socialinių paslaugų teikėjai pritaikytų naujus darbo metodus ir priemones bei sėkmingai valdytų organizacinius pokyčius.

- **Užtikrinti, kad pilietinės visuomenės organizacijomis nebūtų naudojamos kaip socialinės gerovės paslaugų pakaitalu**

Paslaugų naudotojų vadovaujamos iniciatyvos visų pirma turėtų būti vertinamos kaip būdas diegti socialines inovacijas, stiprinti socialinį kapitalą ir skatinti aukštesnės kokybės socialinių paslaugų teikimą. Civiliams subjektams neturėtų tekti visa atsakomybė už paslaugų teikimą, nes už socialinių paslaugų teikimą visų pirma atsako vyriausybės ir viešosios įstaigos.

## 3. Partnerystė ir tinklų kūrimas

- **Sutelkti įvairias suinteresuotąsias šalis kaip partneres**

Praktika ir paslaugų naudotojų vadovaujamos iniciatyvos, susijusios su naudotojų įsitraukimu, kuriomis siekiama spręsti visuomenės problemas, turi didesnį sėkmės potencialą, jei jos sutelkiamos į vietas ir regioninių partnerių tinklą ir jei apjungiamos skirtingų dalyvių žinios ir išteklių. Šiame kontekste, suinteresuotųjų šalių suvokimas ir entuziazmas gali atverti naujas finansavimo galimybes ir palengvinti valdžios ir atsakomybės pasidalijimą. Šis požiūris buvo sėkmingai patikrintas ir įgyvendintas SEMPRE projekto metu, kai buvo suformuoti vietos įgalinimo tinklai kaip struktūrinės bendradarbiavimo platformos. Tarp vietos įgalinimo tinklų dalyvių buvo vietos bendruomenių veikėjai, tokie kaip kaimo asociacijų, ne pelno organizacijų, „folkloro aukštųjų mokyklų“, darbuotojų kooperatyvų, profesinių sąjungų ir vietos valdžios institucijų atstovai..

## REKOMENDACIJOS ES POLITIKOS FORMUOTOJAMS IR INSTITUCIJOMS

### 1. ES politikoje ir programose skirti didesnį dėmesį socialiniam aspektui

- **Į ES viešųjų pirkimų taisykles įtraukti socialiai atsakingus kriterijus**

ES viešųjų pirkimų taisyklės jau leidžia atsižvelgti į socialinius aspektus, jei laikomasi kainos ir kokybės santykio bei vienodų galimybių visiems ES tiekėjams principų. Įtraukus ir įgyvendinant socialiai atsakingesnius kriterijus, viešieji pirkimai taptų strategine priemone, darančia įtaką visuomenei, didinant įsitraukimą ir socialinį tvarumą.

- **Skatinti ES politikoje ir naujose finansavimo programose daugiau dėmesio skirti socialiniam aspektui**

Europos strateginio mąstymo kontekste, socialinės inovacijos nesulaukia tinkamo pripažinimo, ypač kalbant apie Europos regioninės plėtros fondą (ERPF). Būsimos INTERREG programos turėtų labiau pripažinti socialinio aspekto vertę Europos regioninei plėtrai ir teritoriniam bendradarbiavimui ir technologines bei socialines inovacijas vertinti vienodai. Tuo tikslu socialinėms inovacijoms turėtų būti skirta derama vieta ir pripažinimas atitinkamose politikos srityse ir strategijose, įskaitant ES Baltijos jūros regiono strategiją ir jos veiksmų planą.

- **Įtraukti SEMPRES projekto įgyvendinimo metu nustatytus paslaugų naudotojų įsitraukimo principus į ES politiką ir programas**

SEMPRE naudotojų įsitraukimo ir įgalinimo darbo principai įgyvendinami keturiais lygmenimis: individualiu, grupės, organizacijos ir visuomenės. Visi šie lygmenys daro įtaką žmonių gyvenimo kokybei ir gerovei. Siekiant darnaus ir ilgalaikio pokyčio, įgalinimas turi būti vykdomas visuose lygmenyse vienu metu.

## 2. INTERREG programos po 2020 m.

- **Išankstinis INTERREG projektų finansavimas**

Tai, kad INTERREG projektams nėra suteikiamas pradinis finansavimas yra pagrindinė kliūtis mažesnėms organizacijoms dalyvauti projekte, nes savo pirmąjį mokėjimą jos gauna tik po to, kai vykdo projekto veiklas ne trumpiau nei 14 mėnesių. Projekto biudžeto dalis turėtų būti prieinama partneriams dar prieš prasidedant projektui. Tai suteiktų galimybę INTERREG projektuose dalyvauti įvairesniems veikėjams.

## 3. Aprašomieji rodikliai visuomenės rezultatams įvertinti

- **Įtraukti aprašomuosius rodiklius siekiant pagerinti visuomenės rezultatų vertinimą**

Be kitų vertinimų, svarbu apskaičiuoti projektų pridėtinę vertę atsižvelgiant į visuomenės rezultatus. Tam reikia sukurti tinkamą aprašomųjų rodiklių sistemą, nes kiekybiniai rodikliai negali išmatuoti produkto ar paslaugos kokybės. Būsimoose

INTERREG programose turėtų būti daugiau lankstumo rodiklių atžvilgiu, kad vertinant projekto pažangą būtų atsižvelgiama į socialines perspektyvas. Vienas iš galimų sprendimų – kiekviename projekte pateikti atitinkamų aprašomųjų rodiklių rinkinį, skirtą projekto pažangai įvertinti.

## Nuorodos

### Literatūros sąrašas

**Copus A., Perjo L., Berlina A., et al.** (2017) Social innovation in local development: Lessons from the Nordic countries and Scotland.

**Lindberg M** (2018) Promoting and sustaining rural social innovation. European Public & Social Innovation Review 2(2): 30–41.

### Endnotes

- 1 Informaciją kaip paremti organizacinio pokyčio procesą rasite SEMPRES Organizaciniame veiksmų plane, skirtame socialinių paslaugų teikėjams (<http://www.sempre-project.eu/roadmap>)
- 2 <http://www.sempre-project.eu/handbook>
- 3 <http://www.sempre-project.eu/micro-projects>



Kaip galime sukurti įgalinimą skatinančią aplinką, kurioje būtų vertinamos paslaugų vartotojų žinios ir skatinama kurti socialines paslaugas kartu su vartotojais? Atsakymus rasite šiose politikos rekomendacijose, kurios parengtos remiantis žiniomis, įgytomis įgyvendinant SEMPRE projektą. Šios rekomendacijos skirtos paslaugas teikiančioms organizacijoms, politikos formuotojams ir sprendimų priėmėjams, dirbantiems socialinių reikalų srityje vietos, regioniniu, šalies ir ES lygmeniu.

