

ASMENŲ, TURINČIŲ INTELEKTO SUTRIKIMŲ, DIENOS UŽIMTUMO PADALINIO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ĮVERTINIMO TYRIMO REZULTATAI UŽ 2024 M.

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjų artimieji vertina teikiamas socialines paslaugas, nustatyti stipriausias ir silpnąsias jų teikimo puses, bei pateikti siūlymus jų kokybei gerinti.

Tyrimo uždaviniai:

1. Surinkti objektyvius duomenis apie paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimą paslaugomis.
2. Nustatyti pagrindinius veiksnius, kurie turi įtakos teigiamam ar neigiamam paslaugų vertinimui.
3. Įvertinti, kiek teikiamos paslaugos atitinka paslaugų gavėjų artimųjų lūkesčius ir individualius poreikius.
4. Išanalizuoti ir pateikti išvadas, ar paslaugų teikimo procesas yra efektyvus, įtraukiantis ir orientuotas į gavėjų individualius poreikius.

Tyrimas atliktas anketinės apklausos metodu. Tyrime dalyvavo 27 Marijampolės socialinės pagalbos centro paslaugų gavėjų artimieji, kuriems Asmenų, turinčių intelekto sutrikimų, dienos užimtumo padalinyje teikiamos dienos socialinės globos institucijoje paslaugos. Paslaugas respondentai vertino nuo 1 iki 5 balų. 1 – žemiausias, 5 – aukščiausias balas. Iš viso gauta 17 anketų.

Išanalizavus gautus anketinius duomenis, paaiškėjo:

1. Paslaugos gavėjo lytis

Rezultatai:

Dauguma dienos socialinės globos institucijoje paslaugas gaunančių klientų yra vyrai – 65%; moterys sudaro 35 %.

2. Respondentų amžius

Rezultatai:

- 18–30 metų: 35%;
- 31–45 metų: 41%;
- 46–50 metų: 24%.

Didžiausią dalį klientų (41%) sudaro asmenys, vyresni kaip 30 metų amžiaus; mažiausia klientų dalis – vyresni nei 45 m. amžiaus asmenys (iš viso 24% respondentų).

3. Socialinių paslaugų rūšys

Rezultatai:

Prevencinės socialinės paslaugos:

- Informavimas: 18%
- Sociokultūrinės paslaugos: 29%
- Kita: abu variantai 53%

Bendrosios socialinės paslaugos:

- Konsultavimas: 23 %;
- Tarpininkavimas ir atstovavimas: 24 %;
- Transporto paslaugos: 18%;
- Kita: visus variantus pažymėjo 35%.

Socialinės globos paslaugos:

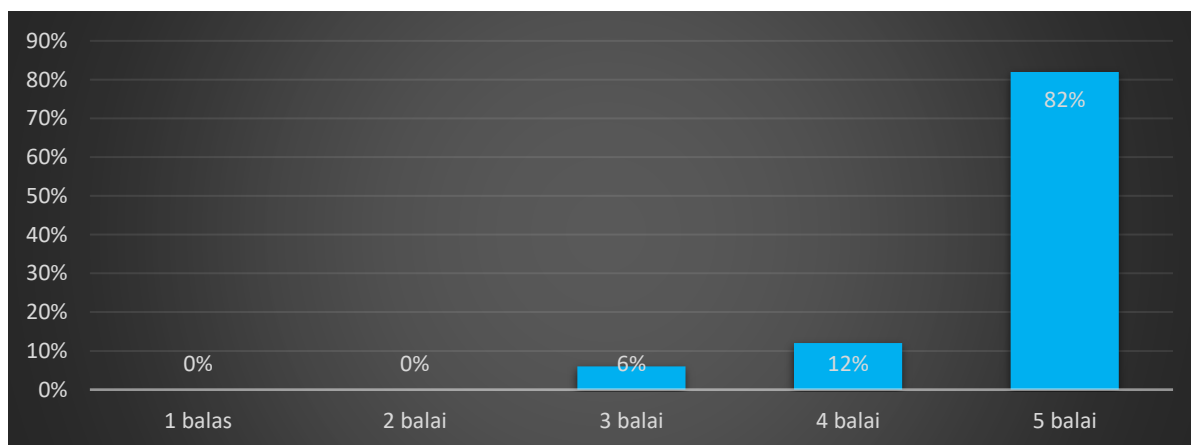
- Dienos socialinė globa: 100%;
- Kita: 0 %

Visi respondentai pažymėjo, kad jiems teikiamos dienos socialinės globos paslaugos. Džiugina tai, kad, klientų artimųjų vertinimu, neapsiribojama tik dienos socialinės globos paslaugų teikimu. Respondentai pažymėjo, kad jiems kartu teikiamos ir prevencinės socialinės paslaugos (informavimas (71%) ir sociokultūrinės paslaugos (82%) bei bendrosios socialinės paslaugos (konsultavimas (56%), tarpininkavimas ir atstovavimas (56%), transporto paslaugos (53%).

Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Maitinimo organizavimas	0 respondentų 0 %	0 respondentų 0%	1 respondentas 6%	2 respondentai 12%	14 respondentų 82%
Kasdieninių asmens higienos įgūdžių palaikymas ir (ar) atkūrimas.	0 respondentų 0 %	0 respondentų 0%	1 respondentas 6%	4 respondentai 23%	12 respondentų 71%
Sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas	0 respondentų 0 %	0 respondentų 0%	1 respondentas 6%	3 respondentai 18%	13 respondentų 76%
Socialinis darbas	0 respondentų 0 %	0 respondentų 0%	2 respondentai 12%	4 respondentai 23%	11 respondentų 65%
Psichologinė pagalba	0 respondentų 0 %	0 respondentų 0%	1 respondentas 6%	3 respondentai 18%	13 respondentų 76%
Informavimas	2 respondentai 12 %	0 respondentų 0%	0 respondentų 0 %	8 respondentai 47%	7 respondentai 41%
Konsultavimas	5 respondentai 29 %	0 respondentų 0%	2 respondentai 12%	4 respondentai 24%	6 respondentai 35%
Tarpininkavimas ir atstovavimas	6 respondentai 35%	0 respondentų 0%	1 respondentas 6%	4 respondentai 24%	6 respondentai 35%
Sociokultūrinės paslaugos	0 respondentų 0 %	0 respondentų 0%	1 respondentas 6%	2 respondentai 12%	14 respondentų 82%

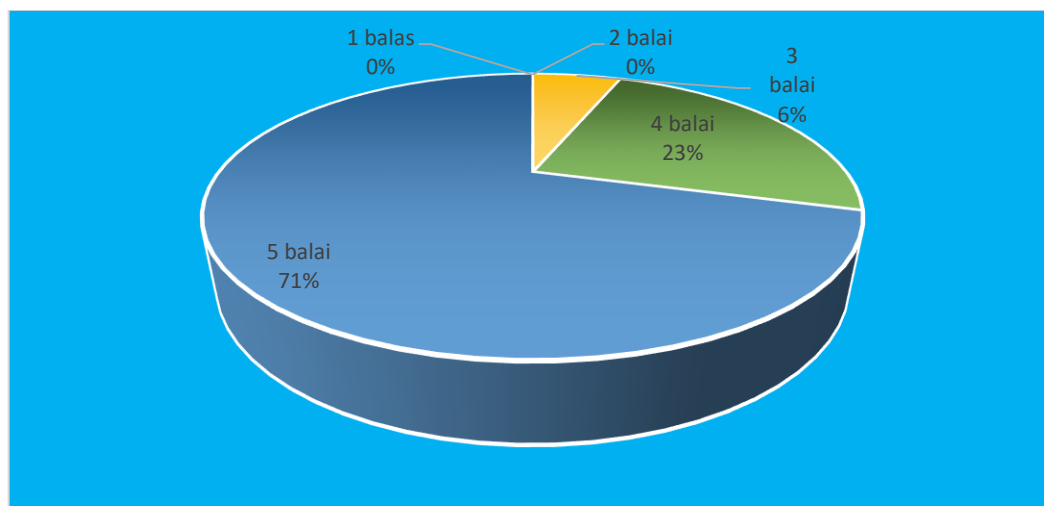
Dienos užimtumo veiklų organizavimas	2 respondentai 12 %	0 respondentų 0%	1 respondentas 6%	1 respondentas 6%	13 respondentų 76%
Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas	0 respondentų 0 %	0 respondentų 0%	0 respondentų 0%	3 respondentai 18%	14 respondentų 82%
Transporto paslaugų organizavimas	3 respondentų 18 %	0 respondentų 0%	0 respondentų 0%	1 respondentas 6%	13 respondentų 76%
Kitų pagalbos priemonių organizavimas	0 respondentų 0 %	0 respondentų 0%	1 respondentas 6%	3 respondentai 18%	13 respondentų 76%

1.Paveikslas. Maitinimo organizavimo paslauga – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



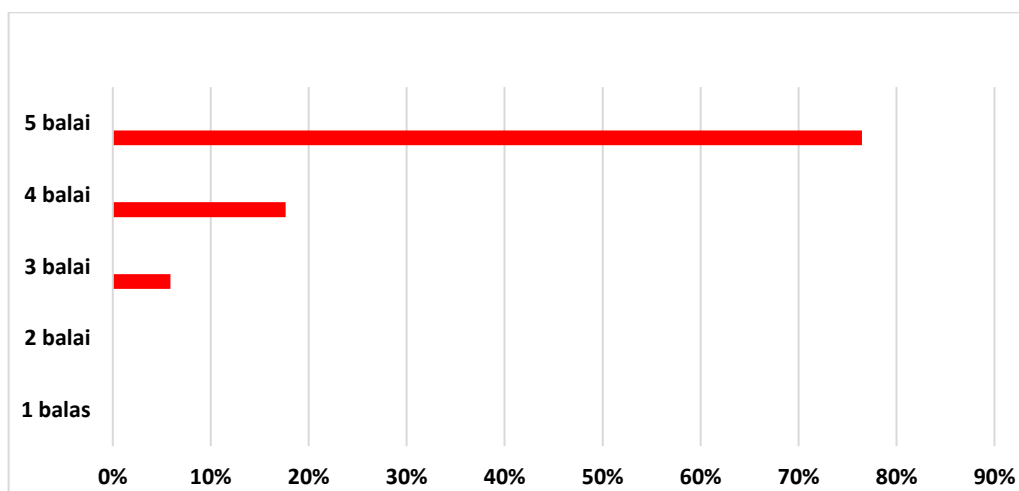
Galima teigti, kad maitinimo organizavimo paslaugos poreikis yra patenkintas labai gerai, nes didžioji dalis respondentų (94%) paslaugą vertina teigiamai, suteikdami aukščiausius balus. Be to, nėra nei vieno respondento, kuris šią paslaugą vertintų žemiausiais balais (1 ir 2 balais). Tai rodo, kad paslauga atitinka daugumos lūkesčius.

2. Paveikslas. Kasdieninių asmens higienos įgūdžių palaikymas ir (ar) atkūrimas



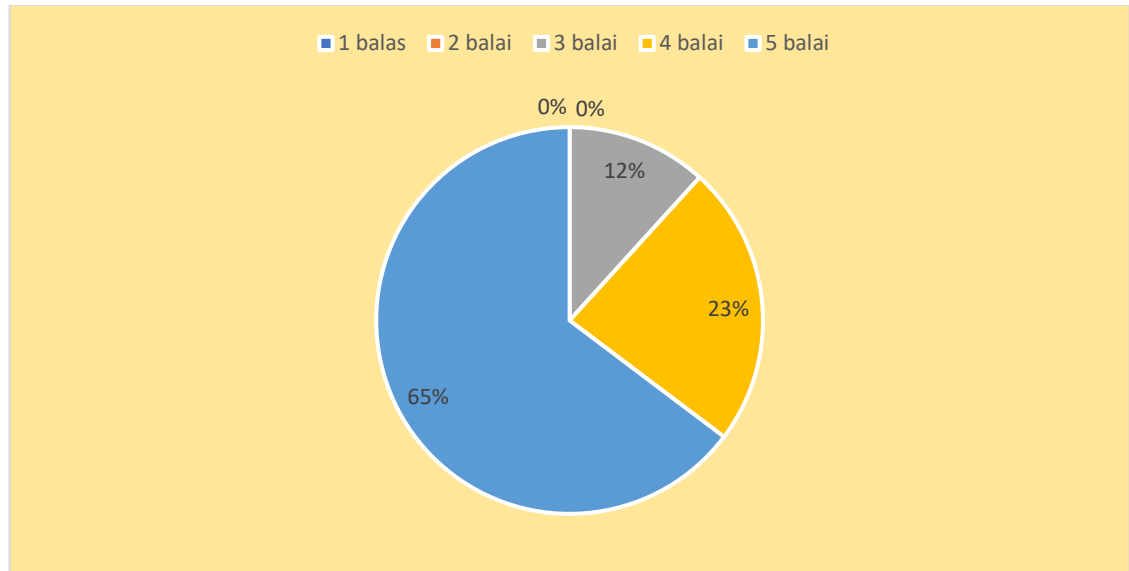
Kasdieninių asmens higienos įgūdžių palaikymo ir (ar) atkūrimo paslauga vertinama teigiamai, nes 71 % respondentų suteikė šiai paslaugai aukščiausią įvertinimą – 5 balus, o 23 % – 4 balus. Be to, nėra respondentų, kurie būtų nepatenkinti paslaugos teikimu, kas rodo, kad paslauga atitinka arba viršija vartotojų lūkesčius.

3. Paveikslas. Sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas



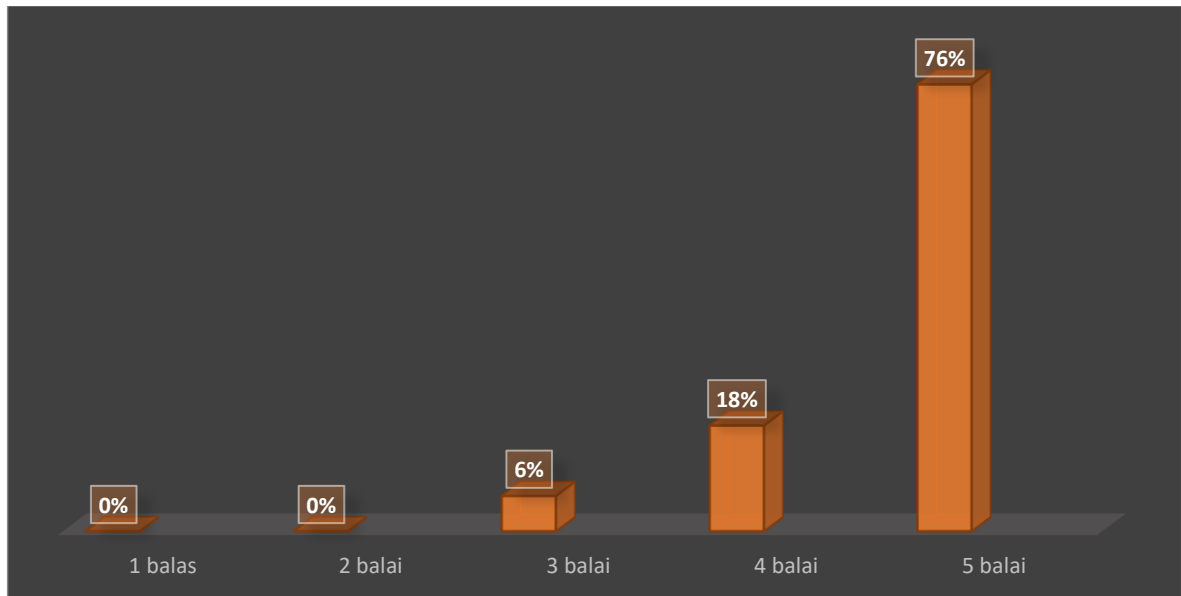
Sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas vertinamas teigiamai, nes 76 % respondentų suteikė šiai paslaugai aukščiausią įvertinimą – 5 balus, o 18 % – 4 balus. Be to, nėra respondentų, kurie būtų nepatenkinti paslaugos teikimu, kas rodo, kad paslauga atitinka arba viršija vartotojų lūkesčius.

4. Paveikslas. Socialinis darbas



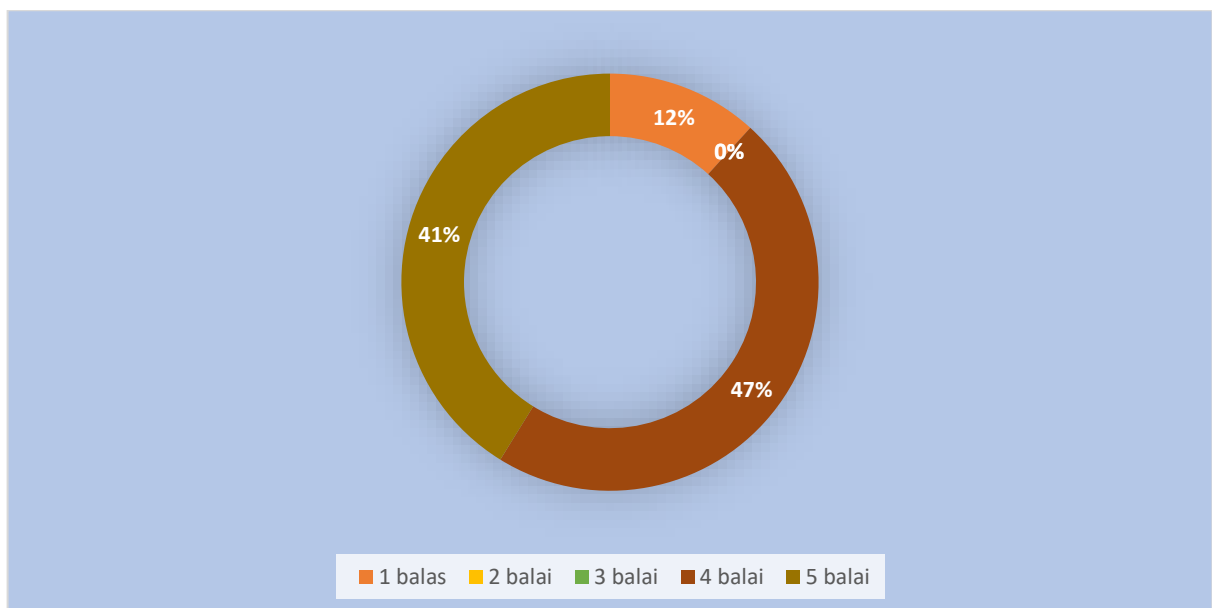
Socialinio darbo paslauga vertinama teigiamai, nes 88 % respondentų ją įvertino aukščiausiais 4 ir 5 balais. Nėra respondentų, kurie šią paslaugą būtų įvertinę žemiausiais 1 ar 2 balais. Tačiau 12 % respondentų paslaugą vertina vidutiniškai, suteikdami 3 balus. Tai rodo, kad didžioji dalis vartotojų yra patenkinti paslauga.

5. Paveikslas. Psichologinė pagalba



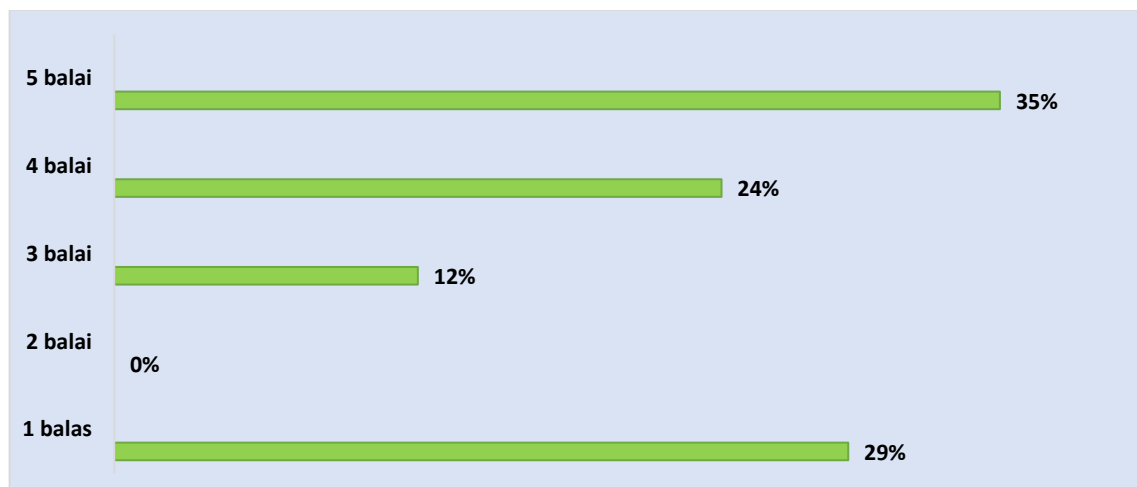
Psichologinės pagalbos teikimas vertinamas labai gerai, nes 94 % respondentų šią paslaugą įvertino 4 ir 5 balais. Nėra respondentų, kurie ją būtų įvertinę žemiausiais 1 ar 2 balais. Tik 1 respondentas (6 %) paslaugą vertina vidutiniškai, suteikdamas 3 balus. Tai rodo, kad dauguma respondentų yra labai patenkinti paslauga, tačiau yra vienas respondentas, kuris ją vertina neutraliu įvertinimu.

6. Paveikslas. Informavimas



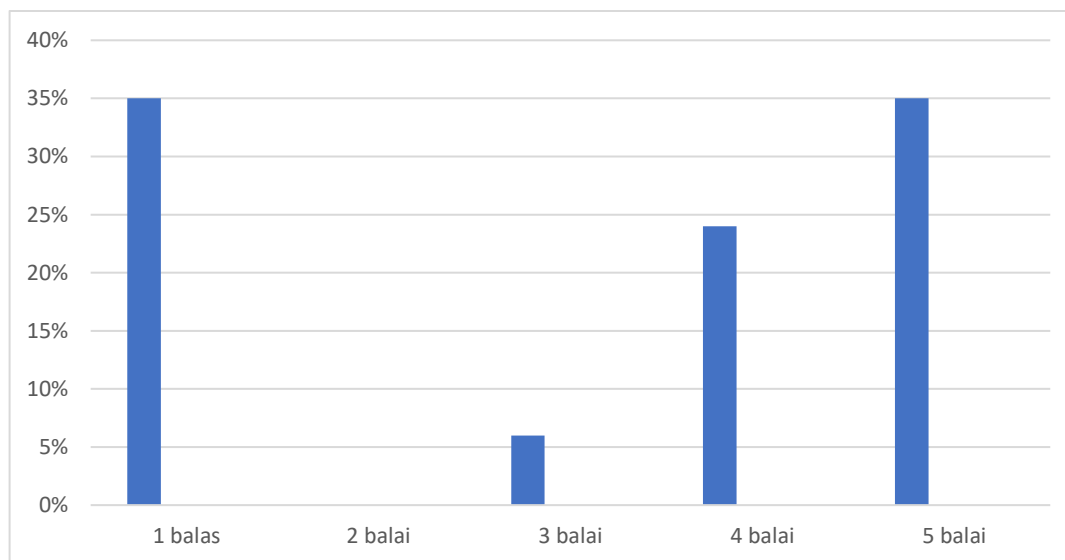
88 % respondentų nurodė, kad informavimo paslaugos teikimas juos tenkina, nes vertino ją 4 ir 5 balais. Tačiau 12 % (2 respondentai) paslaugos teikimą įvertino žemiausiu – 1 balu, kas rodo, kad nors dauguma respondentų yra patenkinti paslauga, yra ir kai kurių, kurie nebuvo patenkinti jos kokybe.

7. Paveikslas. Konsultavimas



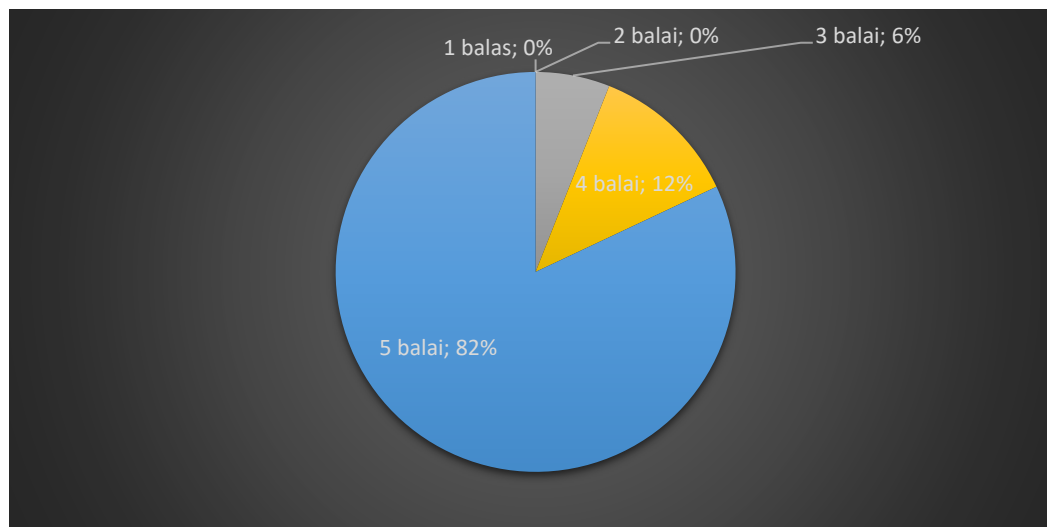
Konsultavimo paslaugos teikimą kai kurie respondentai vertino nepalankiai – 29 % (5 respondentai) skyrė žemiausią – 1 balą. Tai gali rodyti, kad paslaugos teikimas klientų artimųjų netenkina arba kad jie nepasinaudojo paslauga, arba ji jiems buvo neaktuali. Tačiau 59 % respondentų paslaugos teikimą vertina palankiai, suteikdami 4 ir 5 balus. Tai rodo, kad didžioji dalis respondentų buvo patenkinti paslauga, tačiau yra ir respondentų, kuriems ji nebuvo tinkamai, neatitiko lūkesčių arba buvo neaktuali.

8. Paveikslas. Tarpininkavimas ir atstovavimas



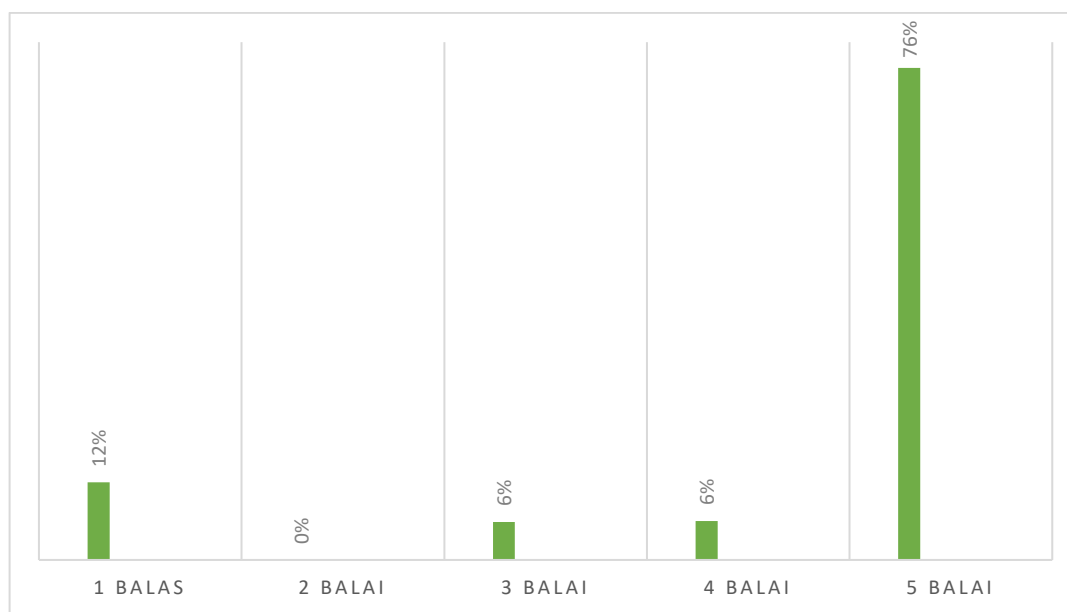
Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas 35 % respondentų (6 atsakiusieji) vertino skirdami 1 balą. Galimos šios prielaidos: 1) paslaugos teikimas klientų artimųjų netenkina; 2) klientų artimieji nepasinaudojo paslauga arba ji jiems buvo neaktuali. Tačiau 59 % respondentų paslaugos teikimą vertino aukščiausiais balais (4 ir 5 balais), kas rodo, kad didžioji dalis vartotojų buvo patenkinti paslauga. Vis dėlto yra tam tikras procentas respondentų, kurie šią paslaugą vertina neigiamai.

9. Paveikslas. Sociokultūrinės paslaugos



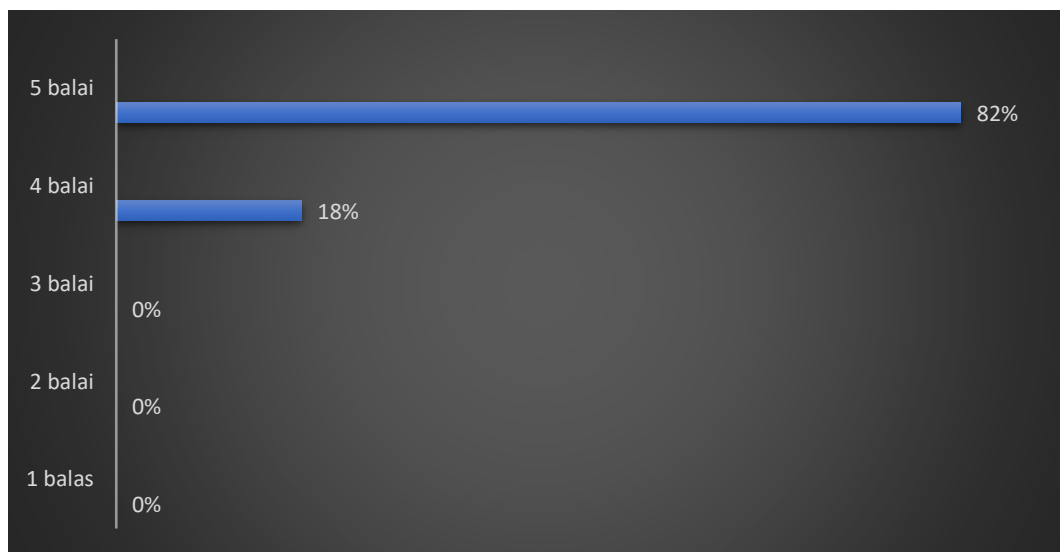
Sociokultūrinių paslaugų teikimas vertinamas labai gerai – 94% respondentų skyrė aukščiausius įvertinimus.

10. Paveikslas. Dienos užimtumo veiklų organizavimas



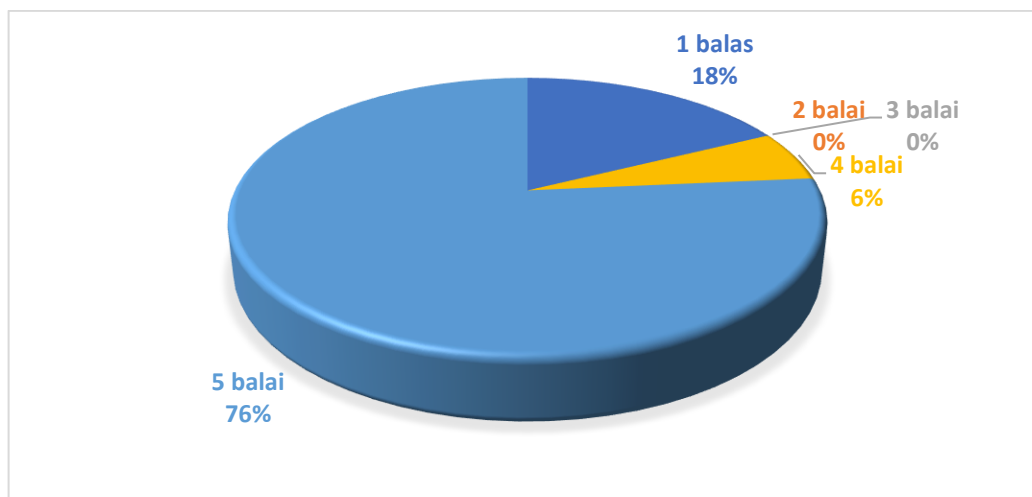
Dienos užimtumo veiklų organizavimu patenkinti 82 % klientų artimųjų. Tačiau 2 respondentai (12 %) šios paslaugos galimai netenkina, nes jie skyrė po 1 balą. Tai rodo, kad didžioji dalis klientų artimųjų yra patenkinti paslaugos kokybe, tačiau yra keli respondentai, kuriems ši paslauga neatitiko lūkesčių.

11. Paveikslas. Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas



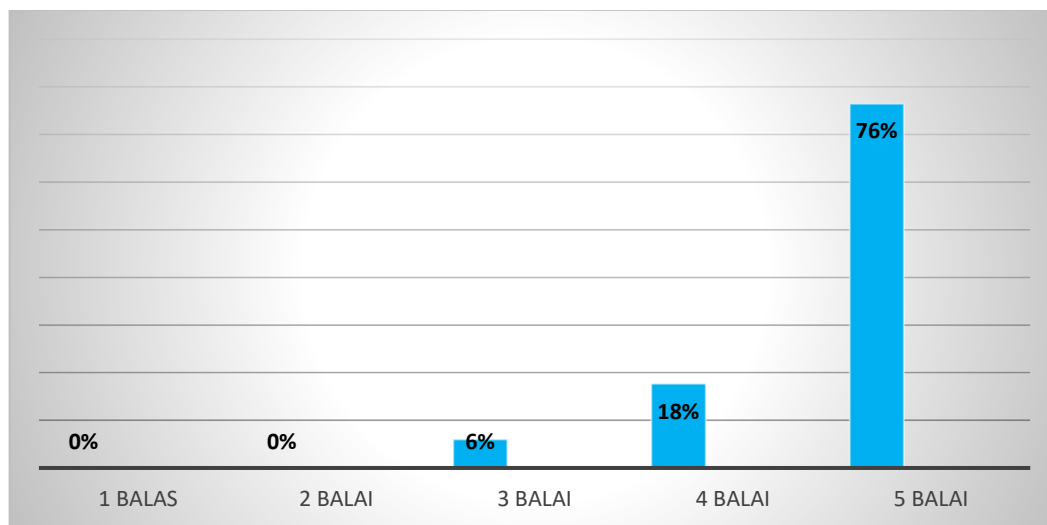
Klientų artimieji itin teigiamai atsiliepia apie socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas – 82% respondentų skyrė 5 balus, 18% skyrė - 4 balus.

12. Paveikslas. Transporto paslaugų organizavimas



14 respondentų (82 %) transporto paslaugų organizavimą vertina labai gerai, suteikdami 4 ir 5 balus. Tačiau 3 respondentai (18 %) šių paslaugų teikimą įvertino 1 balu. Galimos priežastys: paslaugos teikimas jų netenkina arba ši paslauga jiems buvo neaktuali. Tai gali būti dėl to, kad ne visiems klientams teikiama pavėžėjimo į centrą ir namus paslauga, o kai kuriuos klientus atveža ir parveža jų tėvai.

13. Paveikslas. Kitų pagalbos priemonių organizavimas



Kitų pagalbos priemonių organizavimą 94% respondentų vertino gerai, skirdami aukščiausius balus, 1 respondentas vertino vidutiniškai (skyrė 3 balus).

Anketos atvirų klausimų analizė

6. Teikiant socialines paslaugas Jums skiriama pakankamai laiko

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0 % respondentų
- ✚ 2 balai: 0 % respondentų
- ✚ 3 balai: 0 % respondentų
- ✚ 4 balai: 29 % respondentų
- ✚ 5 balai: 71 % respondentų

100 % respondentų teigia, kad teikiant socialines paslaugas darbuotojai jiems skiria pakankamai laiko, nes visi respondentai šį rodiklį įvertino aukščiausiai, suteikdami 4 arba 5 balus. Keletas klientų artimųjų pažymėjo, kad su jais visada tariamasi, derinama, o darbuotojai reaguoja į jų pageidavimus. Vienas respondentas netgi pažymėjo, kad teikiant paslaugas „viskas tenkina“. Tai rodo, kad darbuotojai atidžiai ir jautriai reagavo į klientų artimųjų poreikius, užtikrinant aukštą paslaugų kokybę.

7. Teikiant socialines paslaugas atsižvelgiama į Jūsų siūlymus/prašymus

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0 % respondentų
- ✚ 2 balai: 0 % respondentų
- ✚ 3 balai: 0 % respondentų
- ✚ 4 balai: 29 % respondentų

🚩 5 balai: 71 % respondentų

100 % respondentų nurodė, kad jų siūlymai/prašymai yra išgirsti ir atsižvelgiama į jų poreikius (įvertino šį rodiklį aukščiausiai – skyrė 4 arba 5 balus). Tai rodo, kad klientų išsakytos problemos ar siūlymai įtraukiami į paslaugų teikimo procesą.

8. Teikiant socialines paslaugas su Jumis bendraujama kultūringai, mandagiai, darbuotojai yra atidūs

Balų pasiskirstymas:

🚩 1 balas: 0 % respondentų

🚩 2 balai: 0 % respondentų

🚩 3 balai: 0 % respondentų

🚩 4 balai: 18% respondentų

🚩 5 balai: 82% respondentų

9. Teikiamos socialinės paslaugos pateisina Jūsų lūkesčius

100 % respondentų teigiamai įvertino darbuotojų bendravimą ir atidumą, suteikdami 4 ir 5 balus. Tai rodo, kad teikiant socialines paslaugas darbuotojai bendrauja mandagiai, kultūringai, yra atidūs klientų ir jų artimųjų išsakytoms problemoms bei poreikiams, užtikrinant aukštą paslaugų kokybę ir pasitikėjimą.

Balų pasiskirstymas:

🚩 1 balas: 0 % respondentų

🚩 2 balai: 0 % respondentų

🚩 3 balai: 0 % respondentų

🚩 4 balai: 24 % respondentų

🚩 5 balai: 76 % respondentų

100 % respondentų nurodo, kad jų lūkesčiai yra pateisinami, suteikdami 4 ir 5 balus. Tai rodo, kad paslaugos kokybė atitinka klientų poreikius. Respondentai pažymėjo, kad jie yra patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis, o juos džiugina vykstantys įvairūs renginiai bei tai, kaip ugdomi klientų socialiniai įgūdžiai. Tai rodo, kad paslaugų teikėjai sėkmingai atlieka savo darbą, atsižvelgdami į klientų lūkesčius ir poreikius.

Siūlymai, rekomendacijos ir prašymai, susiję su socialinių paslaugų teikimu, jų kokybės gerinimu

Tik keletas respondentų turėjo siūlymų paslaugų teikimo kokybės gerinimui. Vienas respondentas nurodė, kad norėtųsi kuo geresnių dienos centro patalpų jaunuoliams ir geresnių sąlygų. Kitas respondentų pastebėjo, kad į meniu galėtų būti įtraukta daugiau daržovių. Kiti respondentai neturėjo siūlymų arba parašė, kad viskas yra labai gerai. Tai rodo, kad dauguma respondentų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, tačiau yra ir tobulintinų sričių.

Išvados ir rekomendacijos

1. Dauguma dienos socialinės globos institucijoje paslaugas gaunančių klientų yra vyrai – 65%; moterys sudaro 35%. Didžiausią dalį klientų (41%) sudaro asmenys, vyresni nei 30 metų amžiaus, mažiausia klientų dalis – vyresni nei 45 m. amžiaus asmenys (iš viso 24% respondentų).

2. Visi respondentai pažymėjo, kad jiems teikiamos dienos socialinės globos paslaugos. Džiugina tai, kad, klientų artimųjų vertinimu, neapsiribojama tik dienos socialinės globos paslaugų teikimu. Respondentai pažymėjo, kad jiems kartu teikiamos ir prevencinės socialinės paslaugos (informavimas (71%) ir sociokultūrinės paslaugos (82 %) bei bendrosios socialinės paslaugos (konsultavimas (59 %), tarpininkavimas ir atstovavimas (59%), transporto paslaugos (53 %).

3. Apibendrinus rezultatus, galima daryti išvadą, kad maitinimo organizavimo paslaugos poreikis tenkinamas labai gerai, nes respondentai šią paslaugą vertina palankiai – net 94% respondentų paslaugą įvertino aukščiausiais balais. Žemiausiai – 1 ir 2 balais – vertinančių šią paslaugą nebuvo.

4. Teigiamai vertinama ir kasdieninių asmens higienos įgūdžių palaikymo ir (ar) atkūrimo paslauga – 71 % respondentų paslaugą įvertino 5 balais ir 23 % - 4 balais. Nepatenkintų paslaugos teikimu nebuvo.

5. Sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas klientų artimuosius tenkina. 76% respondentų paslaugą įvertino 5 balais ir 18% - 4 balais. Nepatenkintų paslaugos teikimu nebuvo.

6. Socialinio darbo paslauga vertinama teigiamai – 88 % respondentų ją įvertino aukščiausiais 4 ir 5 balais. Paslaugą vertinančių 1 ar 2 balais nebuvo. 2 respondentai (12%) paslaugos teikimą vertina vidutiniškai (skyrė 3 balus).

7. Psichologinės pagalbos teikimas vertinamas labai gerai. 94% respondentų šią paslaugą vertino 4 ir 5 balais. Paslaugą vertinančių 1 ar 2 balais nebuvo. 1 respondentas (6%) paslaugos teikimą vertina vidutiniškai (skyrė 3 balus).

8. 88 % respondentų nurodė, kad informavimo paslaugos teikimas juos tenkina (vertino 4 ir 5 balais), 12 % paslaugos teikimą įvertino žemiausiu – 1 balu.

9. Konsultavimo paslaugos teikimą kai kurie respondentai vertino nepalankiai. 29% (5 respondentai) skyrė žemiausią – 1 balą. Galimos šios prielaidos: 1) paslaugos teikimas klientų artimųjų netenkina; 2) klientų artimieji paslauga nepasinaudojo arba ji jiems buvo neaktuali. 59% respondentų paslaugos teikimą vertina palankiai (4 ir 5 balais).

10. Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas 35% respondentų (6 atsakiusieji) vertino skirdami po 1 balą. Galimos šios prielaidos: 1) paslaugos teikimas klientų artimųjų netenkina; 2) klientų artimieji paslauga nepasinaudojo arba ji jiems buvo neaktuali. 59% respondentų paslaugos teikimą vertino aukščiausiais balais.

11. Sociokultūrinių paslaugų teikimas vertinamas labai gerai – 94% respondentai skyrė aukščiausius įvertinimus.

12. Dienos užimtumo veiklų organizavimu patenkinti 82% klientų artimųjų. 2 respondentų (12%) šios paslaugos galimai netenkina (jie skyrė po 1 balą).

13. Klientų artimieji itin teigiamai atsiliepia apie socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas – 82% respondentų skyrė 5 balus ir 18% skyrė 4 balus.

14. 14 respondentų (82%) transporto paslaugų organizavimą vertina labai gerai (skyrė po 4 ir 5 balus). 3 respondentai (18%) šių paslaugų teikimą vertino 1 balu. Galimai paslaugos teikimas jų netenkina arba ši paslauga jiems buvo neaktuali (ne visiems klientams teikiama pavėžėjimo į centrą ir namus paslauga, kai kuriuos atveža/ parveža tėvai).

15. Kitų pagalbos priemonių organizavimą 94% respondentų vertino gerai, skirdami aukščiausius balus, 1 respondentas vertino vidutiniškai (skyrė 3 balus).

16. 100 % respondentų teigia, kad teikiant socialines paslaugas darbuotojai jiems skiria pakankamai laiko (įvertino šį rodiklį aukščiausiai – skyrė 4 arba 5 balus). Keletas klientų artimųjų pažymėjo, kas su jais visada tariamasi, derinama, darbuotojai visada reaguoja į pageidavimus, teikiant paslaugas „viskas tenkina“.

17. 100 % respondentų nurodė, kad jų siūlymai/prašymai yra išgirsti ir atsižvelgiama į jų poreikius (įvertino šį rodiklį aukščiausiai – skyrė 4 arba 5 balus). Tai rodo, kad klientų išsakytos problemos ar siūlymai įtraukiami į paslaugų teikimo procesą.

18. 100 % respondentų teigiamai įvertino darbuotojų bendravimą ir atidumą (skyrė 4 ir 5 balus). Žemesniais balais (1-3 balais) vertinusių šį rodiklį nebuvo. Tai rodo, kad teikiant socialines paslaugas darbuotojai su klientais ir jų artimaisiais bendrauja mandagiai, kultūringai, yra atidūs išsakomoms problemoms ir klientų poreikiams.

19. 100 % respondentų nurodė, kad jų lūkesčiai yra pateisinami, suteikdami 4 ir 5 balus. Tai rodo, kad paslaugos kokybė atitinka klientų poreikius. Respondentai pažymėjo, kad jie yra patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis, o juos džiugina vykstantys įvairūs renginiai bei tai, kaip ugdomi klientų socialiniai įgūdžiai. Tai liudija, kad paslaugų teikimas yra efektyvus, atsižvelgiama į klientų lūkesčius, o teikiamos veiklos prisideda prie jų asmeninio ir socialinio vystymosi.

20. Tik keletas respondentų turėjo siūlymų paslaugų teikimo kokybės gerinimui. Vienas respondentas nurodė, kad „*norėtusi kuo geresnių dienos centro patalpų jaunuoliams ir geresnių sąlygų (į ką ir bus atkreiptas pagrindinis dėmesys ateities perspektyvoje)*“, o kitas pastebėjo, kad „į meniu galėtų būti įtraukta kuo daugiau daržovių“. Tai rodo, kad dauguma respondentų yra patenkinti paslaugų kokybe, tačiau yra ir kelios konstruktyvios pastabos, galinčios prisidėti prie tolesnio paslaugų tobulinimo.

21. Apibendrinus gautus rezultatus, galima daryti išvadą, kad klientai ir jų artimieji yra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Didžioji dalis respondentų paslaugas vertina teigiamai, tik keletas turi pasiūlymų paslaugų kokybei gerinti. Pastebėjimai ir prastesni įvertinimai bus įvertinti ir atsižvelgiama į juos, siekiant tobulinti paslaugų teikimą ir užtikrinti dar aukštesnį klientų pasitenkinimo lygį teikiamomis paslaugomis.