

GLOBOS CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ĮVERTINIMO TYRIMO REZULTATAI UŽ 2024 M.

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

Tyrimo uždaviniai:

1. Surinkti objektyvius duomenis apie paslaugų gavėjų pasitenkinimą paslaugomis.
2. Nustatyti pagrindinius veiksnius, kurie turi įtakos teigiamam ar neigiamam paslaugų vertinimui.
3. Įvertinti, kiek teikiamos paslaugos atitinka paslaugų gavėjų 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 44 Marijampolės socialinės pagalbos centro gavėjai, kuriems Globos centro specialistų teikiama pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems ir nuolatiniais globotojams, tėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiesiems jais tapti. Paslaugas respondentai vertino nuo 1 iki 5 balų. 1 – žemiausias, 5 – aukščiausias balas.

Išanalizavus gautus anketinius duomenis, paaiškėjo:

1. Paslaugos gavėjo lytis

Rezultatai:

- Tyrime dalyvavo 44 moterys -100%.

2. Respondentų amžius

Rezultatai:

- 18–30 metų: 5%;
- 31–45 metų: 16%;
- 46–50 metų: 46%;
- 61 metų ir vyresni: 28%.

3. Socialinių paslaugų rūšys

Rezultatai:

Prevencinės socialinės paslaugos:

- Informavimas: 96%;
- Sociokultūrinės paslaugos: 91%;
- Kita: 5%.

Bendrosios socialinės paslaugos:

- Konsultavimas: 96%;
- Tarpininkavimas ir atstovavimas: 84%;
- Transporto organizavimas: 11%;
- Kita: 0%.

Socialinės priežiūros paslaugos:

- Pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems ir nuolatiniais globotojams, tėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiesiems jais tapti: 93%.
- Kita: 0%.

4. Socialinių paslaugų trukmė:

Rezultatai:

- mažiau nei 3 mėnesius: 5%;
- nuo 3 iki 6 mėnesių: 5%;
- nuo 6 iki 12 mėnesių: 11%;
- nuo 1 iki 3 metų: 25%;
- nuo 3 iki 5 metų: 10%;
- ilgiau kaip 5 metus: 44%.

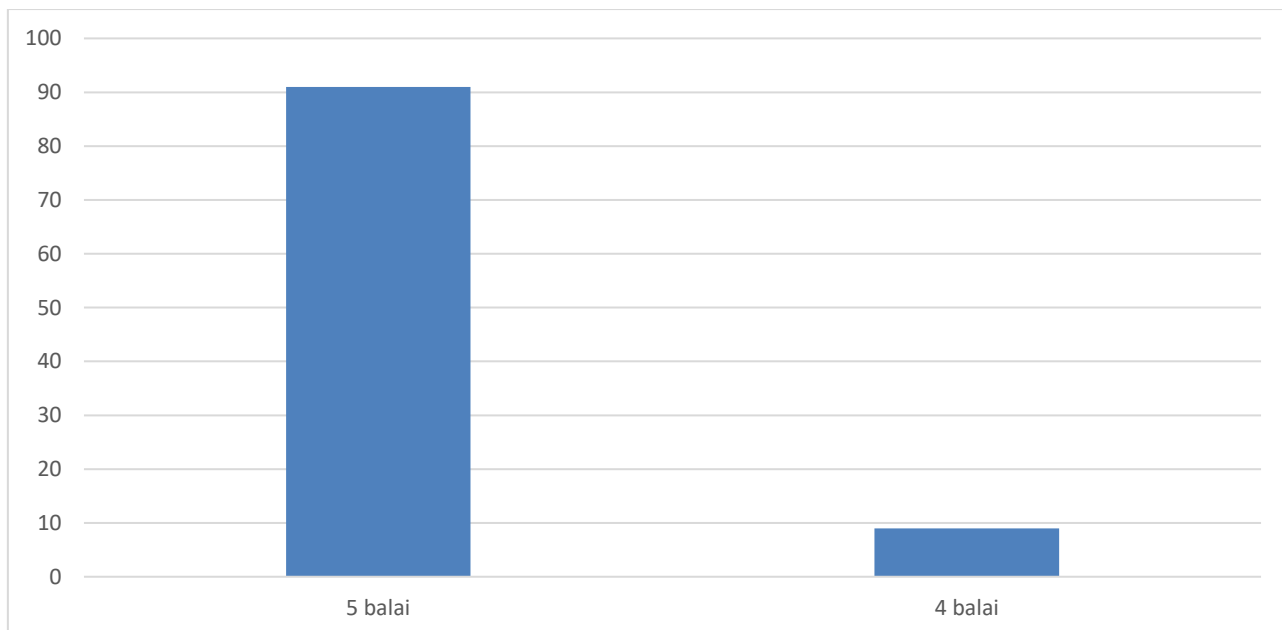
Teikiamų paslaugų įvertinimas:

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	1 balu įvertino (klientų skaičius, procentai)	2 balais įvertino (klientų skaičius, procentai)	3 balais įvertino (klientų skaičius, procentai)	4 balais įvertino (klientų skaičius, procentai)	5 balais įvertino (klientų skaičius, procentai)
1.	Globėjų, tėvių atranka, vaiko supažindinimas (globėjo, tėvio parinkimas, supažindinimas, vaiko lūkesčių išsiaiškinimas, atsižvelgiant į jo amžių, nuomonę, globėjo/įtėvio lūkesčių išsiaiškinimas).	-	-	-	2 klientai 9 %	22 klientai 91 %
2.	Konsultavimas ir mokymas pagal GIMK programas (mokymų organizavimas pagal Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus patvirtintas Globėjų ir tėvių mokymo ir konsultavimo programas).	-	-	-	2 klientai 7 %	28 klientai 93 %
3.	Atokvėpio kriziniu atveju paslauga (atokvėpio kriziniu atveju paslaugos organizavimas).	-	-	-	1 klientas 11 %	9 klientai 89 %
4.	Darbingumo atkūrimo paslauga (organizuojama ir (ar) teikiama paslauga budintiems ir nuolatiniais globotojams, sudarant sąlygas jiems susigrąžinti darbingumą).	-	-	1 klientas 16 %	1 klientas 16 %	6 klientai 68 %
5.	Trumpas atokvėpis (trumpas budinčio, nuolatinio globotojo poilsis, organizuojama siekiant atkurti fizinę ar emocinę būklę, arba trumpas atsitraukimas nuo prižiūrimo (-ų) vaiko (-ų)).				1 klientas 12 %	8 klientai 88 %

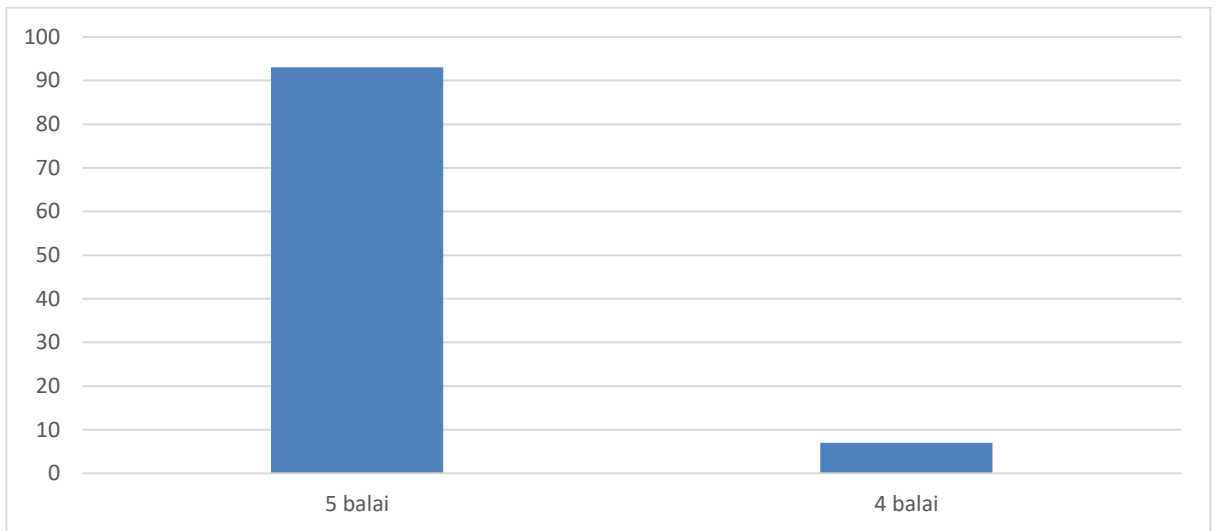
6.	Savitarpio pagalbos grupių organizavimas (organizuojami globėjų (rūpintojų), budinčių ir nuolatinių globotojų, šeimynų dalyvių, tėvių ir šeiminių namų darbuotojų savitarpio pagalbos grupių užsiėmimai).	-	-	-	-	27 klientai 100 %
7.	Socialinis darbas (globos centro specialistų teikiamos ir (ar) organizuojamos socialinės paslaugos bei kita pagalba vaikui ir budinčiam, nuolatiniam globotojui, globėjui (rūpintojui), šeimynos dalyviams, tėviams ir kartu gyvenantiems jų šeimos nariams vaiko priežiūros, globos (rūpybos) ar vaiko auginimo metu, poreikio vertinimas, pagalbos plano sudarymas ir k.t.).	-	-	-	-	39 klientai 100 %
8.	Informavimas (reikalingos informacijos suteikimas asmeniui (šeimai)).	-	-	-	-	44 klientai 100 %
9.	Konsultavimas (įskaitant tėstinį) (pagalba, kurią teikiant kartu su asmeniu analizuojama asmens (šeimos) problema ir ieškoma veiksmingų jos sprendimo būdų, asmenų, pageidaujančių globoti (rūpinti) vaikus, įvaikinti ar tapti budinčiais, nuolatinais globotojais, asmenis, siekiančius steigti šeimynas ir (ar) tapti šeimynos dalyviais konsultavimas).	-	-	-	-	41 klientas 100 %
10.	Tarpininkavimas ir atstovavimas (pagalbos vaikui ir budinčiam, nuolatiniam globotojui, globėjui (rūpintojui), šeimynos dalyviui, tėviams suteikimas sprendžiant teisines, sveikatos, ūkines, buitines problemas, tvarkant dokumentus, užrašant pas specialistus ir kt., tarpininkaujant tarp asmens (šeimos) ir jo aplinkos (institucijų, specialistų, asmenų).	-	-	-	-	30 klientų 100 %

11.	Vykdomos veiklos kokybės vertinimas (periodinis budinčio, nuolatinio globotojo vykdomos vaiko priežiūros kokybės vertinimas).	-	-	-	1 klientas 7 %	15 klientų 93 %
12.	Psichologinė pagalba (psichologinės pagalbos organizavimas ir teikimas vaikui ir budinčiam, nuolatiniam globotojui, globėjui (rūpintojui), šeimynos dalyviui, įtėviams, padedant jiems spręsti išskylančias emocijas, bendravimo, bendradarbiavimo ir kitas problemas).	-	-	-	-	34 klientai 100 %
13.	Sociokultūrinės paslaugos (renginių organizavimas vaikui ir budinčiam, nuolatiniam globotojui, globėjui (rūpintojui), šeimynos dalyviui, įtėviams, koordinavimas ir pagalba įtraukiant juos į valstybinių, religinių, tradicinių ir kt. švenčių šventimą).	-	-	-	-	35 klientai 100 %
14.	Kitų pagalbos priemonių organizavimas (pagal asmens (šeimos) individualius poreikius).	-	-	-	-	22 klientai 100 %

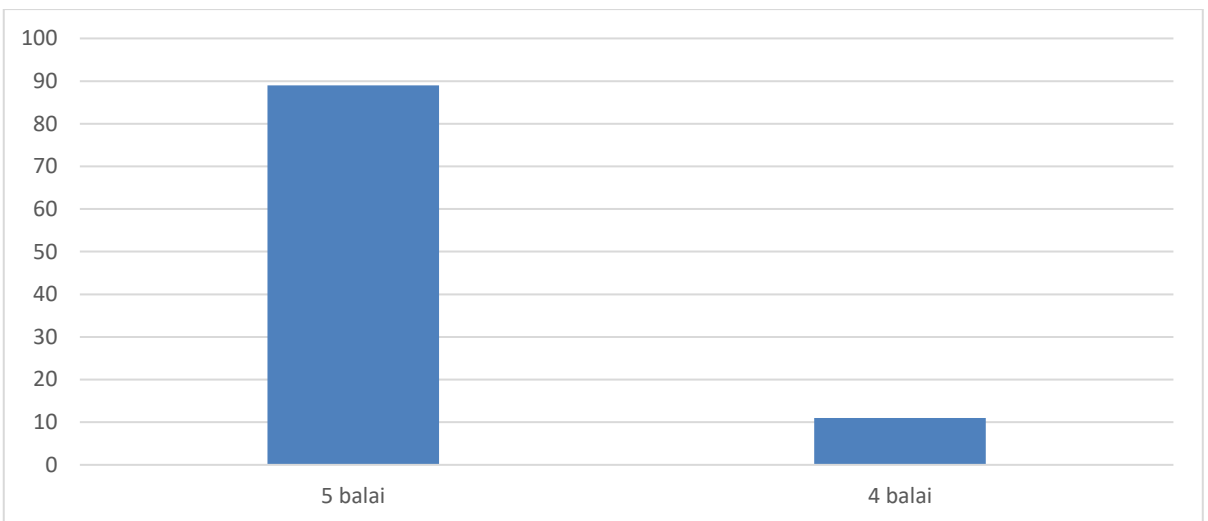
1. Paveikslas. Globėjų, įtėvių atranka, vaiko supažindinimas.



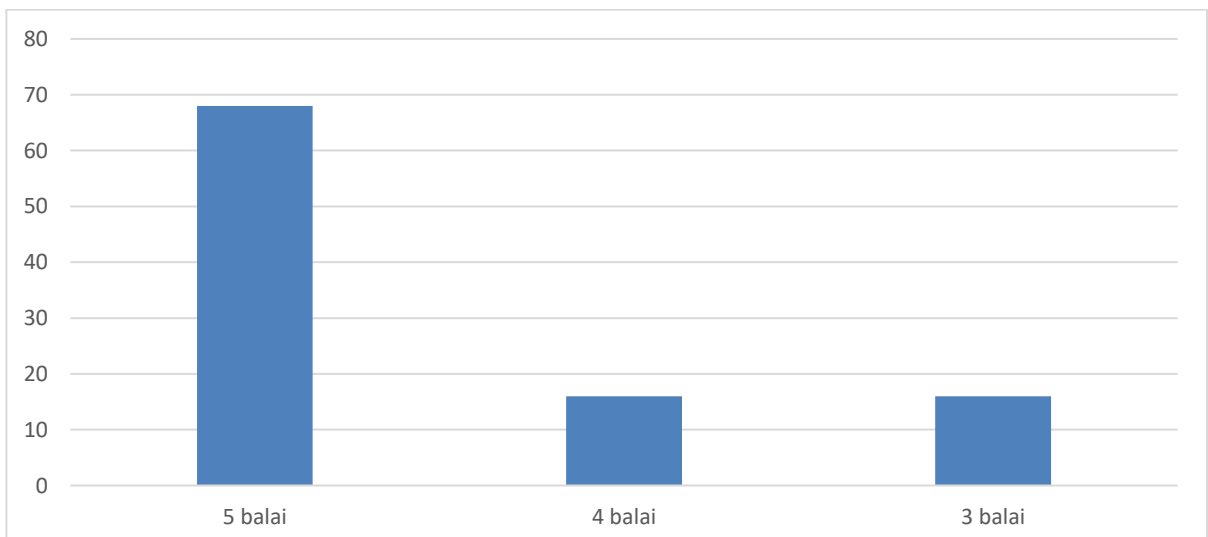
2. Paveikslas. Konsultavimas ir mokymas pagal GIMK programas



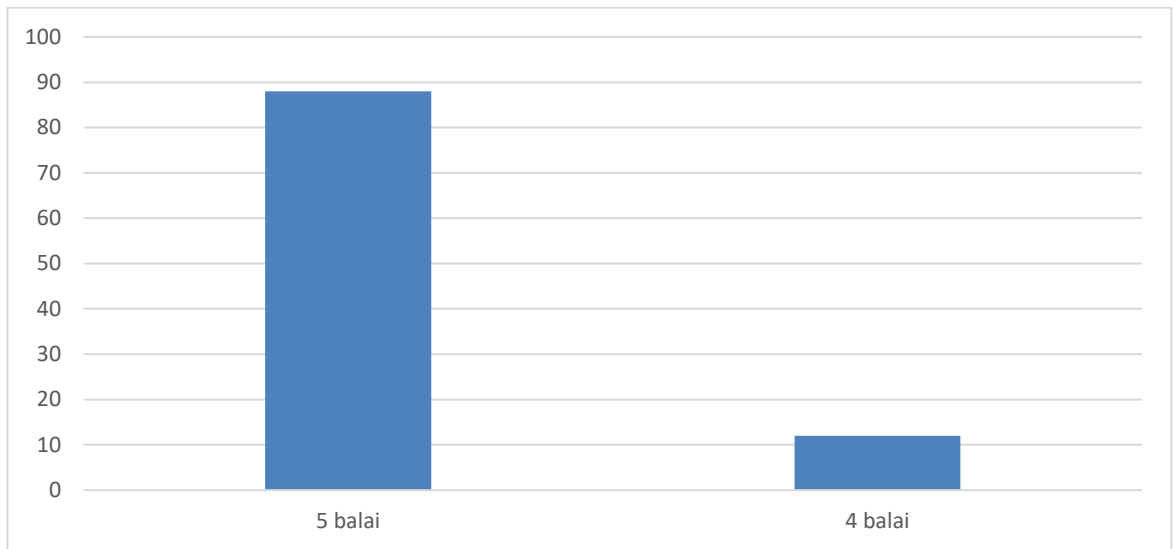
3. Paveikslas. Atokvėpio kriziniu atveju paslauga.



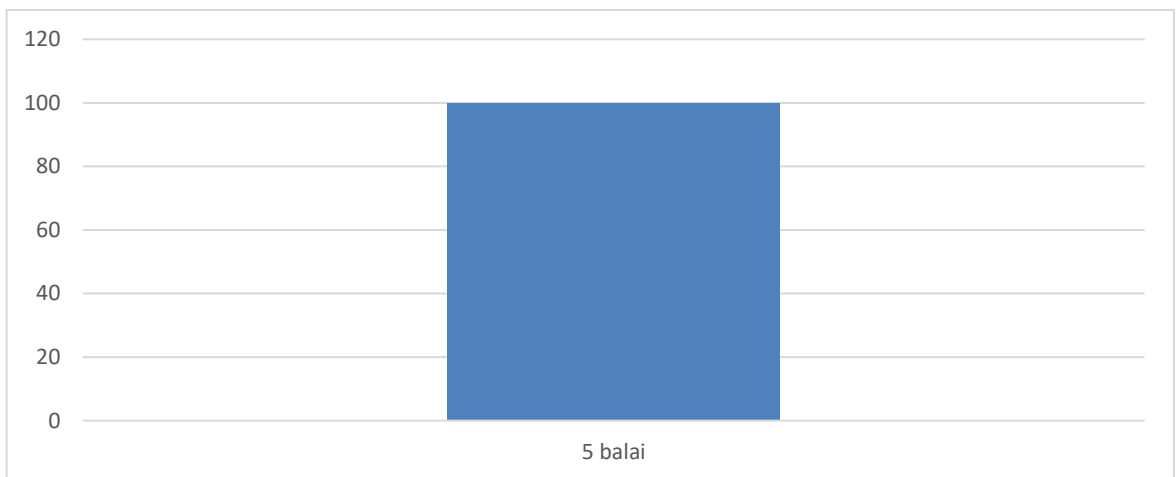
4. Paveikslas. Darbingumo atkūrimo paslauga



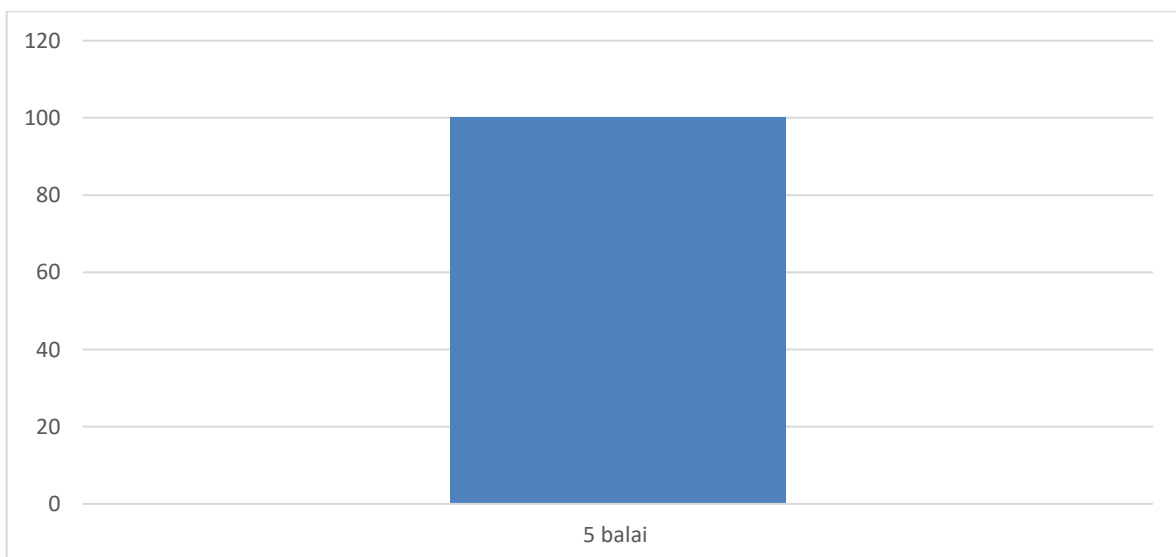
5. Paveikslas. Trumpas atokvėpis.



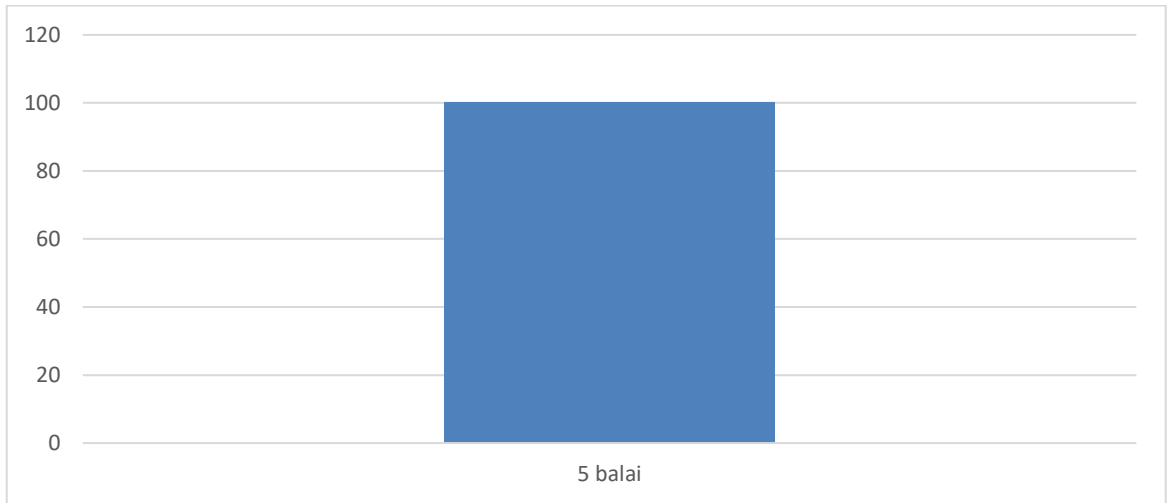
6. Paveikslas. Savitarpio pagalbos grupių organizavimas.



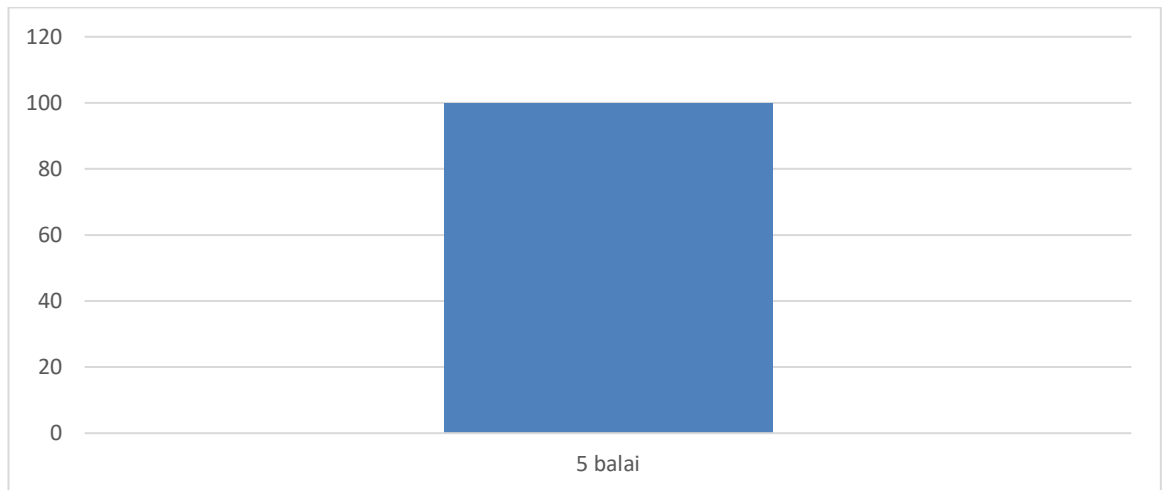
7. Paveikslas. Socialinis darbas.



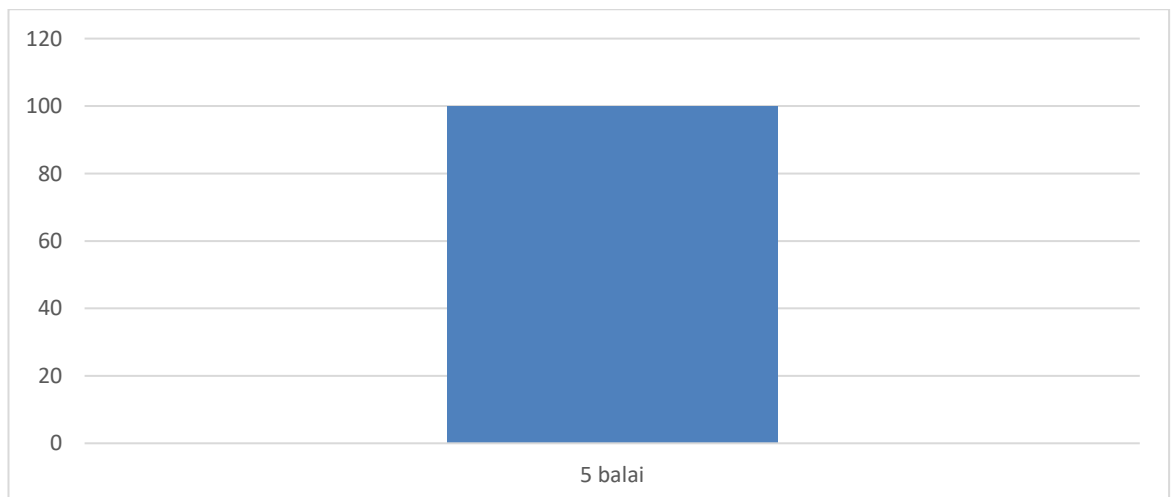
8. Paveikslas. Informavimas.



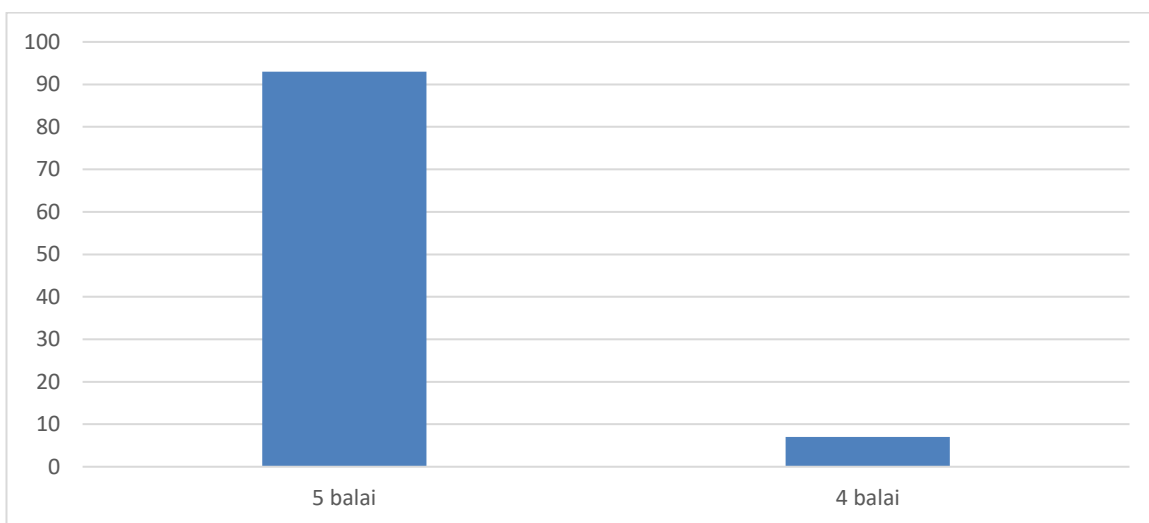
9. Paveikslas. Konsultavimas (įskaitant tęstinį).



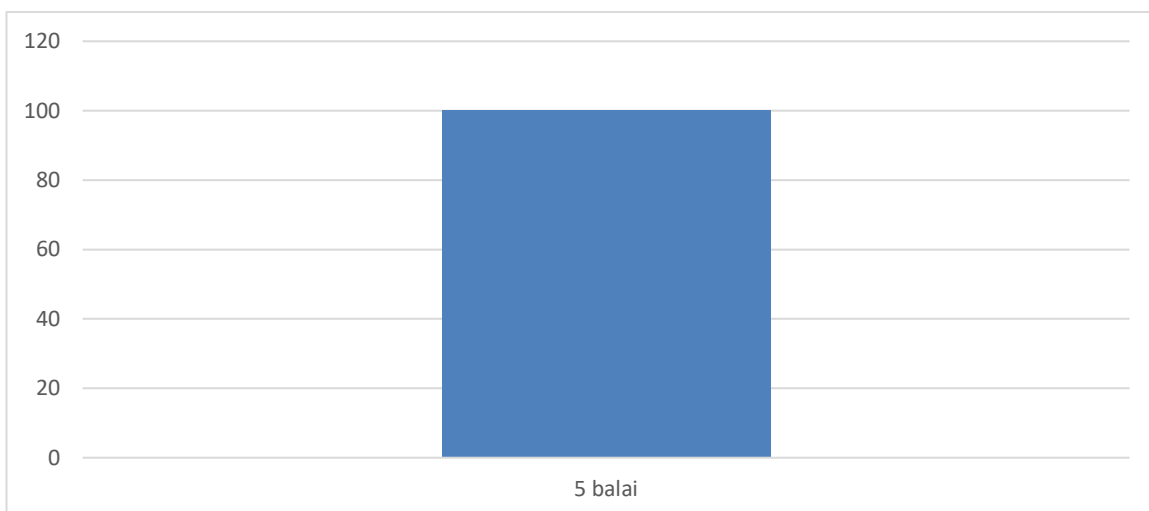
10. Paveikslas. Tarpininkavimas ir atstovavimas.



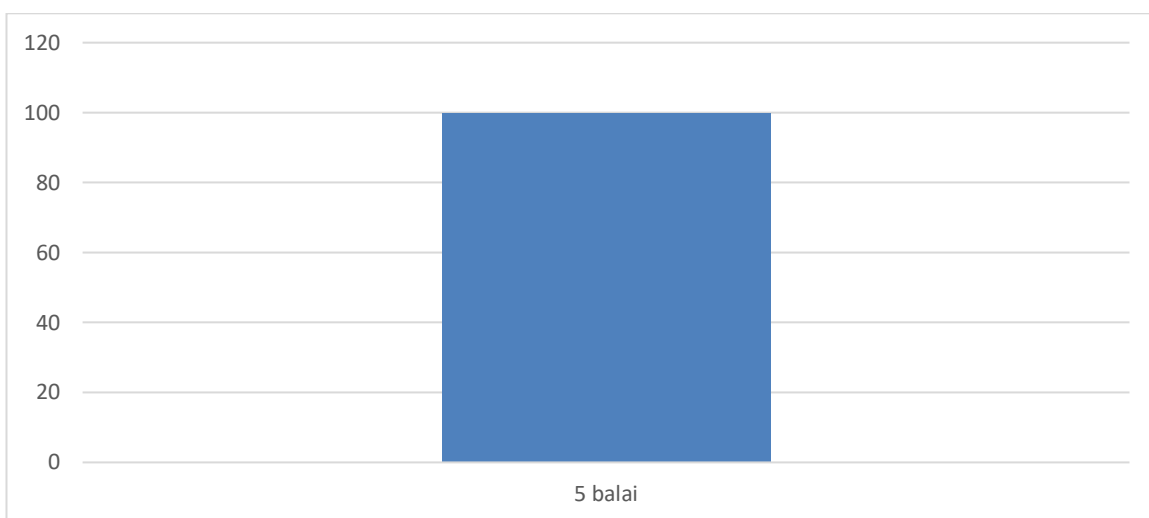
11. Paveikslas. Vykdomos veiklos kokybės vertinimas.



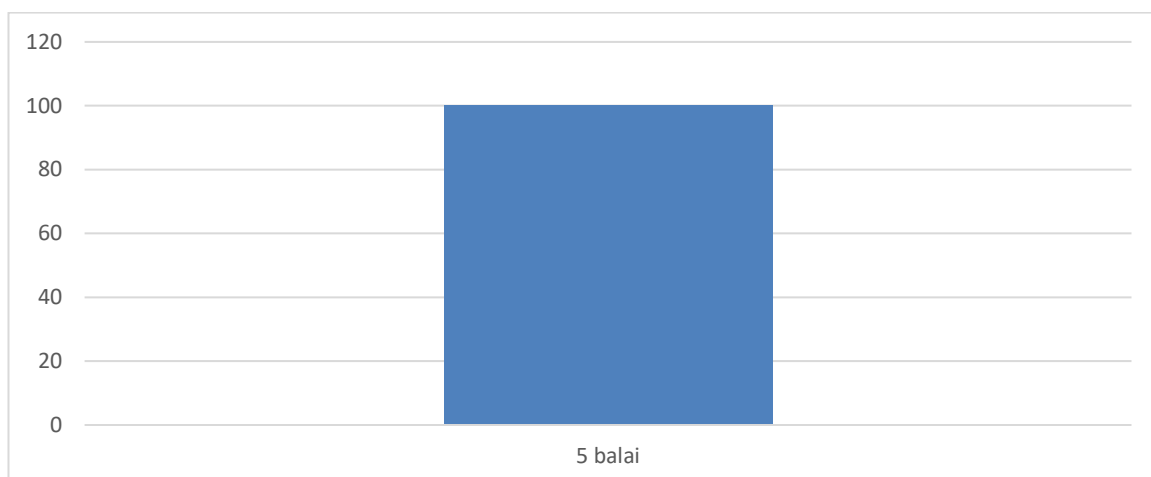
12. Paveikslas. Psichologinė pagalba.



13. Paveikslas. Sociokultūrinės paslaugos.



14. Paveikslas. Kitų pagalbos priemonių organizavimas.



Anketos atvirų klausimų analizė

6. Teikiant socialines paslaugas Jums skiriama pakankamai laiko

Balų pasiskirstymas:

5 balai: 100% respondentų

Dauguma respondentų mano, kad jiems skiriama pakankamai laiko (42 įvertino 5 balais, 2 nevertino) ir papildoma atsakymą savo pastebėjimais:

„Visada savalaikė ir reali pagalba“

„Skiriama daug laiko, dėmesio ir rūpesčio“

„Daugiau laiko nepageidavau“

„Esu patenkinta teikiamomis paslaugomis“

7. Teikiant socialines paslaugas atsižvelgiama į Jūsų siūlymus/prašymus.

Balų pasiskirstymas:

4 balai: 2% respondentų

5 balai: 98% respondentų

Didžioji dalis 98% respondentų nurodo, kad jų siūlymai/prašymai yra išgirsti ir atsižvelgiama į jų poreikius bei pateikia savo mintis kodėl pasirenka aukščiausią vertinimo balą:

„Visada bendradarbiaujama, atsižvelgiama į siūlymus“

„Esu patenkinta komunikacija su darbuotojais, abipusiu supratimu“

„Dar neturėjau siūlymų ir prašymų“

„Visada atsižvelgiama į prašymus“

„Dažniausiai priimame bendrą sprendimą“

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

Balų pasiskirstymas:

5 balai: 100% respondentų

Visi atsakiusieji į šį klausimą mano, kad teikiant socialines paslaugas su jais bendraujama kultūringai, mandagiai, darbuotojai yra atidūs (42 įvertino 5 balais, 2 nevertino) ir papildoma atsakymą savo pastebėjimais:

- „Vyksta sklandus bendradarbiavimas, malonus bendravimas“
- „Mūsų socialinės darbuotojos labai mandagios, draugiškos, atidžios ir draugiškos“
- „Darbuotojai malonūs ir kultūringi“
- „Esu išklaudyta, labai patenkinta mandagiu, dėmesingu bendravimu“
- „Niekada nebuvo pakelto tono ar kitų nesusipratimų“
- „Bendravimas visada mandagus ir šiltas! Ačiū!“

9. Teikiant socialines paslaugas iškilusios problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai.
Balų pasiskirstymas:

5 balai: 100% respondentų

Apklaustieji mano, kad teikiant socialines paslaugas iškilusios problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai (41 įvertino 5 balais, 3 nevertino) bei pagrindžia savo pasirinkimą:

- „Visos problemos išsprendžiamos greitai“
- „Į mano abejones buvo atsakyta ir suteikta profesionali pagalba“
- „Gaunami greiti atsakymai į klausimus“

10. Teikiamos socialinės paslaugos pateisina Jūsų lūkesčius.
Balų pasiskirstymas:

4 balai: 2% respondentų

5 balai: 98% respondentų

98% respondentų nurodo, kad teikiamos socialinės paslaugos pateisina jų lūkesčius visiškai, 2% vertino šiek tiek žemesniu balu bei pateikia savo mintis kodėl pasirenka aukščiausius vertinimus:

- „Pilnai pateisina lūkesčius“
- „Paslaugos kokybiškos, organizuojami renginiai patinka“
- „Šiai dienai visas problemas su globotine padeda spręsti“
- „Socialinės paslaugos mus tenkina, nes visuomet jaučiamės išgirsti ir išklaudyti“
- „Gaila, kad nutraukta pavėžėjimo į tolimesnius miestus paslauga“

11. Jūsų siūlymai, rekomendacijos ir prašymai, susiję su socialinių paslaugų teikimu, jų kokybės gerinimu.

Respondentai rekomendacijų ar siūlymų neišsakė, tačiau pateikė pora prašymų ir maloniai dalinosi padėkomis:

- „Pastebėjimų ir rekomendacijų kaip ir neturime, nes socialinės paslaugos kokybiškos“
- „Šiuo metu pasiūlymų kokybės gerinimui neturime, esame patenkinti socialinių paslaugų teikimu“
- „Viskas puiku“
- „Viskas gerai“
- „Jei sirgčiau, kad būtų kam nuvežti pas gydytojus globotinę“
- „Mane viskas tenkina“
- „Dėkoju už suteiktas paslaugas ir bendradarbiavimą. Psichologinėmis temomis seminarų ar paskaitų būtų naudinga gauti“

Išvados ir rekomendacijos

Atlikus anketinę apklausą išsiaiškinta, kad respondentai teikiamomis paslaugomis patenkinti, kadangi buvo vertinti aukščiausiais balais beveik visi paslaugų teikimo aspektai. Todėl galima teigti, jog teikiamos paslaugos atitinka paslaugų gavėjų lūkesčius ir individualius poreikius. Respondentų išsakyti pastebėjimai patvirtina, kad paslaugų teikimo procesas yra efektyvus, įtraukiantis ir orientuotas į gavėjų individualius poreikius.

Vertinant respondentų išsakytas nuomones galima teigti, kad klientams skiriama pakankamai laiko, jų siūlymai/prašymai yra išgirsti, atsižvelgiama į jų poreikius. Darbuotojai bendrauja kultūringai, mandagiai, yra atidūs, iškilusios problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai, o teikiamos socialinės paslaugos pateisina jų lūkesčius.

Planuojama atsižvelgti į individualius pageidavimus dėl paskaitų psichologinėmis temomis ir pavėžėjimo poreikio.

Anketos rezultatų analizę atliko globos centro vedėja socialinėms paslaugoms Inesa Komkaitė