

LAIKINOSIOS NAKVYNĖS NAMŲ 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 12 Marijampolės socialinės pagalbos centro paslaugų gavėjų, kuriems Laikinosios nakvynės namuose teikiamos laikino apnakvindinimo ir apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugos. Paslaugas atsakiusieji vertino nuo 1 iki 5 balų. 1 – žemiausias, 5 – aukščiausias balas.

Išanalizavus gautus anketinius duomenis, paaiškėjo:

1. Paslaugos gavėjo lytis.

Rezultatai:

Dauguma respondentų yra vyrai 67 %, moterys sudaro 33 %.

2. Respondentų amžius.

Rezultatai:

- 19–30 metų: 0 %;
- 31–45 metų: 0 %;
- 46–50 metų: 33 %;
- 61 metų ir vyresni: 67 %;

3. Socialinių paslaugų rūšys.

Rezultatai:

Prevenčinės socialinės paslaugos:

- Informavimas: 33 %;
- Sociokultūrinės paslaugos: 17 %;
- Informavimas ir sociokultūrinės paslaugos: 25 %;
- Kita: 25 %.

Bendrosios socialinės paslaugos:

- Konsultavimas: 33 %;
- Tarpininkavimas ir atstovavimas: 25 %;
- Transporto paslaugos: 33 %;
- Konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas ir transporto paslaugos: 9 %;
- Kita: 0%.

Socialinės priežiūros paslaugos:

- Laikino apnakvindinimo: 33 %;
- Apgyvendinimo nakvynės namuose: 50 %
- Laikino apnakvindinimo ir apgyvendinimo nakvynės namuose: 8 %
- Kita: 9 %

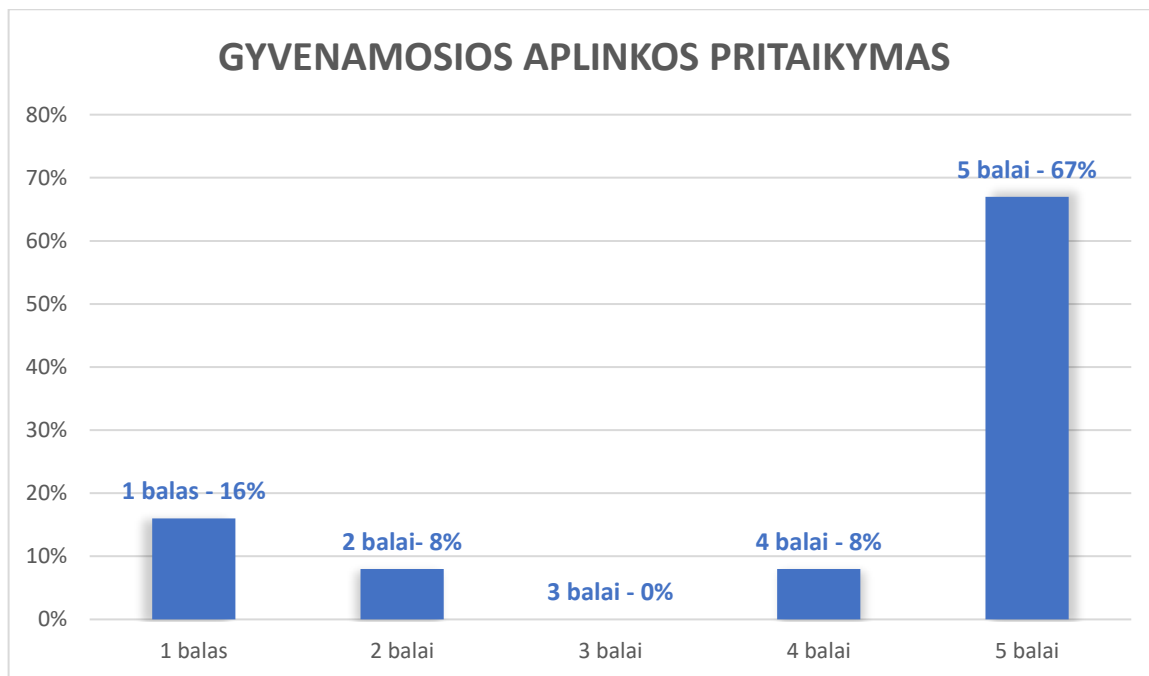
4. Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos:

- Mažiau nei 3 mėnesius: 17 %;

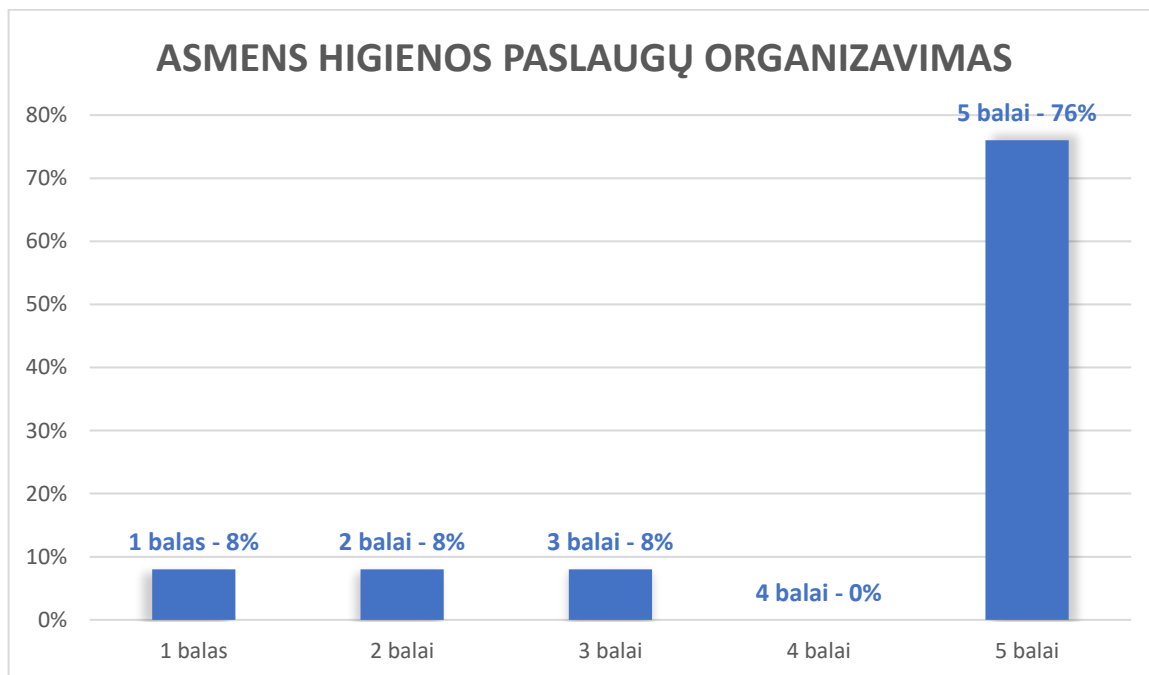
- Nuo 3 iki 6 mėnesių: 17 %;
- Nuo 6 iki 12 mėnesių: 17 %;
- Nuo 1 iki 3 metų: 17 %;
- Nuo 3 iki 5 metų: 17 %;
- Ilgiau kaip 5 metus: 17 %.

Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Gyvenamosios vietos pritaikymas	2 klientai 17 %	1 klientas 8 %	0 klientų 0%	1 klientas 8 %	8 klientai 67 %
Asmens higienos paslaugų organizavimas	1 klientas 8 %	1 klientas 8 %	1 klientas 8 %	0 klientų 0 %	9 klientai 76 %
Socialinis darbas	1 klientas 8 %	1 klientas 8 %	1 klientas 8 %	0 klientų 0 %	9 klientai 76 %
Informavimas	0 klientų 0 %	1 klientas 8 %	0 klientų 0 %	1 klientas 8 %	10 klientų 84 %
Konsultavimas	0 klientų 0 %	1 klientas 8 %	1 klientas 8 %	4 klientai 34 %	6 klientai 50 %
Tarpininkavimas ir atstovavimas	1 klientas 8 %	0 klientų 0 %	1 klientas 8 %	1 klientas 8 %	9 klientai 76 %
Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir (ar) palaikymas, ir (ar) atkūrimas	1 klientas 8 %	0 klientų 0 %	1 klientas 8 %	0 klientų 0 %	10 klientų 84 %
Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas	2 klientai 16 %	0 klientų 0 %	2 klientai 16 %	3 klientai 25 %	5 klientai 43 %
Psichologinė pagalba	0 klientų 0 %	3 klientai 25 %	1 klientas 8 %	3 klientai 25 %	5 klientai 42 %
Asmens sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas	1 klientas 8 %	1 klientas 8 %	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	10 klientų 84 %
Transporto organizavimas	1 klientas 8 %	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	1 klientas 8 %	10 klientų 84 %
Sociokultūrinių paslaugų organizavimas	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	1 klientas 8 %	1 klientas 8 %	10 klientų 84 %

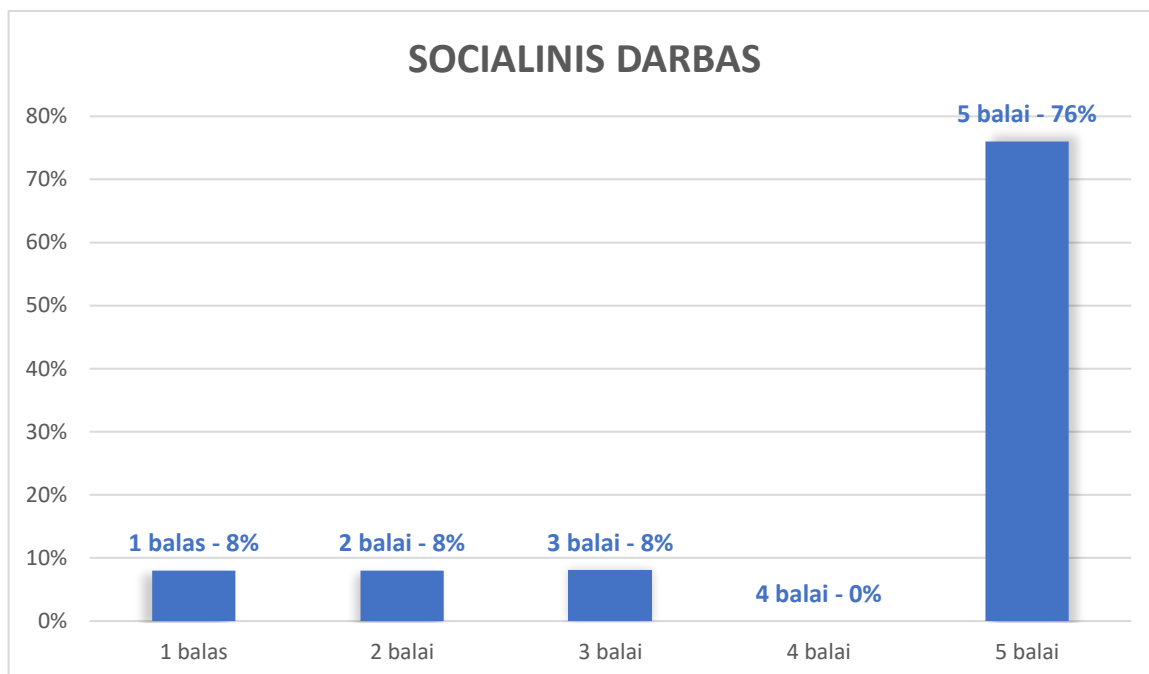
Kitų pagalbos priemonių pagal asmens poreikius organizavimas	1 klientas 8 %	1 klientas 8 %	0 klientų 0 %	1 klientas 8 %	9 klientai 76 %
---	--------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------------



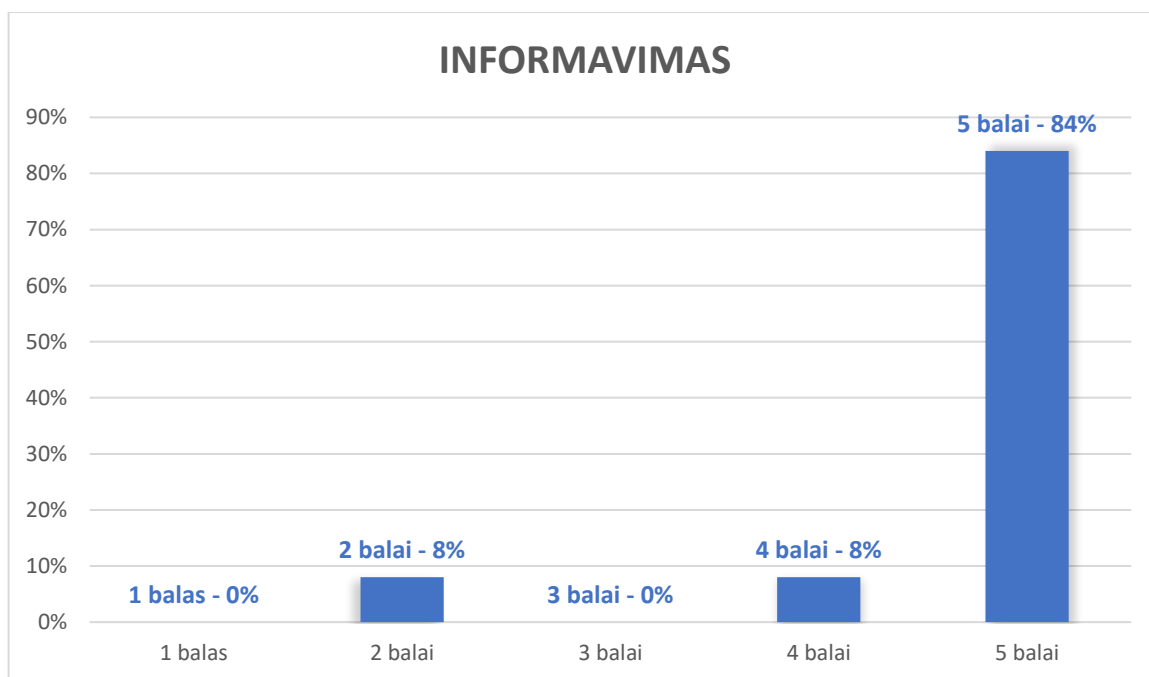
1. Paveikslas. Gyvenamosios aplinkos pritaikymas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



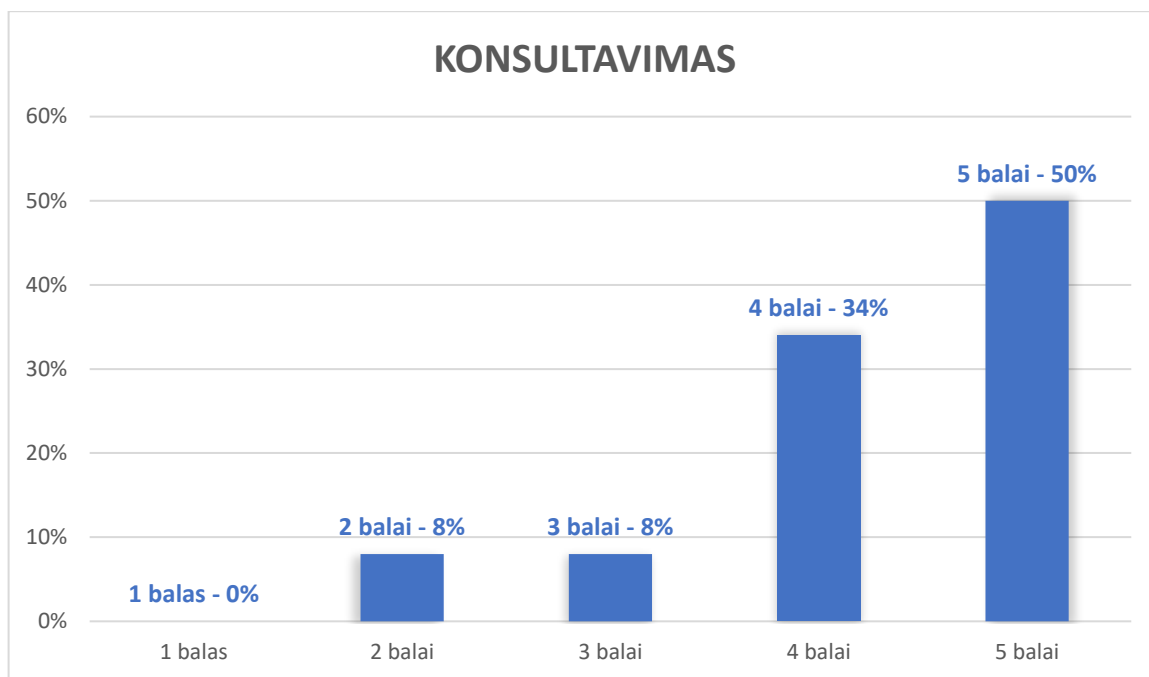
2. Paveikslas. Asmens higienos paslaugų organizavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



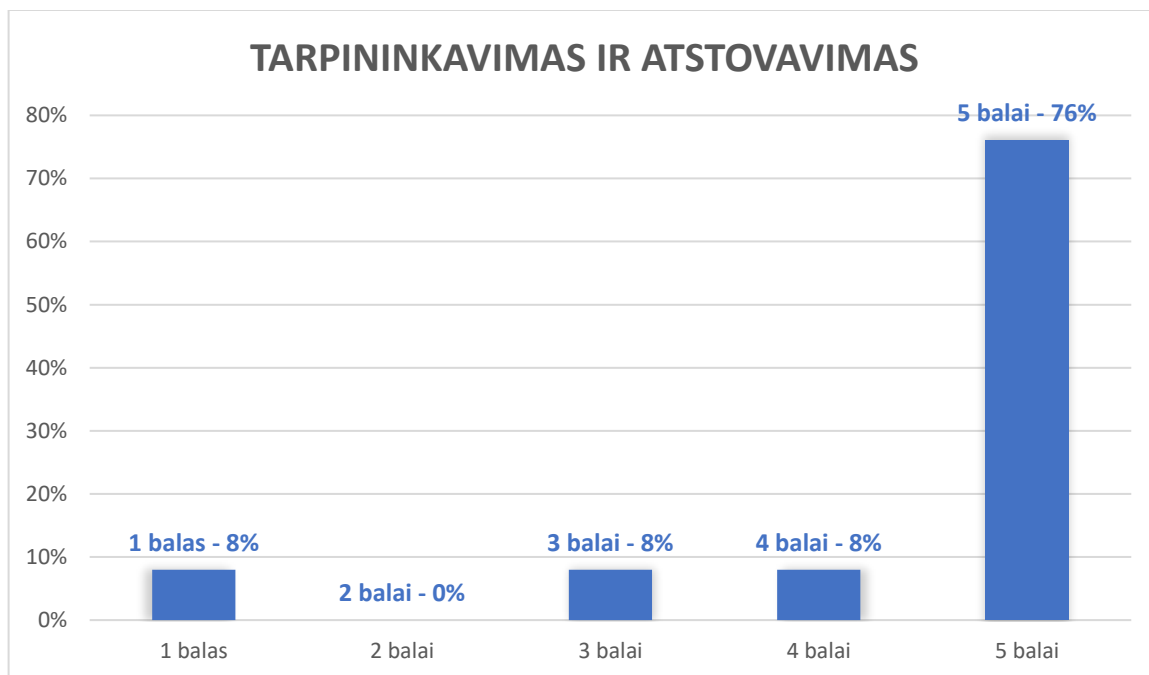
3. Paveikslas. Socialinis darbas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



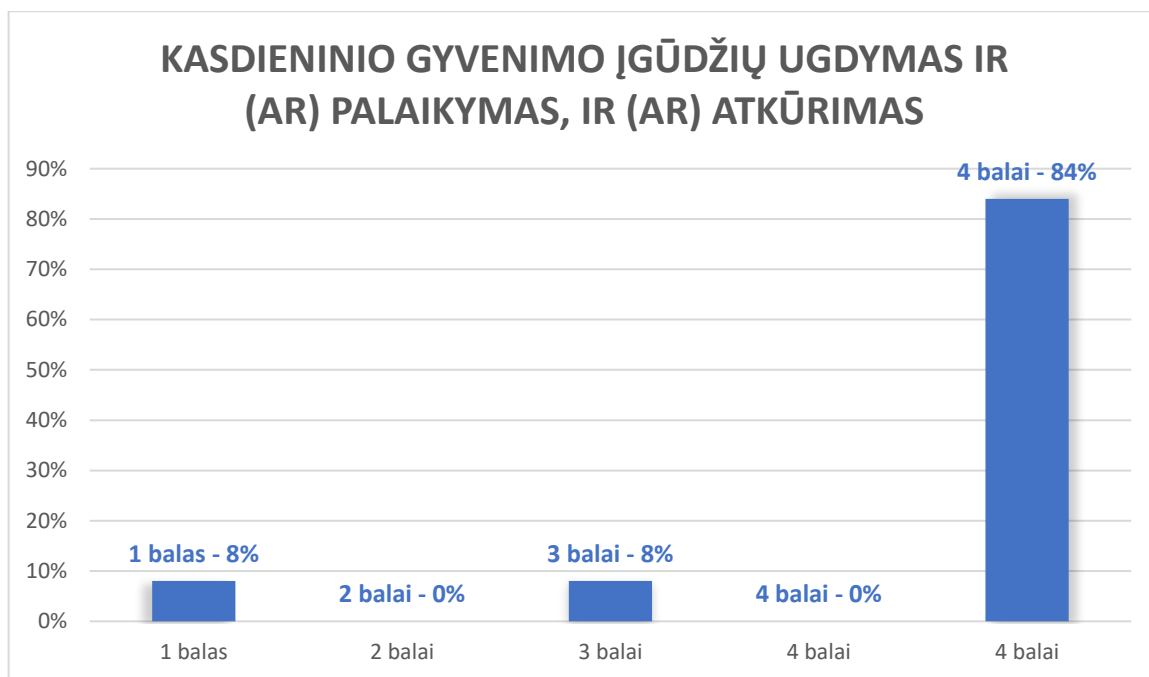
4. Paveikslas. Informavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



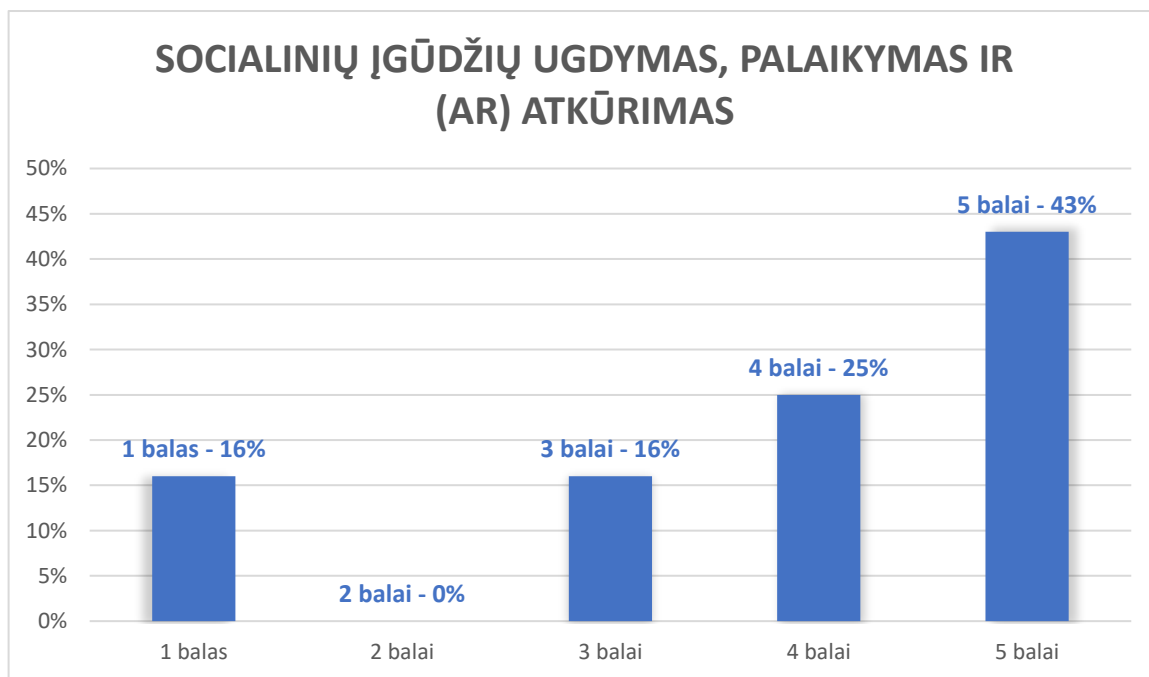
5. Paveikslas. Konsultavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



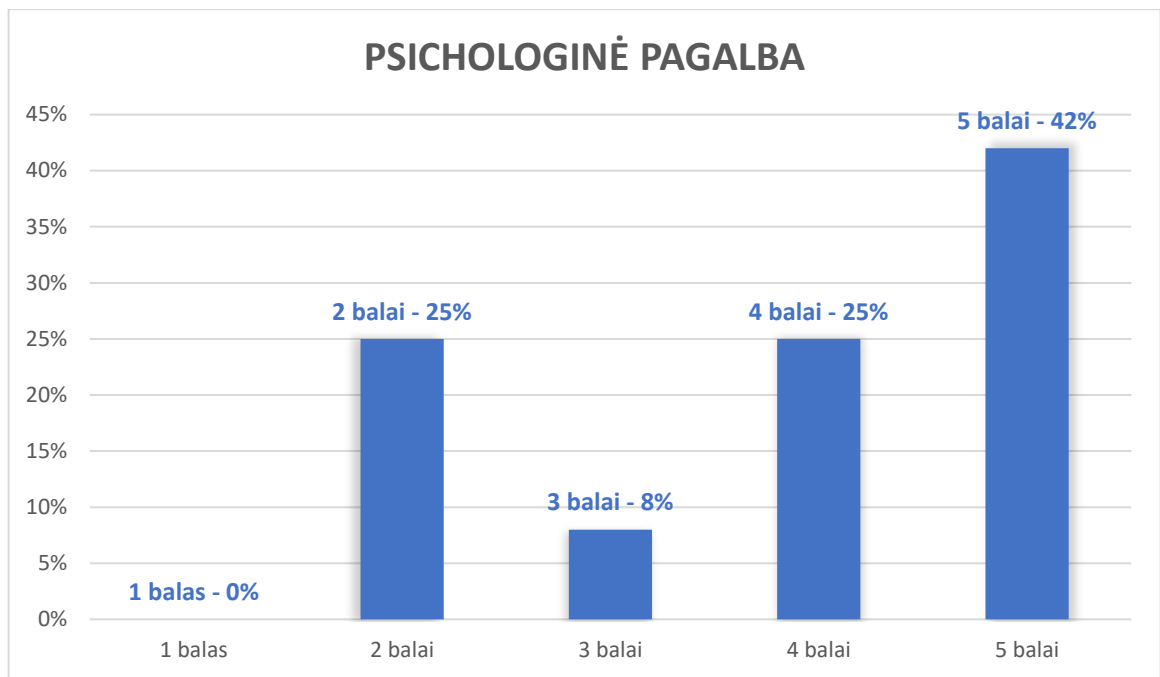
6. Paveikslas. Tarpininkavimas ir atstovavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



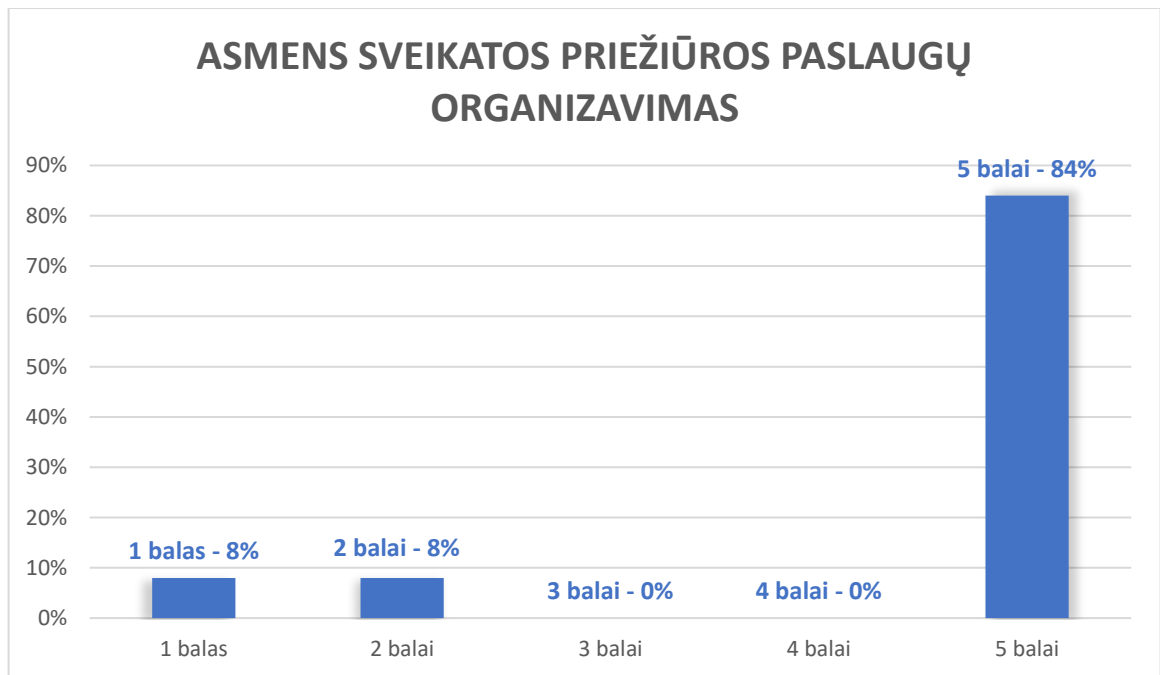
7. Paveikslas. Kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir (ar) palaikymas, ir (ar) atkūrimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



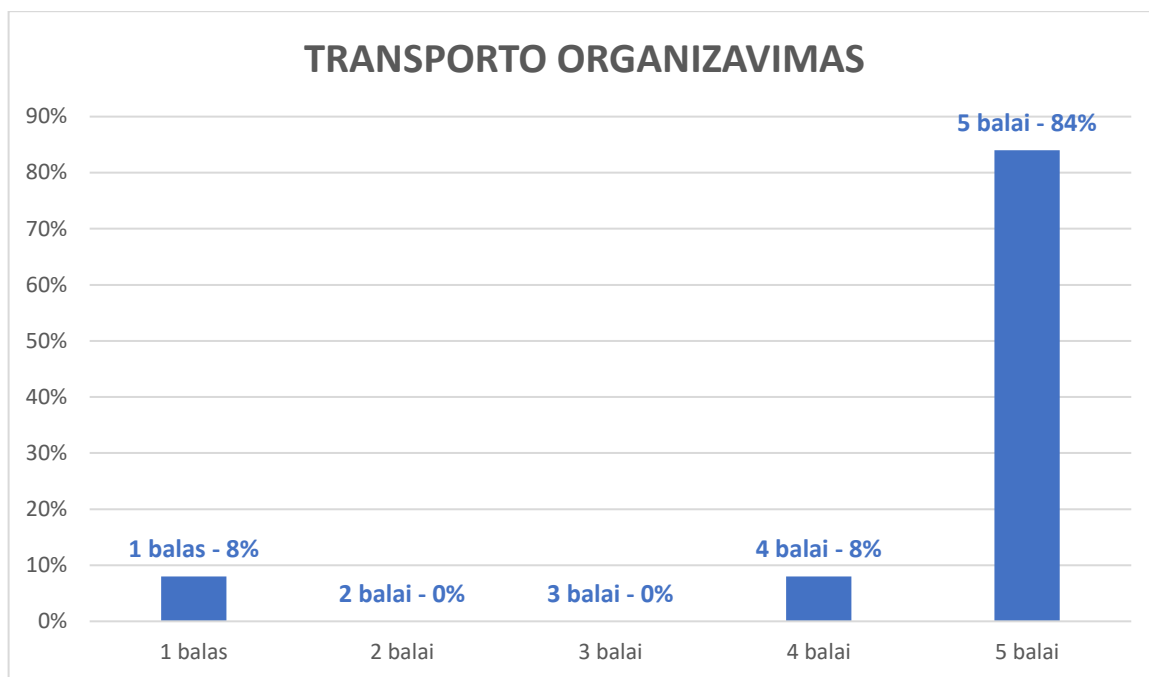
8. Paveikslas. Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



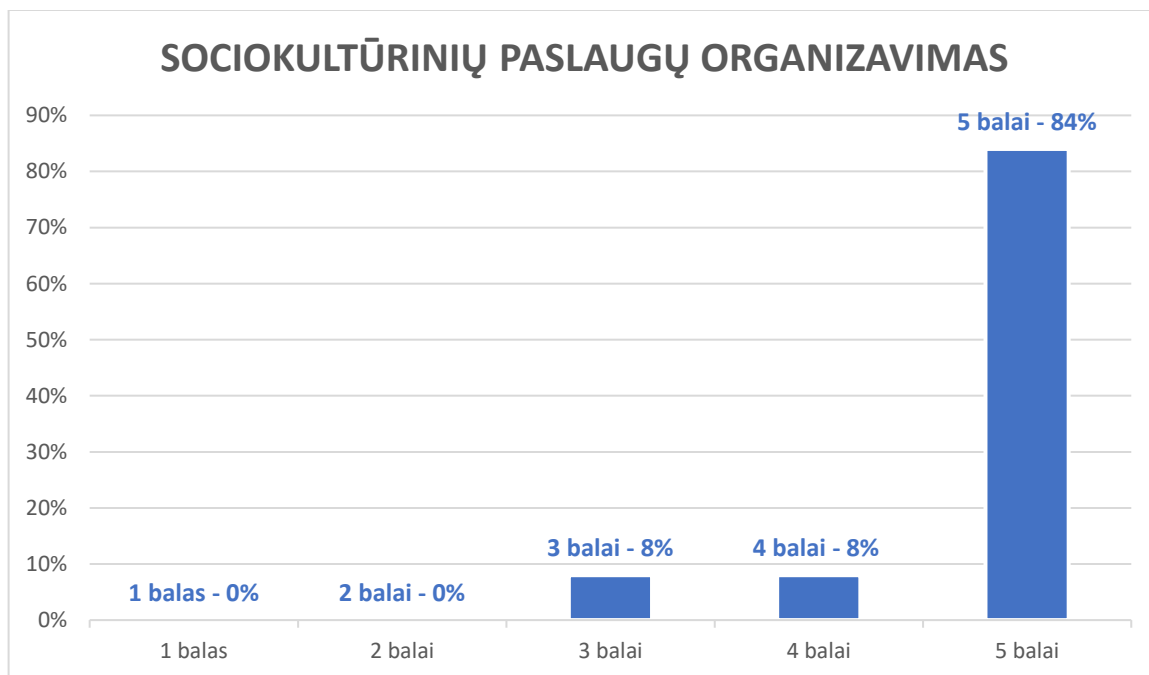
9. Paveikslas. Psichologinė pagalba – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



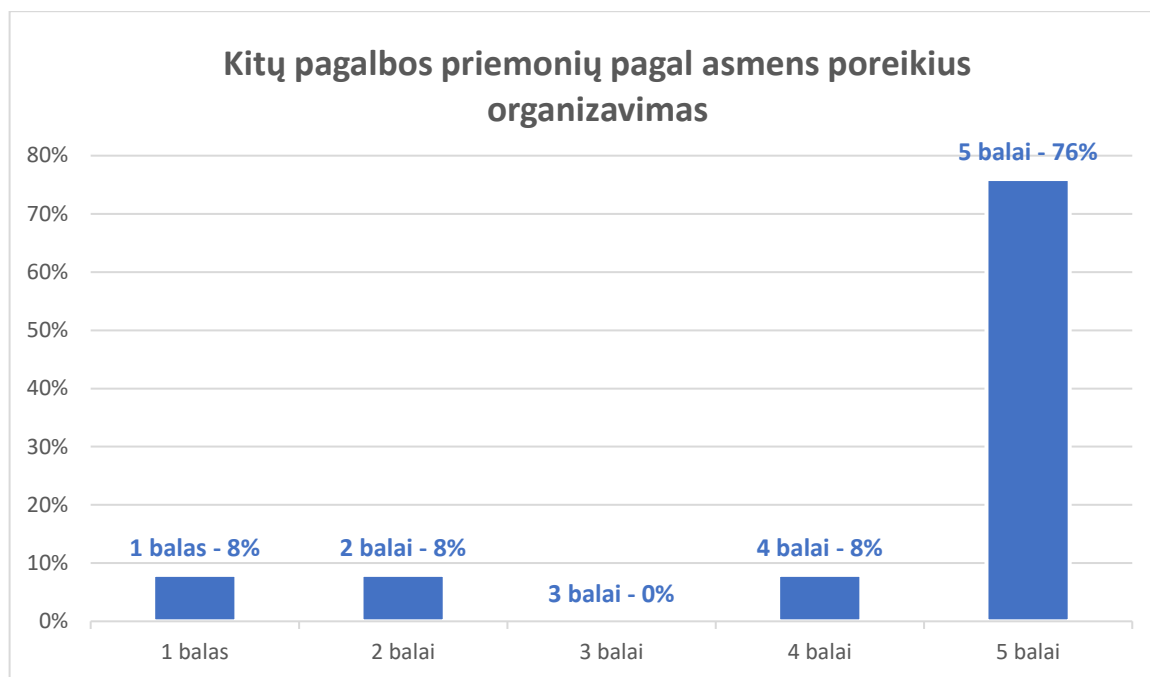
10. Paveikslas. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



11. Paveikslas. Transporto organizavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



12. Paveikslas. Sociokultūrinių paslaugų organizavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



13. Paveikslas. Kitų pagalbos priemonių pagal asmens poreikius organizavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.

Anketos atvirų klausimų analizė

6. Teikiant socialines paslaugas Jums skiriama pakankamai laiko.

Balų pasiskirstymas:

- 🚩 1 balas: 8 % respondentų
- 🚩 2 balai: 8 % respondentų
- 🚩 3 balai: 8 % respondentų
- 🚩 4 balai: 33 % respondentų
- 🚩 5 balai: 43 % respondentų

Dauguma respondentų mano, kad jiems skiriama pakankamai laiko (76 % įvertino 4 arba 5 balais). Tačiau tam tikra dalis (24 %) nurodo, kad laiko nepakanka, bet nepaiškina kodėl.

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

Balų pasiskirstymas:

- 🚩 1 balas: 16 % respondentų
- 🚩 2 balai: 8 % respondentų
- 🚩 3 balai: 17 % respondentų
- 🚩 4 balai: 17 % respondentų
- 🚩 5 balai: 42 % respondentų

42 % respondentų nurodo, kad jų siūlymai/prašymai yra išgirsti ir atsižvelgiama į jų poreikius, tačiau tam tikra dalis (58 %) pasigenda individualizuoto požiūrio, bet nepagrindžia savo atsakymo.

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

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 8 % respondentų
- ✚ 2 balai: 8 % respondentų
- ✚ 3 balai: 8 % respondentų
- ✚ 4 balai: 0 % respondentų
- ✚ 5 balai: 76 % respondentų

76 % respondentų teigiamai įvertino darbuotojų kultūringą, mandagų bendravimą (5 balais). Tuo tarpu žemesniais balais įvertinusieji (1–3 balais) neišsakė savo nuomonės.

9. Teikiant socialines paslaugas iškilusios problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai.

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 8 % respondentų
- ✚ 2 balai: 8 % respondentų
- ✚ 3 balai: 8 % respondentų
- ✚ 4 balai: 0 % respondentų
- ✚ 5 balai: 76 % respondentų

Iš 76 % respondentų suprantame, kad jų lūkesčiai yra pateisinami (5 balai), o paslaugos kokybė atitinka poreikius, greita reakcija į susiklosčiusius klausimus ir nuoseklus bendravimas. Tačiau iš likusių 24 % respondentų galima suprasti, kad jų lūkesčiai nepateisinami (1–3 balai). Nors nėra aišku, kokios priežastys tai įtakoja, kadangi klientai nepaaiškino savo nuomonės, tai gali rodyti, kad kai kurie respondentai nebuvo visiškai patenkinti paslaugų kokybe arba patyrė tam tikrų sunkumų, kurių neįvardijo.

10. Teikiant socialines paslaugas darbuotojai aiškiai ir suprantamai Jums pateikia informaciją.

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0 % respondentų
- ✚ 2 balai: 8 % respondentų
- ✚ 3 balai: 16 % respondentų
- ✚ 4 balai: 8 % respondentų
- ✚ 5 balai: 66 % respondentų

74 % respondentų mano, kad darbuotojai aiškiai ir suprantamai pateikia informaciją (5 ir 4 balai). Paslaugos kokybė atitinka poreikius, greita reakcija į susiklosčiusias problemas, nuoseklus bendravimas. 24 % respondentų mano, kad normalus paaiškinimas, bet trūksta teisingumo (1-3 balai). Tai rodo, kad kai kurie respondentai gali jausti, jog informacija ne visada pateikiama sąžiningai arba visapusiškai.

11. Jūsų gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo.

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 42 % respondentų
- ✚ 2 balai: 17 % respondentų
- ✚ 3 balai: 17 % respondentų
- ✚ 4 balai: 16 % respondentų
- ✚ 5 balai: 8 % respondentų

Daugiau kaip pusė respondentų (59 %) mano, kad jų gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų gavimo buvo bloga, įvertindami šį rodiklį 1-2 balais. 17 % - vidutiniška. 24 % vertina 4-5 balais. Tai gali rodyti, kad kai kurie respondentai nemano arba nesuvokia, kad jų gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo pasikeitė arba nejaučia reikšmingo paslaugų poveikio.

12. Jūsų gyvenimo kokybė gaunant socialines paslaugas.

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0 % respondentų
- ✚ 2 balai: 8 % respondentų
- ✚ 3 balai: 17 % respondentų
- ✚ 4 balai: 17 % respondentų
- ✚ 5 balai: 58 % respondentų

75 % respondentų teigia, kad jų gyvenimo kokybė pasikeitė gaunant socialines paslaugas, įvertindami šį rodiklį 5 ir 4 balais. Tai rodo, kad didžioji dalis respondentų jaučia teigiamą pokytį ir pasitenkinimą gautomis paslaugomis. Tačiau 25 % respondentų įvertino gyvenimo kokybės pokytį 2-3 balais, tačiau nepaaiškino savo nuomonės, kas gali rodyti tam tikrą nepasitenkinimą arba neutralią nuomonę apie paslaugų poveikį jų gyvenimo kokybei.

13. Pasitikite socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais.

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 8 % respondentų
- ✚ 2 balai: 0 % respondentų
- ✚ 3 balai: 16 % respondentų
- ✚ 4 balai: 0 % respondentų
- ✚ 5 balai: 76 % respondentų

Dauguma respondentų pasitiki socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais, nes 76 % respondentų šį rodiklį įvertino 5 balais. Tačiau tam tikra dalis respondentų nepasitiki šiais darbuotojais, nes paslaugos teikimą įvertino žemesniais balais (1 ir 3 balais). Tai rodo, kad nors didžioji dalis klientų pasitiki darbuotojais, vis dėlto yra ir respondentų, kurie turi abejonių dėl paslaugų kokybės ar darbuotojų veiklos.

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

Nei vienas respondentas neišsakė siūlymų, prašymų ar rekomendacijų, susijusių su socialinių paslaugų teikimu, jų kokybės gerinimu.

Išvados ir rekomendacijos

Galima daryti išvadas, kad respondentams yra svarbu, kiek laiko skiriama teikiant socialines paslaugas, ir kad yra atsižvelgiama į jų siūlymus ar prašymus. Jiems svarbus yra darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas, atidus, kultūringas ir mandagus bendravimas, taip pat tai, kad iškilusios problemos būtų sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai. Respondentai pageidauja arba norėtų, kad informacija būtų pateikiama aiškiai ir suprantamai, kad jie galėtų pasitikėti darbuotojais. Respondentų gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų gavimo ir po jų skyrėsi, tačiau daugumai atsakiusių ji pagerėjo, kas rodo paslaugų teikimo teigiamą poveikį jų kasdieniam gyvenimui.

Remiantis gautais rezultatais, galima pateikti šias rekomendacijas:

- **daugiau dėmesio skirti laikui, skiriamam paslaugų teikimui** – kadangi respondentams svarbu, kiek laiko jiems skiriama, rekomenduojama užtikrinti, kad paslaugos teikimo trukmė būtų pakankama, o darbuotojai turėtų pakankamai laiko išsamiai atsakyti į klientų klausimus ir atsižvelgti į jų poreikius;
- **skatinti aktyvų klientų įsitraukimą į paslaugų teikimą** – rekomenduojama toliau skatinti atvirą bendravimą su klientais, kad būtų užtikrinta, jog jų siūlymai ir prašymai būtų išgirsti ir atsižvelgiama į juos. Tai padidins pasitenkinimą ir paslaugų kokybės įvertinimą;
- **užtikrinti nuoseklų ir mandagų darbuotojų bendravimą** – atidumas, kultūringumas ir mandagumas bendraujant su klientais yra labai svarbus. Rekomenduojama ir toliau stiprinti darbuotojų mokymus komunikacijos ir bendravimo srityse, kad būtų užtikrinta, jog klientai jaustųsi gerbiami ir išklaudyti;
- **aiškesnė ir suprantamesnė informacija** – reikėtų užtikrinti, kad teikiama informacija būtų aiški ir lengvai suprantama visiems klientams, kad jie jaustųsi užtikrinti ir pasitikintys darbuotojais bei paslaugų procesu;
- **palaikyti ir stiprinti paslaugų poveikį gyvenimo kokybei** – nors daugumai respondentų gyvenimo kokybė pagerėjo, rekomenduojama toliau stebėti, kaip paslaugos veikia klientų gyvenimą, ir siekti tolesnio jų gerinimo. Tai gali apimti individualius atsiliepimus ir paslaugų pritaikymą prie specifinių klientų poreikių;
- **skirti dėmesio klientų nuomonių analizei** – kadangi kai kurie respondentai nepateikė paaiškinimų dėl savo vertinimų, svarbu skatinti klientus aiškiau išreikšti savo nuomonę ir problemas, kad būtų galima geriau suprasti jų lūkesčius ir tobulinti teikiamas socialines paslaugas.

Įgyvendinant šias rekomendacijas, būtų galima dar labiau pagerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir užtikrinti, kad klientai jaustųsi pilnai patenkinti teikiamomis paslaugomis.