

PAGALBOS NAMUOSE SKYRIAUS 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 97 Marijampolės socialinės pagalbos centro Pagalbos namuose skyriaus paslaugų gavėjų, kuriems teikiamos dienos socialinės globos asmens namuose ir pagalbos į namus paslaugos. Paslaugas respondentai vertino nuo 1 iki 5 balų. 1 – žemiausias, 5 – aukščiausias balas.

Išanalizavus gautus anketinius duomenis, paaiškėjo:

1. Paslaugos gavėjo lytis

Rezultatai:

- Dauguma respondentų yra moterys 74 %, vyrai sudaro 26 %.

2. Respondentų amžius

Rezultatai:

- 6-18 metų: 0 %;
- 19-30 metų: 0 %;
- 31-45 metų: 1 %;
- 46-60 metų: 5 %;
- 61 metų ir vyresni: 94 %.

3. Socialinių paslaugų rūšys

Rezultatai:

Prevencinės socialinės paslaugos:

- Informavimas: 81 %;
- Sociokultūrinės paslaugos: 19 %;
- Kita: 0 %.

Bendrosios socialinės paslaugos:

- Konsultavimas: 39,2 %;
- Tarpininkavimas ir atstovavimas: 40,8 %;
- Transporto paslaugos: 20 %;
- Kita: 0 %.

Socialinės paslaugos:

- Dienos socialinė globa: 35 %;
- Pagalba į namus: 65 %.

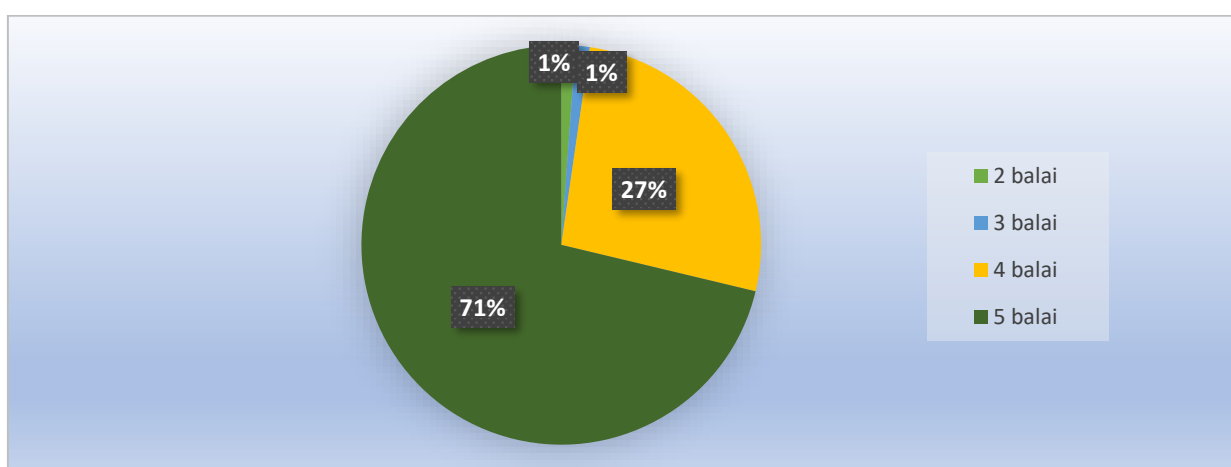
5. Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos:

- mažiau nei 3 mėnesius; 5 %
- nuo 3 iki 6 mėnesių; 8 %
- nuo 6 iki 12 mėnesių; 3 %

- nuo 1 iki 3 metų; 22 %
- nuo 3 iki 5 metų; 27 %
- ilgiau kaip 5 metus. 34 %

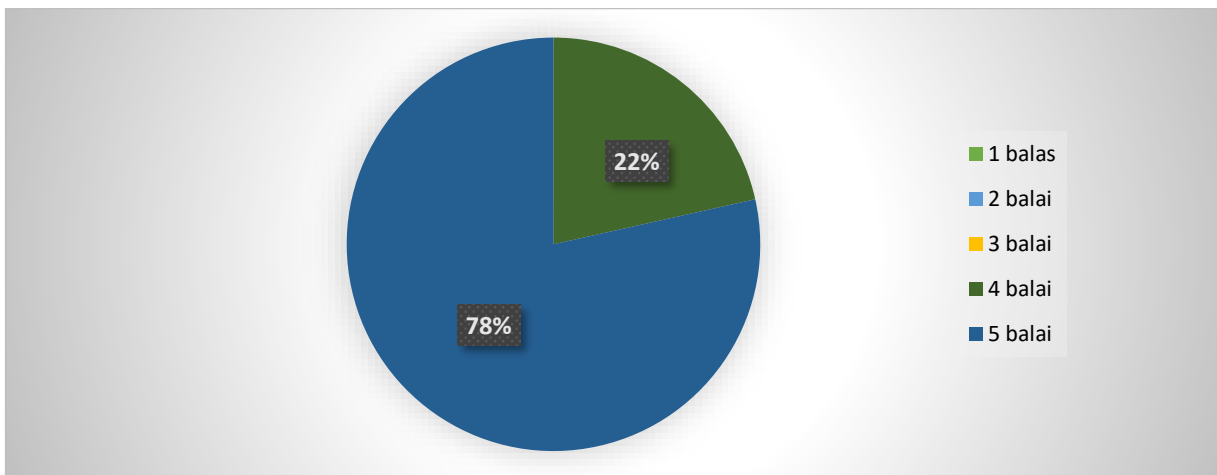
Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Maitinimo organizavimas ir teikimas (maisto produktų nupirkimas, maisto ruošimas, pagalba maitinantis ir k.t.).	0 klientų 0 %	1 klientas 1 %	1 klientas 1 %	19 klientų 23 %	62 klientai 34 %

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



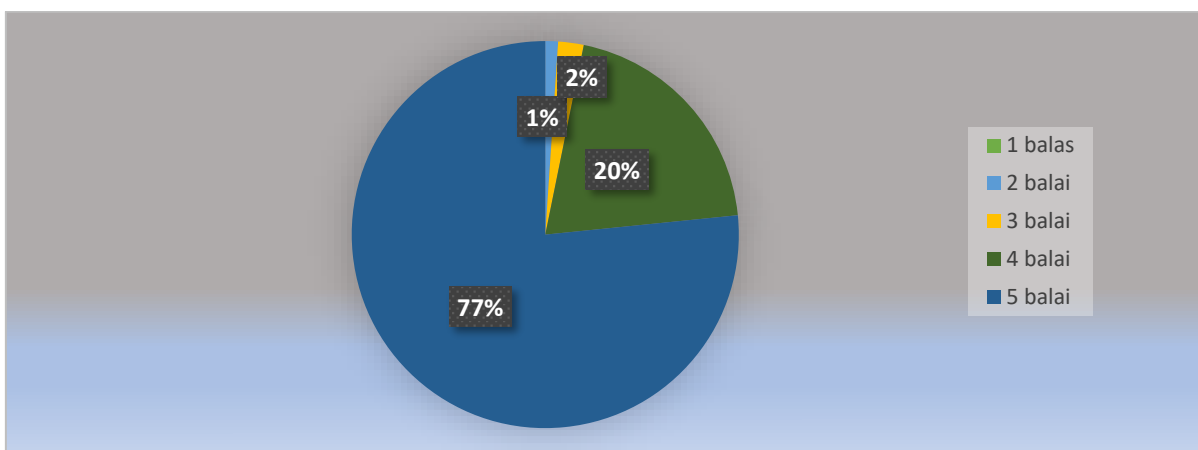
Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Pagalba buityje ir namų ruošoje (indų plovimas, lovos klojimas ir patalynės keitimas, namų tvarkymas ir k.t.).	0 klientų 0 %	0 klientų 0%	0 klientų 0%	20 klientų 22%	73 klientai 78%

2. Paveikslas. Pagalba buityje ir namų ruošoje – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



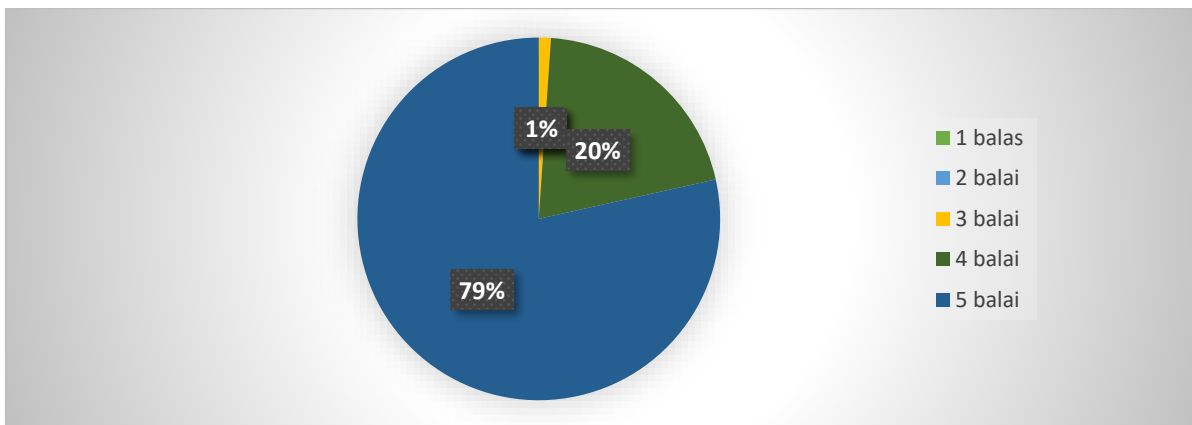
Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Kasdienė asmens higiena ir priežiūra (prausimas, aprengimas, pagalba rengiantis, prausiantis ir k.t.).	0 klientų 0 %	1 klientas 1 %	2 klientai 2 %	19 klientų 20 %	72 klientai 77 %

3. Paveikslas. Kasdienė asmens higiena ir priežiūra – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



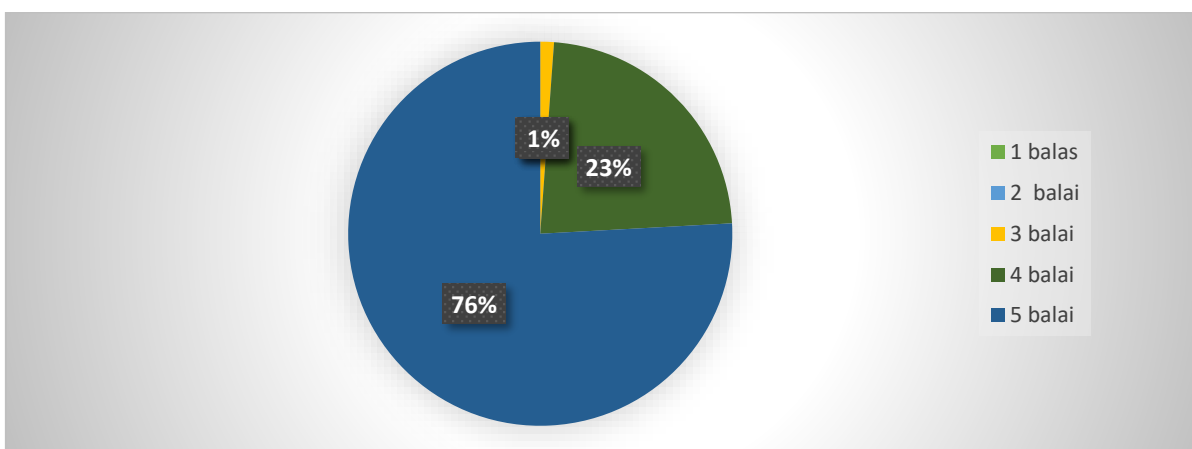
Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Asmens sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas (reikiamų medikamentų nupirkimas, gydytojo iškvietimas, palydėjimas į gydymo įstaigą ir k.t.).	0 klientų 0 %	0 klientų 0%	1 klientas 1 %	19 klientų 20 %	73 klientai 79 %

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



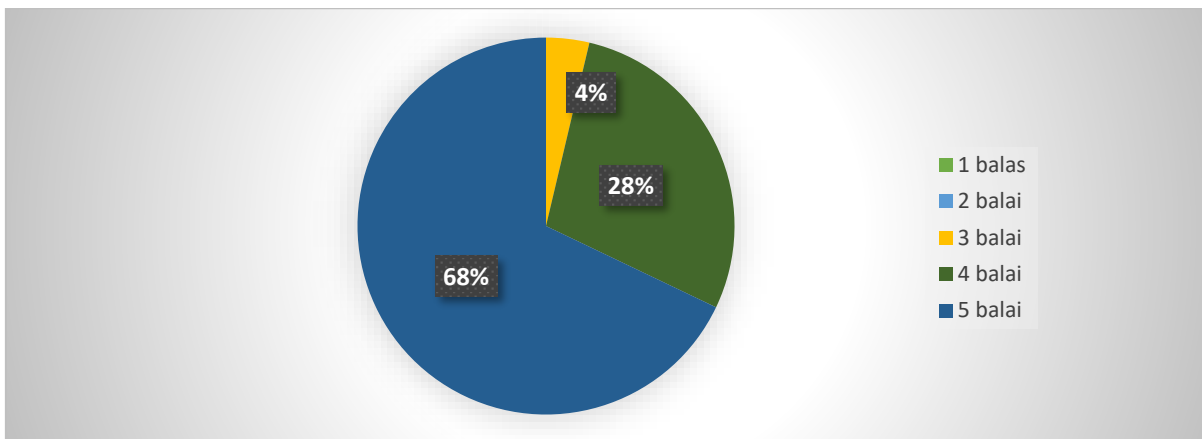
Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (pagalba asmeniui planuojant apsipirkimo, mokesčių mokėjimo, pinigų apskaitos tvarkymo, namų ruošos darbus ir k.t.).	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	1 klientas 1 %	20 klientų 23 %	66 klientai 76 %

5. Paveikslas. Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



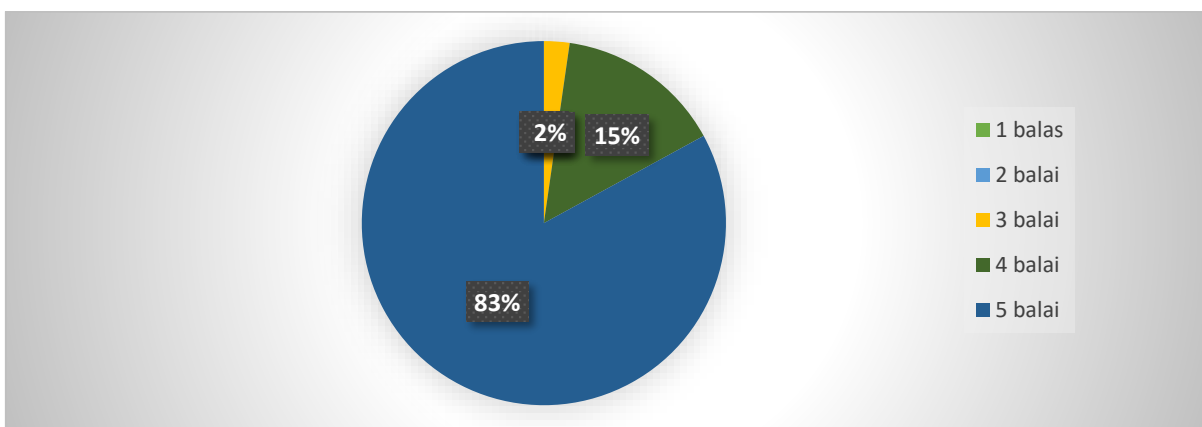
Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Ūkio darbų organizavimas (buitinių prietaisų remonto, avalynės ir drabužių taisymo, kuro įsigijimo, krosnies iškūrenimo, vandens atnešimo, sniego nukasimo organizavimas ir k.t.).	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	3 klientai 4 %	23 klientai 28 %	55 klientai 68 %

6. Paveikslas. Ūkio darbų organizavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



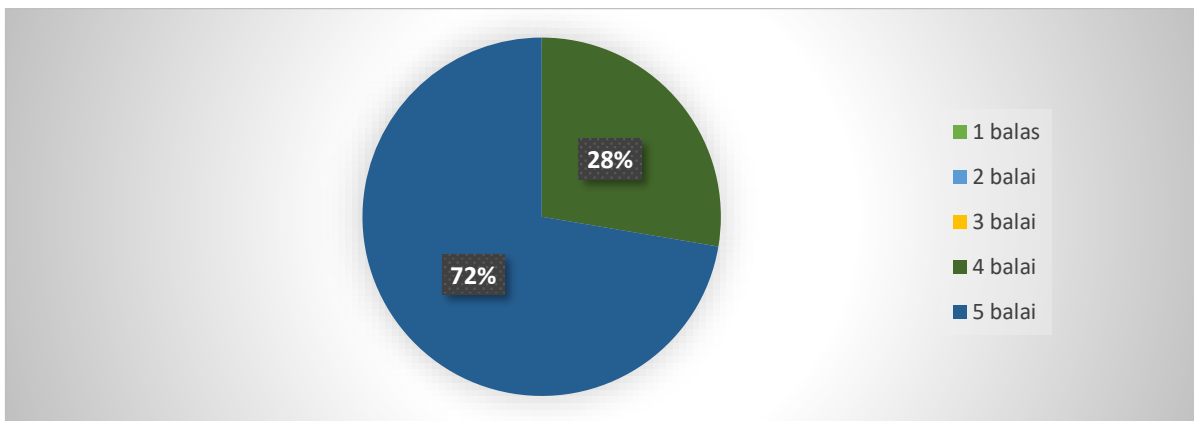
Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Įvairių pavidimų vykdymas (mokesčių sumokėjimas, dokumentų, pažymų sutvarkymas ir k.t.).	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	2 klientai 2 %	13 klientų 15 %	73 klientai 83 %

7. Paveikslas. Įvairių pavidimų vykdymas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



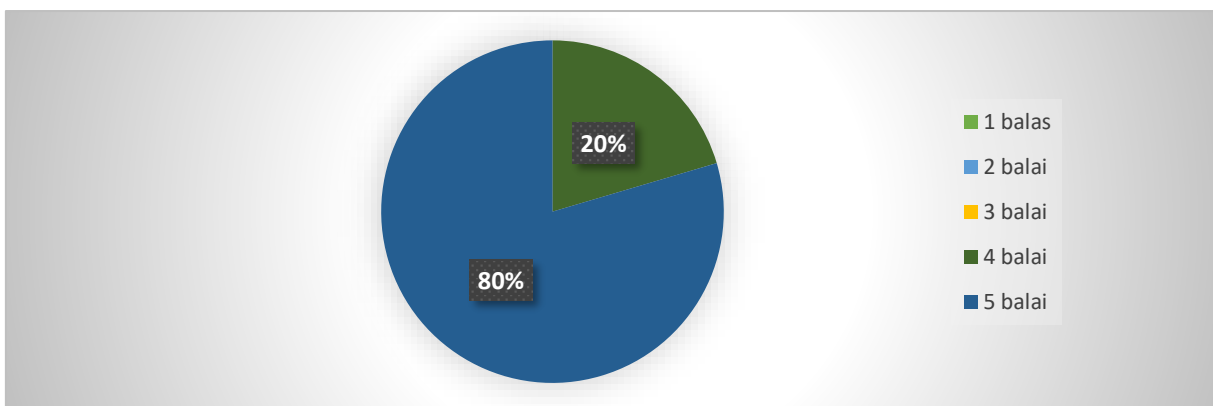
Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Socialinis darbas (buitinių, sveikatos poreikių, galimybių išsiaiškinimas, pagalbos aptarimas, planavimas ir vykdymas).	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	26 klientai 28 %	68 klientai 72 %

8. Paveikslas. Socialinis darbas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



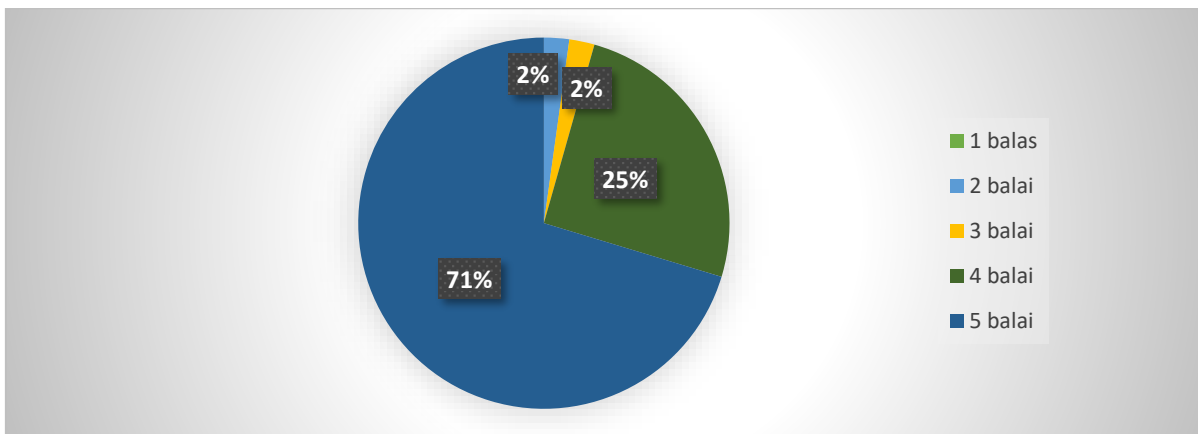
Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Bendravimas (komunikavimas su asmeniu verbaline, neverbaline kalba, kitomis bendravimo priemonėmis ir k.t.).	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	17 klientų 20 %	74 klientai 80%

9. Paveikslas. Bendravimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



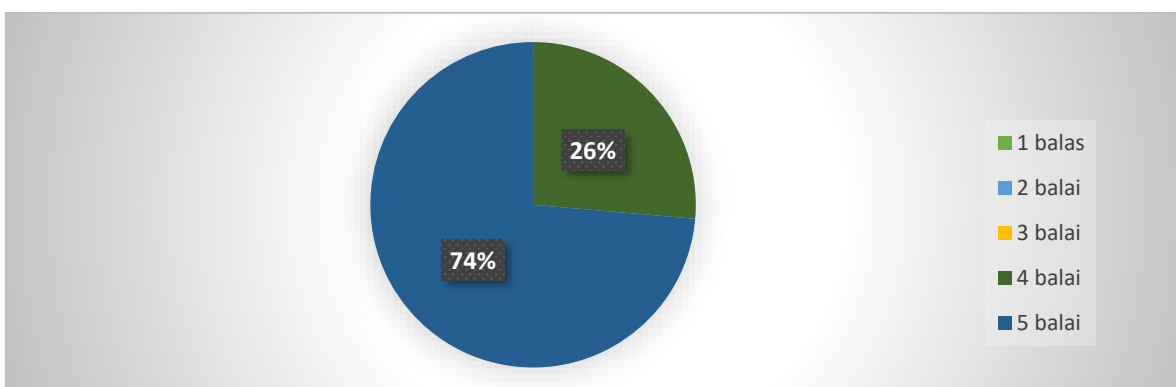
Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Laisvalaikio organizavimas (knygų, žurnalų skaitymas, TV žiūrėjimas ir k.t.).	0 klientų 0 %	2 klientai 2 %	2 klientai 2 %	23 klientai 25 %	64 klientai 71%

10. Paveikslas. Laisvalaikio organizavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



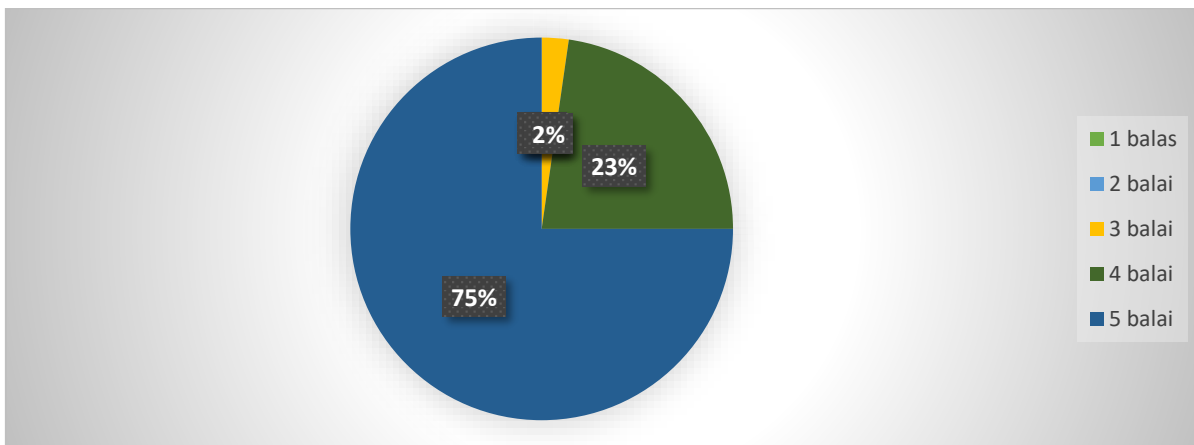
Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Informavimas (reikalingos informacijos apie socialinę pagalbą suteikimas).	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	24 klientai 26 %	67 klientai 74 %

11. Paveikslas. Informavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



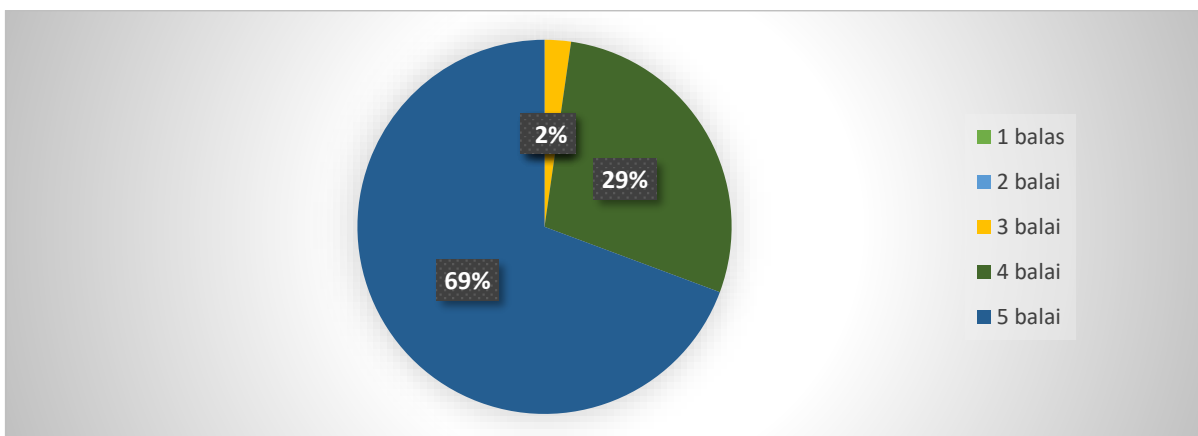
Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Konsultavimas (pagalba, kurią teikiant kartu su asmeniu analizuojama asmens (šeimų) problema ir ieškoma veiksmingų jos sprendimo būdų, konsultavimas įvairiais socialiniais ir kitais reikiamais klausimais).	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	2 klientai 2 %	20 klientų 23 %	66 klientai 75 %

12. Paveikslas. Konsultavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



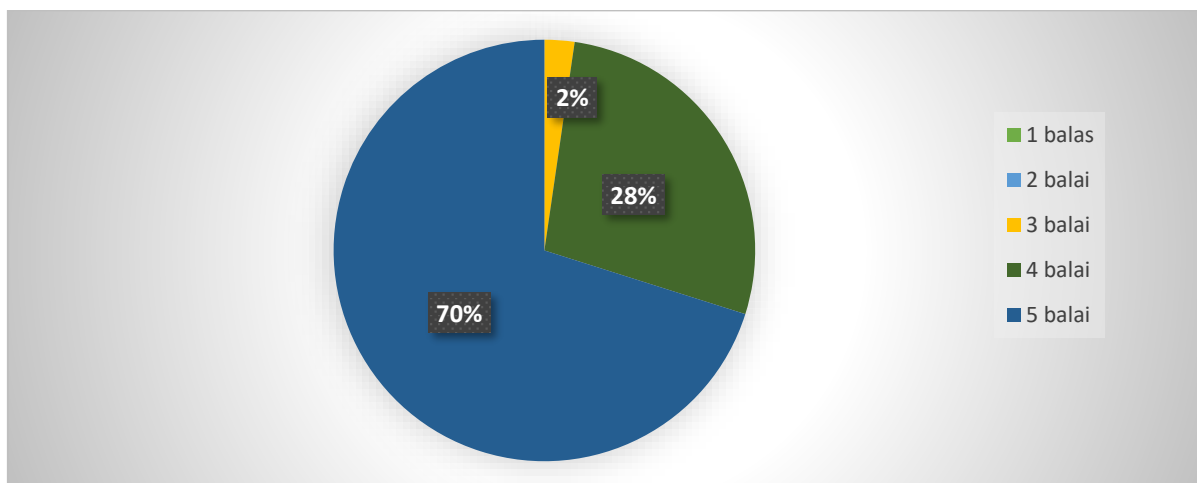
Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Tarpininkavimas ir atstovavimas (pagalbos asmeniui (šeimai) suteikimas sprendžiant įvairias asmens (šeimos) problemas (teisines, sveikatos, buitines), tvarkant dokumentus, mokant mokesčius, užrašant pas specialistus, palydint asmenį ir tarpininkaujant, asmeniui (šeimai) bendraujant su kitomis institucijomis, specialistais, kitais asmenimis).	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	2 klientai 2 %	25 klientai 29 %	61 klientai 69 %

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



Paslaugos pavadinimas	1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
Kitų pagalbos priemonių organizavimas (pagal asmens individualius poreikius).	0 klientų 0 %	0 klientų 0 %	2 klientai 2 %	24 klientai 28 %	61 klientas 70 %

14. Paveikslas. Kitų pagalbos priemonių organizavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



6. Teikiant socialines paslaugas darbuotojai laikosi darbo grafiko (išdirba pas Jus visa grafike numatytą laiką).

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0% respondentų
- ✚ 2 balai: 0% respondentų
- ✚ 3 balai: 0% respondentų
- ✚ 4 balai: 8 % respondentų
- ✚ 5 balai: 92 % respondentų

Išvados: dauguma respondentų mano, kad darbuotojai laikosi darbo grafiko, išdirba pas juos visa grafike numatytą laiką (5 balais įvertino net 92% respondentų). Daugelis informantų atsakymuose pabrėžė, kad darbuotojai dirba sąžiningai, nevēluoja ir yra punktualūs.

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

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0 % respondentų
- ✚ 2 balai: 0 % respondentų
- ✚ 3 balai: 3 % respondentų
- ✚ 4 balai: 22 % respondentų
- ✚ 5 balai: 75 % respondentų

Išvados: 75% respondentų nurodo, kad jų siūlymai/prašymai yra išgirsti ir atsižvelgiama į jų poreikius, tačiau tam tikra dalis (3%) pasigenda individualizuoto požiūrio. Jie teigė, kad trūksta aktyvesnio darbuotojų domėjimosi jų individualiais poreikiais. Ne visos jų išsakytos problemos ar siūlymai įtraukiami į paslaugų teikimo procesą, tačiau pabrėžė kad dažnai kartu su darbuotoju randa kompromisą.

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: 8 % respondentų
- ✚ 5 balai: 92 % respondentų

Išvados: net 92% respondentų teigiamai įvertino darbuotojų bendravimą (5 balais), akcentavo mandagų, atidų ir empatišką požiūrį į klientą. Atsakydami į klausimą respondentai minėjo, kad su darbuotojais juos sieja šilti, abipusiu pasitikėjimu grįsti santykiai, darbuotojai atsidavę savo darbui.

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

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0 % respondentų
- ✚ 2 balai: 0 % respondentų
- ✚ 3 balai: 0 % respondentų
- ✚ 4 balai: 12 % respondentų
- ✚ 5 balai: 88 % respondentų

Išvados: respondentai, kurie teigiamai įvertino darbuotojų bendravimą (4 ir 5 balais), akcentavo, kad informaciją darbuotojai pateikia laiku, išsamia, aiškiai ir jiems suprantamai.

10. Jūsų gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo.

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 2 % respondentų
- ✚ 2 balai: 25 % respondentų
- ✚ 3 balai: 28 % respondentų
- ✚ 4 balai: 26 % respondentų
- ✚ 5 balai: 19 % respondentų

Išvados: respondentų balai pasiskirstę įvairiai, tačiau daugelis respondentų nurodo, kad iki pradėdant teikti socialines paslaugas jų gyvenimas buvo sunkus, nepilnavertis, buvo labai sunku vieniems pasirūpinti savo asmenine higiena, pasigaminti maisto ir pan.

11. Jūsų gyvenimo kokybė gaunant socialines paslaugas.

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0 % respondentų
- ✚ 2 balai: 0 % respondentų
- ✚ 3 balai: 0 % respondentų
- ✚ 4 balai: 28 % respondentų
- ✚ 5 balai: 72 % respondentų

Išvados: net 72 % respondentų atsakydami į šį klausimą pasirinko 5 balus, tai rodo, kad pradėdant teikti socialines paslaugas asmenų gyvenimas išties pagerėjo. Respondentai nurodo, kad pagerėjo jų sveikata, butis, daugelis gali gyventi pilnavertį gyvenimą, yra aprūpinti ir saugūs.

12. Pasitikiu socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais.

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0 % respondentų
- ✚ 2 balai: 0 % respondentų
- ✚ 3 balai: 0 % respondentų
- ✚ 4 balai: 11 % respondentų
- ✚ 5 balai: 89 % respondentų

Išvados: respondentai teigiamai įvertino darbuotojų bendravimą (vertino nuo 4 ir 5 balų, žemesnių balų respondentai nesirinko). Pasiteiravus kokios priežastys įtakoja jų vertinimą daugelis respondentų atsakė, kad jiems yra laiku suteikiama pagalba, paslaugos atliekamos sąžiningai, laiku, darbuotojos mielos ir rūpestingos.

13. Teikiamos socialinės paslaugos pateisina Jūsų lūkesčius.

Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0 % respondentų
- ✚ 2 balai: 0 % respondentų
- ✚ 3 balai: 2 % respondentų
- ✚ 4 balai: 25 % respondentų
- ✚ 5 balai: 73 % respondentų

Išvados: 73% respondentų nurodo, kad jų lūkesčiai pateisinami (5 balai). Paslaugos kokybė atitinka poreikius, greita reakcija į susiklosčiusias problemas, gali gyventi savo namuose pilnavertį gyvenimą. 2% respondentų nurodė, kad jų lūkesčiai pateisinami tik iš dalies (3 balai). Paslaugų teikimo laikas neatitinka jų norų, per mažai valandų teikiamos paslaugos, didelė darbuotojų kaita.

Išvados ir rekomendacijos.

- Tyrimo rezultatai parodė, kad didelė dalis pagalbos į namus ir dienos socialinės globos asmens namuose klientų yra patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis. Atvykus darbuotojui klientai jaučia palengvėjimą, džiaugsmą, saugumą, pasitiki darbuotoju, dėkoja už pagalbą.
- Tyrimo rezultatai atskleidžia, kad iki socialinių paslaugų skyrimo klientai jautė nerimą, buvo sunku vieniems tvarkytis buityje, tačiau pradėjus teikti socialines paslaugas jų gyvenimas žymiai pagerėjo, tapo pilnavertis.
- Dalis respondentų teigia, kad norėtų, jog socialinės paslaugos būtų teikiamos savaitgaliais ir švenčių dienomis, taip pat norėtų pasikeisti paslaugos teikimo laiką, pageidaujama, jog darbuotojai taip dažnai nesikeistų, kad individualios priežiūros darbuotojas teiktų ir medicinines paslaugas.
- Rekomenduojama organizuoti socialinių darbuotojų susirinkimą ir aptarti galimus socialinių paslaugų teikimo kokybės gerinimo būdus, atsižvelgiant į individualius klientų poreikius.