

## PAGALBOS ŠEIMOMS 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 111 Marijampolės socialinės pagalbos centro paslaugų gavėjų, kuriems Pagalbos šeimoms skyriuje teikiamos Socialinės priežiūros šeimoms paslaugos. Paslaugas respondentai vertino nuo 1 iki 5 balų (1 – žemiausias, 5 – aukščiausias balas).

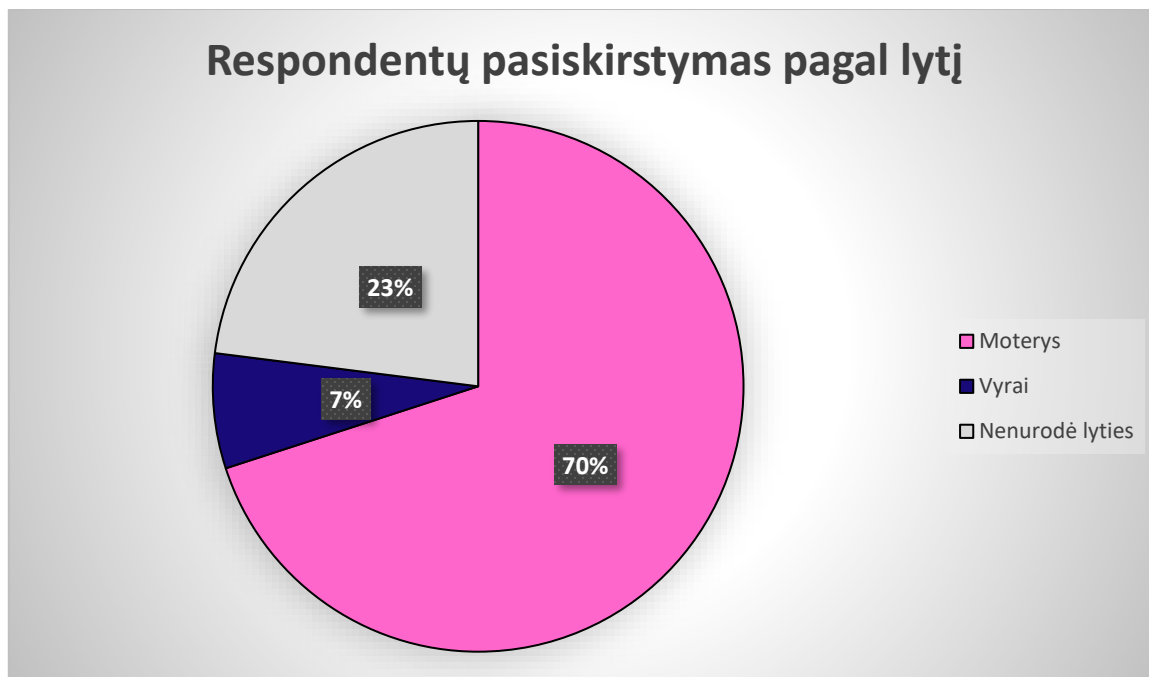
### Anketinių duomenų analizė

#### 1. Paslaugos gavėjo lytis

##### Rezultatai:

- Dauguma respondentų yra moterys, 70%, vyrai sudaro - 7%, 23% respondentų nenurodė savo lyties.

1 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį procentais

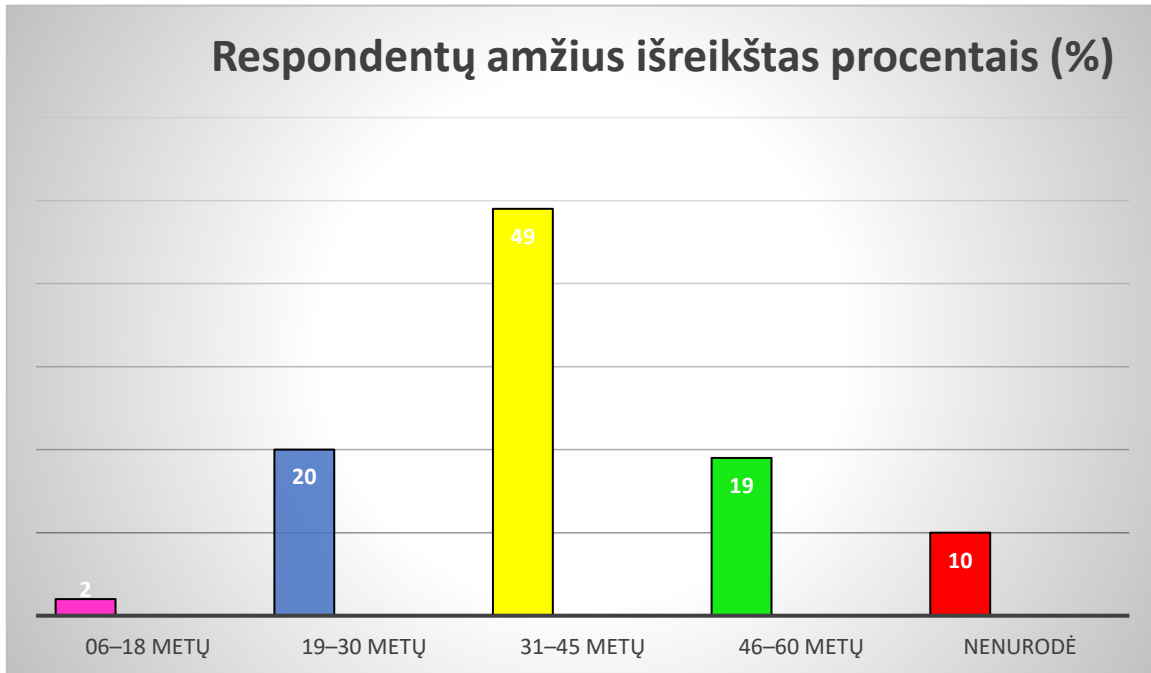


## 2. Respondentų amžius

### Rezultatai:

- 06–18 metų: 2 %;
- 19–30 metų: 20 %;
- 31–45 metų: 49 %;
- 46–60 metų: 19 %;
- Nenurodė savo amžiaus: 10 %.

2 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių procentais



## 3. Socialinių paslaugų rūšys

### Rezultatai:

#### Prevencinės socialinės paslaugos:

- Informavimas: 58 %;
- Sociokultūrinės paslaugos: 24%;
- Kita: 3%.

#### Bendrosios socialinės paslaugos:

- Konsultavimas: 56%;
- Tarpininkavimas ir atstovavimas: 51%;
- Transporto paslaugos: 9%;
- Kita: 0 %.

#### Socialinės priežiūros šeimoms paslaugos:

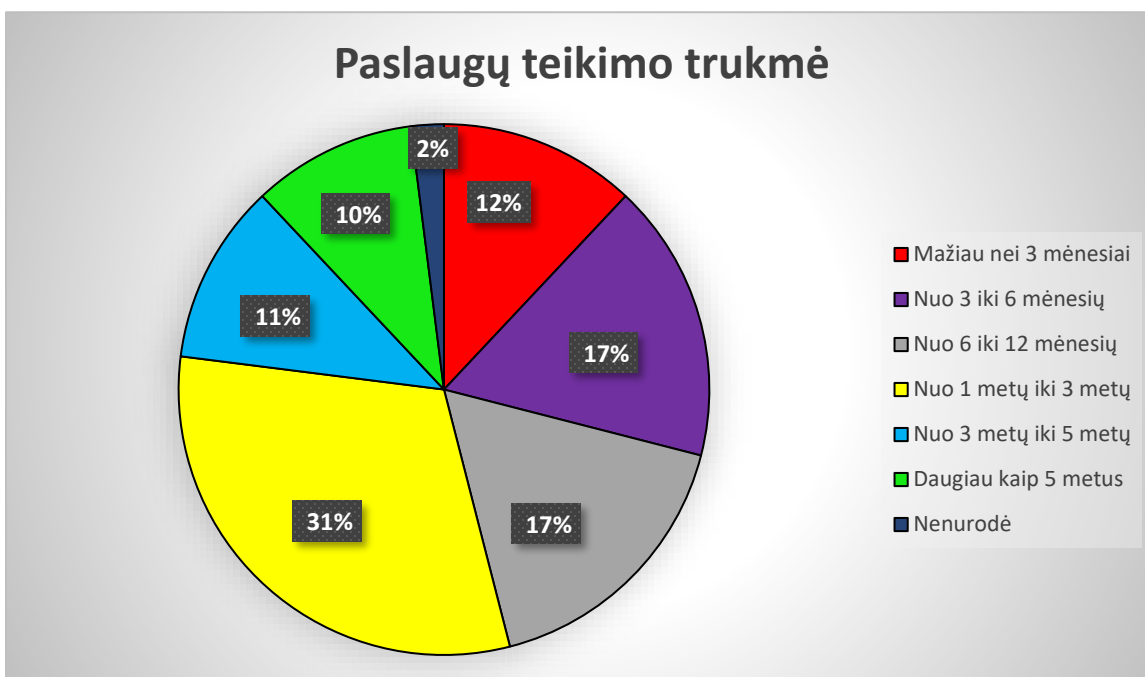
- Socialinė priežiūra šeimoms: 100%;
- Kita: 0%.

#### 4. Socialinių paslaugų teikimo trukmė

##### Rezultatai:

- Mažiau nei 3 mėnesius: 12%;
- Nuo 3 iki 6 mėnesių: 17%;
- Nuo 6 iki 12 mėnesių: 17%;
- Nuo 1 metų iki 3 metų: 31 %;
- Nuo 3 metų iki 5 metų: 11 %;
- Daugiau kaip 5 metus: 10 %;
- Nenurodė: 2 %;

3 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal paslaugų teikimo trukmę procentais



#### 5. Teikiamos pagalbos vertinimas

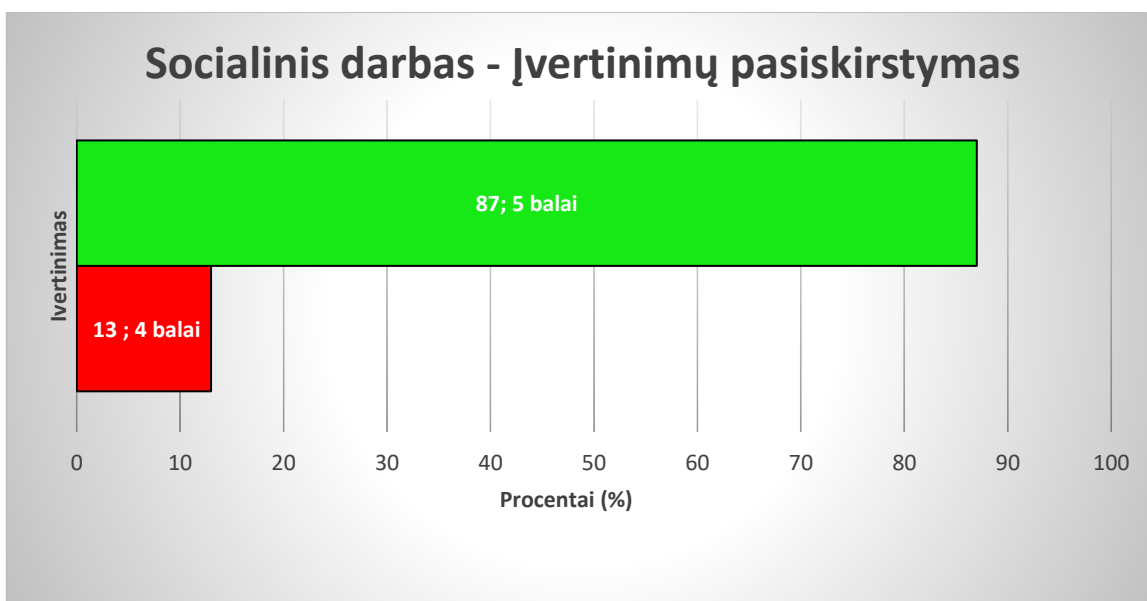
##### Rezultatai:

Eil. Nr.	Teikiama pagalba	Rezultatai:				
		1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
		Paslaugų gavėjų skaičius ir procentais išreikštas rezultatas				
1.	Socialinis darbas (buitinių, socialinių, sveikatos problemų, poreikių, asmens galimybių)				14	97

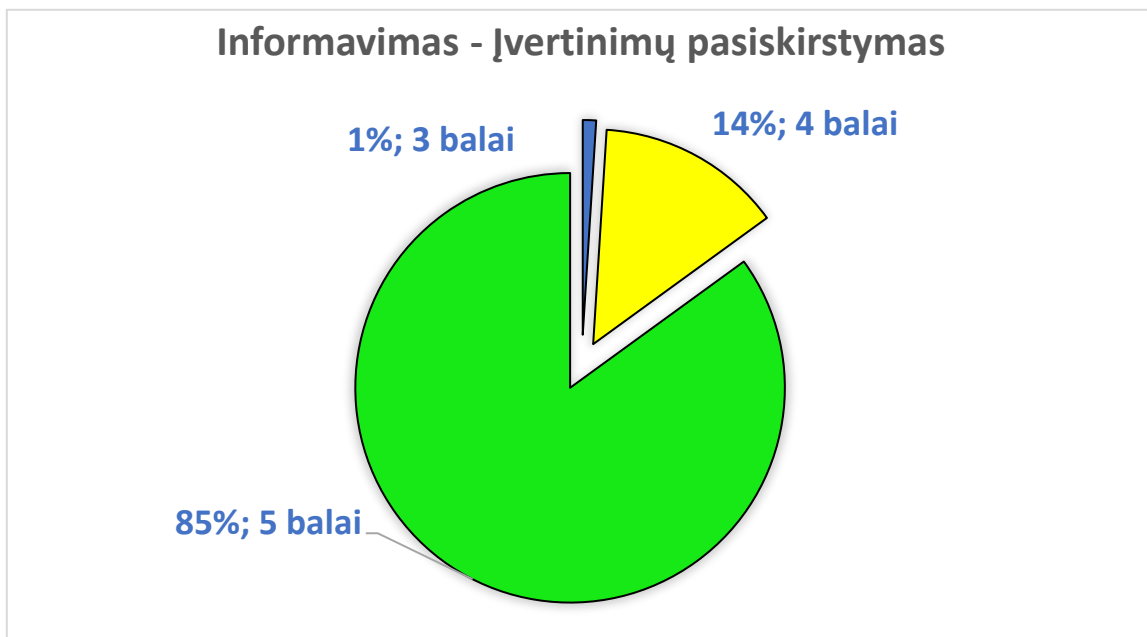
	išsiaiškinimas, pagalbos aptarimas, planavimas ir vykdymas)				<b>13%</b>	<b>87%</b>
<b>2.</b>	<b>Informavimas</b> (reikalingos informacijos apie socialinę pagalbą suteikimas asmeniui (šeimai))			1	15	94
				<b>1%</b>	<b>14%</b>	<b>85%</b>
<b>3.</b>	<b>Konsultavimas</b> (pagalba, kurią teikiant kartu su asmeniu analizuojama asmens (šėimos) problema ir ieškoma veiksmingų jos sprendimo būdų, konsultavimas įvairiais socialiniais ir kitais reikiamaais klausimais)			1	8	101
				<b>1%</b>	<b>7%</b>	<b>92%</b>
<b>4.</b>	<b>Tarpininkavimas ir atstovavimas</b> (pagalbos asmeniui (šeimai) suteikimas sprendžiant įvairias asmens (šėimos) problemas (teisines, sveikatos, buitines), tvarkant dokumentus, mokant mokesčius, užrašant pas specialistus, palydint asmenį ir tarpininkaujant, asmeniui (šeimai) bendraujant su kitomis institucijomis, specialistais, kitais asmenimis)				16	93
					<b>15%</b>	<b>85%</b>
<b>5.</b>	<b>Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas</b> (pagalba asmenims (šėimoms), siekiant stiprinti jų bendravimo gebėjimus (ieškant pagalbos, prisitaikant prie naujų situacijų, dalyvaujant visuomenės gyvenime, užmezgant ir palaikant ryšius su visuomene ir k.t.)			2	18	88
				<b>2%</b>	<b>17%</b>	<b>81%</b>
<b>6.</b>	<b>Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas</b> (pagalba asmeniui (šeimai) planuojant apsipirkimo, mokesčių mokėjimo, pinigų apskaitos tvarkymo, namų ruošos darbus ir k.t.)			1	22	70
				<b>1%</b>	<b>24%</b>	<b>75%</b>
<b>7.</b>	<b>Pagalba šėimos nariams prižiūrint mažamečius vaikus ir vaikus su negalia, užtikrinant jų saugumą, įgūdžių ugdymą ir poreikių tenkinimą pagal vaiko amžių</b>			4	10	62
				<b>5%</b>	<b>13%</b>	<b>82%</b>
<b>8.</b>	<b>Psichologinė pagalba</b> (psichologinės pagalbos organizavimas ir teikimas asmeniui			1	23	84

	(šeimai), padedant spręsti išskylančias emocines, bendravimo, bendradarbiavimo ir kitas problemas)			1%	21%	78%
9.	<b>Kitų pagalbos priemonių pagal šeimos narių poreikius organizavimas</b> (vaikų dienos socialinės priežiūros, užimtumo, sveikatos priežiūros ir kt.)			3	11	83
				3%	11%	85%

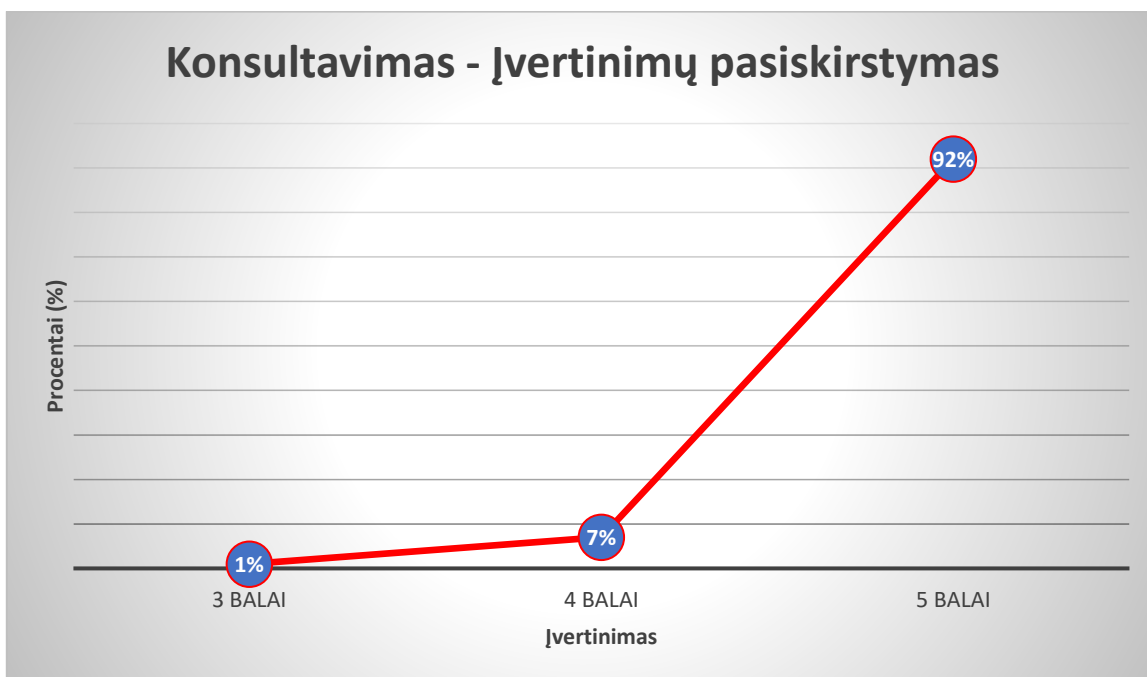
4 paveikslas. Socialinis darbas – įvertinimų pasiskirstymas procentais



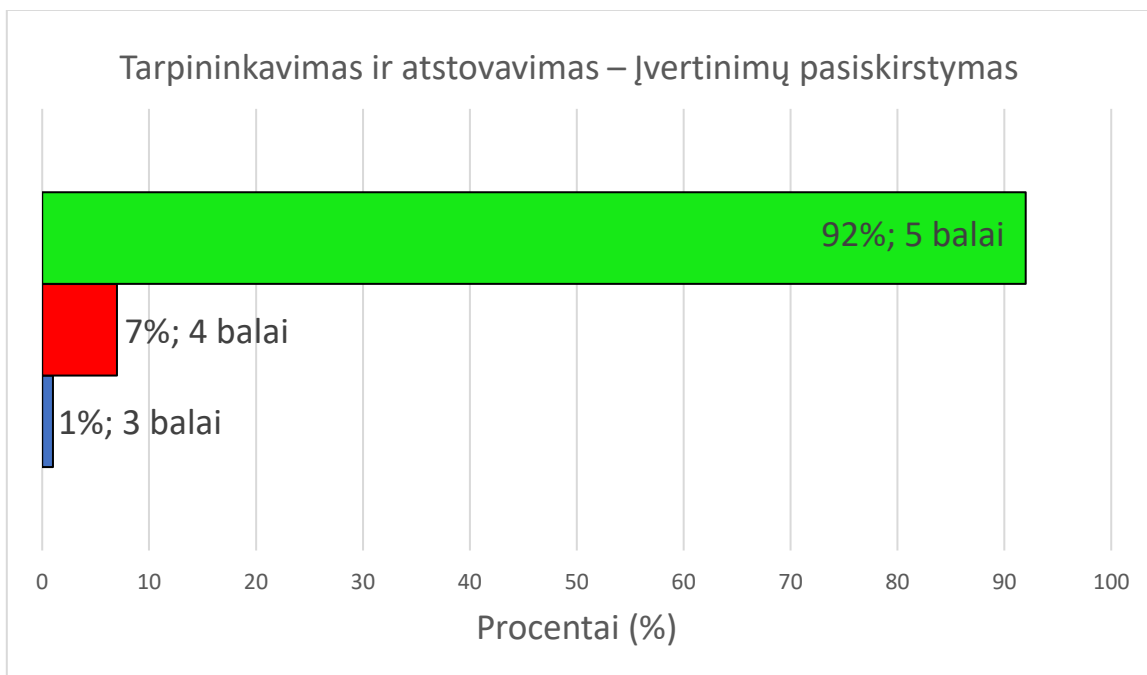
5 paveikslas. Informavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais



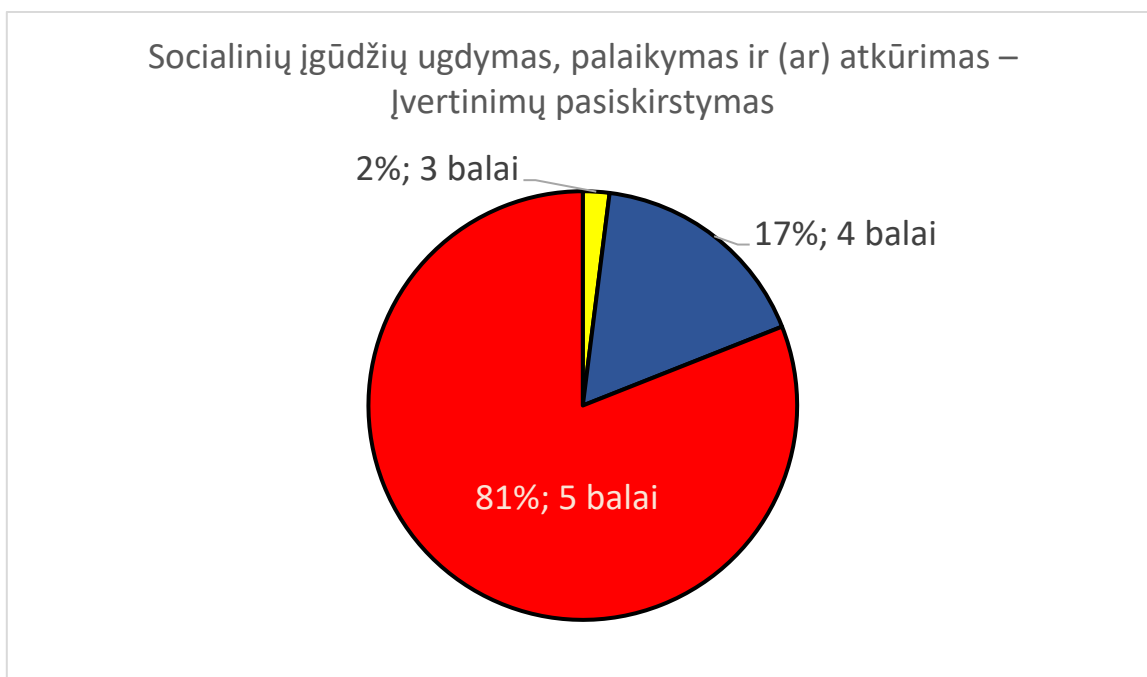
6 paveikslas. Konsultavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais



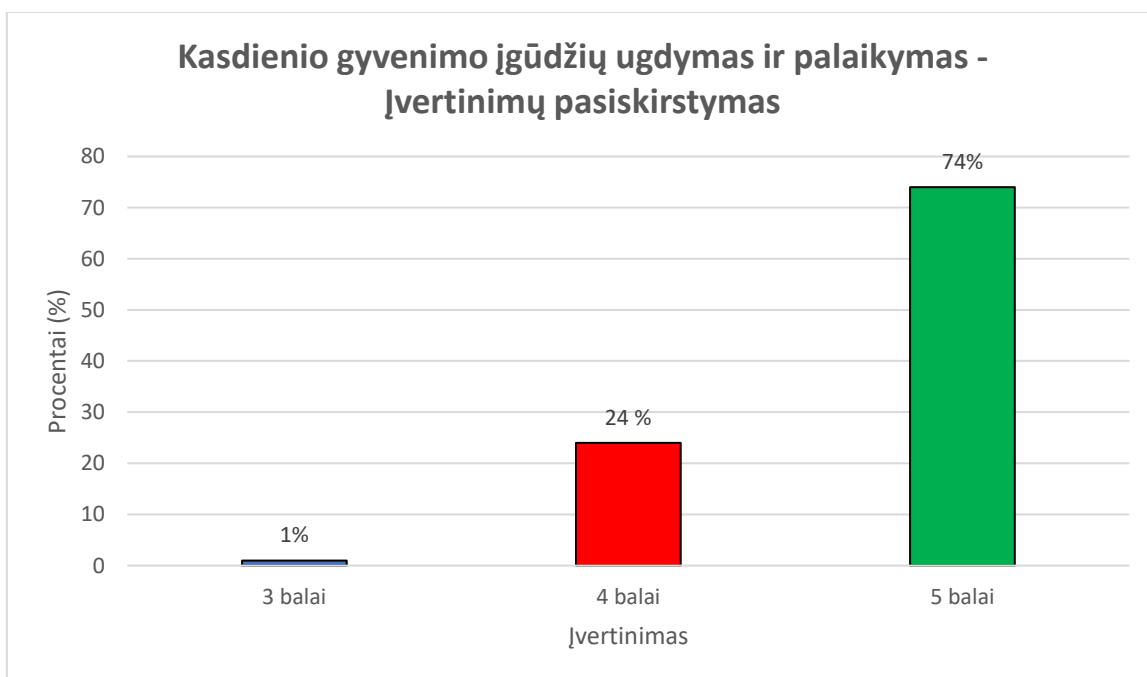
7 paveikslas. Tarpininkavimas ir atstovavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais



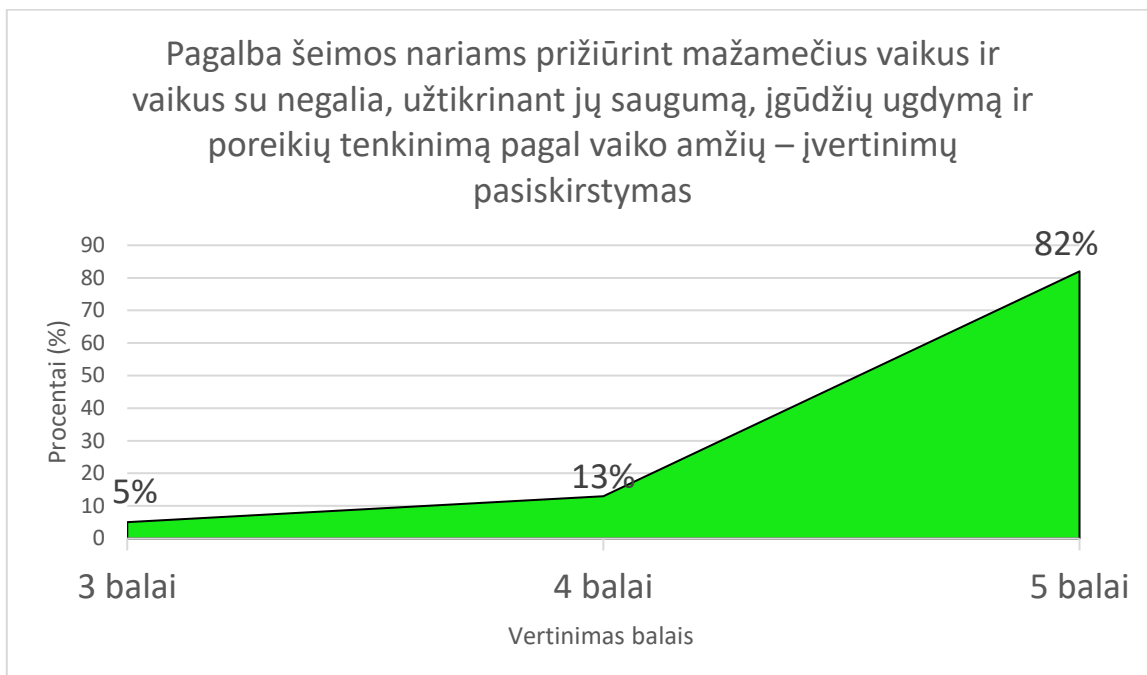
8 paveikslas. Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais



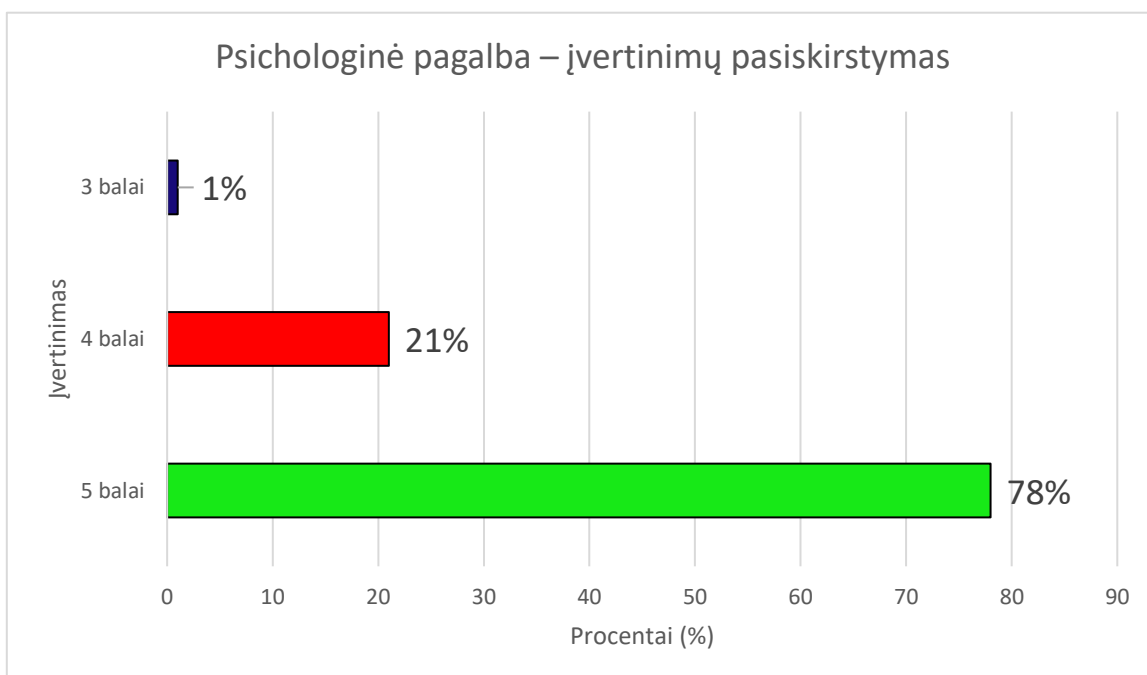
9 paveikslas. Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas – įvertinimų pasiskirstymas procentais



10 paveikslas. Pagalba šeimos nariams prižiūrint mažamečius vaikus ir vaikus su negalia, užtikrinant jų saugumą, įgūdžių ugdymą ir poreikių tenkinimą pagal vaiko amžių – įvertinimų pasiskirstymas procentais

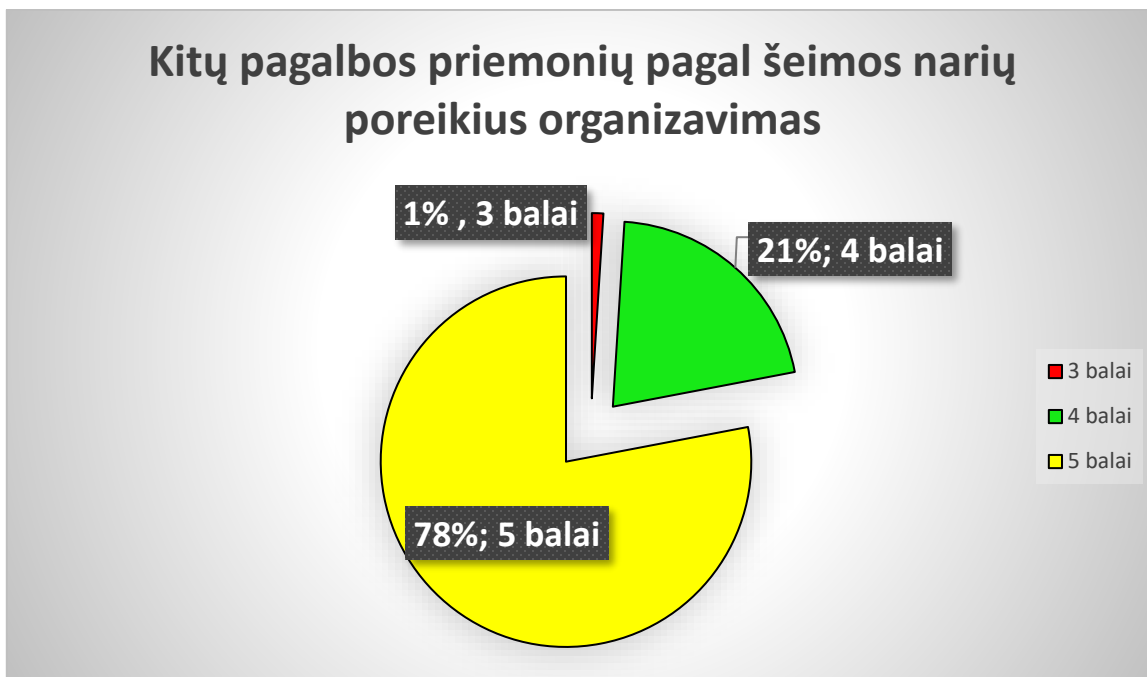


11 paveikslas. Psichologinė pagalba – įvertinimų pasiskirstymas procentais





12 paveikslas. Kitų pagalbos priemonių pagal šeimos narių poreikius organizavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais



## 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: 5% respondentų
- ✚ 5 balai: 95% respondentų

Dauguma respondentų mano, kad jiems skiriama pakankamai laiko (visi respondentai įvertino 4 arba 5 balais). Respondentai nurodo, kad jiems skiriama tiek laiko, kol išsprendžiama problema ir patenkinamas jų poreikis.

### 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: 21% respondentų
- ✚ 5 balai: 79% respondentų

Respondentai nurodo, kad jų siūlymai/prašymai yra išgirsti ir atsižvelgiama į jų poreikius. Jie teigia: visada išklauso, pasitariame; priimame bendrą sprendimą; visada išklauso ir pagal situaciją atsižvelgia; išklauso nuomonę ir pasiūlymus; visada atsižvelgia į mūsų prašymus.

## **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: 9% respondentų
- ✚ 5 balai: 91% respondentų

Respondentai teigiamai įvertino darbuotojų bendravimą (4 ir 5 balais), akcentavo pagarbų bendravimą ir kultūringumą bei nuoširdumą, minėjo, kad niekada nejaučia pakelto tono ar kitokių nepagarbaus bendravimo formų.

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

### **Balų pasiskirstymas:**

- ✚ 1 balas: 0% respondentų
- ✚ 2 balai: 0% respondentų
- ✚ 3 balai: 1% respondentų
- ✚ 4 balai: 17% respondentų
- ✚ 5 balai: 82% respondentų

99% respondentų nurodo, kad jų problemos sprendžiamos greitai ir operatyviai (4 ir 5 balai). Apklaustieji nurodo, kad problemos sprendžiamos sėkmingai ir greitai. 1% respondentų nurodo, kad jų lūkesčiai nepateisinami (1–3 balai), bet neišsakė priežasties.

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

### **Balų pasiskirstymas:**

- ✚ 1 balas: 0% respondentų
- ✚ 2 balai: 0% respondentų
- ✚ 3 balai: 0% respondentų
- ✚ 4 balai: 10% respondentų
- ✚ 5 balai: 90% respondentų

Respondentai nurodo, kad darbuotojai aiškiai ir suprantamai pateikia informaciją (4 ir 5 balai). Apklaustieji nurodo, kad informaciją darbuotojai pateikia aiškiai ir išsamiai, o iškilus klausimų paaiškina.

## 11. Jūsų gyvenimo kokybės pagerėjimas gaunant socialines paslaugas.

### Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0% respondentų
- ✚ 2 balai: 0% respondentų
- ✚ 3 balai: 1% respondentų
- ✚ 4 balai: 26% respondentų
- ✚ 5 balai: 73% respondentų

99% respondentų nurodo, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo pradėjus teikti paslaugas (4 ir 5 balai). Apklaustieji nurodo, kad gaunant paslaugas pagerėjo emocinė būklė išsprendus turėtas problemas, pagerėjo ir gyvenimo kokybė. 1% respondentų nejaučia gyvenimo kokybės pagerėjimo, nuomonės, įtakojančios šį įvertinimą, nenurodė.

## 12. Pasitikite socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais.

### Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0% respondentų
- ✚ 2 balai: 0% respondentų
- ✚ 3 balai: 1% respondentų
- ✚ 4 balai: 12% respondentų
- ✚ 5 balai: 87% respondentų

99% respondentų nurodo, kad pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais (4 ir 5 balai). Apklaustieji nurodo, kad darbuotojai visada laiku pateikia informaciją, laikosi konfidencialumo, suteikia reikalingą pagalbą, teikia emocinį palaikymą, geba empatiškai įsijausti į situaciją. 1% respondentų nepasitiki darbuotojais, nuomonės, įtakojančios šį įvertinimą, nenurodė.

## 13. Respondentų siūlymai, rekomendacijos ir prašymai, susiję su socialinių paslaugų teikimu jų kokybės gerinimui.

Respondentai pageidautų, kad darbuotojai iš anksto derintų atvykimo laiką bei būtų teikiama transporto paslauga.

### Išvados ir rekomendacijos

Apklausoje dalyvavo 111 respondentų. 99% respondentų teikiamas paslaugas įvertino aukščiausiais balais (4 balais ir 5 balais). 1% apklaustųjų paslaugas vertina 3 balais, tačiau anketose analizuojant atvirus klausimus savo nuomonės, įtakojančios vertinimą, neminėjo.

Galima teigti, kad pasitenkinimą paslaugomis įtakoja daugybė faktorių, kuriuos retais atvejais sunku įvardinti ar įvertinti, nežinant apklaustojo nuomonės pagrindimo.

Vertinant anketos duomenis galima teigti, kad darbuotojai respondentams skiria pakankamai laiko, bendravimas tarp paslaugų gavėjų ir darbuotojų yra pagarbus ir empatiškas, informacija pateikiama aiškiai ir suprantamai, jų problemos sprendžiamos operatyviai ir greitai, darbuotojai ir paslaugų gavėjai yra užmezgę pagarba ir pasitikėjimu pagrįstą ryšį, bei jaučia gyvenimo kokybės pagerėjimą gaunant socialines paslaugas.