

# SOCIALINĖS GLOBOS PADALINIO 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 22 Marijampolės socialinės pagalbos centro Socialinės globos padalinio paslaugų gavėjai, kuriems padalinyje teikiamos trumpalaikės ir ilgalaikės socialinės globos 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 55 %, moterys sudaro 45 %.

## **2. Respondentų amžius.**

### **Rezultatai:**

- 19–30 metų: 0 %;
- 31–45 metų: 0 %;
- 46–50 metų: 9 %;
- 61 metų ir vyresni: 91 %;

## **3. Socialinių paslaugų rūšys.**

### **Rezultatai:**

#### **Prevencinės socialinės paslaugos:**

- Informavimas: 91 %;
- Sociokultūrinės paslaugos: 60 %;
- Kita:

#### **Bendrosios socialinės paslaugos:**

- Konsultavimas: 91 %;
- Tarpininkavimas ir atstovavimas: 69 %;
- Transporto organizavimas: 86 %;
- Kita:

#### **Socialinės globos paslaugos:**

- Trumpalaikė socialinė globa (institucijoje): 9 %;
- Ilgalaikė socialinė globa (institucijoje): 91 %
- Kita (įrašykite): \_ 0%

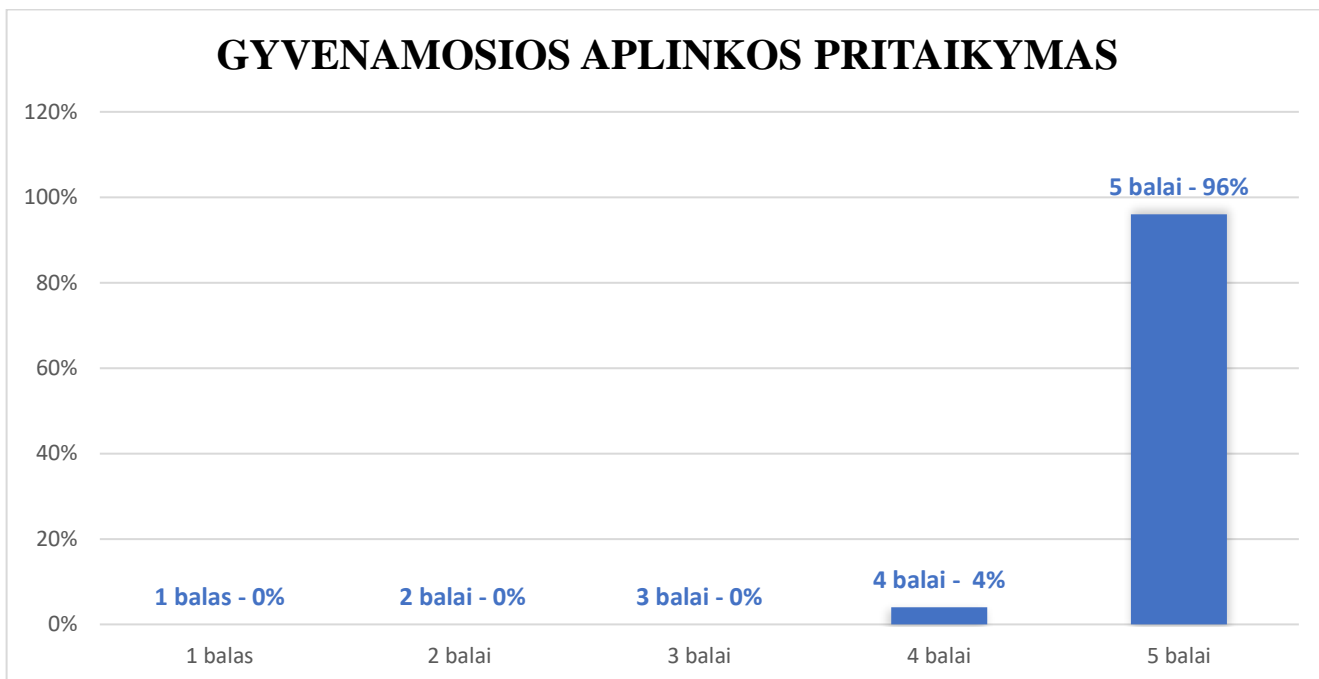
## **4. Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos:**

- Mažiau nei 3 mėnesius: 0 %;
- Nuo 3 iki 6 mėnesių: 9 %;
- Nuo 6 iki 12 mėnesių: 9 %;

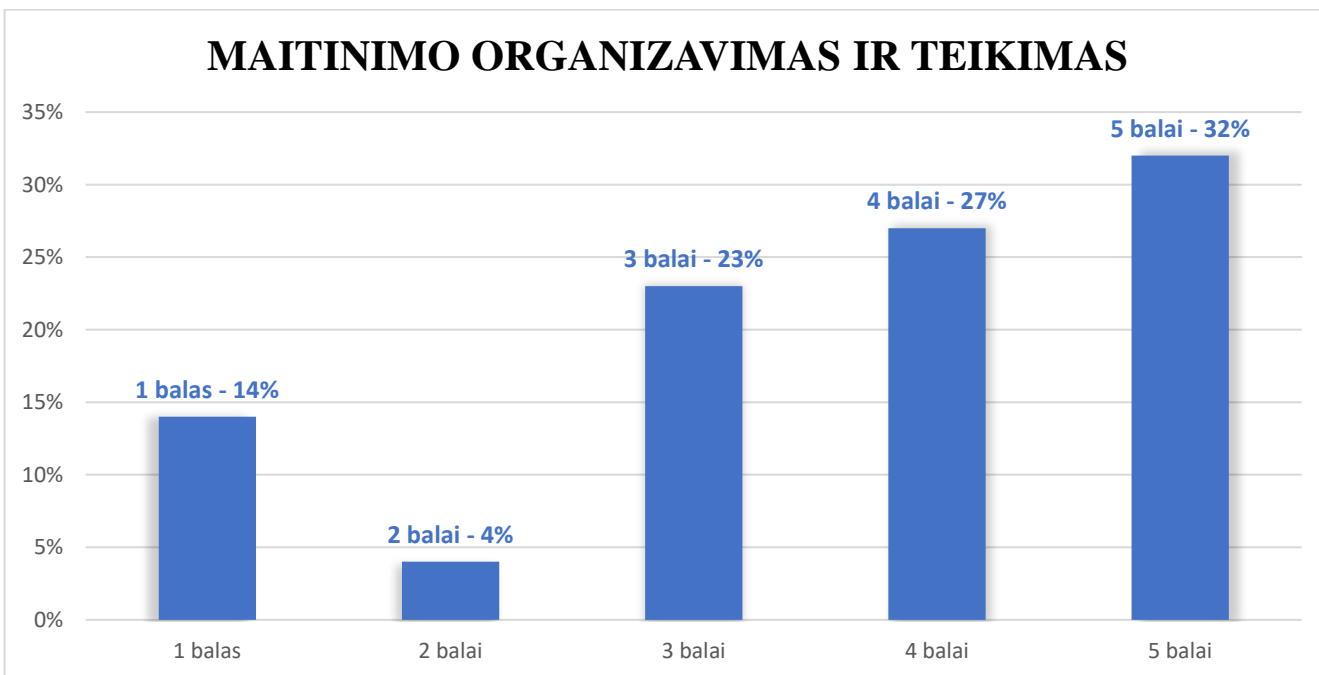
- Nuo 1 iki 3 metų: 14 %;
- Nuo 3 iki 5 metų: 32 %;
- Ilgiau kaip 5 metus: 36 %.

<b>Paslaugos pavadinimas</b>	<b>1 balas</b>	<b>2 balai</b>	<b>3 balai</b>	<b>4 balai</b>	<b>5 balai</b>
Gyvenamosios aplinkos pritaikymas	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0%</b>	1 klientas <b>4 %</b>	21 klientas <b>96 %</b>
Maitinimo organizavimas ir teikimas	3 klientai <b>14%</b>	1 klientas <b>4%</b>	5 klientai <b>23%</b>	6 klientai <b>27 %</b>	7 klientai <b>32 %</b>
Asmens higienos ir buitinių paslaugų organizavimas ir teikimas	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0%</b>	0 klientų <b>0 %</b>	22 klientai <b>100 %</b>
Socialinis darbas	0 klientų <b>0%</b>	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	1 klientas <b>4 %</b>	21 klientas <b>96 %</b>
Informavimas	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	22 klientai <b>100 %</b>
Konsultavimas	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	22 klientai <b>100 %</b>
Tarpininkavimas ir atstovavimas	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	22 klientai <b>100 %</b>
Bendravimas	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	1 klientas <b>4 %</b>	21 klientas <b>96 %</b>
Psichologinė pagalba	0 klientų <b>0 %</b>	1 klientas <b>4 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	2 klientai <b>9%</b>	19 klientų <b>87%</b>
Asmens sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	3 klientai <b>14 %</b>	4 klientai <b>18%</b>	15 klientų <b>68%</b>
Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0%</b>	0 klientų <b>0 %</b>	22 klientai <b>100 %</b>
Sociokultūrinių paslaugų organizavimas	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0 %</b>	0 klientų <b>0%</b>	1 klientas <b>4%</b>	21 klientas <b>96 %</b>
Kitų pagalbos priemonių organizavimas (pagal	0 klientų	0 klientų	0 klientų	0 klientų	22 klientai

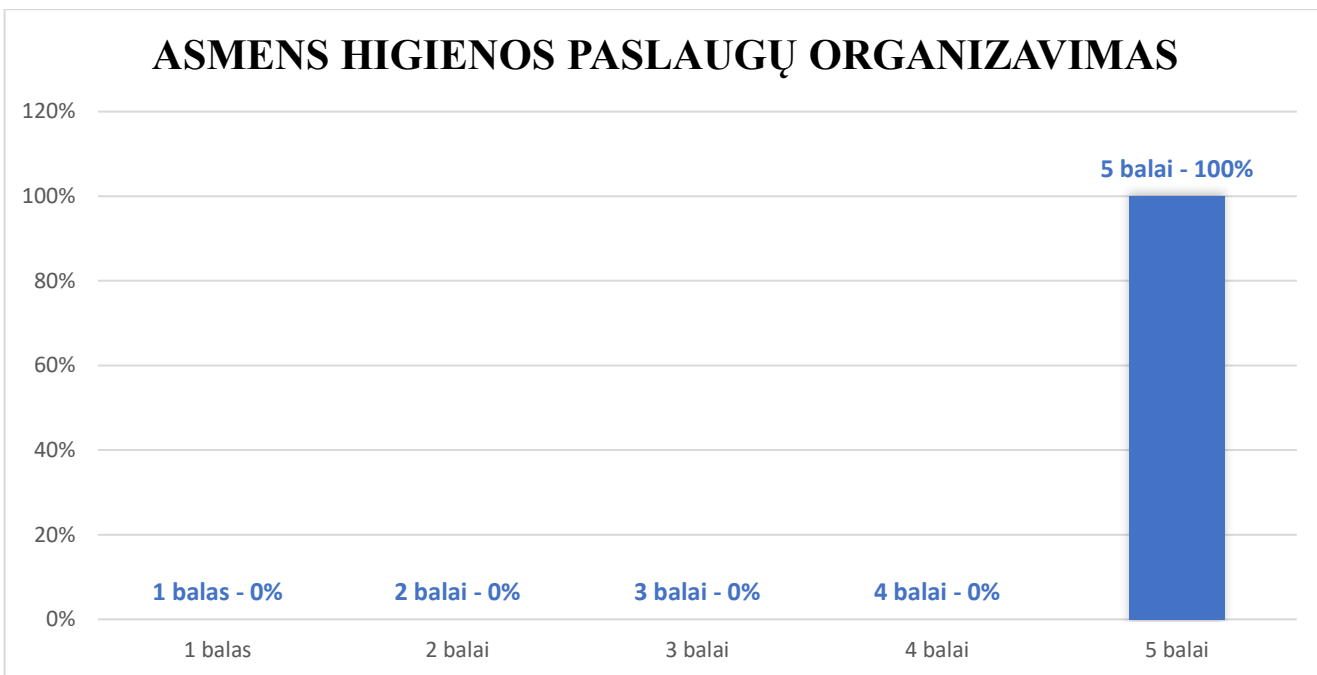
asmens individualius poreikius)	0 %	0 %	0 %	0 %	100%
---------------------------------	-----	-----	-----	-----	------



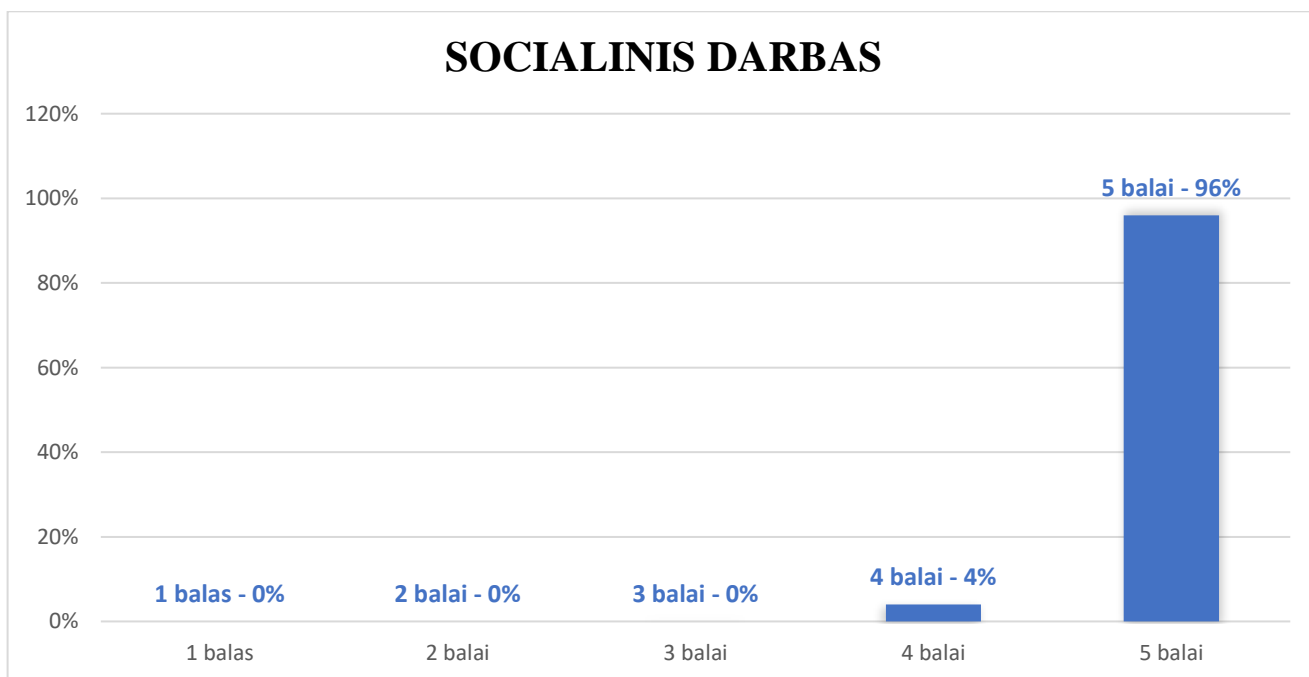
1. Paveikslas. Gyvenamosios aplinkos pritaikymas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



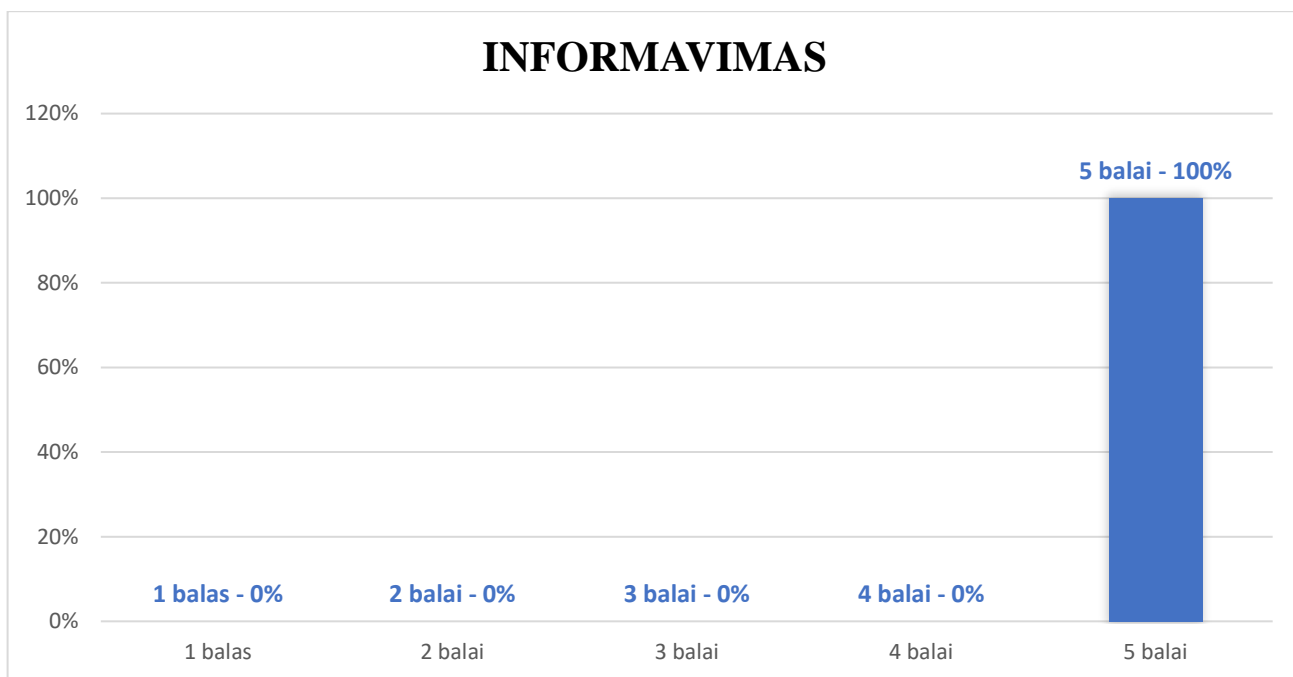
2. Paveikslas. Maitinimo organizavimas ir teikimas - įvertinimų pasiskirstymas procentais.



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



4. Paveikslas. Socialinis darbas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



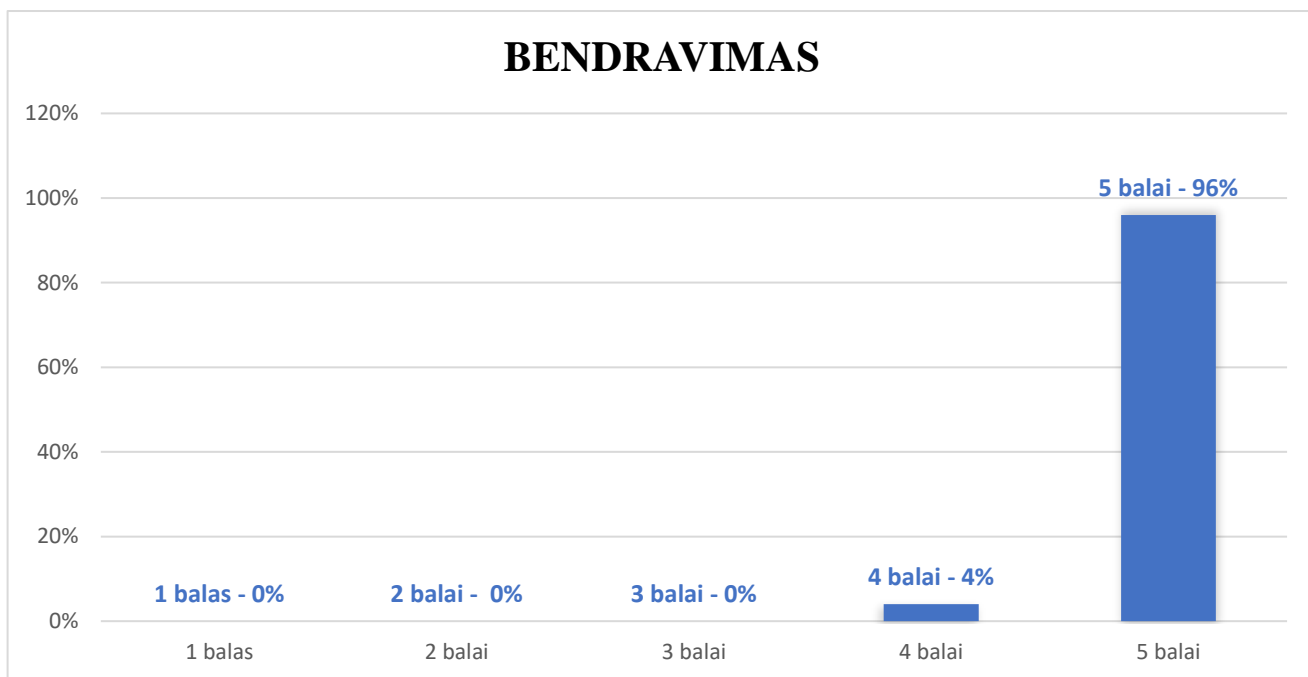
5. Paveikslas. Informavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



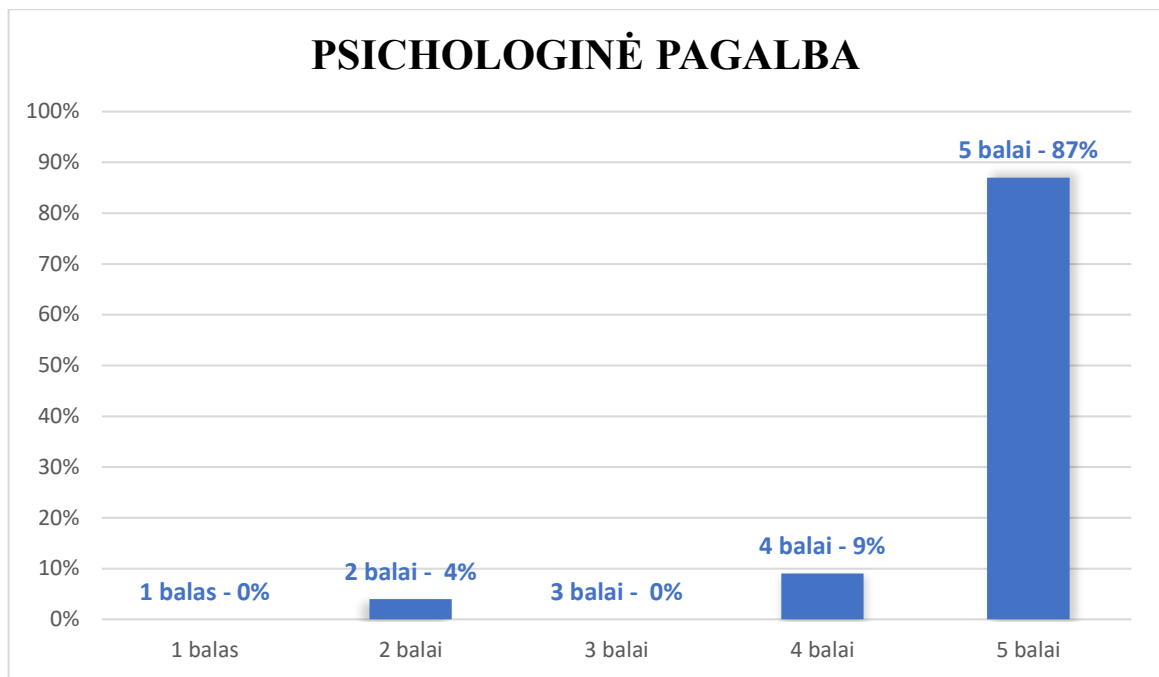
6. Paveikslas. Konsultavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



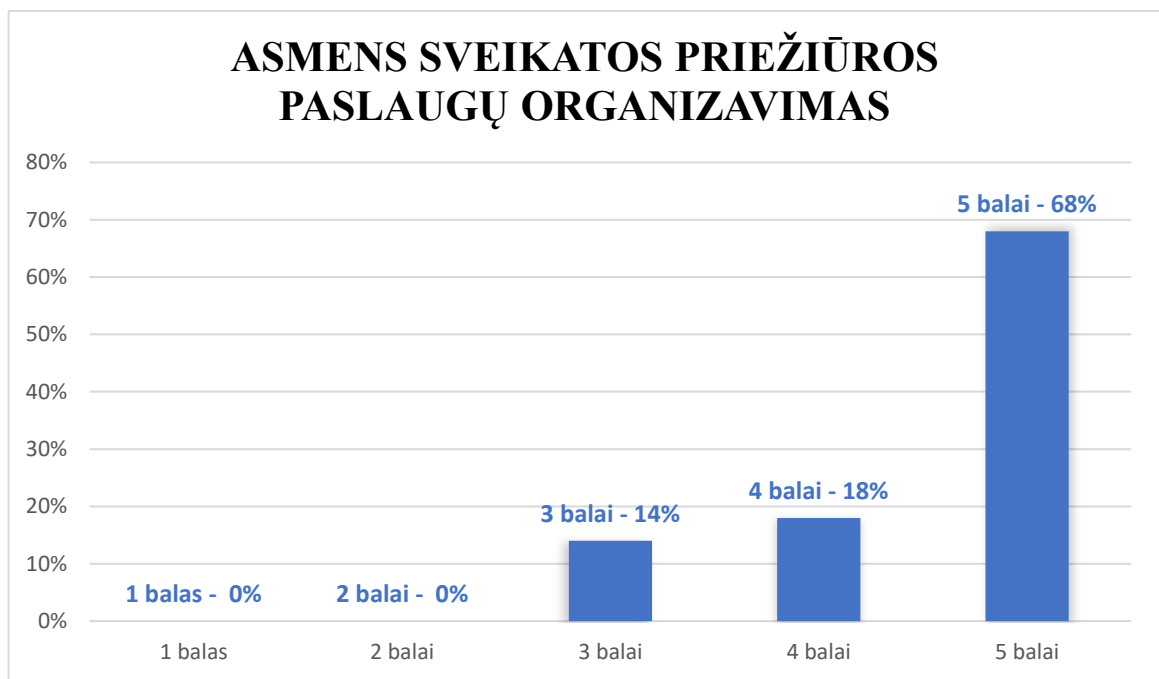
7. Paveikslas. Tarpininkavimas ir atstovavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



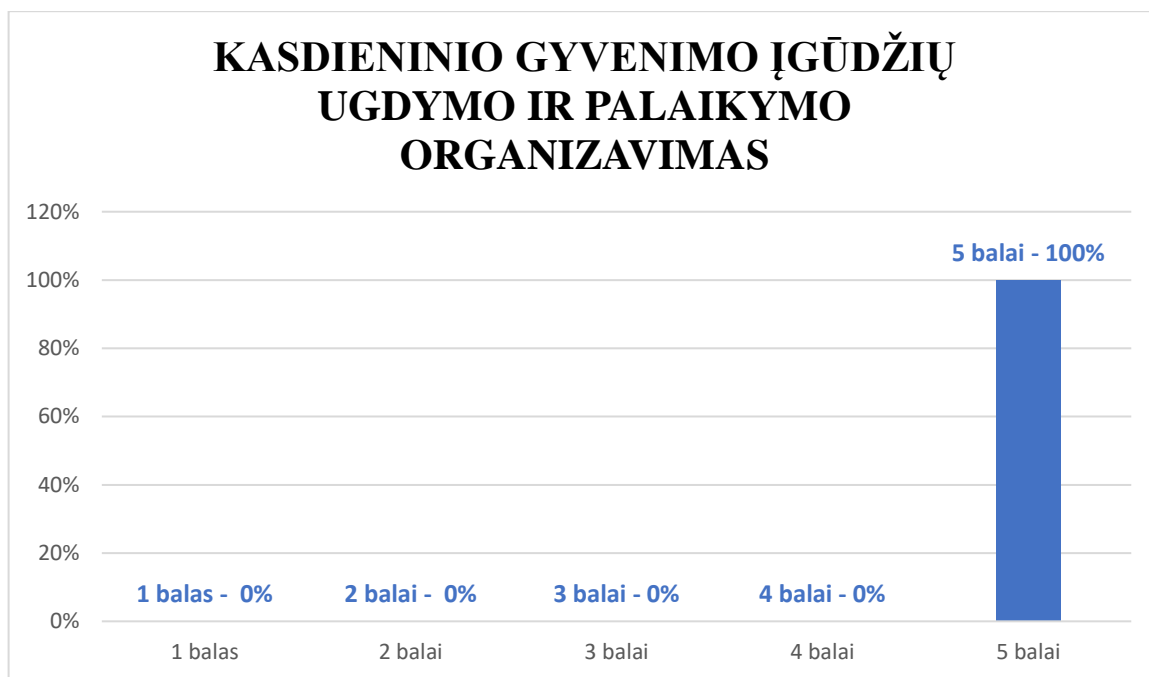
8. Paveikslas. Bendravimas (sugebėjimas kalbėtis, užmegzti ir palaikyti pokalbį, komunikavimas su asmeniu verbaline ir neverbaline kalba.) - įvertinimų pasiskirstymas procentais.



9. Paveikslas. Psichologinės pagalbos organizavimas ir teikimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



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

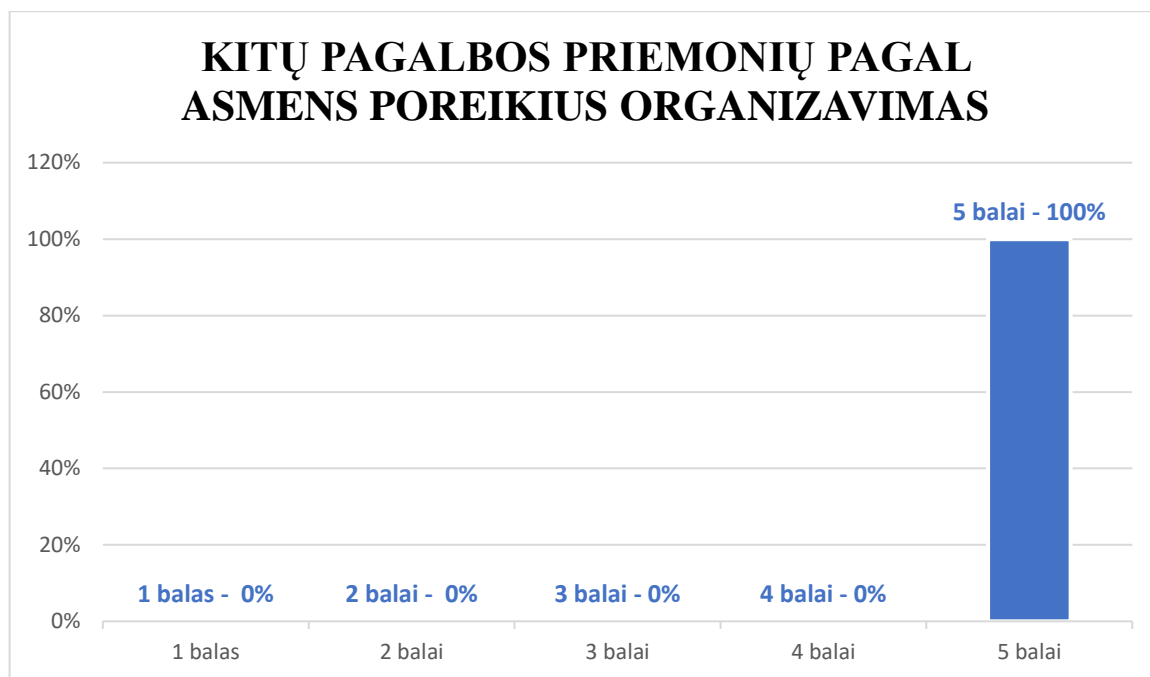


11. Paveikslas. Kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir (ar) palaikymas, ir (ar) atkūrimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais.



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: 0 % respondentų
- 🚩 2 balai: 0 % respondentų
- 🚩 3 balai: 4,5 % respondentų
- 🚩 4 balai: 4,5 % respondentų
- 🚩 5 balai: 91 % respondentų

Dauguma respondentų (95 %) mano, kad jiems skiriama pakankamai laiko, įvertindami šį aspektą 4 arba 5 balais. Tai rodo, kad dauguma žmonių yra patenkinti paslaugų trukme. Tačiau tam tikra dalis respondentų skiriamo laiko jiems trukmę įvertino 3 balais. Nors jie pripažino, kad paslaugų kokybė yra gera, vis dėlto nurodė, kad laiko jiems nepakanka. Kaip vienas iš atsakymų iliustruoja: „**Nuobodu, noriu, kad ilgiau pabūtų su manimi.**“ Šis pastebėjimas leidžia daryti išvadą, jog kai kurie respondentai jaučia poreikį didesniai dėmesiui ar ilgesniai bendravimui. Nors jų procentinė dalis nėra didelė, jų nuomonė atkreipia dėmesį į emocinį aspektą, kuris gali būti svarbus paslaugų kokybės vertinimui.

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

#### Balų pasiskirstymas:

- 🚩 1 balas: 0 % respondentų
- 🚩 2 balai: 0 % respondentų

- ✚ 3 balai: 9 % respondentų
- ✚ 4 balai: 4 % respondentų
- ✚ 5 balai: 87 % respondentų

87 % respondentų teigia, kad jų siūlymai ir prašymai yra išgirsti, o poreikiai atitinkamai įvertinami. Tai rodo, kad dauguma žmonių jaučia, jog jų nuomonė yra svarbi ir į ją atsižvelgiama. Tačiau tam tikra dalis (9 %) išreiškia nepasitenkinimą dėl individualizuoto požiūrio stokos. Ši grupė nurodo, kad nors darbuotojai jų klausosi, galutiniai sprendimai neretai priimami neatsižvelgiant į jų lūkesčius. Vienas konkretus atvejis parodo šią įtampą: respondentas, kuris dėl savo sveikatos būklės turi laikytis pritaikytos CD dietos, prašė įtraukti į racioną lašinius, tačiau toks maistas jam yra ribojamas. Tai sukėlė nepasitenkinimą, kad jo prašymas nėra gerbiamas, nors sprendimas buvo priimtas remiantis sveikatos rekomendacijomis.

## **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: 4 % respondentų
- ✚ 5 balai: 96 % respondentų

100 % respondentų darbuotojų bendravimą įvertino aukščiausiais balais (5 ir 4), pabrėždami jų kultūringumą ir mandagumą. Tai rodo aukštą bendravimo kokybę ir iš esmės patenkinamus klientų lūkesčius šiuo aspektu.

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

### **Balų pasiskirstymas:**

- ✚ 1 balas: 0 % respondentų
- ✚ 2 balai: 0 % respondentų
- ✚ 3 balai: 0 % respondentų
- ✚ 4 balai: 9 % respondentų
- ✚ 5 balai: 91 % respondentų

91 % respondentų nurodė, kad jų lūkesčiai yra pilnai patenkinami, įvertindami paslaugas aukščiausiu balu (5). Tai rodo, kad dauguma klientų yra patenkinti paslaugų kokybe, ypač pabrėždami greitą reagavimą į problemas, nuoseklų bendravimą ir poreikių atitikimą. 9 % respondentų teigė, kad jų lūkesčiai kartais lieka ne 100 % patenkinti, o problemos ne visada išsprendžiamos iki galo. Ši respondentų grupė paslaugas įvertino 4 balais, pabrėždama, kad nors situacijos dažniausiai sprendžiamos, tam tikri aspektai dar gali būti tobulinami.

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

### Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0 % respondentų
- ✚ 2 balai: 0 % respondentų
- ✚ 3 balai: 0 % respondentų
- ✚ 4 balai: 4 % respondentų
- ✚ 5 balai: 96 % respondentų

96 % respondentų teigia, kad darbuotojai informaciją pateikia aiškiai ir suprantamai, skirdami šiam aspektui aukščiausią balą (5). Tai rodo, kad informacijos perteikimas yra stiprioji paslaugų pusė, leidžianti užtikrinti klientų pasitenkinimą bei pasitikėjimą. 4 % respondentų nurodė, kad jiems kartais sunku suprasti pateiktą informaciją. Nors šis procentas nėra didelis, jis atkreipia dėmesį į galimus iššūkius, susijusius su komunikacijos tikslumu arba informacijos pateikimo forma.

## 11. Jūsų gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo.

### Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 19 % respondentų
- ✚ 2 balai: 0 % respondentų
- ✚ 3 balai: 27 % respondentų
- ✚ 4 balai: 27 % respondentų
- ✚ 5 balai: 27 % respondentų

Penktadalis respondentų pripažino, kad jų gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų gavimo buvo labai bloga (19 % - 1 balas). 27% respondentų savo gyvenimo kokybę vertino nepakankamai gerai (3 balais). Tačiau didžioji dauguma respondentų teigė, kad gyvenimo kokybė namuose buvo gera arba labai gera (54% - 4, 5 balai), tačiau dėl patirtų netekčių arba užklupusių ligų jie nebegalėjo gyventi savarankiškai ir dėl to pateko į globos namus.

## 12. Jūsų gyvenimo kokybė gaunant socialines paslaugas.

### Balų pasiskirstymas:

- ✚ 1 balas: 0 % respondentų
- ✚ 2 balai: 0 % respondentų
- ✚ 3 balai: 0 % respondentų
- ✚ 4 balai: 23 % respondentų
- ✚ 5 balai: 77 % respondentų

## 13. Pasitikite socialines paslaugas teikiančiais darbuotojai.

Apklausa parodė, kad visi respondentai teigiamai vertina savo gyvenimo kokybę gaunant socialines paslaugas:

- **77 % respondentų** gyvenimo kokybę įvertino kaip labai gerą (5 balai);
- **23 % respondentų** – kaip gerą (4 balai).

Tai rodo aukštą socialinių paslaugų efektyvumą ir gebėjimą patenkinti daugumos paslaugų gavėjų poreikius. Tačiau respondentai, kurie gyvenimo kokybę vertina ne pilnai aukščiausiu balu, dažniausiai nurodo sveikatos problemas kaip pagrindinį veiksni, kuris neigiamai veikia jų kasdienį gyvenimą.

### **Balų pasiskirstymas:**

- ✚ 1 balas: 0 % respondentų
- ✚ 2 balai: 0 % respondentų
- ✚ 3 balai: 0 % respondentų
- ✚ 4 balai: 0 % respondentų
- ✚ 5 balai: 100 % respondentų

Apklausa atskleidė, kad visi respondentai (**100 %**) darbuotojų patikimumą vertina aukščiausiu balu (5). Tai rodo visišką pasitikėjimą socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais. Respondentai paminėjo kelias pagrindines priežastis, kodėl jie pasitiki darbuotojais:

- darbuotojai **niekada nepavedė ir nenuvylė**;
- užtikrina **gerą priežiūrą**;
- per paslaugų teikimo laikotarpį **nebuvo incidentų** ar problemų.

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

Apklausa parodė, kad didžioji dauguma respondentų (**78 %**) nepateikė jokių prašymų, siūlymų ar rekomendacijų, kas rodo, jog jie yra patenkinti dabartinėmis sąlygomis ir paslaugomis. Tačiau dalis respondentų pateikė konkrečius pageidavimus:

- **9 % respondentų** norėtų apsilankyti teatre ir pamatyti spektaklį, pabrėždami kultūrinio užimtumo svarbą;
- **9 % respondentų** pageidavo skanesnio maisto, galbūt įvairesnių ar labiau pritaikytų patiekalų;
- **4 % respondentų** išreiškė poreikį turėti geriau veikiančią televizorių, nes dabartinis genda;
- **9 % respondentų** linkėjo sveikatos sau ir darbuotojams, išreikšdami dėkingumą bei dvasinį palaikymą: „Kad tik Dievas duotų sveikatos toliau mumis rūpintis“.

Šių prašymų įgyvendinimas gali ne tik pagerinti respondentų kasdienybę, bet ir toliau stiprinti pasitikėjimą teikiamomis paslaugomis.

### **Išvados ir rekomendacijos**

Remiantis apklausos rezultatais, galima daryti išvadą, kad respondentų gyvenimo kokybė globos namuose yra gera. Pritaikyta aplinka, tinkamai užtikrinama asmens higiena ir socialinis darbas pilnai atitinka respondentų lūkesčius. Respondentams svarbu, kiek laiko jiems skiriama teikiant socialines paslaugas. Taip pat svarbu, kad būtų atsižvelgiama į jų siūlymus ar prašymus. Kitas reikšmingas aspektas – darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas, atidus, kultūringas ir mandagus bendravimas, kuris yra labai vertinamas. Paslaugų teikimo procese iškilusios problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai, o pateikiama informacija yra aiški ir suprantama. Tai prisideda prie aukšto paslaugų kokybės lygio ir pasitenkinimo. Tačiau dalis respondentų nurodė, kad jų gyvenimo kokybė prieš gaunant socialines paslaugas ir po jų stipriai skyrėsi – nuo labai blogų gyvenimo sąlygų iki gerų ir labai gerų. Tai rodo, kad socialinės paslaugos turi didelę įtaką pagerinant gyvenimo kokybę.

Respondentai taip pat nurodė, kad jie pasitiki socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais, kurie niekada nepavedė, rūpinasi ir užtikrina gerą priežiūrą. Tačiau kai kurie respondentai pasigedo medicininių paslaugų ir buvo nepatenkinti maitinimo paslaugų kokybe. Tai rodo, kad tam tikros paslaugų sritys vis dar reikalauja tobulinimo. Nors gyvenimo kokybė globos namuose yra gera, yra sričių, kuriose reikėtų daugiau dėmesio skirti, ypač medicininėms paslaugoms ir maitinimo kokybei, kad paslaugos visiškai atitiktų respondentų poreikius.