PAGALBOS ŠEIMOMS SKYRIAUS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ĮVERTINIMO ANKETŲ REZULTATAI UŽ 2025 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. Įvertinti teikiamų socialinių paslaugų poveikį paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei.
5. Išanalizuoti ir pateikti išvadas, ar paslaugų teikimo procesas yra efektyvus, įtraukiantis ir orientuotas į gavėjų individualius poreikius.

Tyrimas atliktas internetinės apklausos ir anketinės apklausos metodu. Tyrime dalyvavo 97 Marijampolės socialinės pagalbos centro paslaugų gavėjai, kuriems Pagalbos šeimoms skyriuje teikiamos Socialinės priežiūros šeimoms paslaugos. Paslaugas respondentai vertino nuo 1 iki 5 balų (1 – žemiausias, 5 – aukščiausias balas).

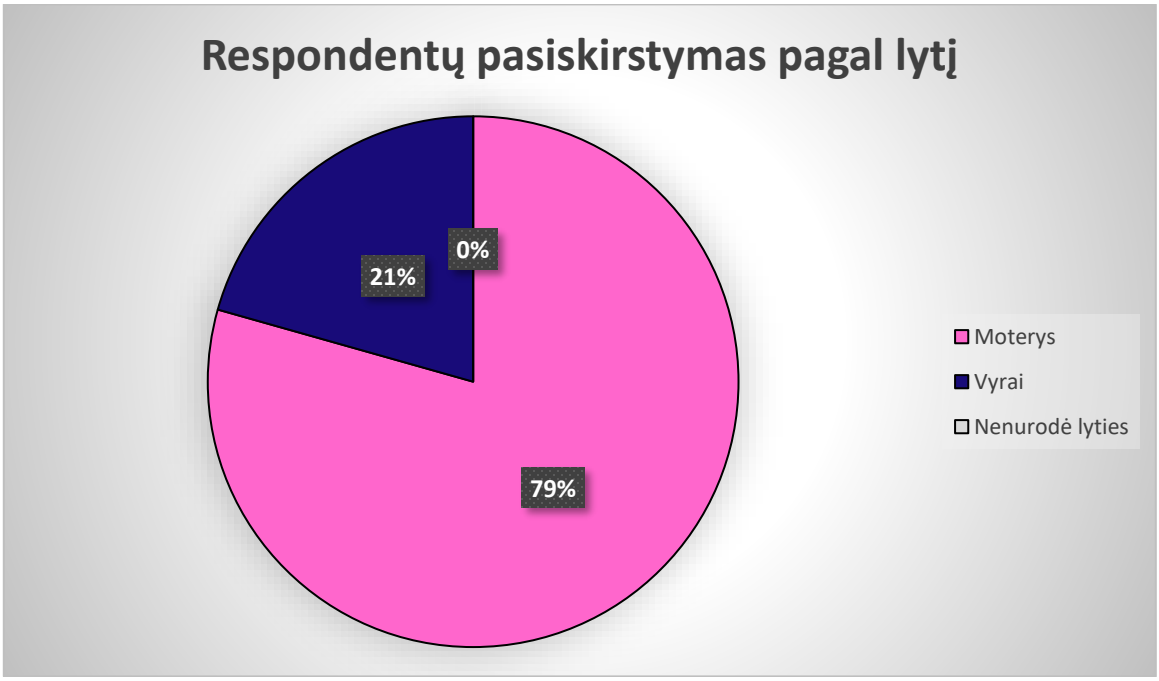
Anketinių duomenų analizė

1. **Paslaugos gavėjo lytis**

Rezultatai:

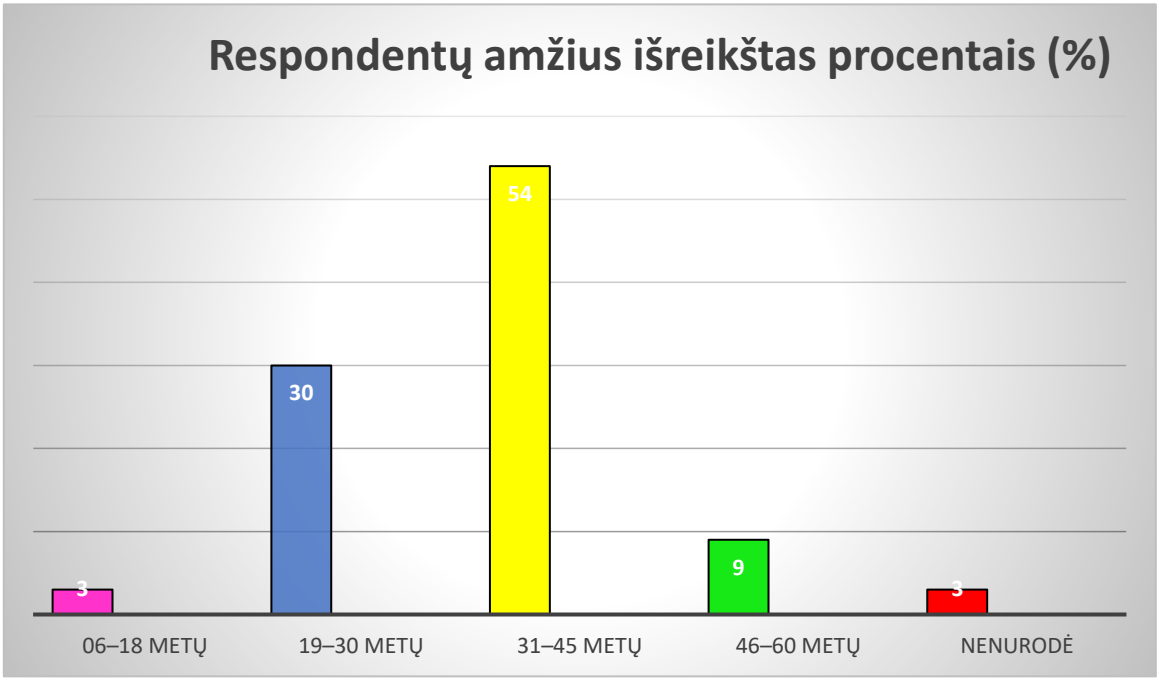
- Dauguma respondentų yra moterys, 79%, vyrai sudaro - 21%, 23% .

1 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį procentais



2. **Respondentų amžius**
   Rezultatai:
   - 06–18 metų: 3 %;
   - 19–30 metų: 31 %;
   - 31–45 metų: 54 %;
   - 46–60 metų: 9 %;
   - Nenurodė savo amžiaus: 3 %.

2 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių procentais



3. Socialinių paslaugų rūšys

Rezultatai:
<u>Prevencinės socialinės paslaugos</u>:
- Informavimas: 81,4 %;
- Sociokultūrinės paslaugos: 45,3 %;
- Kita: 3%;

Irašykite:
- Nesvarbu 1%;
- Socialinių įgūdžių 1%.

<u>Bendrosios socialinės paslaugos</u>:
- Konsultavimas: 82 %;
- Tarpininkavimas ir atstovavimas: 73 %;
- Transporto paslaugos: 10 %;
- Kita: 4 %.

<u>Socialinės priežiūros šeimoms paslaugos</u>:
- Socialinė priežiūra šeimoms: 100%;

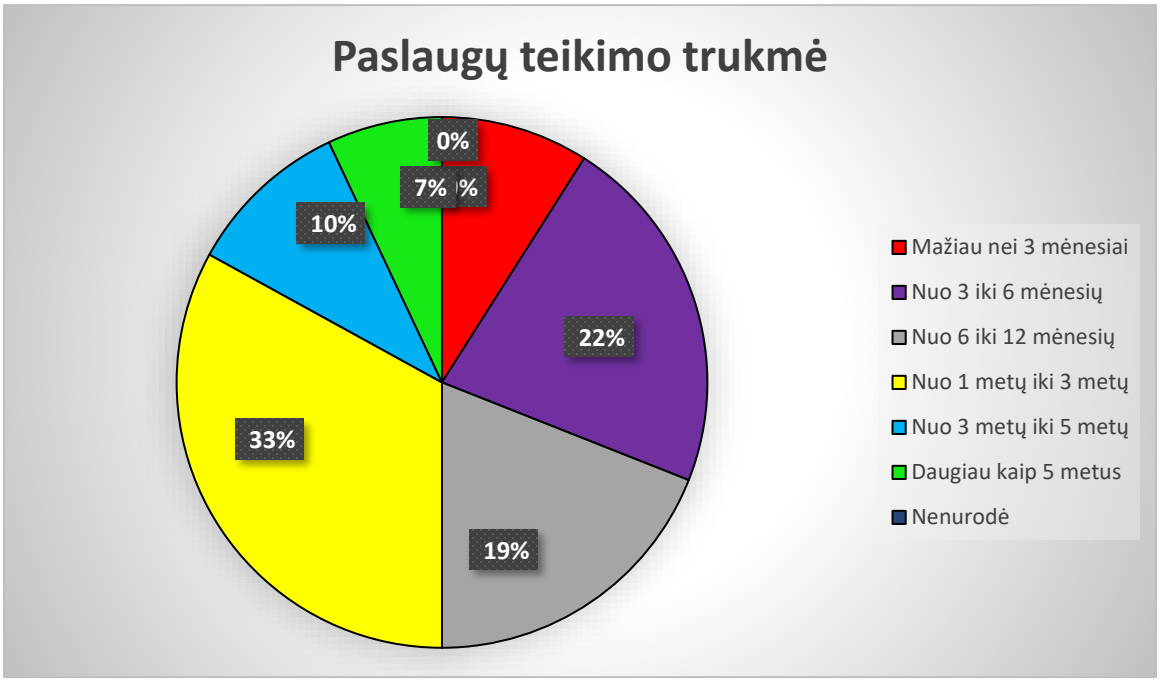
- Kita: 0%.

4. Socialinių paslaugų teikimo trukmė

Rezultatai:

- Mažiau nei 3 mėnesius: 9%;
- Nuo 3 iki 6 mėnesių: 22%;
- Nuo 6 iki 12 mėnesių: 19%;
- Nuo 1 metų iki 3 metų: 33 %;
- Nuo 3 metų iki 5 metų: 10 %;
- Daugiau kaip 5 metus: 7 %;
- Nenurodė: 0 %;

3 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal paslaugų teikimo trukmę procentais



5. Teikiamos pagalbos vertinimas

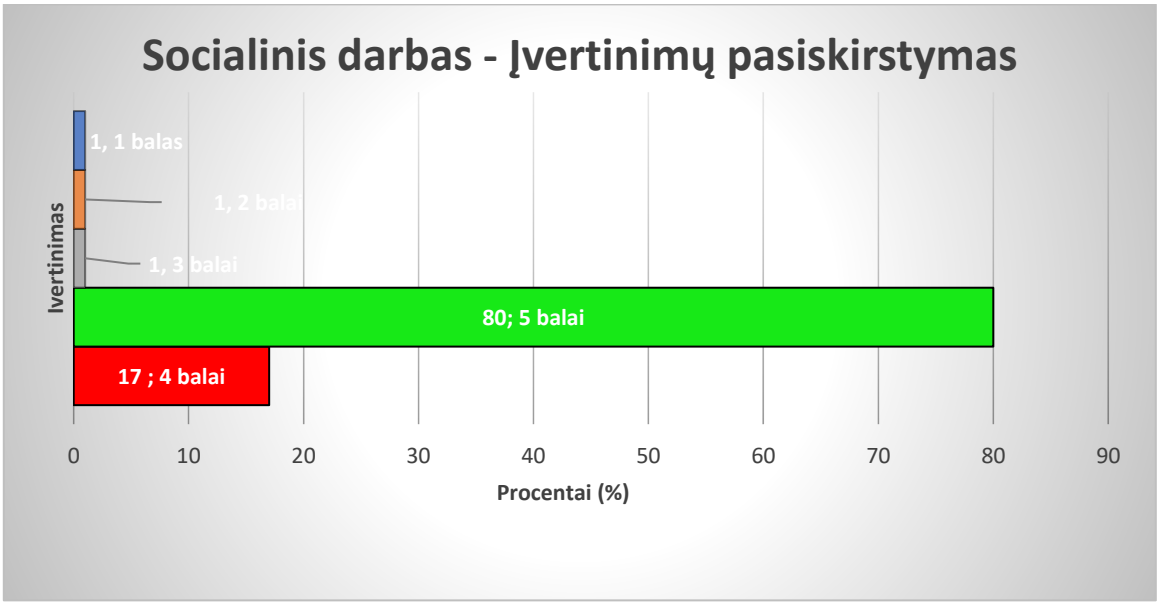
Rezultatai:

Eil. Nr.	***Teikiama pagalba***	***Rezultatai:***				
		1 balas	2 balai	3 balai	4 balai	5 balai
		Paslaugų gavėjų skaičius ir procentais išreikštas rezultatas				

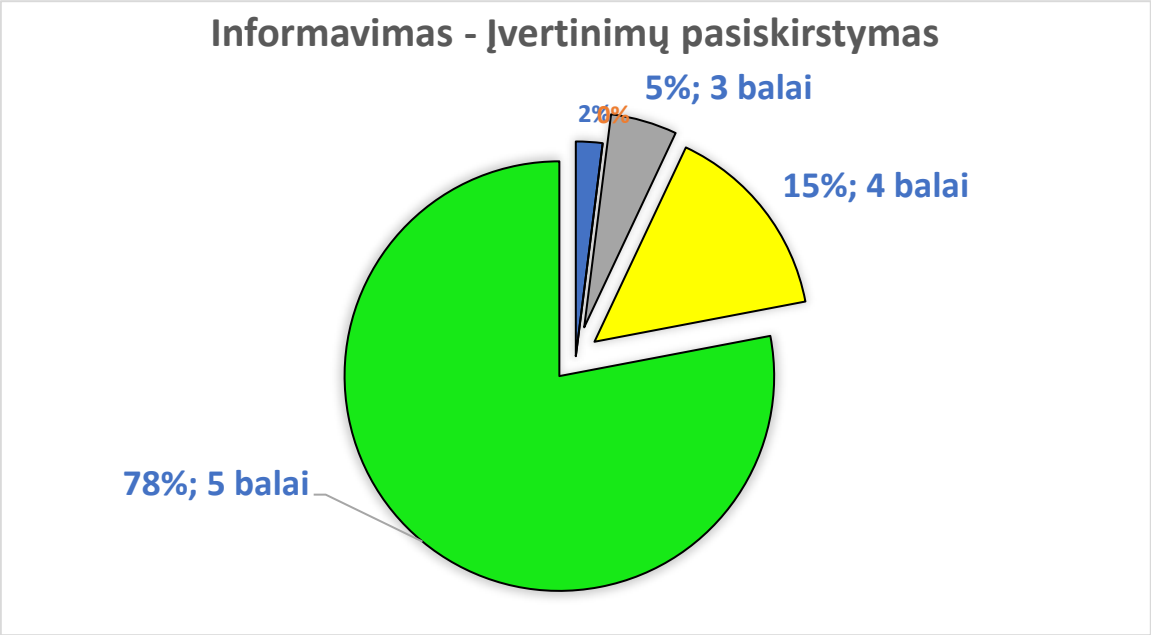
1.	**Socialinis darbas** (buitinių, socialinių, sveikatos problemų, poreikių, asmens galimybių išsiaiškinimas, pagalbos aptarimas, planavimas ir vykdymas)	1 **1 %**	1 **1 %**	1 **1 %**	16 **17 %**	77 **80 %**
2.	**Informavimas** (reikalingos informacijos apie socialinę pagalbą suteikimas asmeniui (šeimai))	2 **2 %**	0	5 **5%**	15 **15%**	75 **78%**
3.	**Konsultavimas** (pagalba, kurią teikiant kartu su asmeniu analizuojama asmens (šeimos) problema ir ieškoma veiksmingų jos sprendimo būdų, konsultavimas įvairiais socialiniais ir kitais reikiamais klausimais)		2 **2 %**	4 **4 %**	16 **17 %**	75 **77 %**
4.	**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)	3 **3 %**	2 **2 %**	3 **3 %**	13 **14 %**	76 **78 %**
5.	**Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas** (pagalba asmenims (šeimoms), siekiant stiprinti jų bendravimo gebėjimus (ieškant pagalbos, prisitaikant prie naujų situacijų, dalyvaujant visuomenės gyvenime, užmezgant ir palaikant ryšius su visuomene ir k.t.)	1 **1 %**	2 **2 %**	4 **4 %**	13 **14 %**	77 **79 %**
6.	**Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas** (pagalba asmeniui (šeimai) planuojant apsipirkimo, mokesčių mokėjimo, pinigų apskaitos tvarkymo, namų ruošos darbus ir k.t.)	6 **6 %**	1 **1 %**	3 **3 %**	14 **15 %**	73 **75 %**
7.	**Pagalba šeimos nariams prižiūrint mažamečius vaikus ir vaikus su negalia, užtikrinant jų saugumą, įgūdžių ugdymą ir poreikių tenkinimą pagal vaiko amžių**	6 **6 %**	1 **1 %**	4 **4 %**	13 **14 %**	73 **75 %**

8.	**Psichologinė pagalba** (psichologinės pagalbos organizavimas ir teikimas asmeniui (šeimai), padedant spręsti iškylančias emocines, bendravimo, bendradarbiavimo ir kitas problemas)	3 **3 %**	1 **1 %**	2 **2 %**	15 **16 %**	76 **78 %**
9.	**Kitų pagalbos priemonių pagal šeimos narių poreikius organizavimas** (vaikų dienos socialinės priežiūros, užimtumo, sveikatos priežiūros ir kt.)	5 **5 %**		4 **4 %**	15 **16%**	73 **75 %**

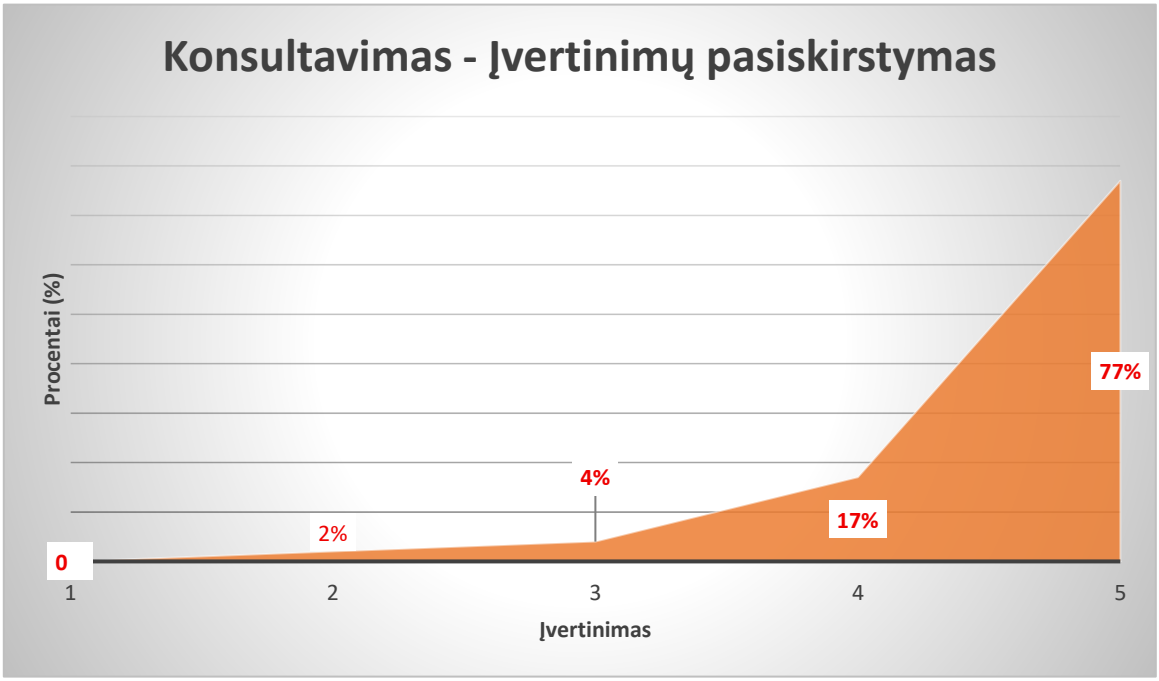
4 paveikslas. Socialinis darbas – įvertinimų pasiskirstymas procentais



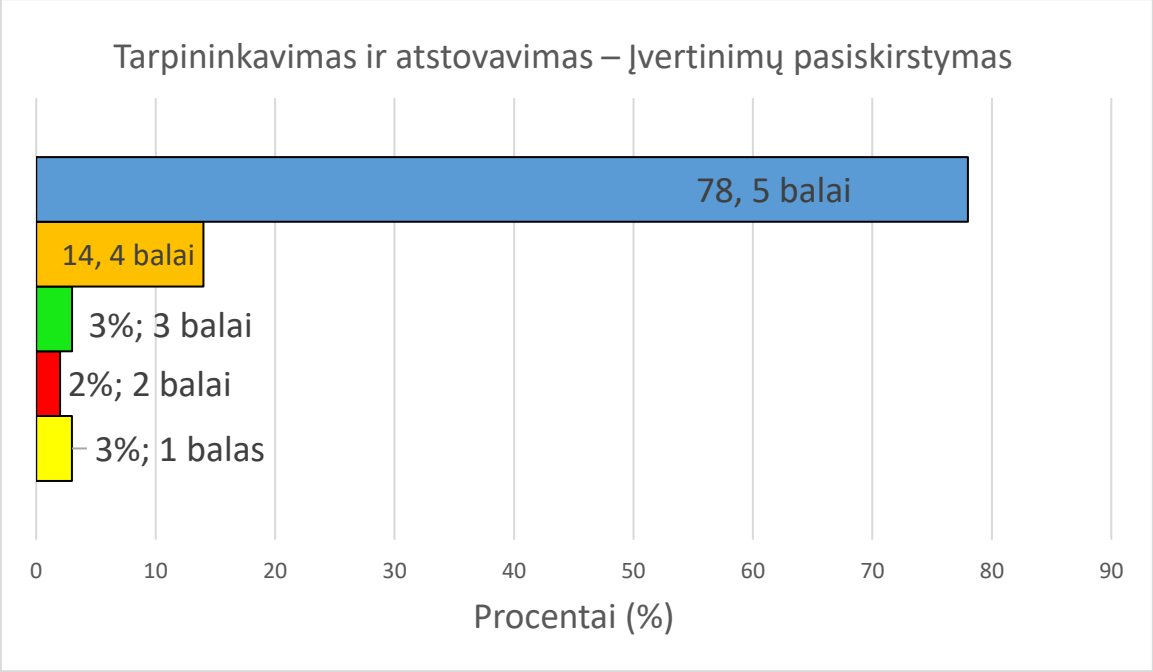
5 paveikslas. Informavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais



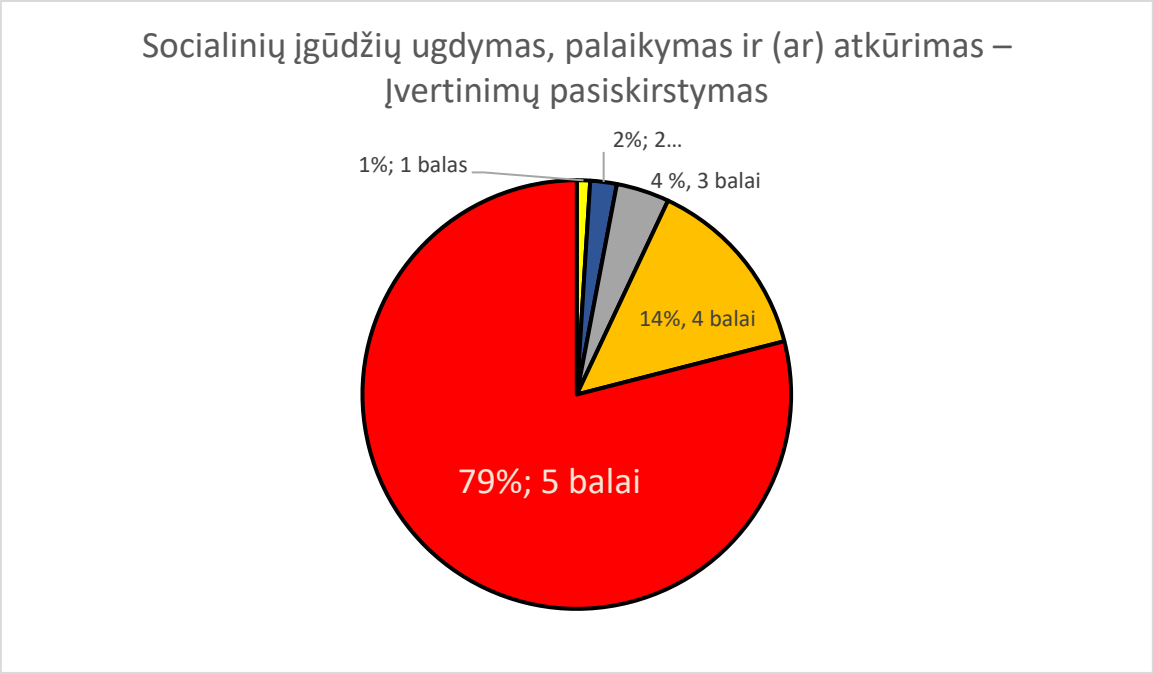
6 paveikslas. Konsultavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais



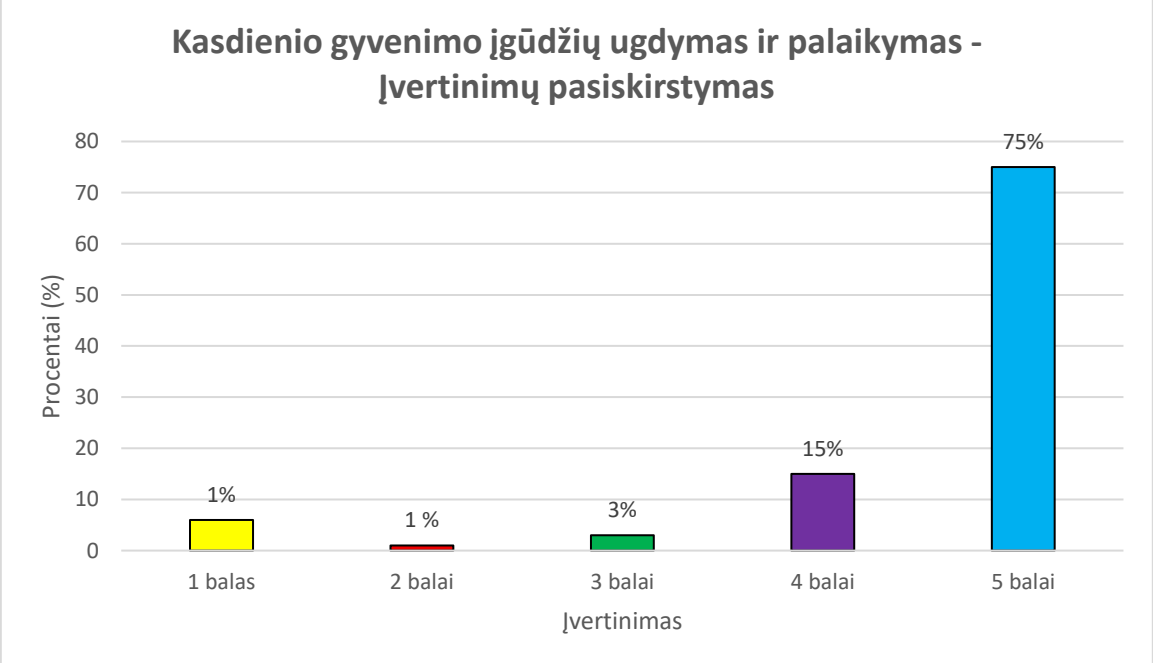
7 paveikslas. Tarpininkavimas ir atstovavimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais


Tarpininkavimas ir atstovavimas – Įvertinimų pasiskirstymas
78, 5 balai
14, 4 balai
3%; 3 balai
2%; 2 balai
3%; 1 balas
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
Procentai (%)

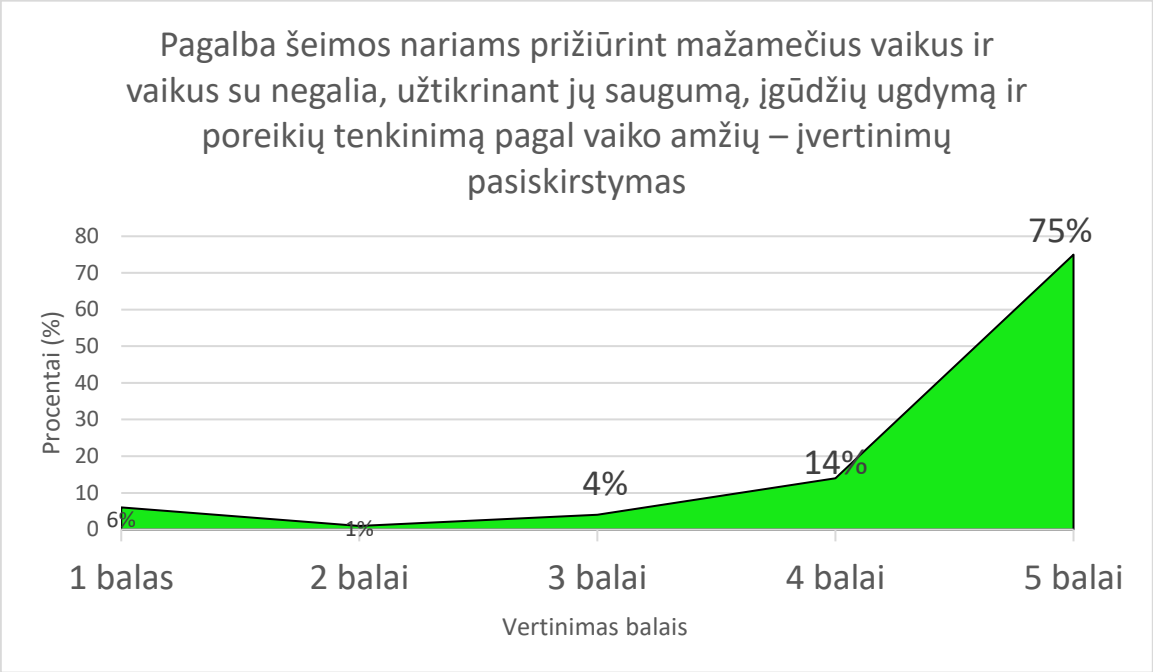
8 paveikslas. **S**ocialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas – įvertinimų pasiskirstymas procentais



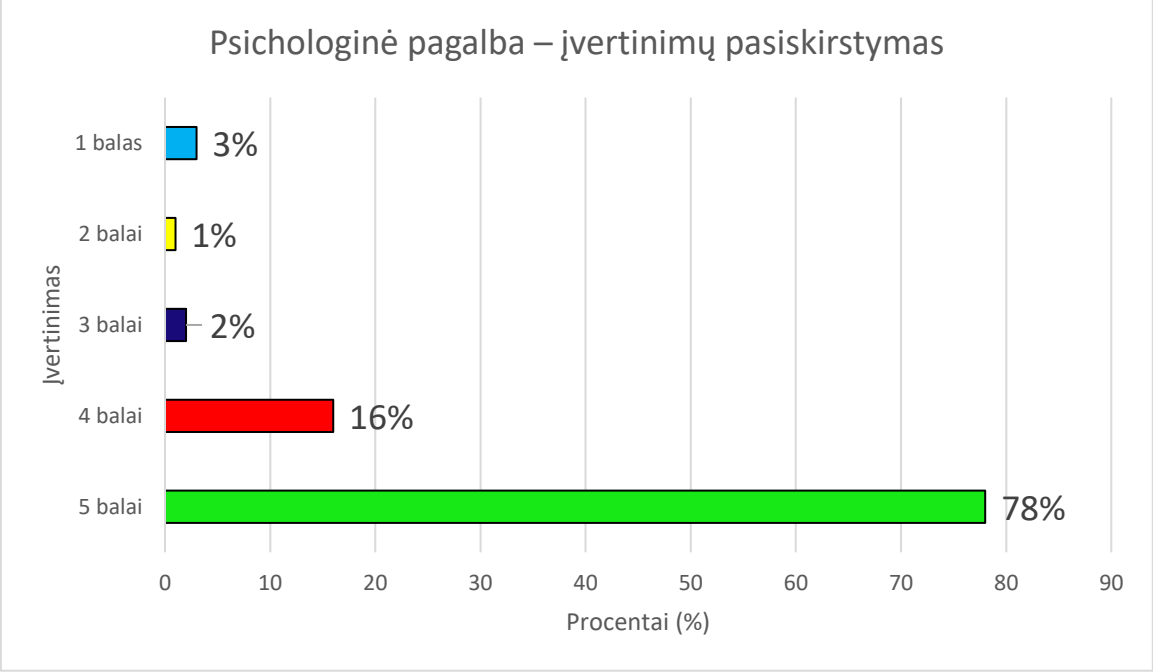
9 paveikslas. Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas – įvertinimų pasiskirstymas procentais



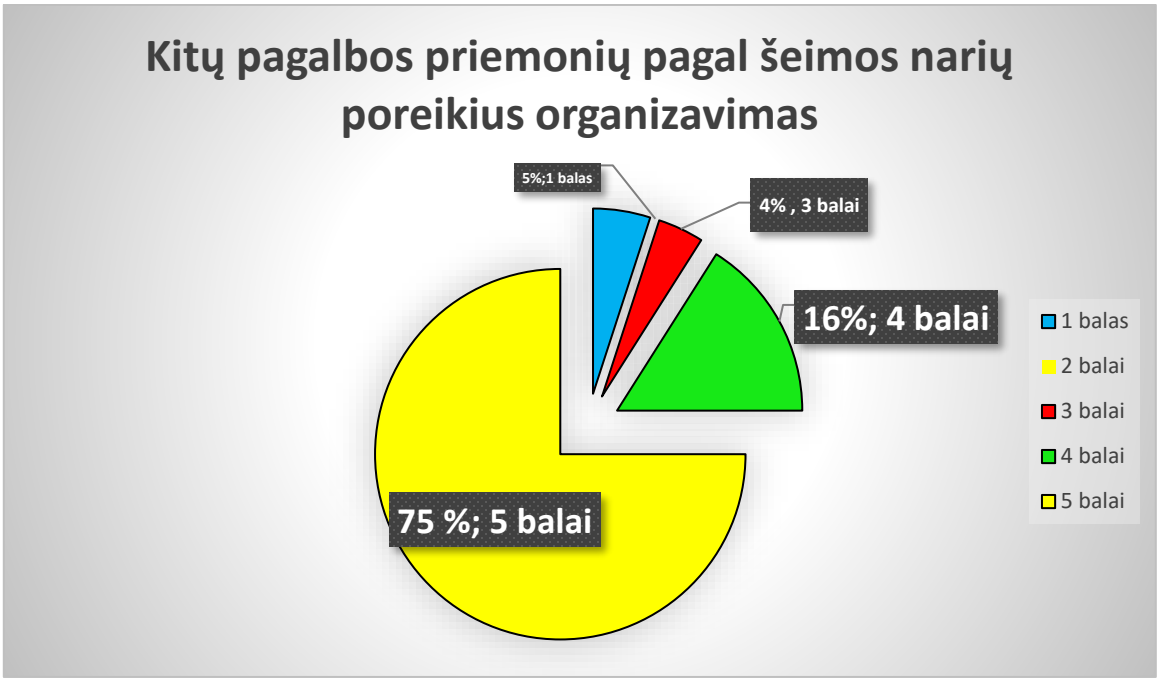
10 paveikslas. Pagalba šeimos nariams prižiūrint mažamečius vaikus ir vaikus su negalia, užtikrinant jų saugumą, įgūdžių ugdymą ir poreikių tenkinimą pagal vaiko amžių – įvertinimų pasiskirstymas procentais



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: 3% respondentų;
- 2 balai: 1% respondentų;
- 3 balai: 2% respondentų;
- 4 balai: 15% respondentų;
- 5 balai: 79% respondentų.

Apklausos rezultatai rodo, kad respondentai labai gerai vertina darbuotojų skiriamą laiką socialinių paslaugų teikimo metu. Net 94 proc. apklausos dalyvių šį teiginį įvertino 4 arba 5 balais, iš jų net 79 proc. skyrė aukščiausią – 5 balų – įvertinimą. Tai leidžia teigti, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų jaučiasi sulaukiantys pakankamai darbuotojų dėmesio, pagalbos ir konsultacijų, o jiems skiriamo laiko pakanka aktualiems klausimams aptarti bei problemoms spręsti. Respondentų komentarai atskleidžia, kad teigiamą vertinimą lemia darbuotojų dėmesingumas, geranoriškumas, profesionalumas ir pasirengimas padėti įvairiose situacijose. Paslaugų gavėjai vertina galimybę pasitarti, kartu ieškoti tinkamiausių sprendimų bei susisiekti su darbuotojais iškilus klausimams. Tai iliustruoja šie respondentų pasisakymai: „Esu visiškai patenkintas teikiamomis paslaugomis“, „Padeda susitvarkyti visais klausimais“, „Pasitarę randame geriausią sprendimą“, „Bendravimas, pagarba ir pagalba“, „Labai geras sutarimas su socialine darbuotoja, nes gaunu visą reikiamą pagalbą“, „Visada galime susisiekti iškilus klausimams“, „Darbuotojos korektiškumas, profesionalumas ir geranoriškumas“.

Nedidelė dalis respondentų šį teiginį įvertino žemesniais balais: 2 proc. skyrė 3 balus, 1 proc. – 2 balus, o 3 proc. – 1 balą. Nors tokių vertinimų dalis nedidelė, jie rodo, kad svarbu ir toliau atsižvelgti į individualius paslaugų gavėjų poreikius, užtikrinti pakankamą dėmesį kiekvienam asmeniui ir siekti, kad pagalba būtų suteikiama laiku. Apibendrinant galima teigti, kad paslaugų gavėjai yra patenkinti darbuotojų skiriamu laiku, jų dėmesingumu ir prieinamumu. Rezultatai atskleidžia, kad darbuotojai geba skirti dėmesio individualiems poreikiams, įsiklausyti į paslaugų gavėjų problemas ir padėti ieškoti tinkamiausių sprendimų. Tai yra svarbus kokybiškų, individualizuotų ir paslaugų gavėjų lūkesčius atitinkančių socialinių paslaugų požymis.

7. Teikiant socialines paslaugas atsižvelgiama į Jūsų siūlymus/prašymus

Balų pasiskirstymas:

- 1 balas: 2% respondentų;
- 2 balai: 3% respondentų;
- 3 balai: 4% respondentų;
- 4 balai: 13% respondentų;
- 5 balai: 78% respondentų.

Apklausos rezultatai rodo, kad respondentai labai gerai vertina darbuotojų gebėjimą atsižvelgti į jų siūlymus, prašymus ir individualius poreikius. Net 91 proc. apklausos dalyvių šį teiginį įvertino 4 arba 5 balais, iš jų 78 proc. skyrė aukščiausią – 5 balų – įvertinimą. Tai atskleidžia, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų jaučiasi išklausyti, jų nuomonė yra gerbiama, o į jų išsakytus poreikius ir pageidavimus stengiamasi atsižvelgti. Respondentų komentarai patvirtina, kad darbuotojai yra linkę bendradarbiauti, konsultuotis su paslaugų gavėjais ir kartu ieškoti tinkamiausių problemų sprendimo būdų. Teigiamai vertinamas darbuotojų operatyvumas reaguojant į prašymus, galimybė išsakyti savo nuomonę bei konstruktyvus bendradarbiavimas. Tai iliustruoja šie respondentų pasisakymai: „Greitai randami būdai, tenkinant prašymus“, „Išklauso ir atsižvelgia į poreikius“, „Visada galima pasitarti ir išsakyti savo nuomonę“, „Su socialine darbuotoja visada randame tinkamą sprendimą“, „Socialinė darbuotoja visada išklauso mano, kaip mamos, nuomonę“, „Visada kartu ieškoma geriausio problemos sprendimo“. Nedidelė dalis respondentų šį teiginį įvertino žemesniais balais: 4 proc. skyrė 3 balus, 3 proc. – 2 balus, o 2 proc. – 1 balą. Šie įvertinimai rodo, kad ne visų paslaugų gavėjų lūkesčiai yra visiškai patenkinami, todėl svarbu ir toliau stiprinti grįžtamojo ryšio kultūrą, įsiklausyti į kiekvieno asmens nuomonę ir ieškoti individualius poreikius atitinkančių sprendimų. Apibendrinant galima teigti, kad paslaugų gavėjai jaučiasi įtraukti į socialinių paslaugų teikimo procesą, o jų nuomonė ir prašymai dažniausiai yra išgirstami bei vertinami. Tai rodo teigiamą darbuotojų ir paslaugų gavėjų bendradarbiavimą, kuris prisideda prie paslaugų kokybės ir pasitikėjimu grįstų santykių kūrimo.

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

Balų pasiskirstymas:

- 1 balas: 2% respondentų;
- 2 balai: 0% respondentų;
- 3 balai: 3% respondentų;
- 4 balai: 15% respondentų;
- 5 balai: 80% respondentų.

Apklausos rezultatai atskleidžia, kad respondentai itin palankiai vertina socialines paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimo kultūrą, mandagumą ir dėmesingumą. Net 95 proc. apklausos dalyvių šį teiginį įvertino 4 arba 5 balais, iš jų net 80 proc. skyrė aukščiausią – 5 balų – įvertinimą. Tai rodo, kad darbuotojai geba kurti pagarbią, palankią ir pasitikėjimu grįstą bendravimo aplinką, kurioje paslaugų gavėjai jaučiasi priimami ir gerbiami. Respondentų atsiliepimai patvirtina, kad darbuotojai pasižymi mandagumu, empatija, gebėjimu išklausyti ir suprasti paslaugų gavėjų poreikius. Ypač vertinamas paprastas, nuoširdus ir pagarbus bendravimas, dėmesys kiekvienam asmeniui bei pagarba jo nuomonei. Tai iliustruoja šie respondentų komentarai: „Labai patenkintas gražiu bendravimu“, „Mandagiai ir empatiškai bendrauja“, „Malonus, paprastas bendravimas, supratimas“, „Visada bendrauja mandagiai ir išklauso mano nuomonę“, „Visada mandagus ir kultūringas bendravimas“. Nedidelė dalis respondentų šį teiginį įvertino 3 balais (3 proc.), o 2 proc. skyrė žemiausią – 1 balo – įvertinimą. 2 balais neįvertino nė vienas respondentas. Nors neigiamų vertinimų dalis labai maža, svarbu ir toliau palaikyti aukštus bendravimo kultūros standartus, skatinti darbuotojų empatiją, dėmesingumą ir individualų požiūrį į kiekvieną paslaugų gavėją. Apibendrinant galima teigti, kad darbuotojų bendravimo kultūra, mandagumas ir atidumas yra viena iš stipriausiai vertinamų socialinių paslaugų teikimo sričių. Aukšti apklausos rezultatai ir respondentų atsiliepimai patvirtina, kad darbuotojai bendrauja pagarbiai, nuoširdžiai ir empatiškai, sudarydami sąlygas kurti pasitikėjimu bei tarpusavio supratimu grįstus santykius. Rekomenduojama ir toliau išlaikyti šį aukštą bendravimo lygį.

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

Balų pasiskirstymas:

- 1 balas: 2% respondentų
- 2 balai: 2% respondentų
- 3 balai: 2% respondentų
- 4 balai: 12% respondentų
- 5 balai: 82% respondentų.

Apklausos rezultatai rodo, kad respondentai labai gerai vertina darbuotojų gebėjimą operatyviai ir sėkmingai spręsti socialinių paslaugų teikimo metu iškilusias problemas. Net 94 proc. apklausos dalyvių šį teiginį įvertino 4 arba 5 balais, iš jų net 82 proc. skyrė aukščiausią – 5 balų – įvertinimą. Tai rodo, kad darbuotojai geba greitai reaguoti į paslaugų gavėjų išsakytus sunkumus, ieškoti tinkamų sprendimo būdų ir suteikti reikalingą pagalbą. Respondentų komentarai patvirtina, kad iškilus problemoms darbuotojai yra paslaugūs, operatyviai reaguoja į susidariusias situacijas ir padeda jas spręsti. Paslaugų gavėjai vertina darbuotojų pasirengimą padėti, atsakingumą ir gebėjimą užtikrinti sklandų problemų sprendimo procesą. Tai iliustruoja šie respondentų pasisakymai: „Greitai į viską sureaguoja“, „Visada padeda, jei kyla bėda“, „Visos iškilusios problemos yra sprendžiamos sėkmingai“. Nedidelė dalis respondentų šį teiginį įvertino žemesniais balais: 2 proc. skyrė 3 balus, 2 proc. – 2 balus, o 2 proc. – 1 balą. Iš viso 6 proc. respondentų nurodė, kad jų patirtis sprendžiant iškilusias problemas nebuvo įvertinta aukščiausiais balais. Tačiau konkrečių tokio vertinimo priežasčių respondentai neįvardijo, todėl sunku nustatyti, kokie aspektai galėjo neatitikti jų lūkesčių. Apibendrinant galima teigti, kad problemų sprendimo operatyvumas ir sėkmingumas yra viena iš stipriųjų socialinių paslaugų teikimo sričių. Aukšti apklausos rezultatai rodo, kad darbuotojai atsakingai reaguoja į paslaugų gavėjų problemas, stengiasi kuo greičiau suteikti pagalbą ir rasti tinkamiausius sprendimus. Siekiant išlaikyti aukštą paslaugų kokybę, svarbu ir toliau užtikrinti savalaikį reagavimą į iškilusius sunkumus bei atsižvelgti į individualius kiekvieno paslaugų gavėjo poreikius.

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

Balų pasiskirstymas:

- 1 balas: 2% respondentų;
- 2 balai: 1% respondentų;
- 3 balai: 1% respondentų;
- 4 balai: 13% respondentų;
- 5 balai: 83% respondentų.

Apklausos rezultatai rodo, kad respondentai itin palankiai vertina darbuotojų gebėjimą aiškiai, suprantamai ir išsamiai pateikti informaciją apie teikiamas socialines paslaugas. Net 96 proc. apklausos dalyvių šį teiginį įvertino 4 arba 5 balais, iš jų net 83 proc. skyrė aukščiausią – 5 balų – įvertinimą. Tai leidžia teigti, kad darbuotojai geba suprantamai perteikti aktualią informaciją, paaiškinti rūpimus klausimus ir užtikrinti, kad paslaugų gavėjai tinkamai suprastų jiems teikiamą informaciją. Respondentų komentarai atskleidžia, kad darbuotojai ne tik pateikia informaciją, bet ir skiria dėmesio jos supratimui. Teigiamai vertinamas darbuotojų profesionalumas, komunikabilumas, kantrybė bei pasirengimas papildomai paaiškinti informaciją, kai ji nėra iki galo suprantama. Tai iliustruoja šie respondentų pasisakymai: „Darbuotoja yra komunikabili ir profesionali“, „Jeigu būna neaišku, klausimas paaiškinamas ir pakartojamas“, „Visada viskas aiškiai paaiškinama“. Nedidelė dalis respondentų šį teiginį įvertino žemesniais balais: 1 proc. skyrė 3 balus, 1 proc. – 2 balus, o 2 proc. – 1 balą. Nors tokių vertinimų dalis labai maža, jie rodo, kad svarbu ir toliau užtikrinti informacijos prieinamumą, aiškumą ir jos pateikimą atsižvelgiant į skirtingus paslaugų gavėjų gebėjimus bei individualius poreikius. Apibendrinant galima teigti, kad informacijos pateikimo aiškumas ir suprantamumas yra viena iš geriausiai respondentų vertinamų socialinių paslaugų teikimo sričių. Aukšti apklausos rezultatai patvirtina, kad darbuotojai geba profesionaliai ir suprantamai komunikuoti, kantriai atsakyti į klausimus bei suteikti reikalingus paaiškinimus. Tai prisideda prie paslaugų gavėjų informuotumo, pasitikėjimo darbuotojais ir sklandesnio socialinių paslaugų teikimo.

11. Jūsų gyvenimo kokybės pagėrėjimas gaunant socialines paslaugas.

Balų pasiskirstymas:

- 1 balas: 5% respondentų;
- 2 balai: 1% respondentų;
- 3 balai: 5% respondentų;
- 4 balai: 18% respondentų;
- 5 balai: 71% respondentų.

Apklausos rezultatai rodo, kad didžioji dalis respondentų teigiamai vertina socialinių paslaugų poveikį jų gyvenimo kokybei. Net 89 proc. apklausos dalyvių šį teiginį įvertino 4 arba 5 balais, iš jų 71 proc. skyrė aukščiausią – 5 balų – įvertinimą. Tai leidžia teigti, kad socialinių paslaugų teikimas daugeliui paslaugų gavėjų turi teigiamą poveikį kasdieniam gyvenimui, emocinei savijautai ir gebėjimui spręsti kylančius sunkumus. Respondentų komentarai atskleidžia, kad gaunamos socialinės paslaugos yra

svarbios ne tik sprendžiant kasdienes problemas, bet ir stiprinant emocinę gerovę, pasitikėjimą savimi bei motyvaciją keisti gyvenimo situaciją. Paslaugų gavėjai ypač vertina suteikiamą palaikymą, supratimą, pagalbą ir galimybę sulaukti palaikymo sudėtingose gyvenimo situacijose. Tai iliustruoja šie respondentų pasisakymai: „Teikiamos paslaugos suteikė daugiau motyvacijos“, „Parama, supratimas ir nesmerkimas padeda judėti į priekį“, „Pagerėjo santykiai šeimoje“. 11 proc. respondentų šį teiginį įvertino 1–3 balais: 5 proc. skyrė 1 balą, 1 proc. – 2 balus, o 5 proc. – 3 balus. Šie vertinimai rodo, kad ne visi paslaugų gavėjai jaučia vienodą socialinių paslaugų poveikį savo gyvenimo kokybei. Kadangi respondentai konkrečių žemesnio vertinimo priežasčių nenurodė, sunku įvertinti, kokie veiksniai turėjo įtakos jų atsakymams. Tai atkreipia dėmesį į poreikį nuolat vertinti paslaugų poveikį ir ieškoti galimybių dar geriau atliepti individualius paslaugų gavėjų poreikius. Apibendrinant galima teigti, kad socialinės paslaugos reikšmingai prisideda prie daugumos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo. Respondentų atsakymai rodo, kad teikiama pagalba, emocinis palaikymas, supratimas ir bendradarbiavimas padeda spręsti kasdienius sunkumus, stiprina motyvaciją keistis ir gerina tarpusavio santykius. Siekiant dar didesnio teigiamo poveikio, svarbu ir toliau teikti individualius poreikius atitinkančias paslaugas, stebėti jų rezultatus ir atsižvelgti į kiekvieno paslaugų gavėjo gyvenimo situaciją.

12. Pasitikite socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais.

Balų pasiskirstymas:

- 1 balas: 3% respondentų;
- 2 balai: 1% respondentų;
- 3 balai: 4% respondentų;
- 4 balai: 17% respondentų;
- 5 balai: 75% respondentų.

Apklausos rezultatai rodo, kad respondentai labai palankiai vertina pasitikėjimą socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais. Net 92 proc. apklausos dalyvių šį teiginį įvertino 4 arba 5 balais, iš jų net 75 proc. skyrė aukščiausią – 5 balų – įvertinimą. Tai atskleidžia, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų pasitiki darbuotojais, jų kompetencija, atsakingumu ir gebėjimu suteikti reikalingą pagalbą. Respondentų komentarai patvirtina bendrą pasitenkinimą darbuotojų veikla ir teikiamomis socialinėmis paslaugomis. Teigiamai vertinamas darbuotojų geranoriškumas, profesionalumas, pagalba ir užmegzti tarpusavio santykiai. Tai iliustruoja šie respondentų pasisakymai: „Viskas gerai, mano socialinės darbuotojos nuostabios“, „Viskas labai gerai, esu labai patenkintas“. 8 proc. respondentų šį teiginį įvertino 1–3 balais: 3 proc. skyrė 1 balą, 1 proc. – 2 balus, o 4 proc. – 3 balus. Šie atsakymai rodo, kad ne visi paslaugų gavėjai jaučia vienodą pasitikėjimą socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais. Respondentai pateikė savo nuomones, kurios, jų manymu, turėjo įtakos tokiam vertinimui. Tai rodo poreikį atidžiai įsiklausyti į išsakytas pastabas, analizuoti nepasitikėjimą lemiančias priežastis ir ieškoti būdų stiprinti tarpusavio pasitikėjimą. Apibendrinant galima teigti, kad paslaugų gavėjų pasitikėjimas socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais yra aukštas. Dauguma respondentų teigiamai vertina darbuotojų veiklą ir jaučia pasitikėjimą jiems teikiant pagalbą. Vis dėlto svarbu nepamiršti ir mažesnę dalį sudarančių respondentų, kurių pasitikėjimas nėra pakankamas, išsiaiškinti jų lūkesčius bei toliau kurti atvirais, pagarbiais ir profesionaliais santykiais grįstą bendradarbiavimą.

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

Apklausos metu respondentai turėjo galimybę pateikti pasiūlymų, rekomendacijų ir pageidavimų, kurie padėtų gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Respondentai išsakė

pageidavimą, kad darbuotojai apie planuojamą atvykimą informuotų iš anksto ir suderintų atvykimo laiką su paslaugų gavėjais. Toks pageidavimas rodo, kad paslaugų gavėjams svarbus paslaugų teikimo planavimas, aiškumas ir galimybė iš anksto pasiruošti darbuotojų vizitams. Kitų konkrečių pasiūlymų, pastabų ar rekomendacijų dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo apklausos dalyviai nepateikė. Apibendrinant galima teigti, kad respondentai iš esmės palankiai vertina teikiamas socialines paslaugas. Vienintelis išsakytas pageidavimas – iš anksto derinti darbuotojų atvykimo laiką – bus vertinamas kaip galimybė tobulinti paslaugų organizavimą, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius.

IŠVADOS, REKOMENDACIJOS IR TOBULINTINOS SRITYS

Išvados

Atliktos paslaugų gavėjų apklausos rezultatai rodo, kad socialinių paslaugų kokybė vertinama palankiai. Dauguma respondentų pateiktus teiginius įvertino 4 arba 5 balais, o tai atskleidžia teigiamą paslaugų gavėjų patirtį ir pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

1. Skiriamas laikas paslaugų gavėjams. 94 proc. respondentų (4–5 balais) teigiamai įvertino jiems skiriamą laiką. Respondentų komentarai rodo, kad darbuotojai skiria dėmesio jų poreikiams, padeda spręsti iškilusius klausimus, ieško tinkamiausių sprendimų ir palaiko ryšį, kai prireikia pagalbos.

2. Atsižvelgimas į paslaugų gavėjų siūlymus ir prašymus. 91 proc. respondentų šį aspektą įvertino 4–5 balais. Atsiliepimuose pabrėžiama, kad darbuotojai išklauso paslaugų gavėjus, atsižvelgia į jų nuomonę, tariasi ir kartu ieško tinkamiausių sprendimų.

3. Darbuotojų bendravimo kultūra ir atidumas. 95 proc. respondentų bendravimą su darbuotojais įvertino 4–5 balais. Komentaruose išskiriamas mandagus, pagarbus, malonus ir supratingas bendravimas, darbuotojų gebėjimas išklausyti bei parodyti dėmesį.

4. Problemų sprendimo operatyvumas ir sėkmingumas. 94 proc. respondentų šį aspektą įvertino 4–5 balais. Atsiliepimai patvirtina, kad darbuotojai reaguoja į iškilusias problemas, suteikia pagalbą ir padeda rasti sprendimus. Respondentai, pasirinkę žemesnius įvertinimus, konkrečių priežasčių nenurodė.

5. Informacijos pateikimo aiškumas. 96 proc. respondentų nurodė, kad darbuotojai informaciją pateikia aiškiai ir suprantamai. Komentaruose pažymima, kad darbuotojai prireikus paaiškina informaciją pakartotinai, atsako į klausimus ir padeda ją suprasti.

6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai. 89 proc. respondentų gyvenimo kokybės pagerėjimą, gaunant socialines paslaugas, įvertino 4–5 balais. Komentaruose minimas didesnis pasitikėjimas savimi, motyvacija, palaikymas, supratimas ir pagerėję santykiai šeimoje. Šie rezultatai atspindi pačių respondentų subjektyviai vertinamą gyvenimo kokybės pokytį. Įvertinus tai, kad 11 proc. respondentų pasirinko 1–3 balus, svarbu ir toliau stebėti individualius paslaugų gavėjų poreikius bei paslaugų poveikį jų kasdieniam gyvenimui.

7. Pasitikėjimas socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais. 92 proc. respondentų pasitikėjimą darbuotojais įvertino 4–5 balais. Teigiamuose komentaruose išreiškiamas pasitenkinimas darbuotojų darbu ir teikiama pagalba. 8 proc. respondentų pasirinko 1–3 balus, todėl tikslinga atkreipti dėmesį į šiuos vertinimus ir, esant galimybei, išsiaiškinti, kokie veiksniai galėtų padėti stiprinti pasitikėjimą.

8. Paslaugų gavėjų pasiūlymai ir rekomendacijos. Respondentai pateikė pasiūlymą dėl darbuotojų vizitų laiko derinimo – pageidaujama, kad apie planuojamą apsilankymą būtų susitariama iš anksto. Į šį pasiūlymą tikslinga atsižvelgti organizuojant paslaugų teikimą.

Apibendrinant galima teigti, kad apklausos rezultatai atskleidžia palankų socialinių paslaugų gavėjų požiūrį į teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų bendravimą, dėmesingumą, operatyvumą ir pagalbą. Siekiant išlaikyti pasiektą paslaugų kokybės lygį, svarbu nuosekliai atsižvelgti į paslaugų gavėjų

nuomonę, individualius poreikius ir pateiktus pasiūlymus, taip pat stebėti sritis, kuriose nustatyta žemesnių vertinimų.

Rekomendacijos ir tobulintinos sritys

1. Toliau užtikrinti pagarbų, mandagų, empatišką ir paslaugų gavėjų orumą gerbiantį darbuotojų bendravimą.
2. Skatinti paslaugų gavėjus aktyviai išsakyti savo nuomonę, pageidavimus ir poreikius, įtraukiant juos į pagalbos planavimo bei sprendimų priėmimo procesą.
3. Organizuojant darbuotojų vizitus, atsižvelgiant į šeimos situaciją, iš anksto derinti apsilankymo laiką su paslaugų gavėjais ir, pasikeitus aplinkybėms, apie tai juos informuoti.
4. Skirti papildomą dėmesį paslaugų gavėjams, kurių pasitikėjimo darbuotojais ar gyvenimo kokybės pokyčių vertinimai buvo žemesni, siekiant išsiaiškinti jų lūkesčius ir galimus paslaugų tobulinimo poreikius.
5. Nuosekliai stebėti socialinių paslaugų poveikį paslaugų gavėjų savarankiškumui, emocinei savijautai, tarpusavio santykiams ir kasdienių problemų sprendimui.
6. 2026 m. tobulinti paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis socialinėmis paslaugomis ir socialinių paslaugų poveikio jų gyvenimo kokybei vertinimo anketas, parengiant atskiras apklausos formas ir užtikrinant tikslesnį rezultatų įvertinimą.