

**2024 METŲ
ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ĮVERTINIMO APKLAUSA**

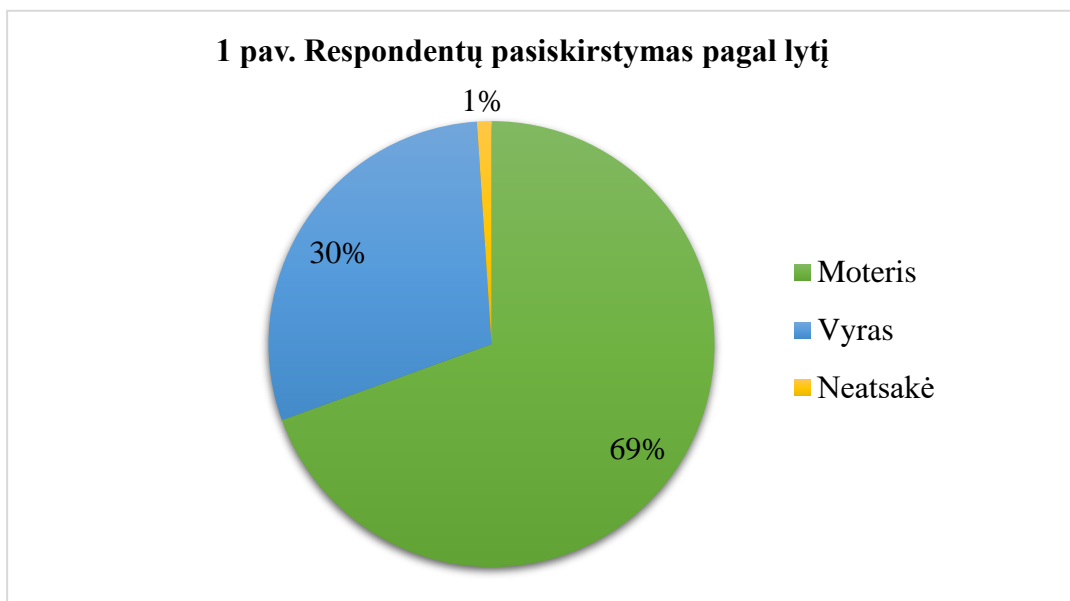
2025 Šiauliai

**ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR JŲ ARTIMŲJŲ PASITENKINIMO SOCIALINĖMIS
PASLAUGOMIS APKLAUSOS ATASKAITA
2024 M.**

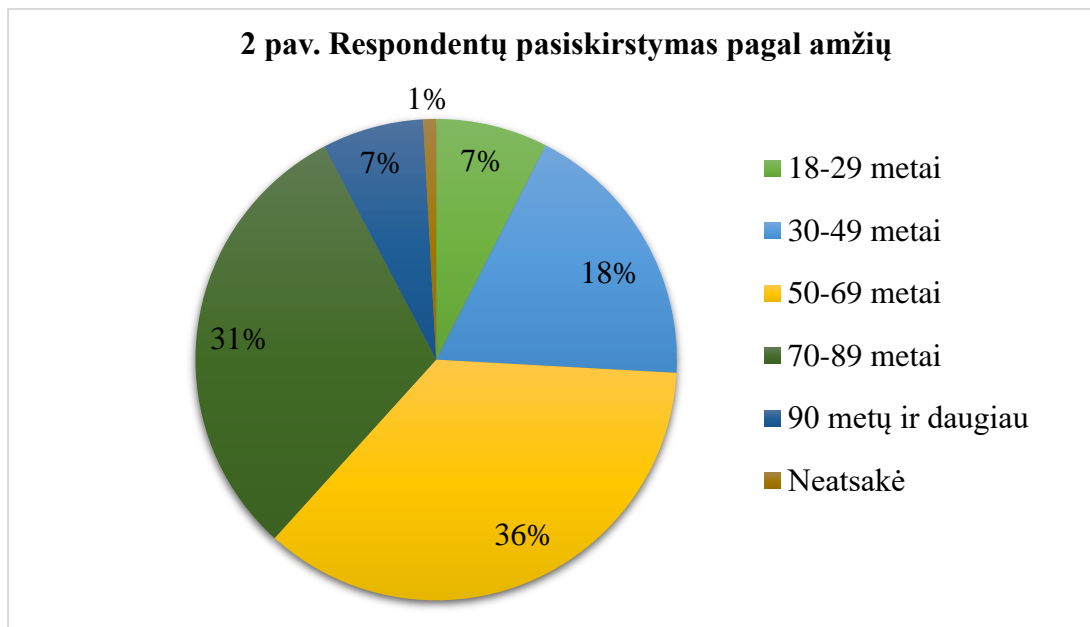
Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centras 2024 m. gruodžio 4–20 d. vykdė paslaugų gavėjų apklausą, siekdamas gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir užtikrinti jų nuolatinį tobulinimą.

Apklausa vykdoma kasmet, jos metu gauta informacija yra sistemingai analizuojama, siekiant iširti paslaugų gavėjų nuomonę apie Centre teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti, siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas. Socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų ir procesų įvertinimas atliekamas kiekybinio tyrimo metu, kuomet informacija renkama anketinės apklausos metodu, kuris leidžia paslaugų gavėjams išreikšti savo nuomonę apie Centre teikiamas socialines paslaugas.

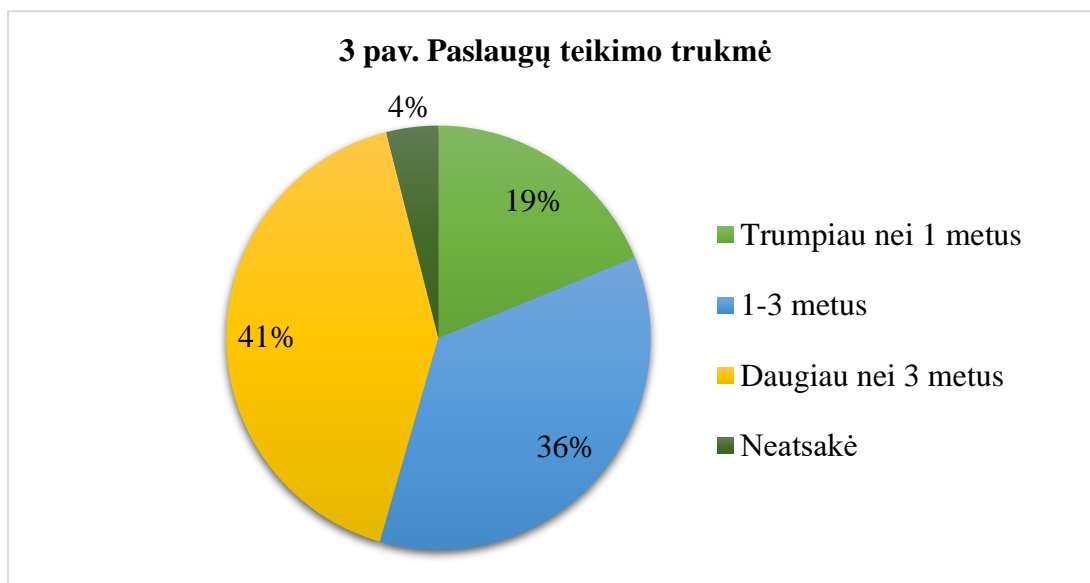
2024 metais apklausoje dalyvavo 573 paslaugų gavėjai (jų artimieji), iš jų 69 proc. – moterys, 30 proc. – vyrai, 1 proc. į klausimą neatsakė (žr. 1 pav.). 86 proc. tyrime dalyvavusių asmenų buvo Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjai, likę 14 proc. - paslaugų gavėjų artimieji arba kiti suinteresuoti asmenys.



Daugiau nei trečdalią apklausoje dalyvavusių Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų (36 proc.) sudarė 50–69 metų asmenys. Šiek tiek mažiau, 31 proc., buvo 70–89 metų amžiaus. Trečią pagal dydį grupę (18 proc.) sudarė 30–49 metų paslaugų gavėjai, o po lygiai – po 7 proc. – pasiskirstė 18–29 metų bei 90 metų ir vyresni asmenys (žr. 2 pav.). Iš gautų rezultatų matome, jog dauguma Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų yra vyresnio amžiaus asmenys – net 67 proc. respondentų yra 50 metų ir vyresni.

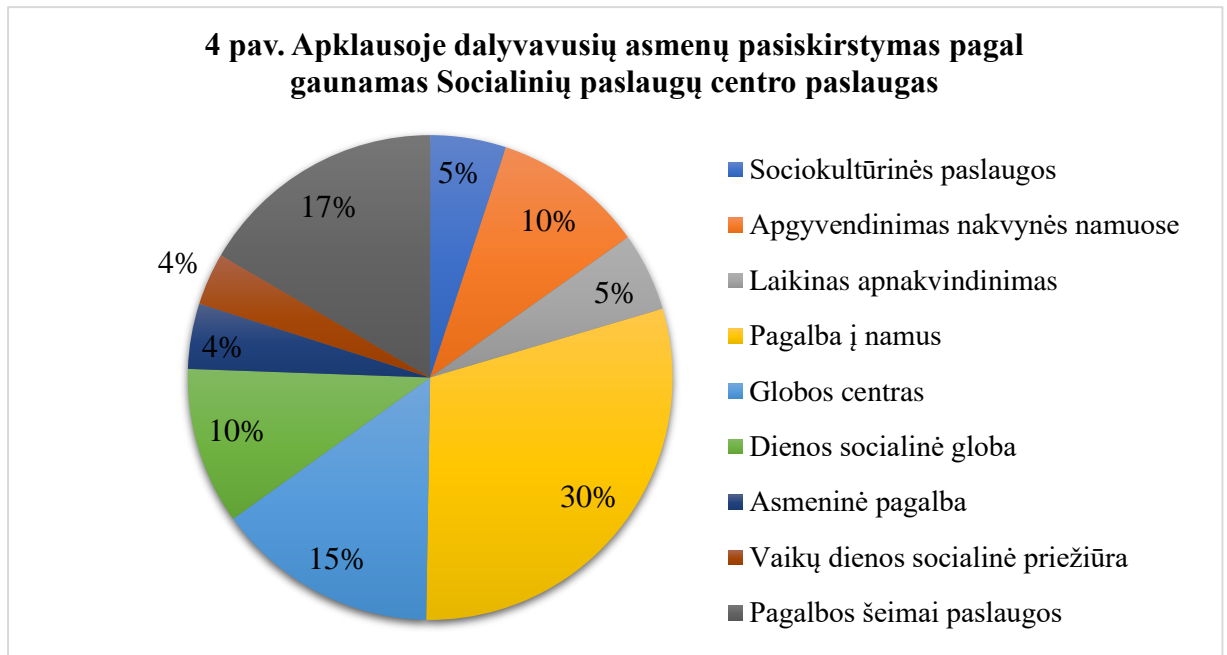


Anketinės apklausos metu, Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų (jų artimųjų) buvo prašoma atsakyti į klausimą: „*Kiek laiko Jums (Jūsų artimajam) teikiamos socialinės paslaugos?*“ (žr. 3 pav.):



Į šį klausimą daugiausiai paslaugų gavėjų (41 proc.) atsakė, jog paslaugos jiems teikiamos daugiau nei 3 metus, kiek mažiau, t. y. 36 proc. paslaugų gavėjų paslaugas gauna 1-3 metus, 19 proc. respondentų Socialinių paslaugų centro paslaugos teikiamos trumpiau nei 1 metus. 4 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų į klausimą neatsakė. Respondentų atsakymų pasiskirstymas rodo, jog dauguma Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų (77 proc.) paslaugas gauna ilgiau nei metus, o beveik pusė jų (41 proc.) naudojasi paslaugomis daugiau nei 3 metus. Tai rodo, kad Centras teikia ilgalaikę pagalbą paslaugų gavėjams.

Apklausoje dalyvių buvo prašoma atsakyti: „Kokios Socialinių paslaugų centro paslaugos Jums teikiamos?“ (žr. 4 pav.):



Daugiausia apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų (30 proc.) naudojami pagalbos į namus paslaugomis. Šiek tiek mažiau, t. y. 17 proc., gauna pagalbos šeimai paslaugas, Globos centro paslaugos teikiamos 15 proc. respondentų. Tiek pat, t. y. po 10 proc., pasiskirstė dienos socialinės globos paslaugas ir apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugas gaunantys respondentai. Sociokultūrinės paslaugas ir laikiną apnakvindinimą gauna po 5 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, o asmeninės pagalbos bei vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugas gauna po 4 proc. visų tyrime dalyvavusių respondentų.

Apklausoje rezultatai rodo, kad didžiausia dalis Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų (62 proc.) naudojami ilgalaikėmis socialinėmis paslaugomis – pagalba į namus, pagalbos šeimai ir globos centro paslaugomis. Tai leidžia daryti išvadą, jog didžioji dauguma Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų yra tie, kuriems reikalinga nuolatinė socialinė pagalba jų gyvenamojoje aplinkoje ar šeimoje.

Tyrime dalyvavusiems Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjams (jų artimiesiems) buvo pateikti teiginiai, skirti įvertinti Centro teikiamų paslaugų kokybę, prieinamumą ir poveikį paslaugų gavėjams bei jų artimiesiems. Respondentai vertino teiginius pasirinkdami atsakymų variantus: „Taip“, „Ne“ ir „Iš dalies“. Žemiau esančioje lentelėje pateikti paslaugų gavėjų atsakymai į nurodytus teiginius (žr. 5 pav.):

| Teiginiai: | Taip | Ne | Iš dalies | Neatsakė |
|---|------|----|-----------|----------|
| Informacija apie socialines paslaugas yra prieinama ir aiški | 492 | 7 | 73 | 1 |
| Pagalba organizuojama laiku ir kokybiškai | 506 | 7 | 59 | 1 |
| Socialinės paslaugos atitinka mano (mano artimojo) lūkesčius ir poreikius | 475 | 12 | 85 | 1 |
| Teikiant paslaugą atsižvelgiama į mano (mano artimojo) prašymus/siūlymus | 469 | 14 | 90 | - |
| Pasitikiu darbuotojais, teikiančiais socialines paslaugas | 516 | 7 | 50 | - |
| Darbuotojas yra mandagus ir atidus man (mano artimajam) | 526 | 1 | 46 | - |
| Nuo paslaugų suteikimo pradžios iki dabar, mano (mano artimojo) gyvenimo kokybė pagerėjo | 438 | 15 | 120 | - |
| Iškilusios problemos, gaunant socialines paslaugas, sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai | 479 | 8 | 86 | - |
| Rekomenduočiau Socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas kitiems | 501 | 11 | 60 | 1 |

5 pav. Respondentų atsakymų apie Centro teikiamų paslaugų kokybę, prieinamumą ir jų poveikį paslaugų gavėjams bei jų artimiesiems, pasiskirstymas

Apklausoje metu gauti duomenys rodo, kad dauguma Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų (jų artimųjų) teigiamai vertina teikiamų paslaugų kokybę, prieinamumą ir poveikį.

86 proc. (492 respondentai) respondentų pritaria, jog informacija apie socialines paslaugas yra prieinama ir aiški, kas rodo, jog informacija apie paslaugas yra lengvai prieinama daugumai paslaugų gavėjų. 11 proc. (73 respondentai) mano, kad informacija yra aiški tik iš dalies, tik 1 proc. (7 respondentai) mano, kad informacija yra neprieinama arba neaiški.

88 proc. (506 respondentai) paslaugų gavėjų pritaria, kad pagalba organizuojama laiku ir kokybiškai. Tai rodo, jog Socialinių paslaugų centras geba laiku ir kokybiškai organizuoti pagalbą, tačiau yra nedidelė dalis paslaugų gavėjų, kuriems pagalba, galbūt, vėluoja arba neatitinka jų lūkesčių.

82 proc. (475 respondentai) nurodė, kad paslaugos atitinka jų poreikius. 15 proc. (85 respondentai) mano, kad paslaugos tik iš dalies atitinka jų lūkesčius, o 2 proc. (12 respondentų) nėra patenkinti paslaugomis.

82 proc. (469 respondentai) apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų nurodė, kad teikiant paslaugą atsižvelgiama į jų (jų artimųjų) prašymus ir siūlymus. 16 proc. (90 respondentų) atsakė, kad į jų nuomonę atsižvelgiama tik iš dalies. Nors dauguma paslaugų gavėjų jaučiasi išgirsti, vis dar yra dalis, kuriems atrodo, kad jų pageidavimai nėra visiškai įgyvendinami. Tai gali reikšti, kad reikia skirti daugiau dėmesio individualiam bendravimui su paslaugų gavėjais.

90 proc. (516 respondentų) apklaustųjų išreiškė pasitikėjimą darbuotojais. 9 proc. (50 respondentų) mano, kad pasitiki Socialinių paslaugų centro darbuotojais tik iš dalies, ir tik 1 proc. (7 respondentai) teigia, kad nepasitiki. Tai vienas stipriausių teigiamų rodiklių – pasitikėjimas Socialinių paslaugų centro darbuotojais yra labai aukštas.

96 proc. (550 respondentų) pripažįsta, kad darbuotojai, teikiantys socialines paslaugas yra mandagūs ir atidūs paslaugų gavėjams. Šis rodiklis rodo labai aukštą darbuotojų profesionalumą ir dėmesingumą paslaugų gavėjams, o tai teigiamai prisideda prie paslaugų kokybės.

76 proc. (438 respondentai) apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų sutinka, jog nuo paslaugų suteikimo pradžios iki dabar, jų (jų artimųjų) gyvenimo kokybė pagerėjo. 21 proc. (120 respondentų) mano, kad gyvenimo kokybės pagerėjo yra tik iš dalies. Nors dauguma apklaustųjų jaučia teigiamą poveikį, gana didelė dalis (beveik ketvirtadalis) respondentų nurodo, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo tik iš dalies.

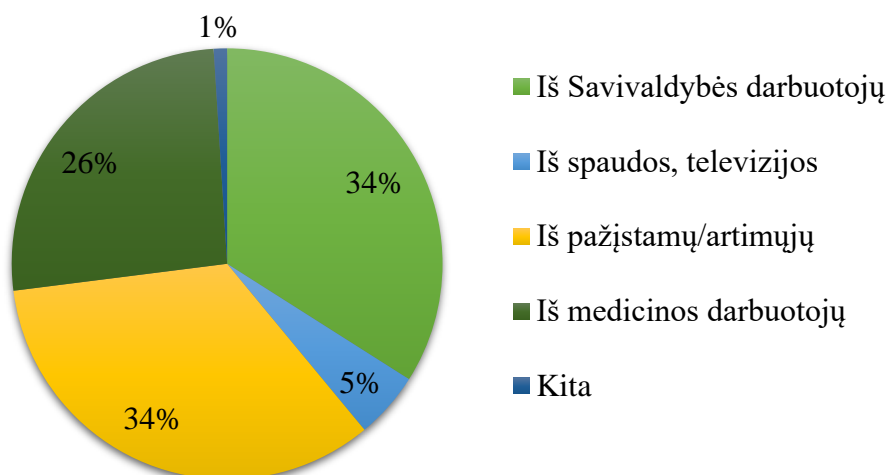
84 proc. (479 respondentai) sutinka, kad iškilusios problemos, gaunant socialines paslaugas sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai. 15 proc. (86 respondentai) apklaustųjų mano, kad problemos išsprendžiamos tik iš dalies. Dauguma paslaugų gavėjų vertina problemų sprendimo efektyvumą, tačiau vis dar yra dalis respondentų, kuriems problemų sprendimas ne visada yra pakankamai greitas arba veiksmingas.

87 proc. (501 respondentas) paslaugų gavėjų rekomenduotų Socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas kitiems, o 10 proc. (60 respondentų) rekomenduotų tik iš dalies. Šie aukšti rodikliai rodo, kad paslaugų gavėjai apskritai yra patenkinti Socialinių paslaugų centro teikiamomis paslaugomis ir darbuotojais bei jaučia paslaugų teikiamą naudą.

Apibendrinant tyrimo metu gautus duomenis, galima daryti išvadą, jog dauguma paslaugų gavėjų yra patenkinti Socialinių paslaugų centro darbu ir teikiamomis paslaugomis. Apklausos rezultatai rodo aukštą paslaugų kokybės lygį ir teigiamą jų poveikį daugumai paslaugų gavėjų. Socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos vertinamos labai teigiamai, dauguma respondentų patenkinti jų kokybe, prieinamumu ir darbuotojų profesionalumu. Didžiausią pasitikėjimą kelia paslaugas teikiantys darbuotojai, kurie yra vertinami kaip mandagūs, atidūs ir patikimi. Dauguma paslaugų gavėjų mano, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo, tačiau ne visiems pokytis buvo reikšmingas. Kai kurios sritys, tokios kaip atsižvelgimas į individualius prašymus ar problemų sprendimas, dar gali būti tobulinamos, siekiant geriau atliepti paslaugų gavėjų poreikius. Bendras pasitenkinimas socialinėmis paslaugomis yra aukštas, o didžioji dalis respondentų yra linkę rekomenduoti jas kitiems.

Apklausos metu siekta išsiaiškinti, iš kur paslaugų gavėjai sužinojo apie Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas (žr. 6 pav.):

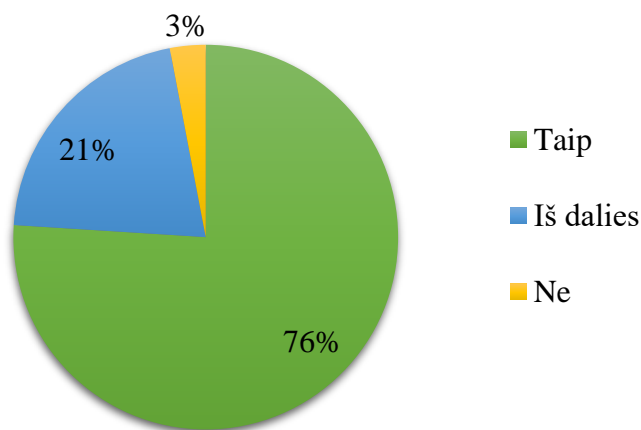
6 pav. Informacijos šaltiniai, kurie suteikė informaciją apie Socialinių paslaugų centro paslaugas:



Remiantis pateikta diagrama, pagrindiniai informacijos apie Socialinių paslaugų centro paslaugas šaltiniai yra Savivaldybės darbuotojai ir pažįstami / artimieji, iš kurių informaciją gavo po 34 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų. Tai rodo, kad žmonės dažniausiai apie socialines paslaugas sužino per asmeninius kontaktus arba tiesiogiai bendraudami su institucijų atstovais. Toks pasiskirstymas pabrėžia vietos valdžios darbuotojų svarbą informacijos sklaidoje bei tai, kad neformalus informacijos perdavimas tarp žmonių išlieka itin reikšmingas. Beveik ketvirtadalis respondentų (26 proc.) informaciją gavo iš medicinos darbuotojų, kas leidžia manyti, kad sveikatos priežiūros specialistai taip pat vaidina svarbų vaidmenį informuojant žmones apie socialines paslaugas. Mažiausią įtaką informacijos sklaidai turėjo spauda ir televizija (5 proc.) bei „kiti šaltiniai“ (1 proc.): socialiniai darbuotojai, Vaiko teisių apsaugos tarnyba, socialiniai tinklai.

Apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų (jų artimųjų) buvo paprašyta atsakyti į klausimą: „Ar Jums (Jūsų artimajam) užtenka teikiamų socialinių paslaugų?“ (žr. 7 pav.):

7 pav. Socialinių paslaugų pakankamumas paslaugų gavėjų atžvilgiu



Remiantis atlikto tyrimo duomenimis, dauguma apklaustųjų – 76 proc. – nurodė, kad jiems arba jų artimiesiems pakanka teikiamų socialinių paslaugų. Tai rodo, kad socialinės paslaugos didžiąjai daliai gavėjų yra prieinamos ir atitinka jų poreikius. Tačiau 21 proc. respondentų teigė, kad socialinių paslaugų jiems užtenka tik iš dalies. Galima daryti prielaidą, kad dalis paslaugų gavėjų susiduria su tam tikrais trūkumais arba, kad jų poreikiai nėra visiškai patenkinti. Nedidelė respondentų dalis – 3 proc. – teigė, kad socialinių paslaugų nepakanka. Respondentai, pažymėdami atsakymo variantą „Ne“, taip pat įrašė kokių, jų nuomone, paslaugų trūksta: „Šokių, dramos būrelių“, „Kateterių keitimas į namus“, „Trūksta kartais paslaugų per išveigines arba antroje dienos pusėje“, „Savaitgaliai ir švenčių (nedarbo) dienomis“, „norėčiau 8 val. per dieną“, „Noriu, kad sekmadieniais ateitų“, „Norėtusi kineziterapeuto paslaugų (ilgalaikių)“.

Atsižvelgiant į respondentų atsakymus, galima daryti išvadą, kad socialinių paslaugų trūkumas dažniausiai siejamas su paslaugų prieinamumu skirtingu paros ar savaitės metu bei paslaugų įvairove. Keletas respondentų pabrėžė, kad paslaugos nėra teikiamos savaitgaliais ar švenčių dienomis. Taip pat, kai kurie paslaugų gavėjai teigia, kad jiems nepakanka teikiamų paslaugų trukmės – jie norėtų, kad paslaugos būtų teikiamos 8 valandas per dieną. Be to, dalis respondentų paminėjo konkrečių paslaugų trūkumą, pavyzdžiui, kateterių keitimą namuose bei ilgalaikes kineziterapeuto paslaugas, kurios yra svarbios gerai sveikatos būklei palaikyti. Taip pat buvo išreikštas poreikis kultūrinėms ir laisvalaikio veikloms, tokioms kaip šokių ir dramos būreliai. Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, jog didžioji dauguma apklaustųjų yra patenkinti Socialinių paslaugų centro teikiamomis paslaugomis, tačiau yra dalis žmonių, kuriems paslaugų neužtenka arba tik iš dalies tenkina jų poreikius.

Apklausoje dalyvavusių Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų (jų artimųjų) buvo prašoma įvertinti socialinių paslaugų kokybę, t. y. kaip jie vertina gaunamas paslaugas ir kaip vertina paslaugas teikiančius darbuotojus. Respondentai vertino teiginius pasirinkdami atsakymų variantus: „Labai gerai“, „Gerai“, „Patenkina“ ir „Blogai“. Žemiau esančioje lentelėje pateikti paslaugų gavėjų atsakymai į nurodytus teiginius (žr. 8 pav.):

| Vertinimo kriterijai | Labai gerai | Gerai | Patenkina | Blogai |
|---|-------------|-------|-----------|--------|
| Kaip vertinate gaunamą paslaugą? | 350 | 189 | 32 | 2 |
| Kaip vertinate paslaugas teikiančią darbuotoją? | 408 | 149 | 16 | - |

8 pav. Respondentų atsakymai apie teikiamų paslaugų ir darbuotojų vertinimą

Remiantis pateikta lentele, galima daryti išvadą, kad dauguma apklaustųjų socialines paslaugas vertina teigiamai. „Labai gerai“ arba „Gerai“ gaunamas paslaugas įvertino 539 iš 573 respondentų, kas sudaro 94 proc. visų apklaustųjų. Tik 34 asmenys, t. y. 6 proc. paslaugas įvertino „Patenkina“

arba „*Blogai*“, o tai rodo, kad didžioji dauguma Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų yra patenkinti paslaugų kokybe.

Dar geriau buvo įvertinti paslaugas teikiantys darbuotojai. „*Labai gerai*“ arba „*Gerai*“ darbuotojų darbą įvertino 557 iš 573 respondentų, kas sudaro 97 proc. visų apklaustųjų. Vertinimų „*Blogai*“ nebuvo, o „*Patenkinamai*“ darbuotojų darbą įvertino tik 16 respondentų (3 proc.). Šie duomenys leidžia manyti, kad Socialinių paslaugų centro darbuotojai atlieka savo darbą kompetentingai ir profesionaliai, o paslaugų gavėjai jaučia pasitikėjimą jais.

Tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų buvo prašoma pateikti pasiūlymus, ką Jų (Jų artimųjų) nuomone, reikėtų tobulinti siekiant geresnės socialinių paslaugų kokybės. 94 iš 573 respondentų, pateikė įvairius pasiūlymus, kuriuos galima suskirstyti į kelias pagrindines kategorijas:

– *Socialinių paslaugų prieinamumo gerinimas*. Dalis respondentų pabrėžė, kad paslaugos turėtų būti teikiamos dažniau ir ilgiau, įskaitant: ilgesnes darbo valandas („*Norėčiau 8 val. per dieną*“, „*Skirti daugiau laiko*“, „*5 dienas per savaitę po 2 val.*“); paslaugų prieinamumą savaitgaliais ir švenčių dienomis („*Reikėtų paslaugų savaitgaliais ir per šventes*“, „*Darbas savaitgaliais, švenčių dienomis*“) ir didesnio lankstumo paslaugų teikimo grafike („*Kad galima būtų pasirinkti po kiek valandų dirbti – po 2 ar po 4 valandas iš eilės*“).

– *Užimtumo galimybių ir socialinės veiklos plėtra*. Keletas paslaugų gavėjų išreiškė poreikį turėti daugiau užimtumo galimybių, įskaitant: kultūrines veiklas („*Šokių, dramos būreliai*“, „*Eilėraščių skaitymas*“); fizines veiklas („*Sporto salė nuo 14:00*“, „*Kineziterapeuto paslaugos (ilgalaikės)*“); bendravimo skatinimą („*Daugiau susirinkimų, bendrauti, dalintis patirtimi*“).

– *Specialistų ir socialinių darbuotojų prieinamumas*. Respondentai akcentavo specialistų trūkumą, ypač: užimtumo specialistų („*Daugiau užimtumo specialistų*“); psichologų („*Psichologo konsultacijos*“); socialinių darbuotojų pastovumą („*Kuo mažiau keisti darbuotojus*“); sveikatos paslaugų plėtrą („*Norėtųsi socialinio taksi paslaugų*“, „*Kateterių keitimas į namus*“, „*Vaikų psichoterapeutai – dažnesni vizitai*“).

– *Transporto paslaugų prieinamumas*. Keletas respondentų išreiškė poreikį pagerinti pavėžėjimo paslaugų prieinamumą („*Lengvesnis transporto organizavimas*“; „*Norėtųsi socialinio taksi paslaugų*“; „*Transportas pas gydytojus iš socialinio centro*“).

– *Administracinės kliūtys ir informacijos pasiekiamumas*. Dalis respondentų nurodė, kad jiems trūksta aiškios informacijos apie paslaugas („*Aiškesnės informacijos apie paslaugas*“; „*Gauti daugiau informacijos apie teikiamas paslaugas*“; „*Pagalbos tvarkant dokumentus socialiniam būstui gauti*“).

Atsižvelgiant į respondentų pateiktus pasiūlymus ir siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę, būtų naudinga plėsti paslaugų prieinamumą, pritaikant jų teikimo laiką prie skirtingų poreikių, didinti

specialistų skaičių, stiprinti užimtumo veiklas, gerinti transporto organizavimą ir užtikrinti aiškesnę informacijos sklaidą apie paslaugas bei jų teikimo sąlygas.

Apibendrinimas

Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro 2024 m. vykdytos apklausos rezultatai rodo aukštą paslaugų gavėjų pasitenkinimo lygį teikiamomis paslaugomis. 94 proc. respondentų socialines paslaugas įvertino „*Labai gerai*“ arba „*Gerai*“, o paslaugas teikiančius darbuotojus – 97 proc. Tai patvirtina, kad socialinės paslaugos teikiamos kokybiškai, o darbuotojai yra vertinami kaip mandagūs, profesionalūs ir atidūs paslaugų gavėjams.

Tyrimo rezultatai rodo tai, kad dauguma paslaugų gavėjų pasitiki socialinių paslaugų centro darbuotojais (90 proc.) ir mano, kad jie operatyviai sprendžia iškilusias problemas (84 proc.). Beveik visi respondentai pritaria, kad darbuotojai yra pagarbūs ir rūpestingi, o tai rodo aukštą paslaugų teikimo kultūrą. Taip pat dauguma paslaugų gavėjų (76 proc.) nurodė, kad jiems teikiamų paslaugų visiškai pakanka, o paslaugos organizuojamos laiku ir kokybiškai (88 proc.). Be to, net 87 proc. respondentų rekomenduoat šias paslaugas kitiems, kas rodo didelį pasitikėjimą darbuotojais ir teikiamų paslaugų nauda.

Nors dalis respondentų išreiškė tam tikrus trūkumus, dažniausiai susijusius su paslaugų prieinamumu savaitgaliais ir švenčių dienomis, kai kurių specialistų trūkumu bei aiškesne informacijos sklaida, bendra situacija yra teigiama. Apklausos rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai jaučia teikiamų paslaugų naudą, o socialinių paslaugų centras yra vertinamas kaip patikima ir kokybiškas paslaugas teikianti įstaiga.