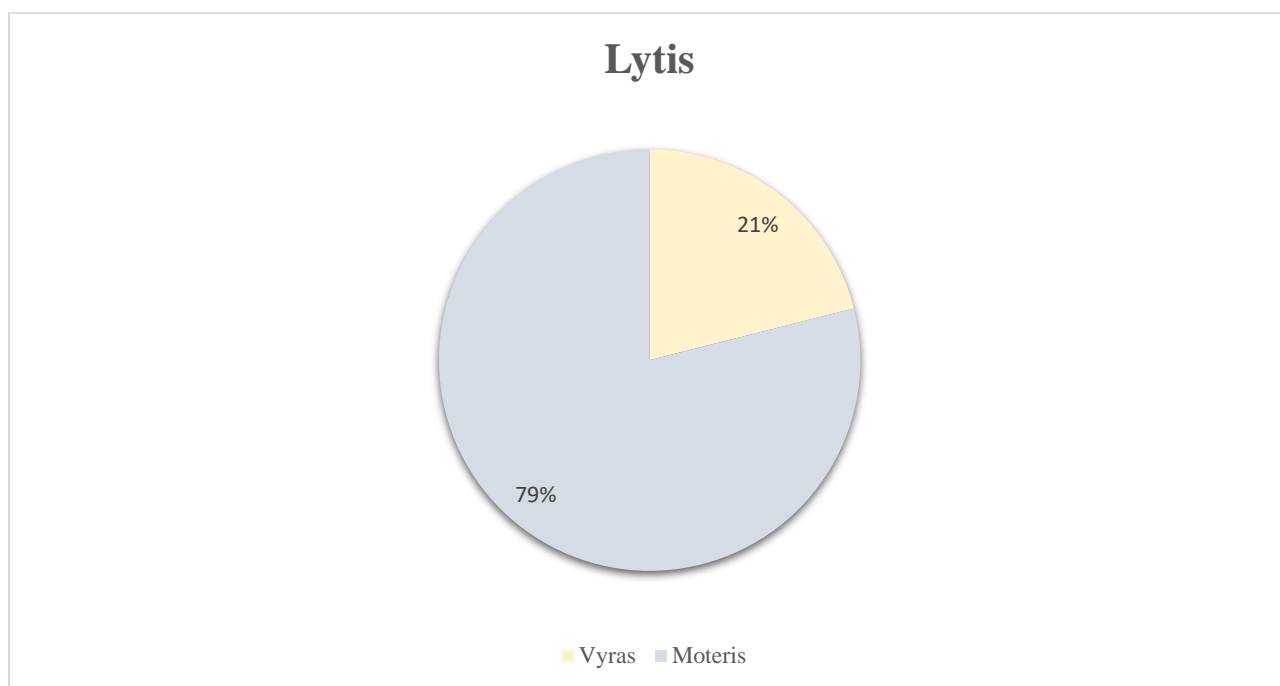


**2023 METŲ ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ
PASLAUGŲ CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ĮVERTINIMO
APKLAUSA**

ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KLIENTŲ APKLAUSOS APIE PASITENKIMĄ GAUNAMOMIS SOCIALINĖMIS PASLAUGOMIS TYRIMO ATASKAITA 2023 METAI

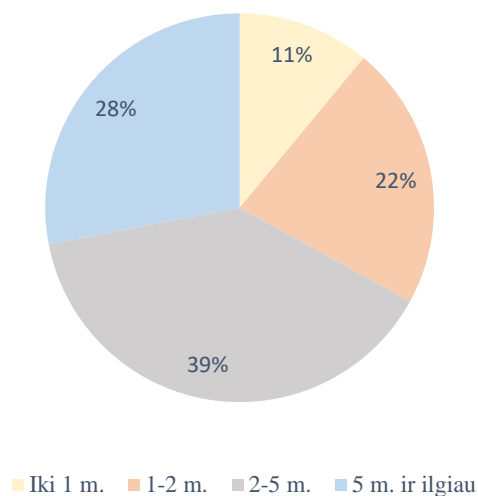
Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centras nuo 2023-11-22 iki 2023-12-08 vykdė paslaugų gavėjų apklausą, siekdami teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo ir tobulinimo. Reguliariai kasmet renkama, sisteminama, analizuojama ir vertinama apklausų metu surinkta informacija apie paslaugų gavėjų pasitenkinimą Centro teikiamomis paslaugomis. 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 įstaigoje teikiamas socialines paslaugas. 2023 metais apklausoje dalyvavo 361 paslaugos gavėjas.



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį.

Iš 2023 metų apklausoje dalyvavusių 361 paslaugos gavėjų, didžiausią dalį sudarė moterys (79 proc.), vyrai (21 proc.).

Paslaugų teikimo trukmė

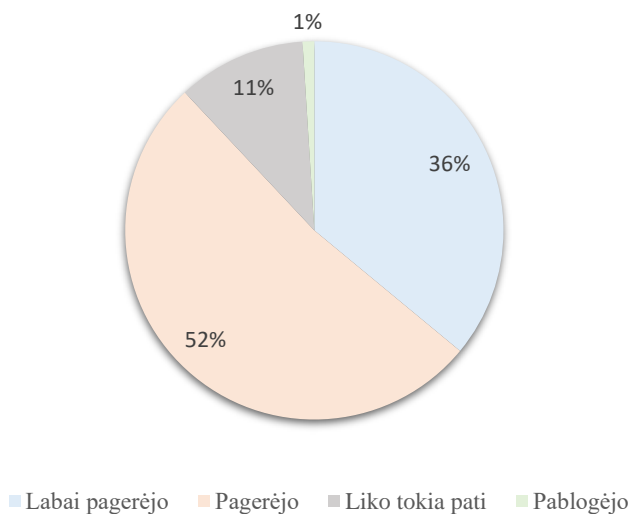


2 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas apie teikiamų socialinių paslaugų trukmę

2023 m. apklausoje paslaugų gavėjų buvo prašoma atsakyti į klausimą „Kaip ilgai jums teikiamos paslaugos?“. Į šį klausimą daugiausiai paslaugų gavėjų atsakė, kad paslaugos jiems teikiamos nuo 2 metų iki 5 metų kas sudarė 39 proc., kiek mažiau 28 proc. paslaugų gavėjai pažymėjo, kad paslaugos jiems teikiamos 5 m. ir daugiau, 22 proc. paslaugų gavėjų žymėjo, jog paslaugas gauna nuo 1 metų iki dviejų. Likę apklausos dalyviai paslaugas gauna iki 1 metų ir tai sudaro 11 proc.

Iš matomų apklausos rezultatų galime teigti, jog didžioji dalis apklausos dalyvių yra ilgalaikiai Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro paslaugos gavėjai, net 67 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų socialinės paslaugos teikiamos ilgiau kaip 2 metus.

Gyvenimo kokybės pokytis, pradėjus gauti paslaugas



3 pav. Respondentų atsakymų apie tai, kaip pasikeitė jų gyvenimo kokybė pradėjus gauti paslaugas, pasiskirstymas

Paprašius įvertinti gyvenimo kokybės pokyčius pradėjus gauti paslaugas, 36 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teigė, kad pradėjus gauti Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas jų gyvenimo kokybė „Labai pagerėjo“. 52 proc. pažymėjo teiginį „Pagerėjo“, 11 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad gaunant paslaugas jų gyvenimo kokybė nepasikeitė ir 3 respondentai įvardijo, kad sulaukiant socialinių paslaugų, jų gyvenimo kokybė pablogėjo.

Iš apklausos rezultatų galima teigti, jog Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos daro teigiamą įtaką asmens gyvenimo kokybei ir dažnu atveju gerina asmens gyvenimo kokybę.

Teiginys	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesu tikras	Nesutinku	Visiškai nesutinku
Darbuotojai teikdami paslaugas elgiasi pagarbiai ir mandagiai	258	97	6	0	0
Darbuotojai išsamiai ir aiškiai suteikia reikiamą informaciją	240	114	7	0	0
Darbuotojas atsižvelgia į jūsų nuomonę	224	119	16	2	0
Darbuotojai laiku suteikia reikalingą pagalbą	226	125	8	2	0

4 pav. Respondentų atsakymų apie požiūrį į darbuotojus teikiančius jiems socialines paslaugas, pasiskirstymas

Apklausoje dalyvavusiems asmenims buvo pateikti teiginiai apie darbuotojų teikiamas paslaugas. 4 klausimo teiginius apklaustieji vertino reaguodami į 5 balų skalės ribą (visiškai sutinku, sutinku, nesu tikras, nesutinku, visiškai nesutinku).

- 71% apklaustųjų teiginį, jog darbuotojai teikdami paslaugas elgiasi pagarbiai pažymėjo, kad „visiškai sutinka“, 27 % - „sutinka“, 2% „nėra tikri“, jog su jais elgiamasi pagarbiai.

- Teiginį, jog darbuotojai išsamiai ir aiškiai suteikia informaciją, 66% apklausos dalyvių pažymėjo, jog visiškai sutinka, kad „sutinka“ pažymėjo (32% apklausos dalyvių), 2% abejoja dėl suprantamai pateiktos informacijos.
- 62% apklausos dalyvių visiškai sutinka, jog darbuotojai atsižvelgia į jų nuomonę, 33% teigia, kad „sutinka“ su šiuo teiginiu, 4 % abejoja ir 1 % mano jog darbuotojai teikdami paslaugas neatsižvelgia į jų nuomonę.
- 62% apklausos dalyvių visiškai sutinka, jog darbuotojai laiku suteikia reikiamą pagalbą, kiek mažiau sutinka, jog paslauga buvo suteikta laiku (35% apklausos dalyvių). 2% paslaugos gavėjų nėra tikri, o 1% nesutinka, jog darbuotojai laiku jiems suteikia reikalingą pagalbą.

Iš apklausoje dalyvavusių asmenų atsakymų, galima teigti, jog darbuotojai pagarbūs ir mandagūs, kompetentingai suteikiantys informaciją, atsižvelgia į paslaugos gavėjo nuomonę ir laiku suteikia reikalingą pagalbą.

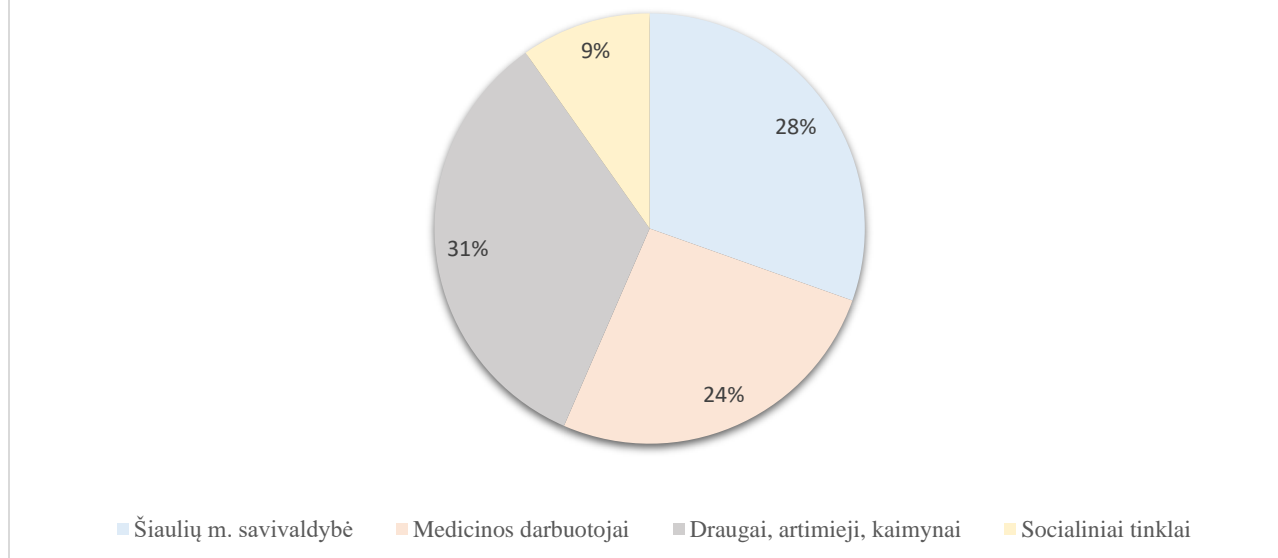


5 pav. Respondentų atsakymų apie socialinių paslaugų teikimo trūkumus, pasiskirstymas

2023 metais apklausoje dalyvavusių asmenų, buvo paklausta apie Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų trūkumus. 84 proc. paslaugos gavėjų teigia, jog trūkumų nepastebėjo. 7 proc. apklaustųjų teigė, jog skirtas per trumpos laikas paslaugoms suteikti, 6 proc. pažymėjo, jog teikiamų paslaugų įkainiai jiems per aukšti ir 3 proc. apklausos dalyvių trūko darbuotojų dėmesingumo ir supratimo.

Pagal apklausos duomenis matome, jog Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos atitinka paslaugų gavėjų poreikius ir apklausoje dalyvavę asmenys, paslaugas vertina teigiamai.

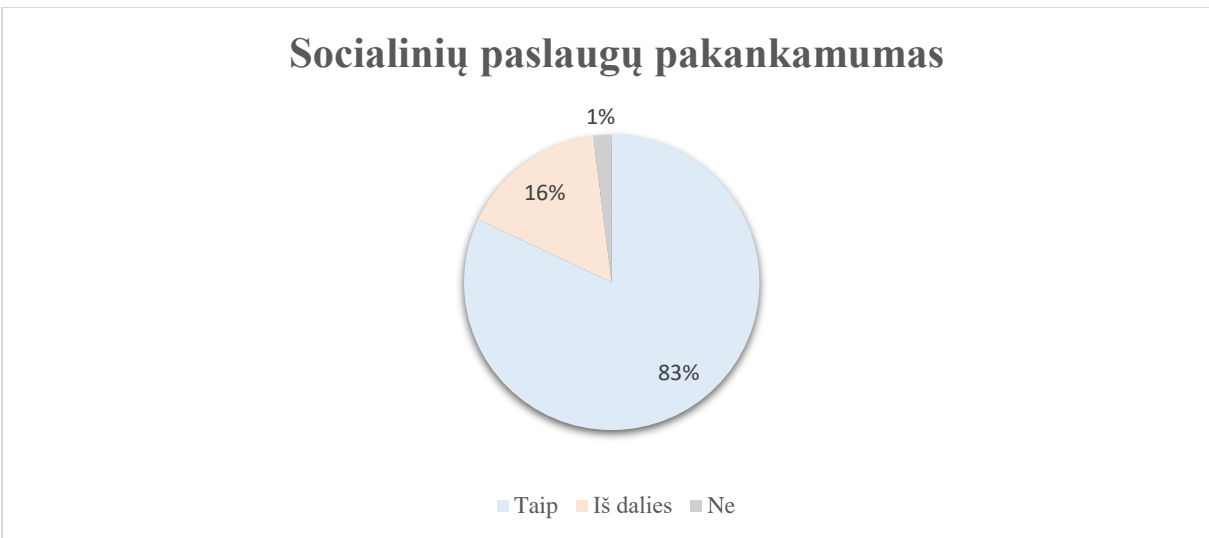
Informacijos šaltiniai apie teikiamas socialines paslaugas



6 pav. Informacijos šaltiniai, kurių dėka respondentai sužinojo apie teikiamas socialines paslaugas

Apklausoje dalyvių buvo klausama kokiais informacijos šaltiniais jie sužinojo apie Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas. Dažniausiai į šį klausimą apklausoje dalyvavę asmenys atsakė, kad juos informavo draugai, artimieji, kaimynai (31 proc.), Šiaulių miesto savivaldybė (28 proc.), medicinos darbuotojai (24 proc.). Rečiausiai apklausoje dalyviai apie teikiamas socialines paslaugas sužinojo iš socialinių tinklų (9 proc.). Pasirenkant respondentui tinkamą atsakymą buvo nurodytas variantas „kita“, prie kurio buvo galima nurodyti kas suteikė informaciją. 26 apklausoje dalyviai nurodė, kad juos informavo Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo darbuotojai, 3 klientus informavo Globos centro darbuotojai, 2 – informaciją susirado savarankiškai.

Galime daryti išvadą, jog apklausoje dalyvavę asmenys mažai naudojami socialiniais tinklais ir jiems yra svarbesnis tiesioginis kontaktas su žmonėmis. Informacija greičiausiai asmenis pasiekia tiesiogiai su jais bendraujant.



7 pav. Respondentų atsakymų apie požiūrį į socialinių paslaugų pakankamumą, pasiskirstymas

Mėginant nustatyti ar Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centras teikia pakankamai socialinių paslaugų net 83 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų teigia, jog jiems pakanka teikiamų paslaugų, 16 proc. paslaugų gavėjų iš dalies pakanka teikiamų paslaugų ir tik 1 proc. apklausos dalyvių teigia, jog jiems nepakanka teikiamų socialinių paslaugų. Pasirinkus apklausos anketoje atsakymą, kad neužtenka teikiamų socialinių paslaugų, prašėme įvardinti kokių paslaugų klientai pasigenda:

Pagal gautus rezultatus, galima teigti, jog paslaugos gavėjai yra patenkinti teikiamomis Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamomis paslaugomis.

Apibendrinimas

Apibendrinus rezultatus, galima teigti, jog Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centre teikiamos paslaugos yra vertinamos labai teigiamai. Pastebimi reikšmingi gavėjo gyvenimo kokybės pokyčiai, aukštas paslaugų gavėjo pasitenkinimas paslaugomis. Teikiamų paslaugų spektras puikiai atliepia paslaugos gavėjų poreikius, Centre dirbantys darbuotojai kokybiškai, mandagiai ir laiku suteikia reikalingą pagalbą, atsižvelgia į klientų nuomonę bei pasiūlymus. Tačiau yra sričių, kurias Centras turi tobulinti ir siekti, jog paslaugas gaunantys paslaugos gavėjai jaustųsi geriau.