

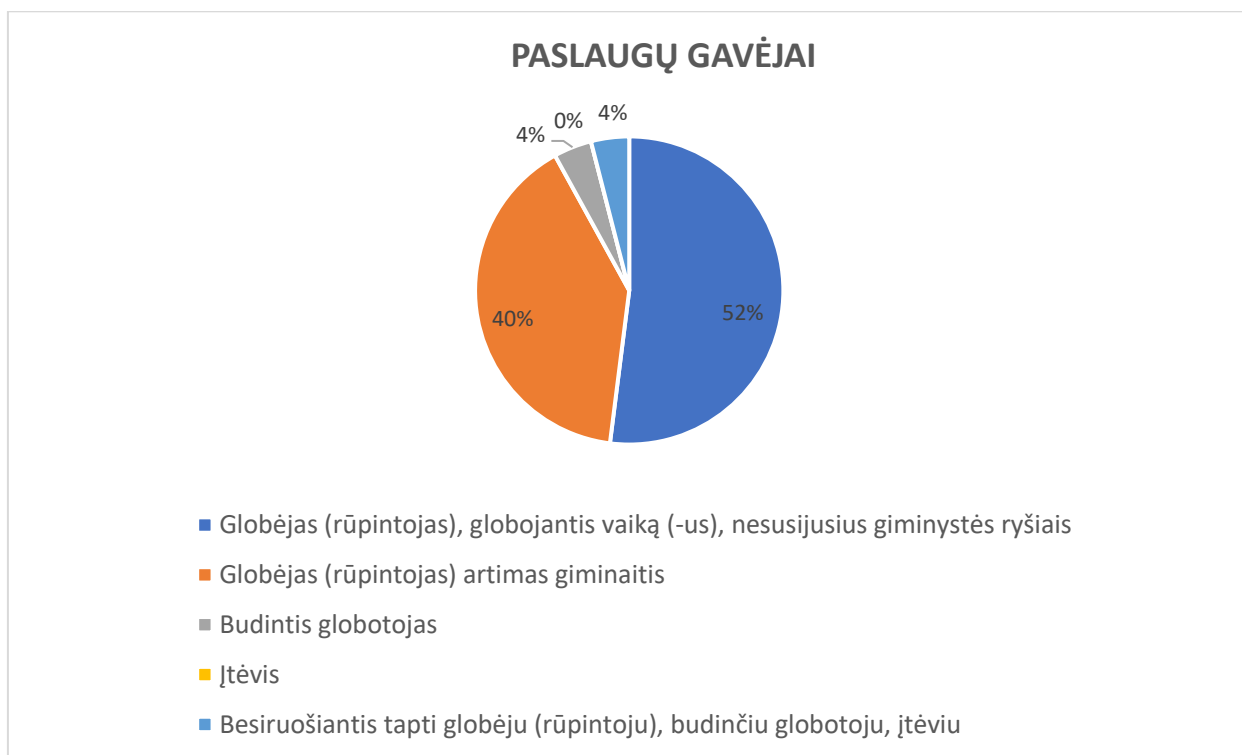


ELEKTRŲNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO GLOBOS CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ VERTINIMO APKLAUSOS, SKIRTOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS, REZULTATAI

2023 m.

Elektrėnų socialinių paslaugų centro Globos centro paslaugų gavėjams buvo pateiktos anoniminės anketos, siekiant išsiaiškinti jų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę. Anketa buvo išsiųsta elektroniniu laišku su nuoroda į anketą. Atsižvelgiant, kad ne visi paslaugų gavėjai turėjo galimybę užpildyti anketą internetu, buvo paruošta ir popierinė anketa, kurią paslaugų gavėjams perdavė globos koordinatoriai. Elektroniniu būdu užpildė anketą ir savo nuomonę pateikė 19 respondentų, popierinę – 6. Iš viso - 25 paslaugų gavėjai, kas sudaro 73 proc. visų Elektrėnų socialinių paslaugų centro Globos centro 2023 m. gruodžio mėn. paslaugas gavusių šeimų.

Pirmuoju klausimu „Jūs esate“, siekiama sužinoti paslaugų gavėjų grupes. Atsakymų pasiskirstymas 1 pav.

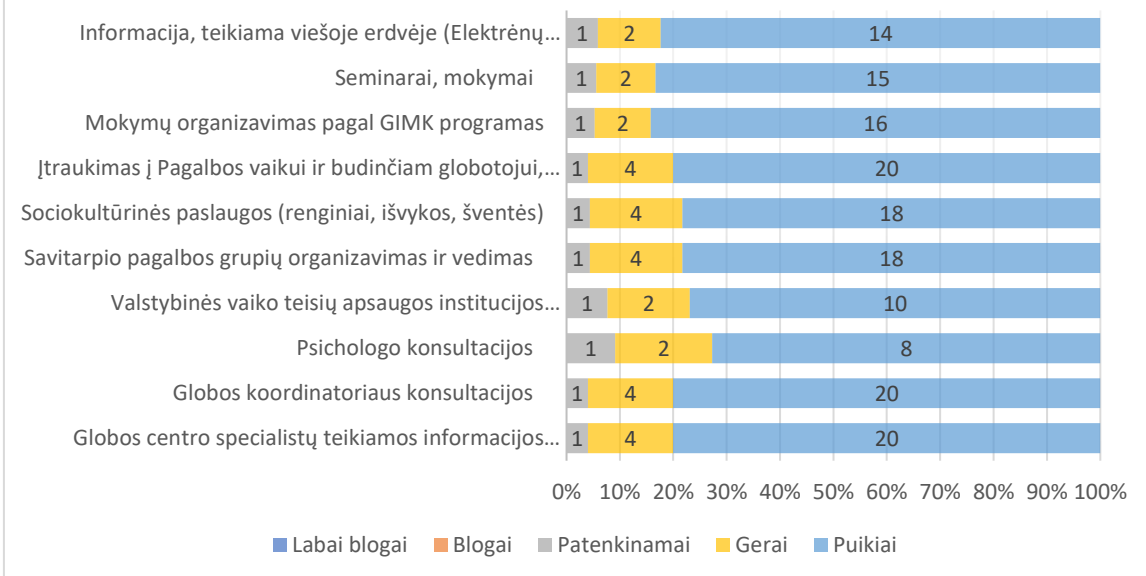


1 pav.

Gauti duomenys rodo, kad daugiausia dalyvavo globėjai (rūpintojai), globojantys vaiką (-us), nesusijusius giminystės ryšiais, tai sudaro 52 proc. apklaustųjų. 40 proc. sudaro globėjai (rūpintojai) artimi giminaičiai ir po 4 proc. pasiskirstė budintys globotojai ir besiruošiantys tapti globėju (rūpintoju), budinčiu globotoju, įtėviu. Tarp apklaustųjų nebuvo įtėvių.

Antruoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti kokias paslaugas gauna ir kaip jas vertina. Atsakymų pasiskirstymas 2 pav.

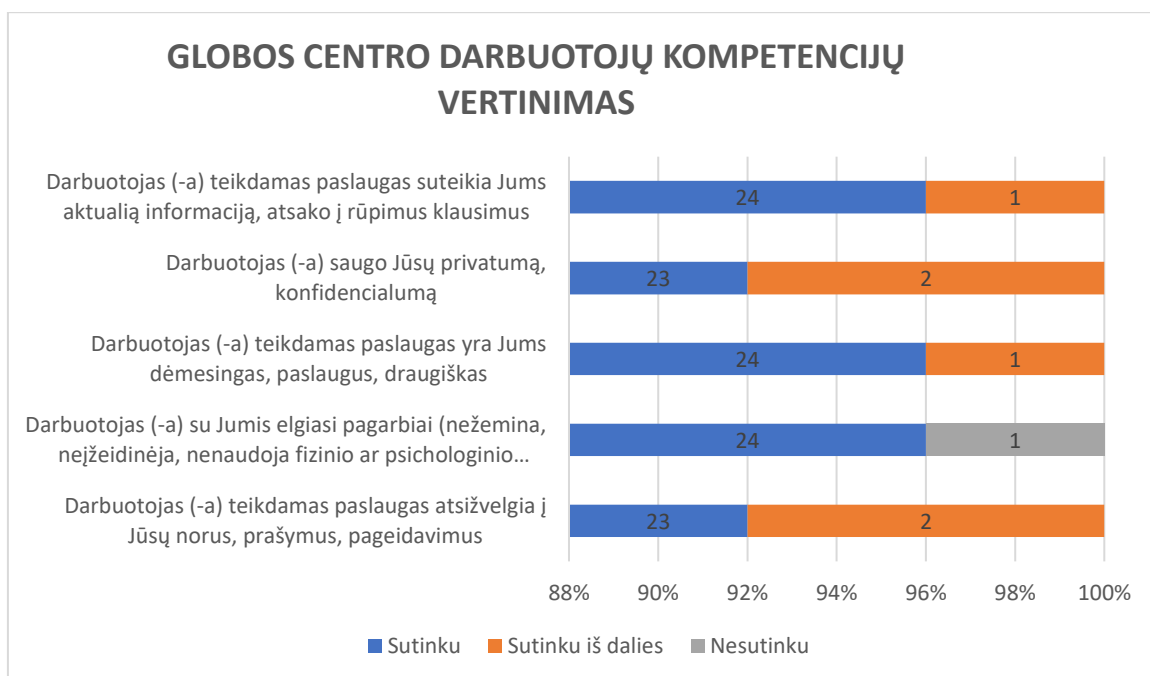
GAUNAMOS PASLAUGOS IR JŲ VERTINIMAS



2 pav.

Apibendrinti anketos duomenys procentine išraiška parodo paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamas jiems paslaugas: 80 proc. (25 paslaugų gavėjai gaunantys šias paslaugas) puikiai vertina globos centro koordinatoriaus konsultacijas, įtraukimą į Pagalbos vaikui ir budinčiam globotojui, globėjui (rūpintojui), tėviui poreikio vertinimą ir pagalbos plano sudarymą bei jo peržiūrų vykdymą. Kiek daugiau 84 proc. (19 paslaugų gavėjų) puikiai vertina mokymų organizavimą, 83 proc. (18 paslaugų gavėjų) seminarus, mokymus, 82 proc. (17 paslaugų gavėjų) informacijos teikimą viešoje erdvėje. Kiek mažiau nei 80 proc. vertina puikiai: 72 proc. psichologo konsultacijas (11 paslaugų gavėjų iš 25 respondentų, kuriems buvo teikiamos psichologo konsultacijos), 76 proc. Valstybinės vaiko teisių apsaugos institucijos atestuoto asmens konsultacijas (13 gavėjų iš 25 respondentų, kuriems buvo teikiamos GIMK specialisto konsultacijos), 78 proc. sociokultūrinės paslaugas (23 paslaugų gavėjai).

Trečiuoju klausimu buvo siekiama įsivertinti Globos centro darbuotojų kompetenciją teikiant paslaugas. Atsakymų pasiskirstymas 3 pav.



3 pav.

Vienas iš svariausių kokybiškų paslaugų kriterijų yra užtikrinti pagarbų bendravimą ir bendradarbiavimą, kurti pagarbūs ir pasitikėjimu grįstus tarpusavio santykius. Siekiant išsiaiškinti Globos centro darbuotojų kompetencijas užtikrinant paslaugų gavėjų orumą ir jų teises, anketoje pateikti atitinkami teiginiai. Respondentų atsakymai parodo, kad 96 proc. sutinka, kad Globos centro specialistai suteikia aktualią informaciją, atsako į rūpimus klausimus, yra dėmesingi, paslaugūs, draugiški, elgiasi pagarbiai. Kiek mažiau respondentų, 92 proc., sutinka, kad yra užtikrinamas paslaugų gavėjų privatumas, konfidencialumas ir atsižvelgiama į jų norus, prašymus, pageidavimus.

1 respondentas yra pažymėjęs atsakymą, kad nesutinka su teiginiu „Darbuotojas (-a) su Jumis elgiasi pagarbiai (nežemina, neįžeidinėja, nenaudoja fizinio ar psichologinio smurto)“. Atsižvelgiant į šį atsakymą, Globos centras planuoja informuoti paslaugų gavėjus konsultacijų metu, išsiųsdami elektroninius laiškus apie informaciją kur kreiptis ir pateikti skundą dėl netinkamo darbuotojo elgesio.

Ketvirtojo anketinės apklausos neprivalomo, atviro klausimo „Jūsų pasiūlymai, pageidavimai, linkėjimai“ 3 respondentai pateikė šiuos atsakymus:

1. „Viskuo patenkinta. Linkime ir toliau pagarbiai bendrauti su asmenimis. Linkime Jums, sveikatos, kantrybės, ištvermės, kad kiti metai būtų Jums dar puikesni, kūrybingesni.“
2. „Būkite tokie, kokie esate. Tai reiškia - jūs puikūs specialistai, savo srities virtuozai. Visada malonu su Jumis bendrauti, Jus matyti ir priimti. Ačiū.“
3. „Viskas gerai.“

Vertinamoji išvada: Elektrėnų socialinių paslaugų centro Globos centre teikiamos paslaugos atitinka paslaugų gavėjų poreikius. Centre dirbantis personalas geba užtikrinti kokybiškų paslaugų teikimą paslaugų gavėjų šeimoms.