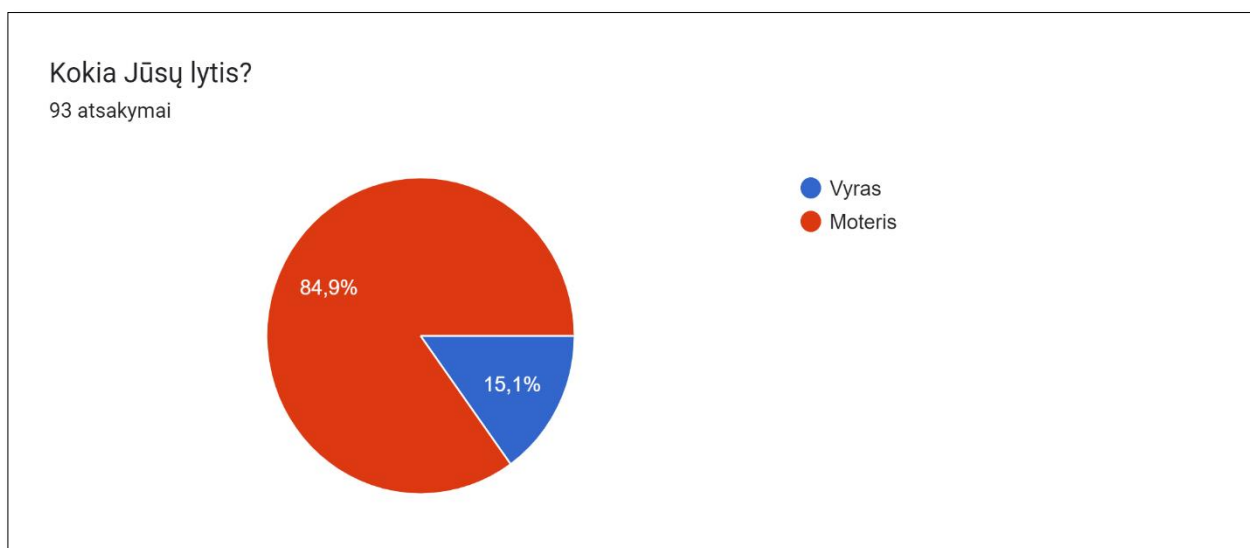




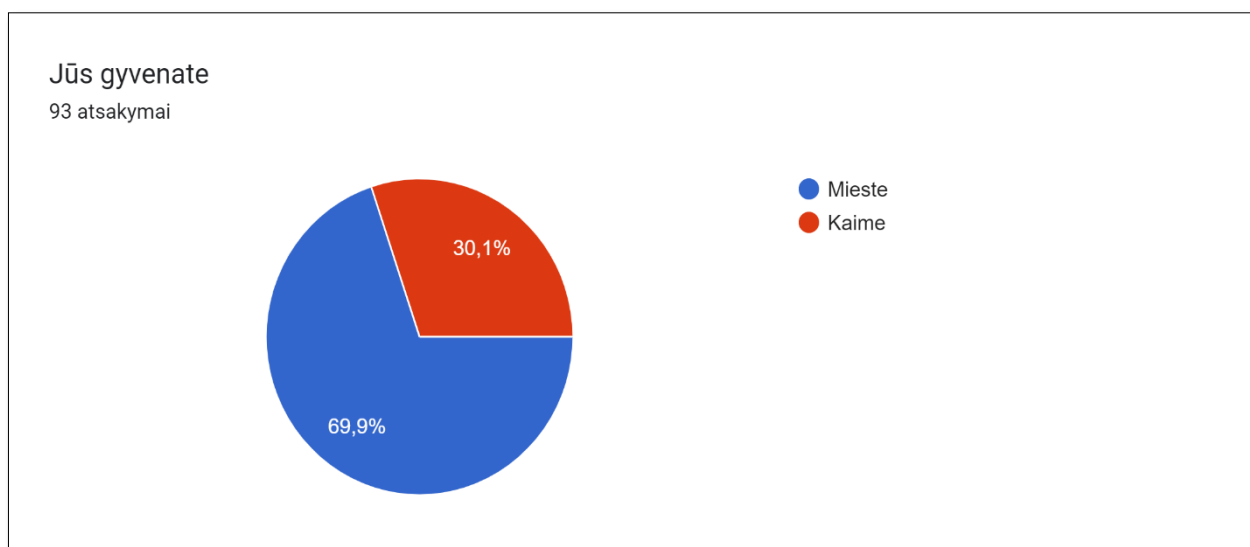
ELEKTRŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS ŠEIMOMS PASLAUGŲ VERTINIMO APKLAUSOS, SKIRTOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS, REZULTATAI

2023 m. gruodžio mėn.

2023 m. spalio – lapkričio mėn. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Pagalbos šeimai padalinio socialiniai darbuotojai dirbantys su šeimomis pateikė 120-čiai paslaugas gaunančių šeimų socialinių paslaugų vertinimo anketas. Buvo gautos 97 užpildytos anketos (iš jų 51 užpildyta elektroniniu būdu ir 4 užpildytos netinkamai). Apklausoje dalyvavo 76 proc. tuo metu socialinės priežiūros šeimoms paslaugas gavusių asmenų. Apklausa buvo anoniminė, vykdoma anketine forma, paslaugų gavėjams pažymint tinkamus atsakymus.

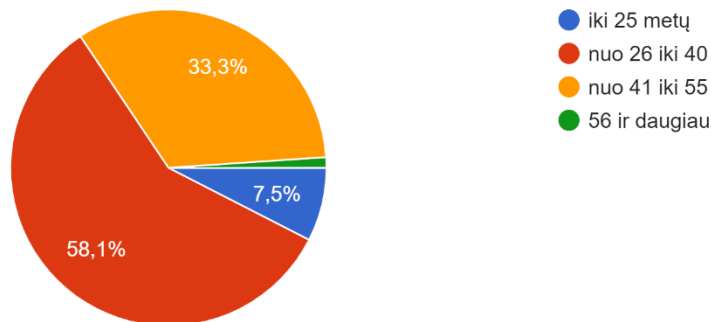


Skritulinė diagrama rodo, jog 84,9% (79 asmenys) apklaustų paslaugos gavėjų yra moterys ir tik 15,1% (14 asmenų) – vyrai.



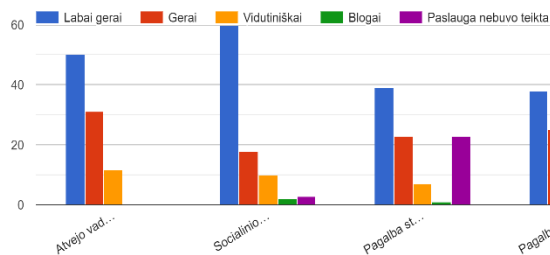
69,9% apklaustųjų (65 asmenys) gyvena mieste ir 30,1% (28 asmenys) – kaime.

Jūsų amžius
93 atsakymai



Skritulinėje diagramoje matyti, kad 58,1% (54 asmenys) yra nuo 26 iki 40 metų, 33,3% apklaustųjų (31 asmuo) yra nuo 41 iki 55 metų, 7,5% (7 asmenys) iki 25 metų amžiaus ir tik 1 asmuo atsakęs į pateiktą anketą buvo 56 metų ar vyresni.

Kokios socialinės paslaugos Jums buvo ar yra teikiamos ir kaip vertinate Jums teikiamų paslaugų kokybę?



Atvejo vadybininko konsultacijas įvertino: labai gerai 50 apklaustųjų, gerai – 31, vidutiniškai – 12.

Socialinio darbuotojo konsultacijas įvertino: labai gerai 60 apklaustųjų, gerai – 18, vidutiniškai – 10 ir blogai – 2. 3 apklaustieji įvardino, kad socialinio darbuotojo konsultacijos jiems nebuvo teikiamos.

Pagalbą stiprinant gebėjimus tvarkantis buityje ir atlikti namų ruošos darbus įvertino: labai gerai 39 apklaustieji, gerai – 23, vidutiniškai – 7 ir blogai – 1. 23 apklaustieji įvardino, kad ši paslauga jiems teikta nebuvo.

Pagalbą siekiant gerinti šeimos narių asmens higienos įgūdžius įvertino: labai gerai 38 apklaustieji, gerai – 25, vidutiniškai – 5 ir blogai – 2. 23 apklaustieji įvardino, kad ši paslauga jiems teikta nebuvo.

Pagalbą planuojant ar paskirstant šeimos finansus įvertino: labai gerai 43 apklaustieji, gerai – 21, vidutiniškai – 8 ir blogai – 1. 20 apklaustųjų įvardino, kad ši paslauga jiems teikta nebuvo.

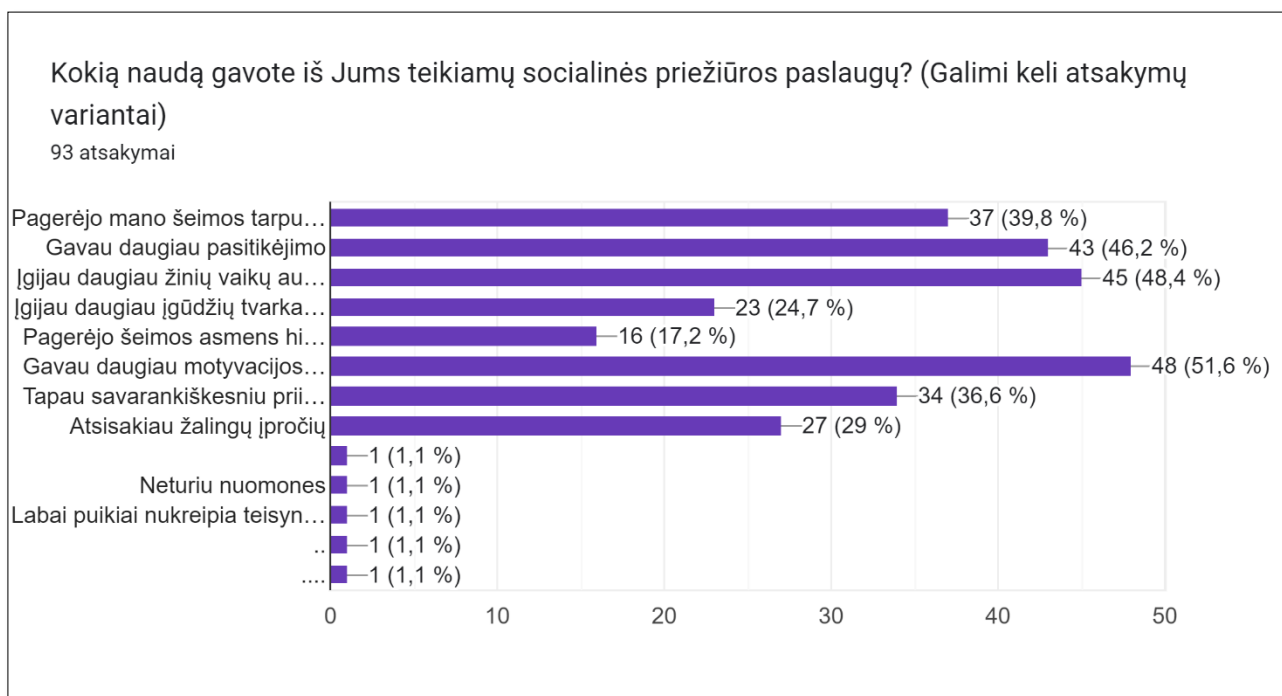
Socialinio darbuotojo konsultacijas vaikų priežiūros ir auklėjimo klausimais įvertino: labai gerai 52 apklaustieji, gerai – 24, vidutiniškai – 9 ir blogai – 2. 6 apklaustieji įvardino, kad ši paslauga jiems teikta nebuvo.

Tarpininkavimą nukreipiant kitų specialistų pagalbai (psichologo konsultacijoms, mediacijai, teisininko konsultacijoms, registruojantis į gydymo/ugdymo įstaigas, bendraujant su ugdymo įstaigos specialistais, antstoliais ar pan.) įvertino: labai gerai 59 apklaustieji, gerai – 22, vidutiniškai – 8 ir blogai – 1. 4 apklaustieji įvardino, kad ši paslauga jiems teikta nebuvo.

Lydėjimo į kitas įstaigas (ugdymo, gydymo ar kt.) paslaugą įvertino: labai gerai 39 apklaustieji, gerai – 19, vidutiniškai – 4 ir blogai – 4. 28 apklaustieji įvardino, kad ši paslauga jiems teikta nebuvo.

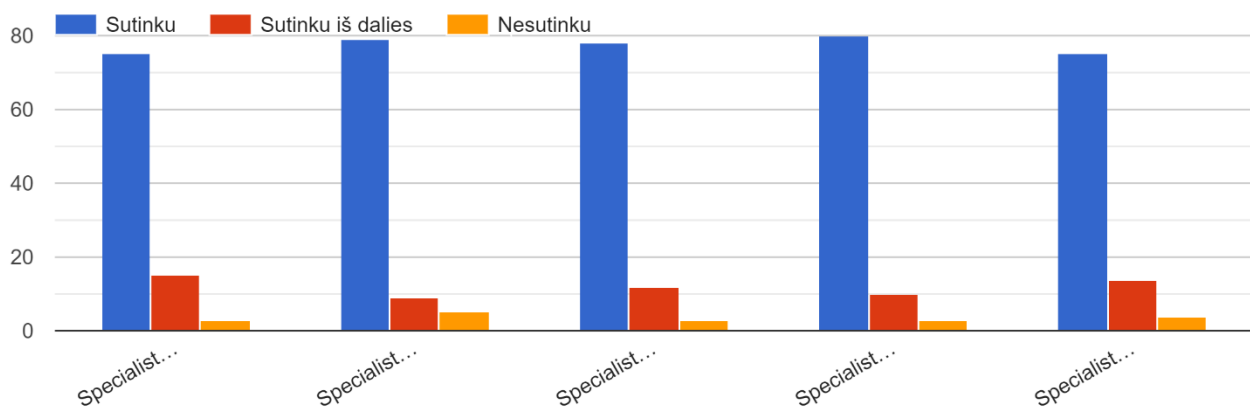
Apžvelgus pateiktus duomenis pastebima, kad didžioji dalis apklaustųjų labai gerai vertina jiems suteiktas paslaugas.

7 atsakiusieji įvertinę teikiamų paslaugų kokybę paliko tokius komentarus: „Labai viskas puiki, esu patenkinta“, „Turiu geriausią socialinę darbuotoją bei atvejo vadybininkę“, „Labai draugiškos ir naudingos“, „Patenkinta soc. darbu“, „Soc. Darbuotojos teiravosi apie šeimą, tarėmės, kalbėjomės apie šeimos reikalus“, „Viskas gerai“, „Į visus klausimus gaunu atsakymą“.



Diagramoje matyti, kad į klausimą kokią naudą asmuo gavo iš jiems teikiamų socialinės priežiūros paslaugų, daugiausiai 51,6% (48 asmenys) apklaustųjų atsakė, kad gavo daugiau motyvacijos siekti pokyčių. 48,4% (45 asmenys), atsakė, kad įgijo daugiau žinių vaikų auklėjimo klausimais, 46,2% (43 asmenys) – gavo daugiau pasitikėjimo, 39,8% (37 asmenys) – pagerėjo šeimos tarpusavio santykiai, 36,6% (34 asmenys) – tapo savarankiškesni priimančiu sprendimus, 29% (27 asmenys) – atsisakė žalingų įpročių, 24,7% (23 asmenys) – įgijo daugiau įgūdžių tvarkantis ir prižiūrint buitį, 17,2% (16 asmenų) pagerėjo šeimos asmens higienos įgūdžiai. 5 apklaustieji pasirinko atsakymų skiltį „kita“, kuriame 1 asmuo pažymėjo komentarą neturintis nuomonės ir 1 asmuo teigė, kad yra labai puikiai nukreipiamas teisinga linkme. Likę 3 asmenys komentarų nepateikė.

Įvertinkite teiginius, pažymėdami tinkamą variantą:



75 apklaustieji įvardino, kad specialistai teikdami paslaugas yra atidūs ir objektyvūs jų situacijai, atsižvelgia į jų prašymus ir pageidavimus, 15 apklaustųjų su šiuo teiginiu sutiko iš dalies ir 3 - nesutiko.

79 apklaustieji sutiko, kad specialistai su jais elgiasi pagarbiai (nežemina, neįžeidinėja, nenaudoja fizinio ar psichologinio smurto), 9 su teiginiu sutiko iš dalies, ir 5 nesutiko.

78 apklaustieji sutiko, kad specialistai suteikia jiems aktualią informaciją, atsako į rūpimus klausimus, 12 apklaustųjų su teiginiu sutiko iš dalies ir 3 nesutiko.

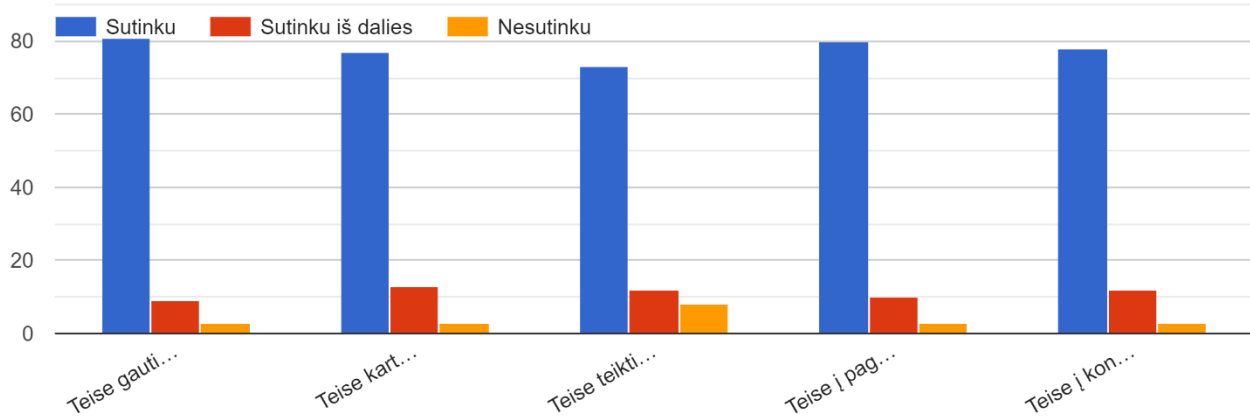
80 apklaustųjų atsakė, kad specialistai yra draugiški ir dėmesingi problemoms, 10 apklaustųjų sutiko iš dalies ir 3 nesutiko.

75 anketą atsakę apklaustieji sutinka, kad specialistai saugo šeimos privatumą, užtikrina konfidencialumą, 14 – sutinka iš dalies ir 4 nesutinka.

Peržvelgus diagramos duomenis matome, kad beveik 80 proc. apklaustųjų sutinka, kad jiems paslaugas teikiantys specialistai teikdami paslaugas yra atidūs ir objektyvūs jų situacijai, atsižvelgia į prašymus, pageidavimus, elgiasi pagarbiai, suteikia jiems aktualią informaciją, atsako į rūpimus klausimus, yra draugiški, dėmesingi jų problemoms, saugo šeimos privatumą ir užtikrina konfidencialumą. Daugiausiai apklaustųjų (5 asmenys) nesutiko, kad specialistai su jais elgiasi pagarbiai, tuo tarpu daugiausiai apklaustųjų (80 asmenų) teigė, kad specialistai yra draugiški ir dėmesingi problemoms.

Po klausimu paliktoje komentarų skiltyje 7 apklaustieji paliko komentarus: 1. Iš dalies esu nepatenkinta su jų tokiu bendravimu, 2. Soc. darbuotoja pataria, užjaučia, kartu išgyvena problemas, 3. Superiniai specialistai, 4. Tenkina pagalba šeimai. Bendravimas, 5. Viskas puiku, 6. 2 apklaustieji pakomentavo, kad viskas gerai.

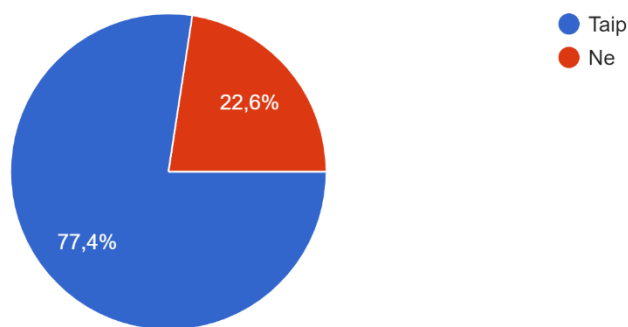
Ar Jums sudarytos sąlygos naudotis žemiau išvardintomis paslaugų gavėjų teisėmis?



87% apklaustųjų sutinka, kad jiems sudarytos sąlygos pasinaudoti teise gauti visą informaciją, susijusią su paslaugos teikimu, 83% sutinka, kad turi teisę kartu su darbuotoju planuoti socialinių paslaugų teikimą, 78% sutinka, kad turi teisę teikti skundą dėl socialinių paslaugų teikimo. 86% sutinka, kad sudarytos sąlygos į pagarbų Centro darbuotojų elgesį, 84% sutinka, kad sudarytos sąlygos naudotis teise į konfidencialumą ir privatumą. Daugiausiai apklaustųjų (14%) iš dalies sutinka, kad jiems sudarytos sąlygos į teisę kartu su darbuotoju planuoti socialinių paslaugų teikimą ir 13% apklaustųjų iš dalies sutiko, kad jiems sudarytos sąlygos į teisę teikti skundą dėl socialinių paslaugų teikimo ir teisę į konfidencialumą, privatumą. 9% apklaustųjų nesutiko, kad jiems sudarytos sąlygos naudotis teise teikti skundą dėl socialinių paslaugų teikimo. 3% apklaustųjų nesutiko, kad joms sudarytos sąlygos į kitas išvardintas teises.

Ar žinote, kur ir kam galite pateikti skundą dėl netinkamo socialinių paslaugų teikimo?

93 atsakymai



Skritulinėje diagramoje matyti, kad 77,4% apklaustųjų žino kur ir kam gali pateikti skundą dėl netinkamo socialinių paslaugų teikimo ir 22,6% pažymėjo to nežinantys. 6 apklaustieji paliko komentarus: 1. Nėra 2. Labai gerai 3. Viskas gerai 4. Ne, nes neturiu dėl ko skųstis 5. Nusiskundimų neturiu, esu patenkinta 6. Kaip to prireiks.

Paskutiniu anketos klausimu apklaustųjų buvo prašoma pateikti pasiūlymus, kaip gerinti Socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas. 66 apklaustieji pasiūlymų ir pastebėjimų neturėjo, likę apklaustieji pateikė tokius pastebėjimus, pasiūlymus:

1. Siūlau nekeisti mano šeimos socialinę darbuotoją nes jau atsibodo. Arba išvis neskirkit ir palikit man vadybininkė Jolanta.
2. Nori kad, labiau atsižvelgtų į šeimos padėti, labai bendrauti kaip reikia pagalbos. Ir kad būtų malonus bendravimas.
3. Viskas tenkina, skundų neturiu, rūpinasi mano šeima, padeda spręst problemas.
4. Mano nuomone, mano soc. darbuotoja dirba gerai, paaiškina viską suprantamai.
5. Kol teikiamos socialinės paslaugos, kad nesikeistų socialinis darbuotojas.
6. Man nieko gerinti nereikia nes ir taip viskas labai puiku.
7. Man viskas tinka mano socialine darbuotoja yra labai gera
8. Kat gereu ziurėtų į šeimas labeu pagalba šeimai teiktų
9. Galetu daugiau padeti žmonems o ne juos gazdinti
10. Mano šeimai soc darbuotojai padėjo mano seimoje
11. Pakelti socialiniams darbuotojams atlyginimus.
12. Komentaru neturiu puikiai atlieka savo darba
13. Nuostabios moterys, nuostabus kolektyvas.
14. Padėti toms šeimoms, kur tikrai pagalba.
15. Viskas mano nuomone gerai. 😊
16. Labiau išklausti ir padėti
17. Neturiu, viskas man tinka.
18. Viskas tinką viskas gerai.
19. Bendrauti su specialistais
20. Niekaip, viskas yra gerai
21. Daugiau konfidencialumo
22. Viskas kaip ir gerai.
23. Mane viskas džiugina
24. Viskas tenkina
25. Labai gerai
26. Nesilankyt
27. Neikit

GAUTŲ REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Atlikus gautų anketinių duomenų analizę pastebėta, kad 54 proc. apklaustųjų labai gerai įvertino jiems teikiamas paslaugas. Gauti duomenys rodo, kad daugiau nei pusė apklaustųjų dažniausiai paslaugas įvertino teigiamai. Anketinė apklausa taip pat parodė ir dalį paslaugomis nepatenkintų asmenų (5%), kurie neigiamai vertino jiems suteiktas paslaugas. Pasiūlymų skiltyje galima išžvelgti galimas priežastis dėl, kurių apklaustieji galėjo būti nepatenkinti jiems teikiamomis paslaugomis, t. y. jaučiasi gąsdinami, nepakankamai gauna pagalbos, nemano, kad jų šeimai pagalba yra reikalinga, trūksta darbuotojo įsiklausimo, konfidencialumo laikymosi, nenori, kad būtų lankomasi jų namuose. Darbuotojų susirinkimų metu planuojama kartu aptarti gautus rezultatus ir analizuoti paslaugų gavėjų pastebėjimus, ieškoti sprendimo būdų, kad paslaugų gavėjai jaustųsi labiau suprasti. Apklausa taip pat atskleidė, kad teikiant informaciją šeimoms reikalinga atkreipti didesnę dėmesį į asmenų informavimui kur ir kam paslaugų gavėjai gali teikti skundus dėl netinkamo paslaugų teikimo, todėl bus aptarta galimybė paslaugų gavėjus papildomai informuoti apie galimybę teikti skundus ir kur jie tai gali padaryti.

Išanalizavus gautus duomenis galima teigti, kad Pagalbos šeimai padalinio darbuotojai užtikrina kokybišką paslaugų teikimą, sudaro sąlygas asmenims, gaunantiems paslaugas, įgyti jiems trūkstamų įgūdžių. Daugiausiai iš pateikusių siūlyimų paslaugų gavėjų teigė, kad nereikia nieko keisti paslaugų teikime, jie yra patenkinti, viskas tinka.