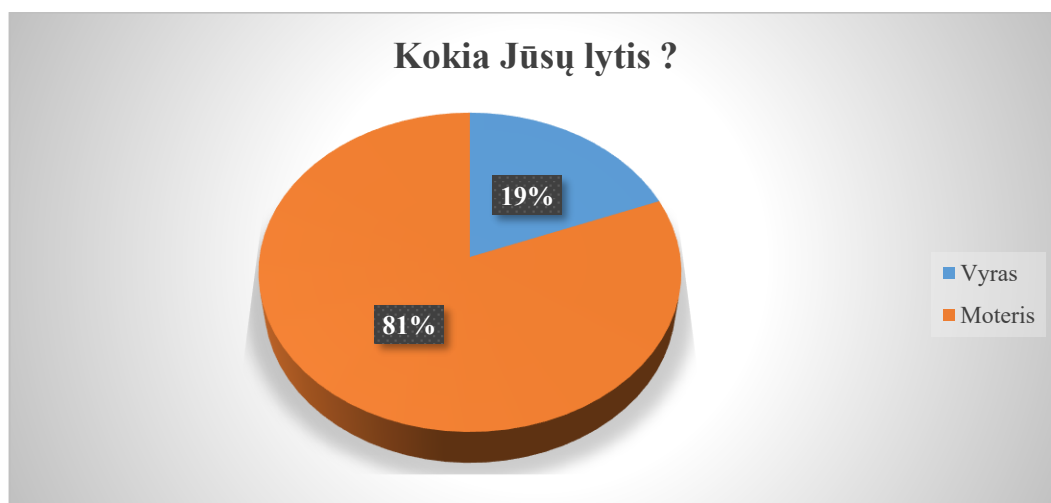


**ELEKTRŲNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ VERTINIMO APKLAUSOS, SKIRTOS
PASLAUGŲ GAVĖJŲ ARTIMIESIEMS IR/AR KITOMS SUINTERESUOTOMS ŠALIMS,
REZULTATAI**

2026 m. kovo mėn.

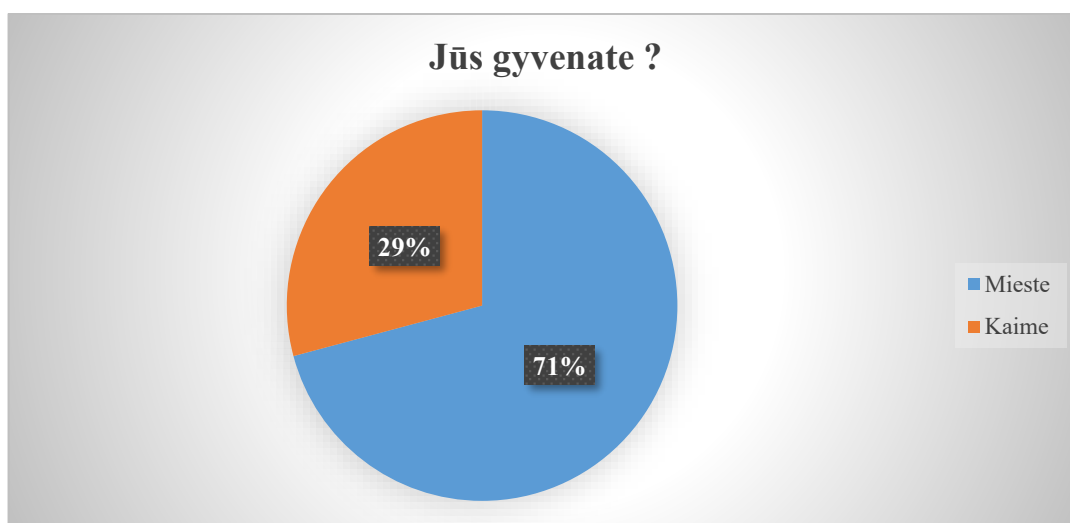
Buvo apklausti 24 dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų artimieji. Duomenys buvo surinkti anoniminės anketinės apklausos būdu. Paslaugų gavėjų artimiesiems elektroniniu paštu buvo išsiųsta nuorodą į anketą, kurioje artimieji pažymėjo jiems tinkamus atsakymus.

1. Apklausos dalyvių lytis



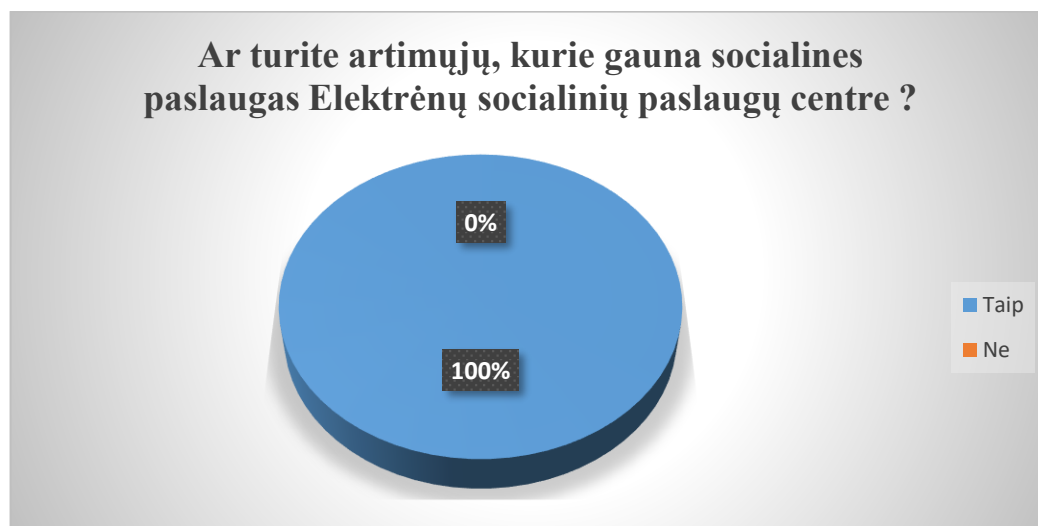
Gauti apklausos rezultatai rodo, jog 81 % apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų artimųjų yra moterys, 19 % - vyrai. Aktyvesnis moterų dalyvavimas apklausoje gali būti susijęs su tuo, jog paslaugų gavėjais daugiau rūpinasi moteriškos lyties atstovės.

2. Apklausos dalyvių gyvenamoji vieta

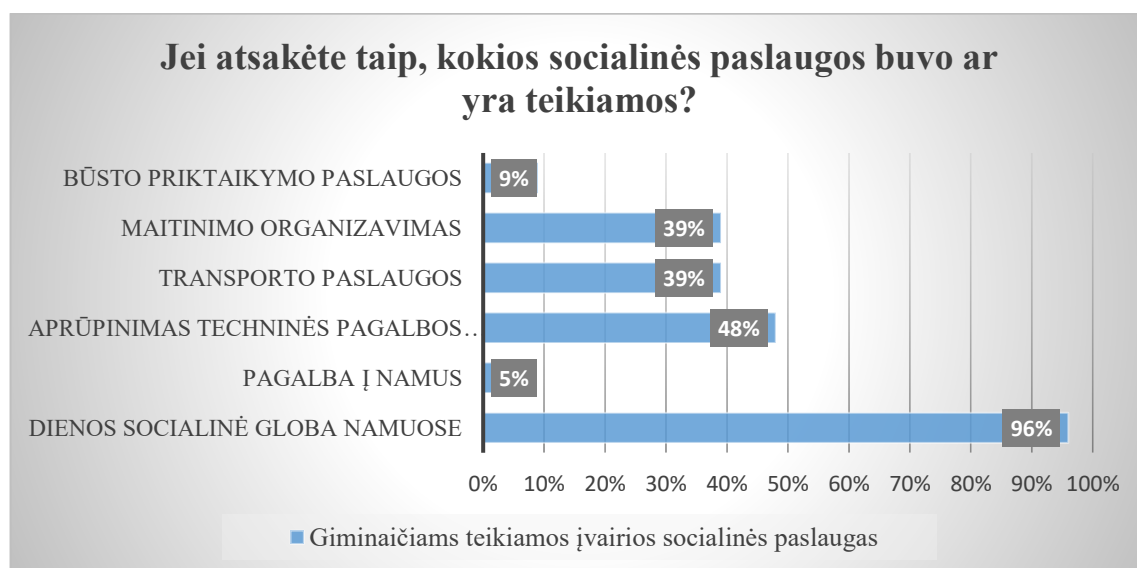


Apklausoje rezultatai rodo, kad dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas gaunančių asmenų artimieji dažniau gyvena mieste. Mieste gyvenantys respondentai sudarė 71 % (4 asmenys), o kaime gyvenantys – 29 % (7 asmenys). Didesnė dalis apklaustųjų artimųjų yra miesto gyventojai, kas gali būti susiję su didesniu paslaugų prieinamumu ar dažnesniu įsitraukimu į socialinių paslaugų procesus mieste.

3. Artimieji, gaunantys socialines paslaugas Elektrėnų socialinių paslaugų centre



Diagramoje matyti, kad visi (100 %) apklausoje dalyvavę respondentai yra tikslinė grupė – socialines paslaugas gaunančių asmenų artimieji. Tai patvirtina, kad apklausa buvo orientuota į tiesiogiai su paslaugų gavėjais susijusius asmenis.



Apklausoje rezultatai rodo, kad dažniausiai socialinių paslaugų gavėjams teikiama dienos socialinė globa namuose – ją nurodė net 96 % respondentų (22 asmenys). Rečiau teikiamos kitos socialinės paslaugos: aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis – 48 % (11 asmenų), transporto paslauga – 39 % (9 asmenys) bei maitinimo organizavimas – 39 % (9 asmenys). Mažiausiai respondentų nurodė, kad teikiamos būsto pritaikymo paslaugos – 9 % (2 asmenys), taip pat tik 5 % (1 asmuo) pažymėjo pagalbą į namus. Asmeninės pagalbos paslauga nebuvo nurodyta nei vieno respondento (0 %). Atsižvelgiant į

apklausos rezultatus galima teigti, kad pagrindinė teikiama paslauga yra dienos socialinė globa asmens namuose, o kitos paslaugos teikiamos rečiau ir dažniau kaip papildomos, atsižvelgiant į individualius paslaugų gavėjų poreikius.

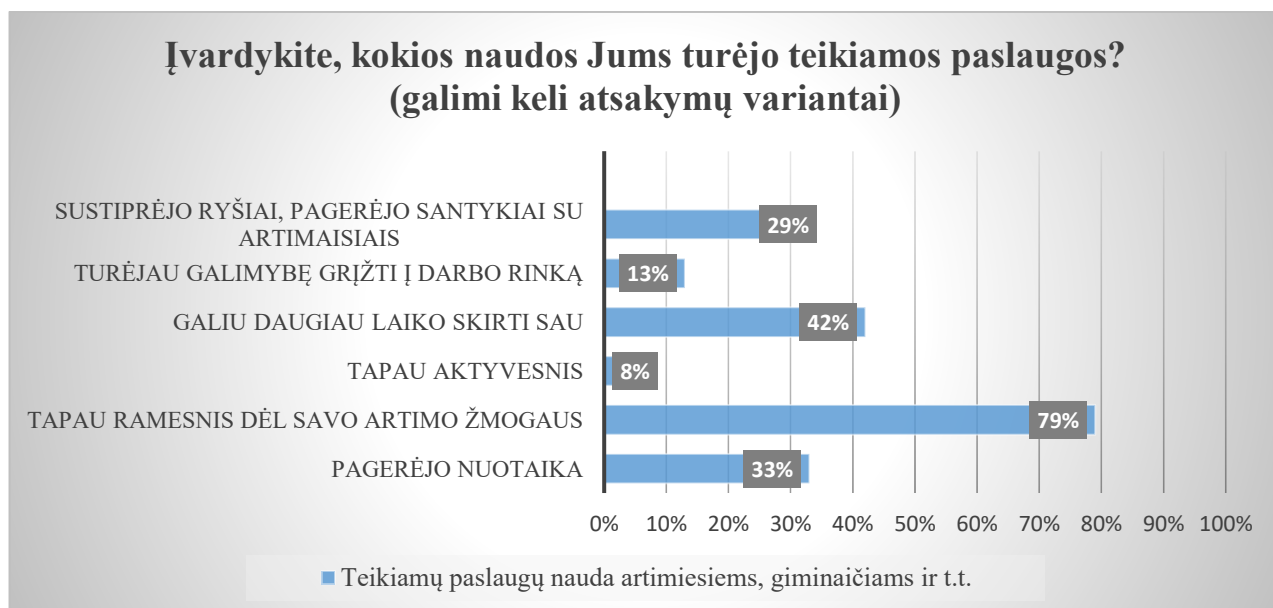
4. Elektrėnų socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų nauda



Visi apklausoje dalyvavę artimieji (100 %) nurodė, kad turėjo naudos iš Elektrėnų socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų. Nei vienas respondentas nepasirinko atsakymo „Ne“. Tad galima teigti, kad Elektrėnų socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos yra vertinamos teigiamai ir laikomos naudingomis paslaugų gavėjams bei jų artimiesiems.

Po šiuo klausimu dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos gavėjų artimieji paliko šiuos komentarus: „Mažiau man rūpesčių“, „Galiu daugiau laiko skirti savo poreikiams“, „Norėtusi daugiau konkretumo, aiškumo, kokias paslaugas galime gauti“. Apklausos dalyvių pateikti komentarai rodo, kad Elektrėnų socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos prisideda prie jų kasdienio gyvenimo palengvinimo. Apklausos dalyviai pabrėžė, kad dėl teikiamų paslaugų jiems sumažėja rūpesčių ir atsiranda daugiau laiko asmeniniams poreikiams. Tačiau taip pat buvo išreikštas poreikis didesniai aiškumui ir informacijos konkretumui, kad paslaugų gavėjai ir jų artimieji geriau suprastų kokių paslaugų gali tikėtis.

5. Elektrėnų socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų nauda



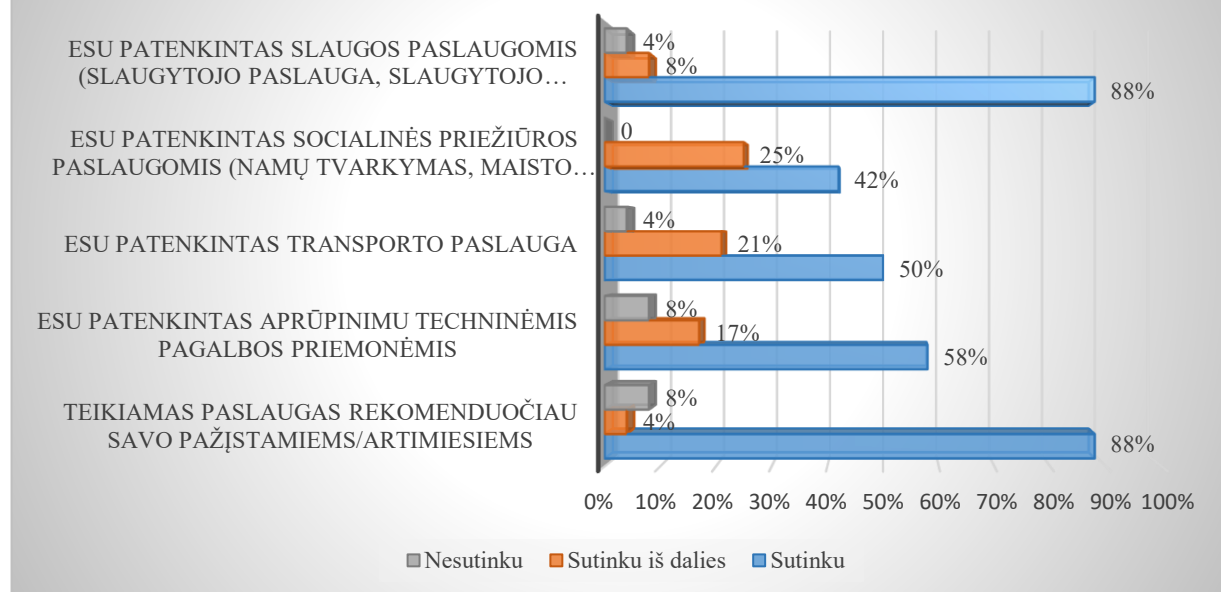
Gauti rezultatai parodė, kad didžiausia dalis respondentų 79 % (19 asmenų) nurodė, jog tapo ramesni dėl savo artimo žmogaus. 41 % (10 asmenų) pažymėjo, kad gali daugiau laiko skirti sau, o 33 % (8 asmenys) teigė, kad pagerėjo jų nuotaika. Mažesnę dalis apklaustųjų nurodė kitus teigiamus pokyčius: 29 % (7 asmenys) pastebėjo sustiprėjusius ryšius ir pagerėjusius santykius su artimaisiais, 13 % (3 asmenys) turėjo galimybę grįžti į darbo rinką, o 8 % (2 asmenys) tapo aktyvesni. Respondentai taip pat turėjo galimybę pasirinkti atsakymo variantą „Kita“, kuriame galėjo įvardyti papildomą patirtą naudą, tokių atsakymų nebuvo.

6. Pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis



Tyrimo rezultatai parodė, kad visi 100 % (24 asmenys) apklausoje dalyvavusių artimųjų nurodė esantys patenkinti teikiamomis paslaugomis. Nei vienas respondentas nepasirinko atsakymo „Ne“. Taip pat pažymėtina, kad apklausos dalyviai nepateikė papildomų komentarų, kurie leistų detaliau įvertinti jų patirtį ar išskirti konkrečius paslaugų privalumus ar trūkumus.

Ar sutinkate su žemiau pateiktais teiginiais?



Apklausos dalyviams buvo pateiktas klausimas, kuriuo siekta įvertinti jų pasitenkinimą skirtingomis teikiamomis paslaugomis. Apklausos rezultatai rodo, kad didžioji dalis artimųjų teigiamai vertina teikiamas paslaugas, tačiau skirtingų paslaugų vertinimai šiek tiek skiriasi.

Didžiausias pasitenkinimas yra slaugos paslaugomis – 88 % (21 asmuo) respondentų nurodė, kad yra patenkinti, dar 8 % (2 asmenys) sutiko su teiginiu iš dalies, o tik 4 % (1 asmuo) išreiškė nepasitenkinimą. Tai leidžia teigti, kad slaugos paslaugos yra viena stipriausių Elektrėnų socialinių paslaugų centro veiklos sričių.

Socialinės priežiūros paslaugos taip pat vertinamos teigiamai, tačiau mažesnė dalis respondentų visiškai sutinka su teiginiu – 42 % (18 asmenų) nurodė esantys patenkinti, o 25 % (6 asmenys) – patenkinti iš dalies. Neigiamų vertinimų šioje srityje nebuvo, kas rodo, kad paslaugos atitinka bazinius poreikius, tačiau galėtų būti tobulinamos siekiant didesnio pasitenkinimo.

Transporto paslaugos sulaukė vidutiniškai teigiamo vertinimo: 50 % (12 asmenų) apklausos dalyvių buvo patenkinti, 21 % (5 asmenys) – patenkinti iš dalies, o 4 % (1 asmuo) išreiškė nepasitenkinimą. Tai gali rodyti tam tikrus paslaugų prieinamumo ar organizavimo iššūkius.

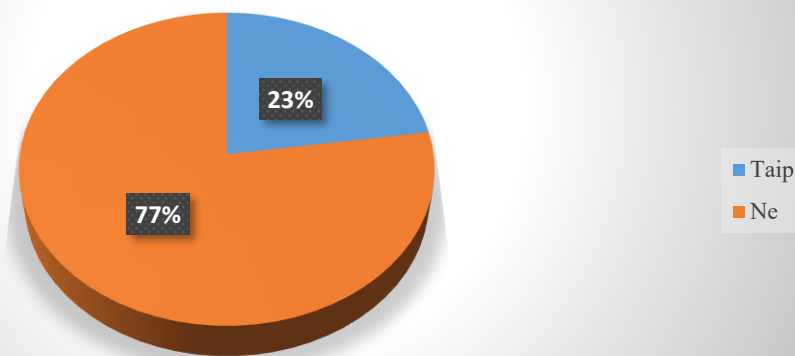
Aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis taip pat vertinamas gana palankiai: 58 % (14 asmenų) apklausos dalyvių buvo patenkinti, 17 % (4 asmenys) – iš dalies patenkinti, tačiau 8 % (2 asmenys) nurodė nepasitenkinimą. Šie rezultatai leidžia daryti prielaidą, kad šioje srityje egzistuoja tam tikri trūkumai, susiję su priemonių prieinamumu ar jų kokybe.

Vertinant bendrą paslaugų kokybę, svarbu pažymėti, kad net 88 % (21 asmuo) apklausos dalyvių nurodė, kad rekomenduotų teikiamas paslaugas savo pažįstamiems ar artimiesiems, dar 4 % (1 asmuo) sutiko su tuo iš dalies. Vis dėlto 8 % (2 asmenys) paslaugos gavėjų artimųjų tokios rekomendacijos nepateiktų, kas rodo, kad nors bendras vertinimas yra labai geras, tam tikros paslaugų sritys dar gali būti tobulinamos.

Apibendrinant galima teigti, kad Elektrėnų socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos yra vertinamos teigiamai, ypač slaugos srityje. Tačiau mažesnis pasitenkinimas transporto ir techninės pagalbos priemonių srityse rodo poreikį gerinti šių paslaugų kokybę ir prieinamumą, siekiant dar aukštesnio paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimo.

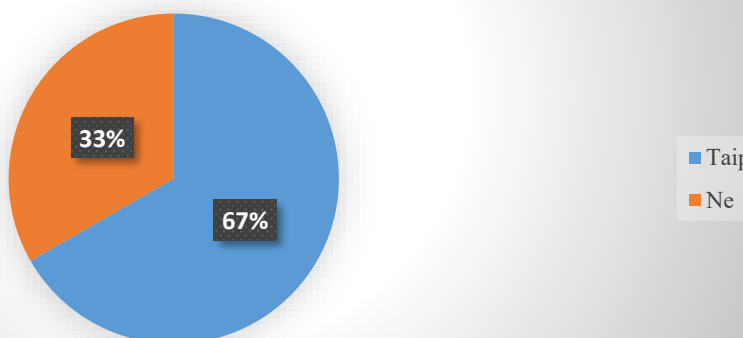
7. Įstaigos veiklos rezultatai

Ar Jūs susipažįstate su Elektrėnų socialinių paslaugų centro rengiamomis metinių veiklos rezultatų ataskaitomis



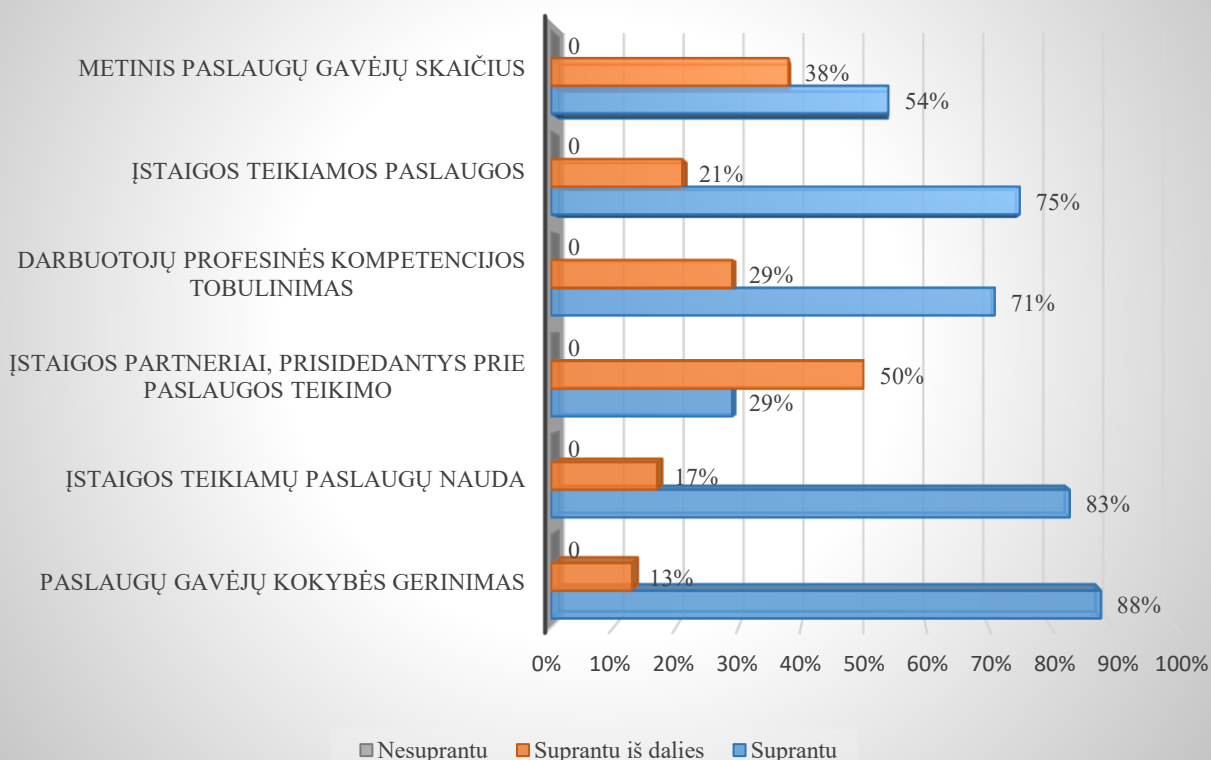
Tyrimo rezultatai atskleidė, kad didžioji dalis 77 % (17 asmenų) respondentų nurodė nesusipažįstantys su centro veiklos ataskaitomis. Tik 23 % (5 asmenys) artimųjų teigė, kad susipažįsta su šiais dokumentais. Atsižvelgiant į gautus duomenis, galima teigti, kad tikslinga stiprinti informacijos apie veiklos rezultatus sklaidą – pavyzdžiui, aiškiau ir paprasčiau pristatyti ataskaitų turinį, pakviečiant artimuosius į veiklos rezultatų pristatymo renginį ir pan., aktyviau informuoti paslaugų gavėjus ir jų artimuosius apie galimybes su jomis susipažinti internetinėje svetainėje. Tai galėtų didinti pasitikėjimą įstaiga bei skatinti didesnę įsitraukimą į teikiamų paslaugų vertinimą.

Ar žinote, kad metinės veiklos ataskaitos viešinamos Elektrėnų socialinių paslaugų centro internetinėje svetainėje



Gauti duomenys rodo, kad didesnė dalis apklausos dalyvių (67 %, 16 asmenų) žino apie galimybę susipažinti su metinėmis veiklos ataskaitomis internetinėje įstaigos svetainėje, tačiau reikšminga dalis (33 %, 8 asmenys) apie tai nežino. Nors informacija apie ataskaitų viešinimą yra pasiekusi dalį respondentų, vis dar pastebima informacijos sklaidos spragų. Siekiant didesnio informuotumo, tikslinga stiprinti komunikaciją ir aiškiau informuoti paslaugų gavėjus bei jų artimuosius apie galimybes susipažinti su įstaigos veiklos rezultatais.

Pažymėkite Jums suprantamus įstaigos veiklos rezultatus



Artimiesiems buvo pateiktas klausimas, kuriuo siekta įvertinti, kiek jiems yra suprantami įvairūs įstaigos veiklos rezultatų aspektai. Gauti duomenys rodo, kad bendras suprantamumo lygis yra gana aukštas, nes nei vienas respondentas nepasirinko atsakymo „nesuprantu“.

Geriausiai apklausos dalyviai supranta paslaugų gavėjų kokybės gerinimą – net 88 % (21 asmuo) nurodė, kad šis aspektas jiems yra aiškus, o likę 13 % (3 asmenys) jį supranta iš dalies. Panašiai aukštas suprantamumas fiksuojamas ir vertinant įstaigos teikiamų paslaugų naudą: 83 % (20 asmenų) šį rodiklį supranta, o 17 % (4 asmenys) – iš dalies.

Taip pat gana gerai suprantamos įstaigos teikiamos paslaugos – 75 % (18 asmenų) apklausos dalyvių nurodė, kad jas supranta, o 21 % (5 asmenys) – supranta iš dalies. Darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimas taip pat yra pakankamai aiškus: 71 % (17 asmenų) šį aspektą supranta, o 29 % (7 asmenys) – iš dalies.

Mažiau apklausoje dalyvavę artimieji supranta apie metinį paslaugų gavėjų skaičių: 54 % (13 asmenų) jį supranta, o net 38 % (9 asmenys) – tik iš dalies. Tai rodo, kad kiekybiniai rodikliai respondentams yra mažiau aiškūs nei su praktine patirtimi susiję aspektai.

Mažiausiai aiškus artimiesiems yra įstaigos partnerių, prisidedančių prie paslaugų teikimo, aspektas. Tik 29 % (7 asmenys) nurodė, kad jį supranta, o 50 % (12 asmenų) – supranta tik iš dalies. Tai leidžia daryti prielaidą, kad informacija apie partnerystes nėra pakankamai aiškiai ar suprantamai pateikiama.

Apibendrinant galima teigti, kad apklausos dalyviams geriausiai suprantami tie veiklos rezultatų aspektai, kurie tiesiogiai susiję su jų asmenine patirtimi ir gaunama nauda, o sudėtingesni, organizaciniai ar statistiniai rodikliai yra mažiau aiškūs. Tai rodo poreikį paprasčiau ir aiškiau pateikti informaciją apie įstaigos veiklą, ypač apie partnerystes ir kiekybinius rodiklius, siekiant didinti paslaugų gavėjų ir jų artimųjų informuotumą bei įsitraukimą.

8. Artimųjų pasiūlymai

Jūsų pasiūlymai, kaip pagerinti Socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas:
„Bendradarbiauti, vesti atliktų darbų apskaitą, pateikti socialinių darbuotojų vykdomas veiklas, motyvuoti, skatinti darbuotojus sąžiningai atlikti darbą.“
„Neturiu“
„Paslaugomis patenkinti“

Artimųjų pateikti pasiūlymai rodo, kad bendrai teikiamos paslaugos vertinamos teigiamai, tačiau pažymėtina, kad iš 24 apklausoje dalyvavusių asmenų tik nedidelė dalis (3 asmenys) pateikė išsamesnius komentarus. Dėl šios priežasties gautos įžvalgos negali būti laikomos atitinkančiomis visos respondentų grupės nuomonei, o veikiau atspindi pavienių asmenų pastebėjimus. Vis dėlto buvo išskirtos kelios tobulintinos sritys. Artimieji akcentavo bendradarbiavimo svarbą, siūlydami stiprinti tarpusavio komunikaciją tarp specialistų ir paslaugų gavėjų. Taip pat pabrėžtas poreikis aiškiau fiksuoti ir pateikti atliktų darbų apskaitą bei socialinių darbuotojų vykdomas veiklas, siekiant didesnio skaidrumo ir informuotumo. Be to, jie išskyrė darbuotojų motyvavimo svarbą – siūloma skatinti darbuotojus atsakingai ir sąžiningai atlikti savo pareigas. Tai rodo, kad paslaugų kokybės užtikrinimas siejamas ne tik su organizaciniais sprendimais, bet ir su darbuotojų įsitraukimu bei motyvacija.

Apibendrinant gautus rezultatus galima teigti, kad nors bendras paslaugų vertinimas yra palankus, pateikti pasiūlymai turėtų būti vertinami atsargiai dėl riboto jų kiekio. Siekiant labiau pagrįstų išvadų, tikslinga ateityje skatinti artimuosius aktyviau teikti kokybinius atsiliepimus.

Išvados ir rekomendacijos

Apibendrinus visus gautus apklausos rezultatus galima teigti, kad Elektrėnų socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos yra vertinamos labai teigiamai. Visi apklausoje dalyvavę artimieji nurodė esantys patenkinti teikiamomis paslaugomis, o didžioji dalis taip pat rekomenduo jų savo artimiesiems ar pažįstamiems. Tai rodo aukštą bendrą paslaugų kokybės vertinimą ir pasitikėjimą įstaiga.

Didžiausias pasitenkinimas nustatytas slaugos paslaugomis bei bendra teikiamų paslaugų nauda. Apklausos dalyviai taip pat akcentavo emocinę naudą – dauguma jų nurodė, kad tapo ramesni dėl savo artimųjų bei gali daugiau laiko skirti sau. Tai leidžia teigti, kad paslaugos daro teigiamą poveikį ne tik paslaugų gavėjams, bet ir jų artimiesiems.

Apklausoje rezultatų analizė atskleidė, kad artimiesiems geriausiai suprantami tie veiklos aspektai, kurie tiesiogiai susiję su jų patirtimi (paslaugų nauda, kokybės gerinimas, teikiamos paslaugos). Tuo tarpu sudėtingesni rodikliai, tokie kaip partnerystės ar kiekybiniai veiklos rezultatai, yra mažiau aiškūs. Nors didesnė dalis artimųjų žino apie metinių ataskaitų viešinimą, dauguma jų su šiomis ataskaitomis nesusipažįsta. Tai rodo, kad informacijos prieinamumas nebūtinai reiškia jos panaudojimą – egzistuoja informacijos pateikimo ar komunikacijos trūkumai.

Artimųjų pasiūlymai parodė, kad yra poreikis stiprinti bendradarbiavimą, didinti veiklos skaidrumą bei skirti daugiau dėmesio darbuotojų motyvacijai.

Rekomendacijos:

1. Gerinti informacijos sklaidą - supaprastinti ir aiškiau pateikti metinių veiklos ataskaitų turinį, kad jis būtų lengviau suprantamas paslaugų gavėjams ir jų artimiesiems (pvz., organizuoti įstaigos veiklos rezultatų pristatymo renginį, taip pat naudoti santraukas, vizualizacijas veiklos rezultatų atmintinėse);

2. Didinti respondentų įsitraukimą - aktyviau informuoti apie galimybes susipažinti su įstaigos veiklos rezultatais bei skatinti domėjimąsi jais, taip pat aktyviau teikti atsiliepimus;
3. Stiprinti bendradarbiavimą - gerinti komunikaciją tarp darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų, siekiant efektyvesnio paslaugų teikimo;
4. Užtikrinti veiklos skaidrumą – aiškiau pateikti informaciją apie darbuotojų atliekamas veiklas ir atliktų darbų apskaitą;
5. Gerinti mažiau teigiamai vertinamas paslaugas - skirti daugiau dėmesio transporto paslaugų organizavimui ir aprūpinimui techninės pagalbos priemonėmis.