



**BIUDŽETINĖ ĮSTAIGA KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS
KLAIPĖDA CITY SOCIAL SUPPORT CENTRE**

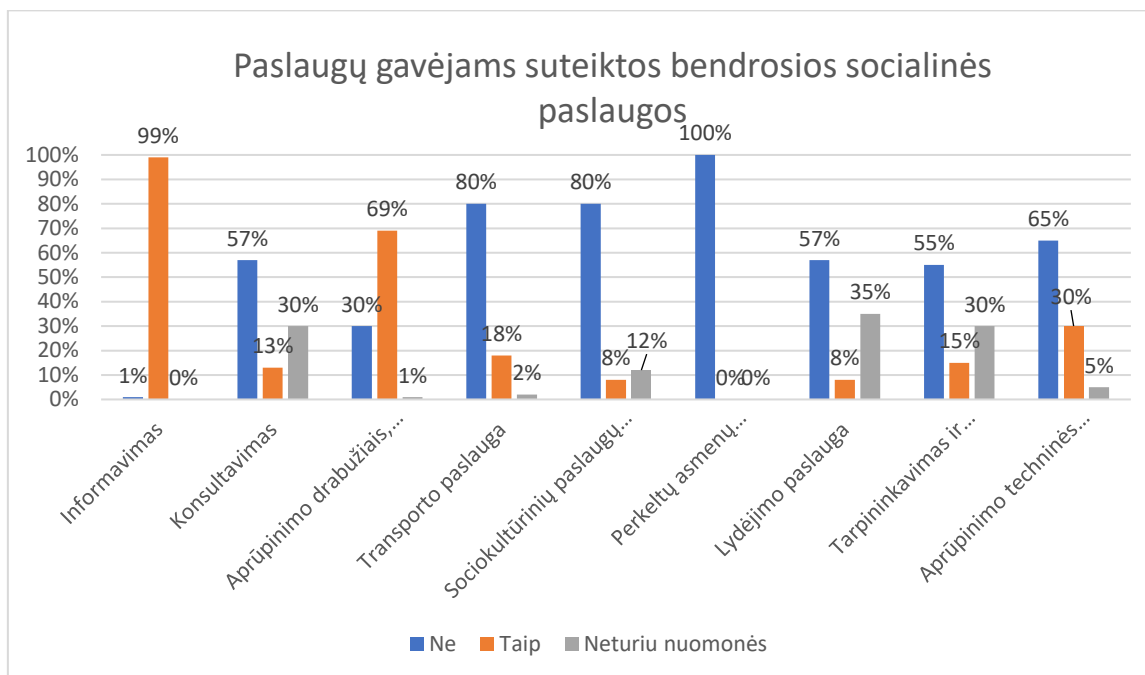
**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO
KLIENTŲ GAUNANČIŲ BENDRĄSIAS SOCIALINĖS PASLAUGAS (KLIENTŲ
APKLAUSOS) 2022 M. REZULTATŲ APTARIMAS**

Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro (toliau – Centras) socialinių paslaugų poreikio ir kokybės vertinimo skyrius atliko apklausą, kuria buvo siekiama išsiaiškinti teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų kokybę ir Centro paslaugų gavėjų nuomonę, pastebėjimus ar pageidavimus dėl teikiamų paslaugų. Apklausą buvo vykdoma 2022 m. rugsėjo mėnesį, anketa sudaryta iš 2 uždaro tipo klausimų ir 2 atviro tipo klausimų, kuriuose tyrimo dalyvis, galėjo išreikšti savo nuomonę ir pageidavimus dėl jam teikiamų socialinių paslaugų.

Tyrimo metu buvo apklausta 20 proc. Centro paslaugų gavėjų atrinktų atsitiktiniu būdu, kuriems buvo suteiktos Centro teikiamos bendrosios socialinės paslaugos. Lyginant su 2021 m. (224 asmenų), šiais metais buvo apklausta 61 proc., paslaugų gavėjų daugiau, t. y. 366 asmenys.

Pateikiami apibendrinti apklausos rezultatai nurodantys, apklaustųjų įvertinimus, nuomonę, pageidavimus ar pastebėjimus dėl Centro teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų.

Pirmuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kokias Centro teikiamas bendrąsias socialines paslaugas gavo tyrime dalyvavę apklaustieji. Suskaičiavus visus gautus atsakymus, pastebėjome, kad daugumai tyrime dalyvavusiems paslaugų gavėjams Centras suteikė informavimo 99 proc. (2021 m. 82 proc.) ir aprūpinimo drabužiais, avalyne, kitais reikmenimis ir maisto produktais 69 proc. (37 proc.) paslaugas. Taip pat paslaugų gavėjai kreipėsi į Centrą siekdami gauti aprūpinimo techninėmis pagalbos priemonėmis 30 proc. (70 proc.), transporto 18 proc. (24 proc.) ir tarpininkavimo ir atstovavimo 15 proc. (25 proc.) paslaugas. Mažiausiai į Centrą paslaugų gavėjai kreipėsi dėl perkeltų asmenų integracijos 0 proc. (1 proc.), sociokultūrinių paslaugų organizavimo 8 proc. (13 proc.) ir lydėjimo 8 proc. (9 proc.) paslaugų. Palyginę su 2021 m. apklausos metu gautais rezultatais apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai nurodė, kad daugiausia naudojami informavimo 82 proc. ir aprūpinimo techninėmis pagalbos priemonėmis 70 proc. paslaugomis.



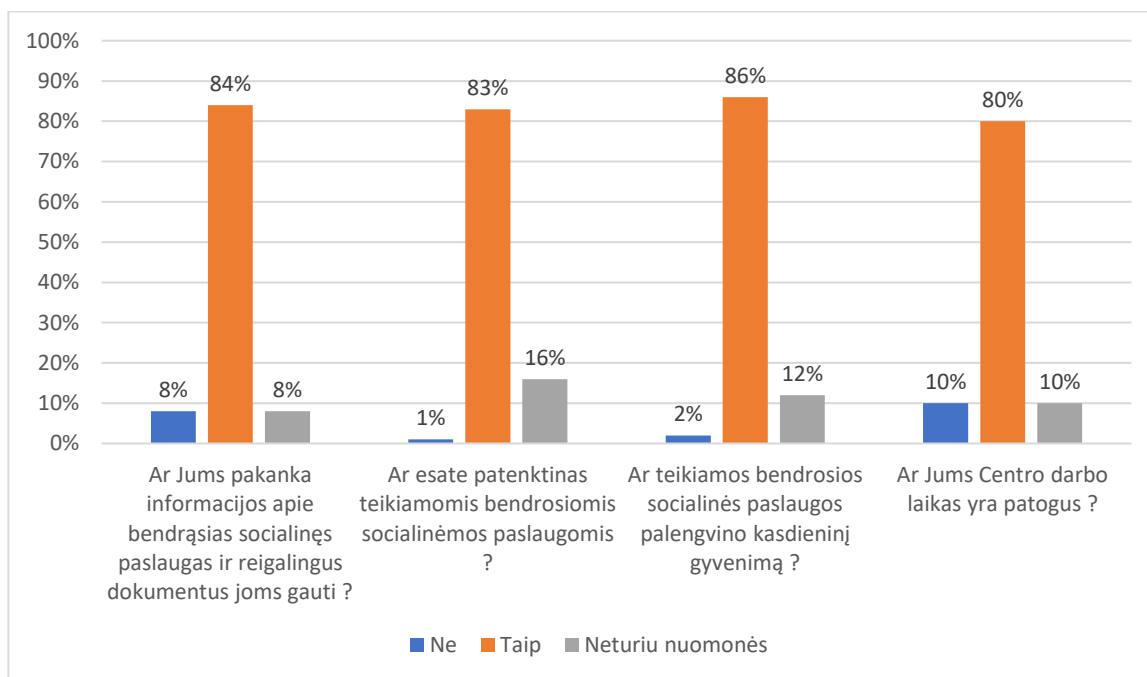
1 pav. Suteiktos bendrosios socialinės paslaugos Centro paslaugų gavėjams.

Antrasis klausimas buvo sudarytas iš 13 teiginių. Prie kiekvieno teiginio apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai galėjo įvertinti ar teiginys atspindi jų įgytą patirtį, besinaudojant Centro teikiamomis paslaugomis.

Teiginiai buvo išskirstyti į 3 rūšis, pirmojoje diagramoje pateikti suskirstyti teiginiai susiję su Centro veikla, jo teikiamų paslaugų aiškumu ir bendra nauda paslaugų gavėjams. Antroje diagramoje paslaugų gavėjai įvertina ar bendrosios socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos jų poreikiams, savarankiškumui, fizinei, emocinei ir socialinei gerovei. Trečioje diagramoje socialinės paramos centro paslaugų gavėjai įvertino joje dirbančių darbuotojų kompetenciją teikiant bendrąsias socialines paslaugas.

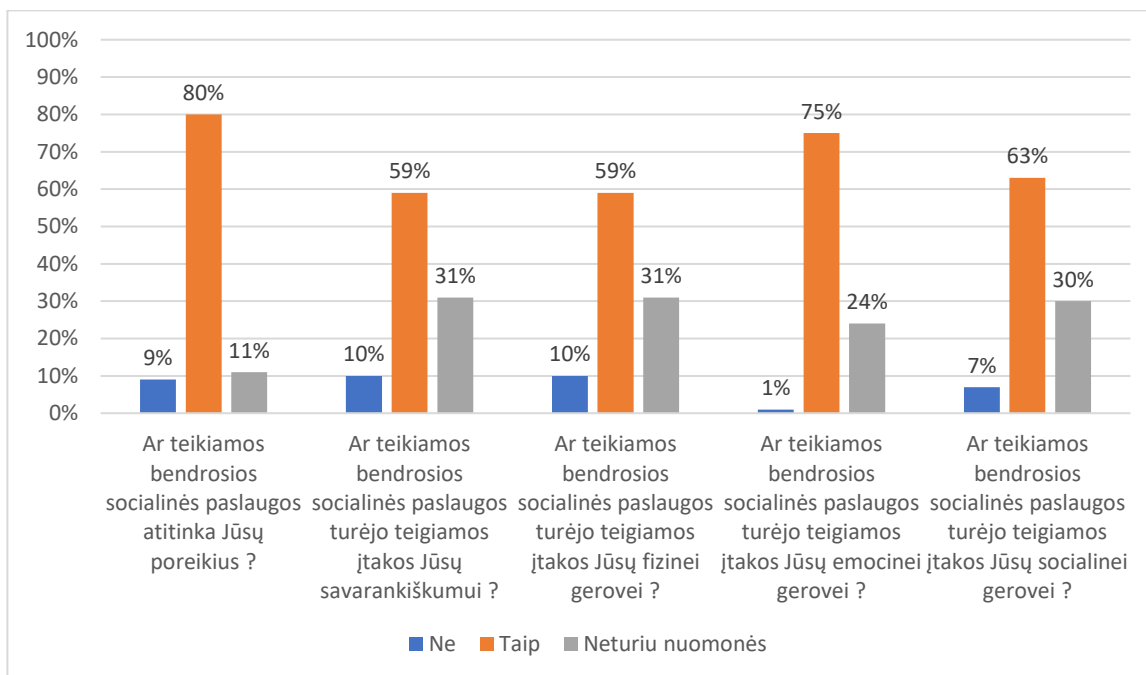
Išanalizavus 2 paveikslėlio pateiktus teiginių atsakymus sužinojome, kad 84 proc. (2021 m. 71 proc.) paslaugų gavėjų pakanka informacijos apie Centre teikiamas bendrąsias socialines paslaugas, 8 proc. (21 proc.) apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų neturėjo nuomonės apie pateiktą teiginį, o 8 proc. (8 proc.) apklaustųjų nesutinka, kad informacijos apie bendrųjų socialinių paslaugų būtų pakankamai. 83 proc. (83 proc.) paslaugų gavėjų yra patenkinti Centro teikiamoms paslaugomis, o 86 proc. (69 proc.) sutinka, kad jiems teikiamos bendrosios socialinės paslaugos palengvino jų kasdieninį gyvenimą. Tiek šiais, tiek praėjusiais metais buvo siekiama išsiaiškinti, ar Centro darbo laikas paslaugų gavėjams yra patogus. 80 proc. (76 proc.) apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų pažymėjo, kad socialinės paramos centro darbo laikas yra jiems patogus, 10 proc. neturi nuomonės apie šį teiginį, o 10 proc. nesutinka su jiems pateiktu teiginiu. 2021 m. anketos duomenimis 71 proc. apklaustųjų nurodė, jog informacijos pakanka, todėl galime teigti, kad informacija apie Centro teikiamas paslaugas pasiekė daugiau tikslinės auditorijos. Palyginę 2021 m.

gautus apklausos rezultatus su 2022 m. galima teigti, kad 2022 m. daugiau Centro paslaugų gavėjų mano, kad Centro teikiamos bendrosios socialinės paslaugas palengvino jų kasdieninį gyvenimą ir didžioji dalis apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų liko jomis patenkinti.



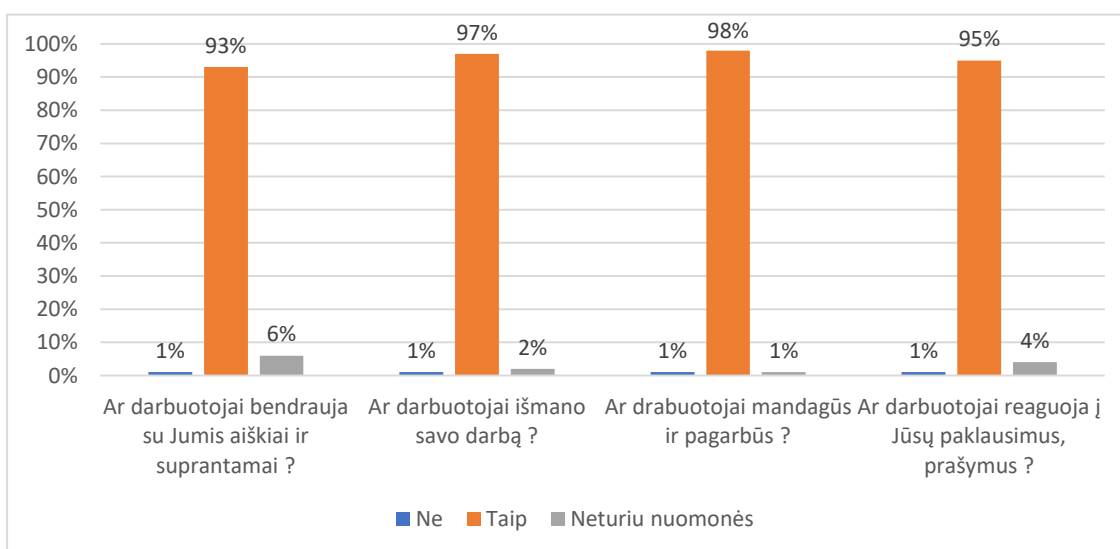
2 pav. teiginiai apie Centrą ir jo teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų naudą ir aiškumą.

Paskaičiavus 2 rūšies gautus atsakymus apie Centro teikiamų bendrųjų paslaugų daromą teigiamą įtaką paslaugų gavėjams, sužinojome, kad 80 proc. (2021 m. 69 proc.) apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų sutinka, kad Centro teikiamos bendrosios socialinės paslaugos atitinka jų poreikius, 11 proc. (23 proc.) apklaustųjų neturėjo nuomonės apie pateiktą teiginį, o 9 proc. (8 proc.) mano, kad jiems teikiamos bendrosios socialinės paslaugos neatitinka visų jų poreikių. Didžioji dalis apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų - 75 proc. (73 proc.) teigia, kad jiems teikiamos bendrosios socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos jų emocinei gerovei, 63 proc. (47 proc.) apklaustųjų pažymėjo, kad jiems teikiamos paslaugos turėjo teigiamos įtakos socialinei gerovei. Mažiausia dalis apklaustųjų 59 proc. mano, kad jiems teikiamos socialinės paslaugos turėjo įtakos savarankiškumui ir fizinei gerovei, 31 proc. šiuo teiginiu neturėjo nuomonės. Palyginę šių metų gautus rezultatus su 2021 m., galima pastebėti, kad didesnis procentas apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teigė, kad Centro teikiamos bendrosios socialinės paslaugos atitiko jų poreikius. Teikiamos paslaugos 2022 m. turėjo didesnę teigiamą įtaką paslaugų gavėjų emocinei ir socialinei gerovei, o mažesnę jų savarankiškumui ir fizinei gerovei.



3 pav. Centro teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų padaryta teigiama įtaka paslaugų gavėjams.

Išanalizavus paskutinius 4 pav. pavaizduotus teiginius susijusius su paslaugų gavėjų nuomone apie Centre dirbančių socialinių darbuotojų kompetenciją, teikiant bendrąsias socialines paslaugas, sužinojome, kad 98 proc. (2021 m. 98 proc.) apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų sutinka su teiginiu, kad darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs, 97 proc. (98 proc.) apklaustųjų mano, kad darbuotojai išmano savo darbą. 95 proc. (80 proc.) tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų nurodė pritariantys teiginiui, kad darbuotojai teikiantys jiems bendrąsias socialines paslaugas reaguoja į jų paklausimus ir prašymus, o 93 proc. (94 proc.) apklaustųjų nurodo, kad su jais buvo bendrauta aiškiai ir suprantamai. Palyginę 2022 m. gautus atsakymus su praeitų metų rezultatais, galime pastebėti, kad Centre dirbančių socialinių darbuotojų kompetencija, paslaugų gavėjų atžvilgiu, padidėjo, darbuotojai daugiau išmano savo darbą ir labiau reaguoja į jų paklausimus, prašymus.



4 pav. Centre dirbančių socialinių darbuotojų kompetencija.

3 atviru klausimu apklausoje dalyvavę bendrųjų socialinių paslaugų gavėjai anonimiškai galėjo išsakyti savo nuomonę apie Centro teikiamas socialines paslaugas ir įstaigoje dirbančius darbuotojus. Surinkę gautus atsakymus pastebėjome, kad paslaugų gavėjai džiaugiasi Centro teikiamomis bendrosiomis paslaugomis, bei darbuotojų empatija ir gebėjimu lanksčiai prisitaikyti prie jų prašymų ir pageidavimų. 2021 metų apklausoje paslaugų gavėjai teigė, kad susidūrė su sunkumais karantino laikotarpiu pateikiant prašymus dėl socialinių paslaugų.

4 atvirame klausime tyrime dalyvavę paslaugų gavėjai galėjo išreikšti savo pastebėjimus ir pageidavimus dėl jiems teikiamų socialinių paslaugų. Surinkome kelis pageidavimus, kurie paslaugų gavėjų nuomone, pagerintų teikiamų bendrųjų paslaugų kokybę. Keli apklausos dalyviai pageidauja turėti galimybę, gaunant technikos pagalbos priemonę, vietoje sumokėti vienkartinę įmoką už priemonę. Taip pat sulaukėme ir pageidavimų dėl Centro darbo laiko, kuris kai kurių apklaustųjų nuomone galėtų būti bent valandą ilgesnis arba būtų sudaryta galimybė atvykti pateikti prašymus dėl socialinių paslaugų savaitgaliais. Centro paslaugų gavėjai, kuriems buvo suteikta aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais, avalyne ir kitais reikmenimis prie pastebėjimų ir pageidavimų pažymėjo, kad jiems trūko didesnio rūbų, avalynės pasirinkimo ir dažnai nerasdavo jiems reikalingų buitinių daiktų, tokių kaip indai ar virtuvės įrankiai.

Išanalizavę ir apibendrinę visų klausimų atsakymus, galime daryti išvadą, kad dauguma BĮ Klaipėdos miesto socialinės paramos centro paslaugų gavėjų naudojami įvairiomis Centro teikiamomis paslaugomis, atsižvelgdami į savo poreikius. Centro teikiamos bendrosios socialinės paslaugos daro teigiamą įtaką jų savarankiškumui, fizinei, emocinei ir socialinei gerovei. Dauguma apklausoje dalyvavusių apklaustųjų pažymi, kad gautomis bendrosiomis socialinėmis paslaugomis yra patenkinti ir jos išties palengvina jų kasdieninį gyvenimą. Centro paslaugų gavėjai yra patenkinti ir Centre dirbančiais socialiniais darbuotojais ir pritaria, kad dirbantis personalas tikrai išmano savo darbą, reaguoja į jų paklausimus ir prašymus, suteikdami jiems reikalingą informaciją ar lanksčiau pritaikyti bendrųjų socialinių paslaugų teikimą, atsižvelgiant į jų poreikius. Centro paslaugų gavėjai teigia, kad Centro darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs, stengiasi su jais bendrauti aiškiai ir suprantamai. Dalis tyrime dalyvavusių apklaustųjų pažymėjo, kad neturi nuomonės, kurios Centro bendrosios socialinės paslaugos buvo jiems teiktos, o kurios ne, galime daryti išvadą, kad ne visi paslaugų gavėjai yra tinkamai informuoti apie jiems teikiamas socialines paslaugas.

Atsižvelgiant į gautus rezultatus rekomenduojama :

1. Pagerinti teikiamų socialinių paslaugų informatyvumą, kad jas gaunantis paslaugų gavėjas ne tik geriau suprastų, kurios paslaugos jam yra teikiamos, o taip pat būtų informuotas apie paslaugas, kurios gali būti jam teikiamos ateityje esant poreikiui;

2. siekiant užtikrinti tinkamą informacijos sklaidą, rekomenduojama parengti trumpos atmintinės apie Centre teikiamas bendrąsias socialines paslaugas su trumpais aprašymais, esančiais socialinių paslaugų kataloge. Atmintinėse būtų nurodoma kokias bendrąsias paslaugas teikia Centras, trumpos jų aprašymas, įstaigos kontaktai ir nuoroda į internetinį įstaigos puslapį. Minėtas atmintines laikyti paslaugų gavėjų aptarnavimo „vieno langelio principu“ tarnyboje, paslaugų gavėjams gerai matomoje vietoje;

3. visais atvejais informuojant ar konsultuojant paslaugų gavėjus įteikti jiems popierines atmintines;

4. už Centro teikiamų paslaugų atmintinių parengimą iki 2023-03-31 atsakingi SPP KVS, PNS ir DSGS skyrių darbuotojai.