



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

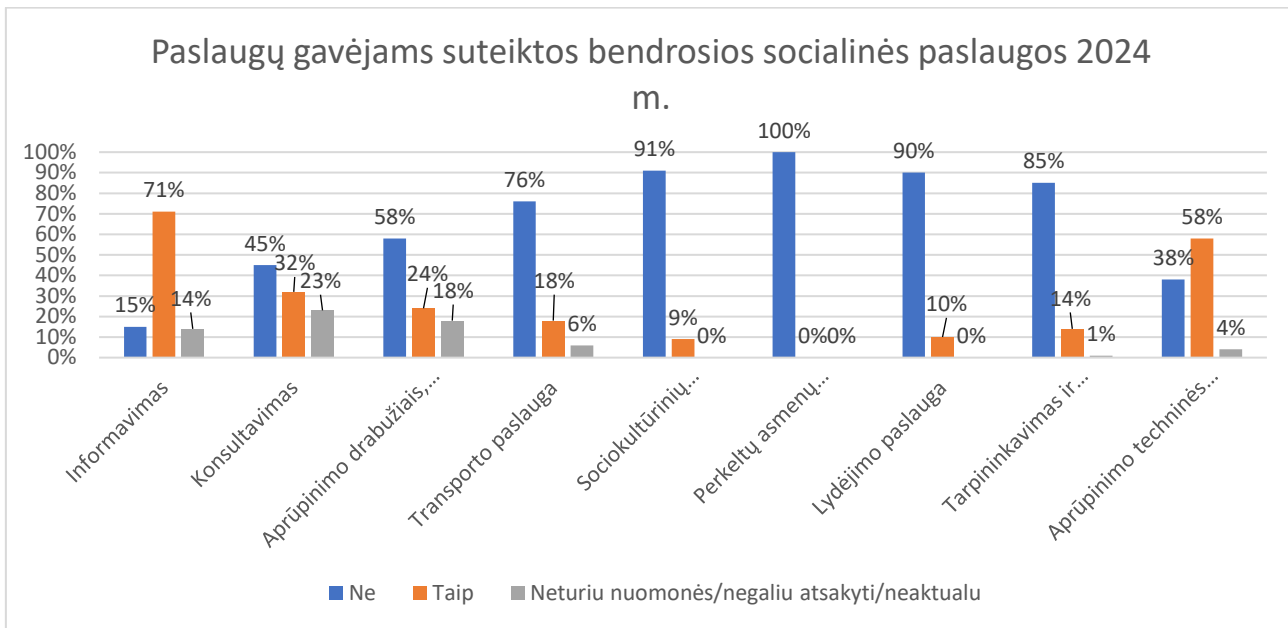
CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ, KURIEMS BENDRŲJŲ IR PREVENCINIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PADALINYS TEIKIA SOCIALINES PASLAUGAS, 2024 M. APKLAUSOS REZULTATAI

Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro (toliau – Centras) bendrųjų ir prevencinių socialinių paslaugų padalinio darbuotojai atliko apklausą, kuria buvo siekiama išsiaiškinti teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų kokybę ir Centro paslaugų gavėjų nuomonę, pastebėjimus ar pageidavimus dėl teikiamų paslaugų. Apklausa buvo vykdoma 2024 m. rugsėjo-spalio mėnesiais, 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.

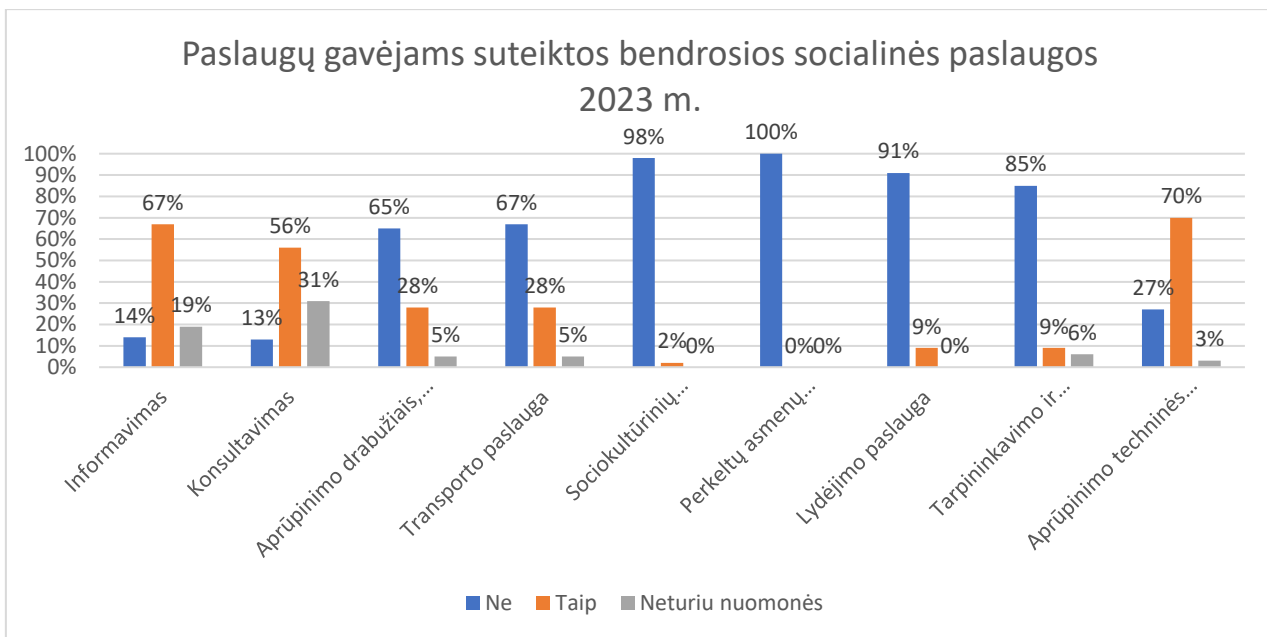
Tyrimo metu apklausta 50 proc. t. y. 727 Centro paslaugų gavėjai, kuriems buvo suteiktos Centro teikiamos bendrosios socialinės paslaugos, lyginant su 2023 m. (504 asm.), šiais metais buvo apklausta 44 proc. daugiau paslaugų gavėjų (2022 m. – 366 asm.).

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

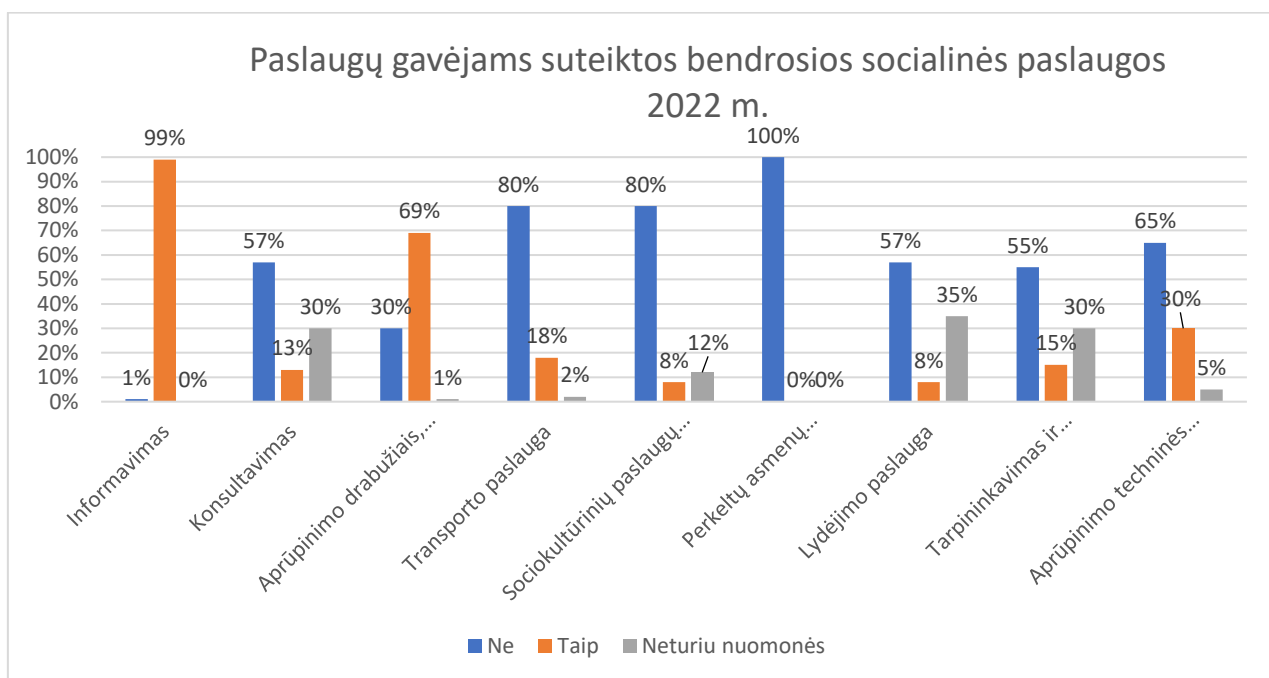
Pirmuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, **kokias Centro teikiamas bendrąsias socialines paslaugas gavo tyrime dalyvavę apklaustieji**. Suskaičiavus visus gautus atsakymus, rezultatai parodė, kad 2024 m. daugumai tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų Centro darbuotojai suteikė informavimo – **71 proc. (2023 m. – 67 proc.; 2022 m. – 99 proc.)** ir aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis **58 proc. (2023 m. – 70 proc.; 2022 m. – 30 proc.)** paslaugas. Taip pat 2024 m. paslaugų gavėjai kreipėsi į Centrą siekdami gauti aprūpinimo drabužiais, avalyne, kitais reikmenimis ir maisto produktais **24 proc. (2023 m. – 28 proc.; 2022 m. – 69 proc.)**, transporto **18 proc. (2023 m. – 28 proc.; 2022 m. – 18 proc.)** ir tarpininkavimo ir atstovavimo **14 proc. (2023 m. – 9 proc.; 2022 m. – 15 proc.)** paslaugas. 2024 m. ir 2023 m. į Centrą dėl perkeltų asmenų integracijos paslaugų gavėjai nesikreipė – **0 proc. (2023 m. 0 proc.; 2022 m. 0 proc.)**, lydėjimo paslauga suteikta **10 proc. (2023 m. – 8 proc.; 2022 m. 8 – proc.)**.



2024 m. daugiausiai apklaustųjų buvo suteiktos informavimo – 71 proc. ir aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis – 58 proc. paslaugos.



2023 m. daugiausiai apklaustųjų buvo suteiktos aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis – 70 proc. ir informavimo – 67 proc. paslaugos.

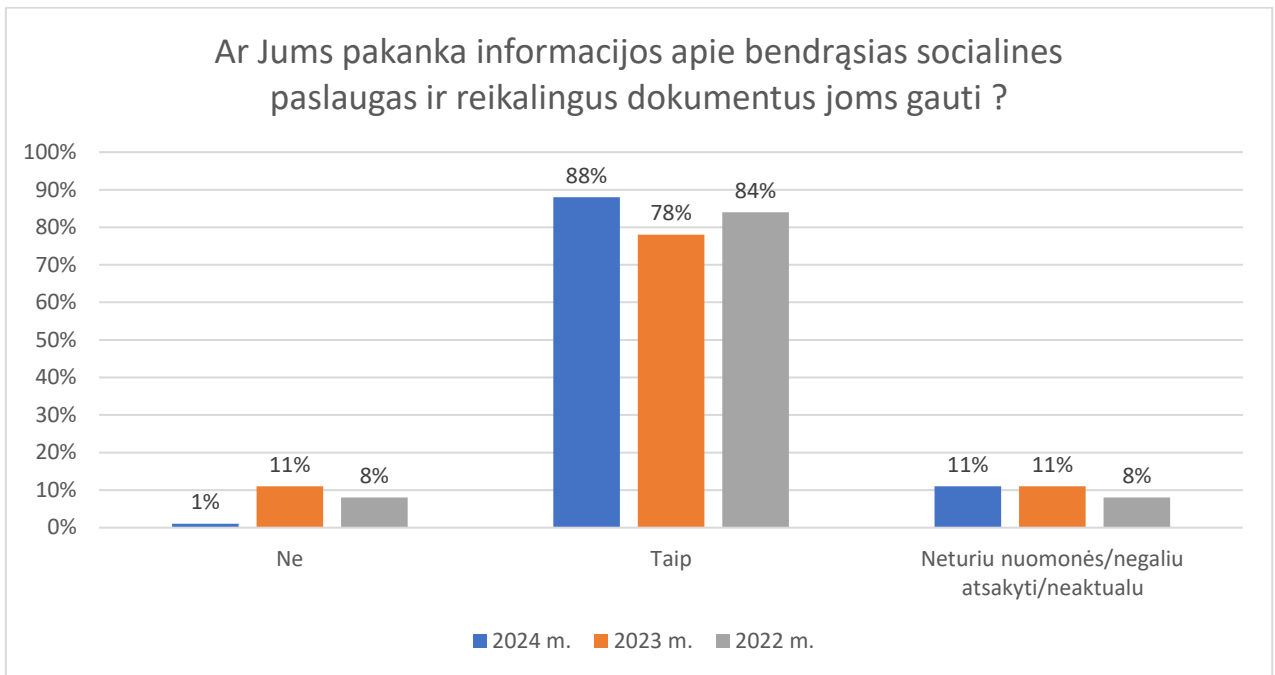


2022 m. daugiausiai apklaustųjų buvo suteiktos informavimo paslaugos – **99 proc.** ir aprūpinimo drabužiais, avalyne, kitais reikmenimis – **69 proc.** paslaugos.

*Išvada. Lyginant su 2023 m. apklausos metu gautais rezultatais apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai nurodė, kad 2024 m. 4 proc. daugiau naudojosi informavimo paslauga, aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis **12 proc.** sumažėjo lyginant su 2024 m. 2022 m. apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai nurodė, kad daugiausiai naudojosi informavimo **99 proc.** ir aprūpinimo drabužiais, avalynė, kitais reikmenimis ir maisto produktais **69 proc.** paslaugomis.*

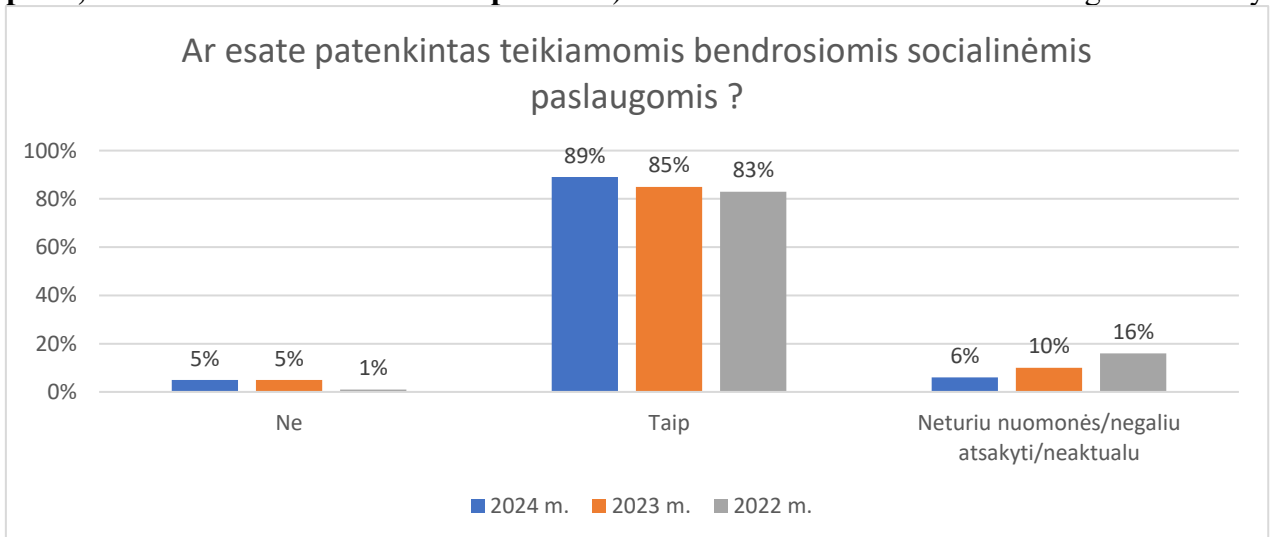
Antrasis klausimas buvo sudarytas iš 13 teiginių. Prie kiekvieno teiginio apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai galėjo įvertinti ar teiginys atspindi jų įgytą patirtį besinaudojant Centro teikiamomis paslaugomis.

Išanalizavus 1 teiginio „**Ar Jums pakanka informacijos apie bendrąsias socialines paslaugas ir reikalingus dokumentus joms gauti?**“ atsakymus sužinojome, kad **88 proc. (2023 m. – 78 proc.; 2022 m. – 84 proc.)** paslaugų gavėjų pakanka informacijos apie Centre teikiamas bendrąsias socialines paslaugas, **11 proc. (2023 m. – 11 proc.; 2022 m. – 8 proc.)** apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų neturėjo nuomonės apie pateiktą teiginį ir **1 proc. (2023 m. – 11 proc.; 2022 m. – 8 proc.)** apklaustųjų trūko informacijos apie teikiamas bendrąsias socialines paslaugas.



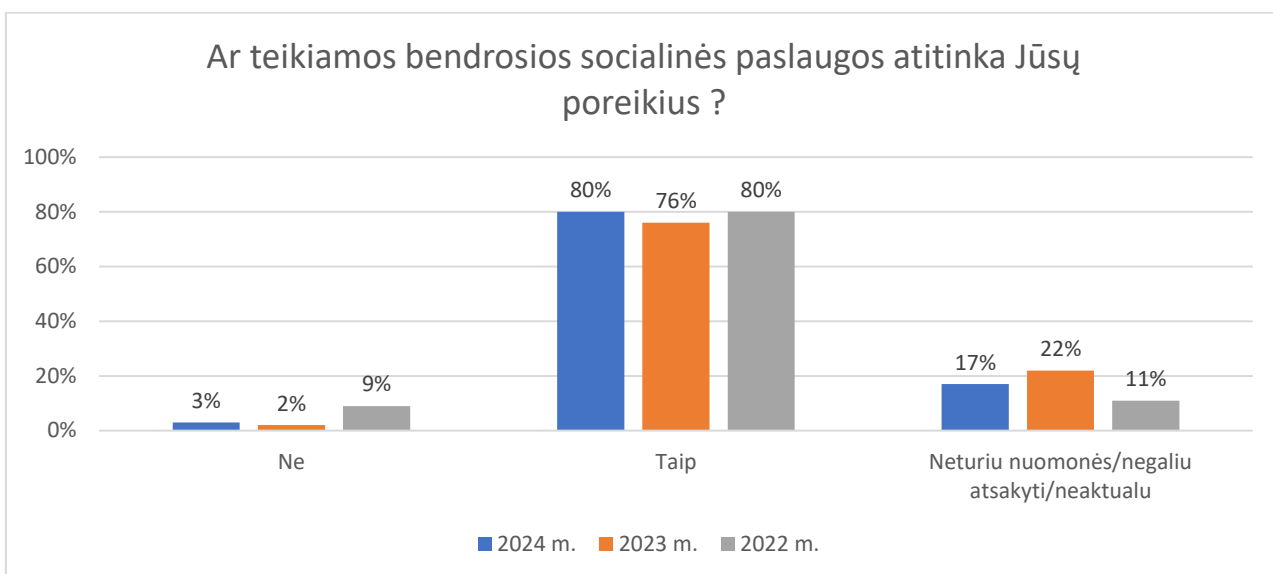
Išvada. 2024 m. ir 2023 m. daugumai paslaugų gavėjų informacija apie bendrąsias socialines paslaugas yra prieinama. Tačiau, apklausos anketa parodė, kad dalis paslaugų gavėjų yra senyvo amžiaus ir su negalia asmenys, todėl nemoka ar negali naudotis išmaniosiomis technologijomis, kuriose daugiausia pateikta informacijos apie Centro teikiamas paslaugas.

Išanalizavus 2 teiginio „**Ar esate patenkintas teikiamomis bendrosiomis socialinėmis paslaugomis?**“ atsakymus sužinojome, kad **89 proc. (2023 m. – 85 proc.; 2022 m. – 83 proc.)** paslaugų gavėjų yra patenkinti Centro teikiamoms paslaugomis, o **6 proc. (2023 m. – 10 proc.; 2022 m. – 16 proc.)** neturi nuomonės ir negali atsakyti.



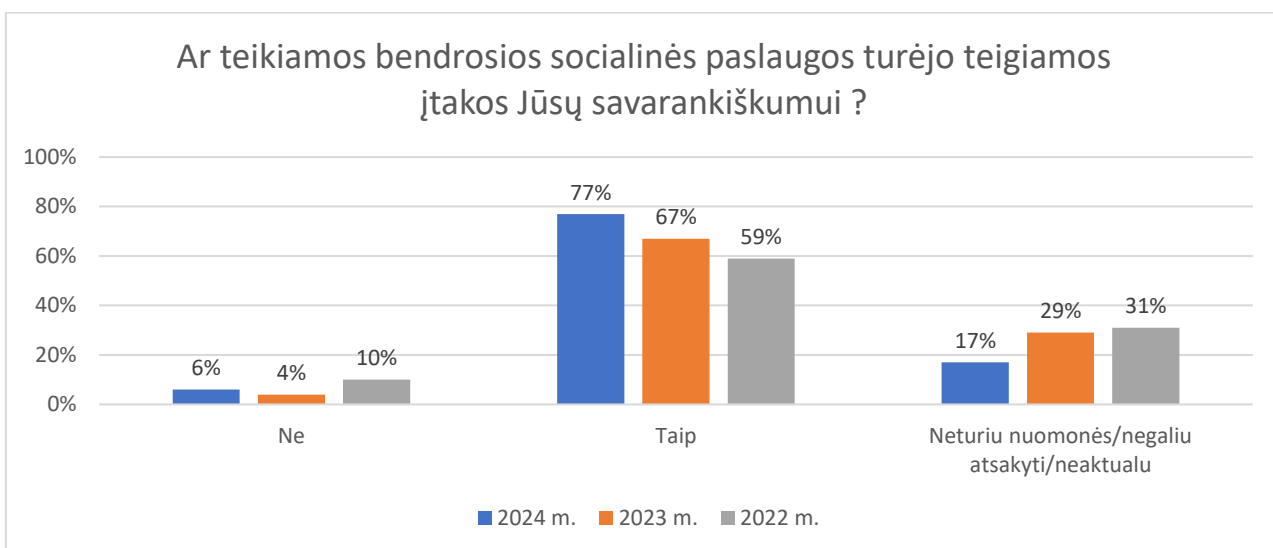
Išvada. 2024 m., 2023 m. ir 2022 m. didžioji dauguma paslaugų gavėjų yra patenkinti teikiamomis bendrosiomis socialinėmis paslaugomis.

Išanalizavus 3 teiginio „**Ar teikiamos bendrosios socialinės paslaugos atitinka Jūsų poreikius?**“ atsakymus sužinojome, kad **80 proc. (2023 m. – 76 proc.; 2022 m. – 80 proc.)** teikiamos bendrosios paslaugos atitinka paslaugų gavėjų poreikius, o **17 proc. (2023 m. – 22 proc.; 2022 m. – 11 proc.)** neturi nuomonės ir negali atsakyti.



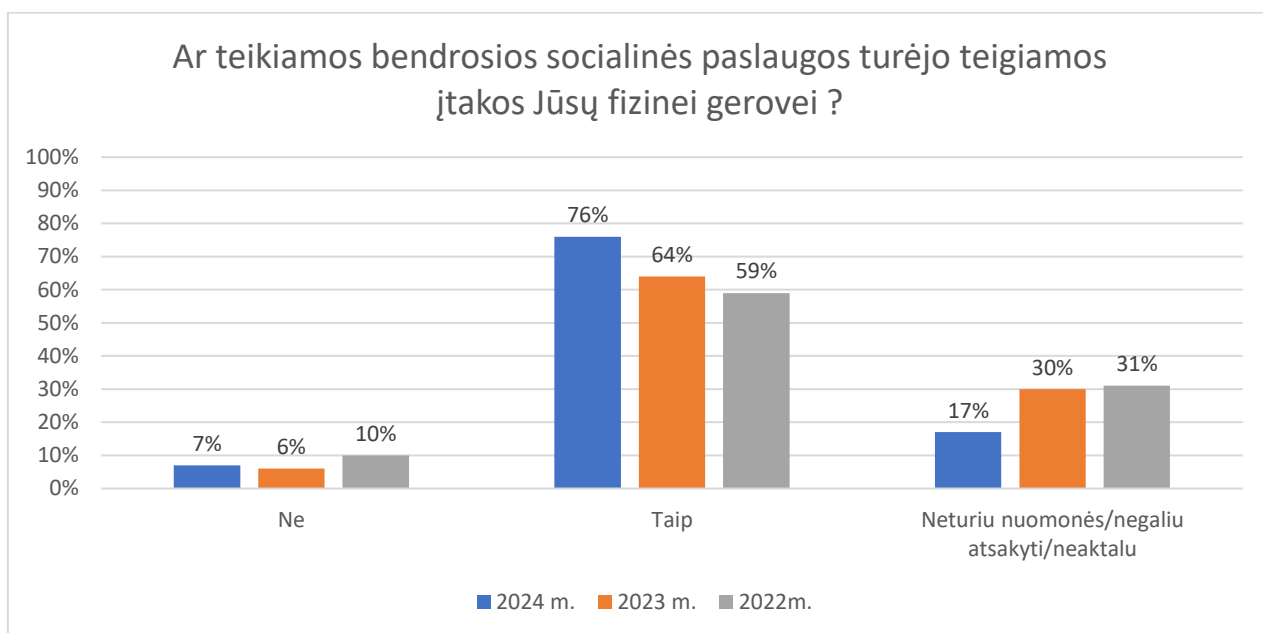
Išvada. 2024 m. bendrosios socialinės paslaugos atitiko daugumos paslaugų gavėjų poreikius. 2023 m. – mažiausiai atitiko paslaugų gavėjų poreikius.

Išanalizavus 4 teiginio „**Ar teikiamos bendrosios socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos Jūsų savarankiškumui?**“ atsakymus sužinojome, kad **77 proc. (2023 m. – 67 proc.; 2022 m. – 59 proc.)** paslaugų gavėjų galėjo jaustis savarankiškesni, jiems gavus bendrąsias socialines paslaugas, **17 proc.** neturi nuomonės, 2023 m. – 29 proc., 2022 m. – 31 proc. neturėjo nuomonės ar jie tapo savarankiškesni.



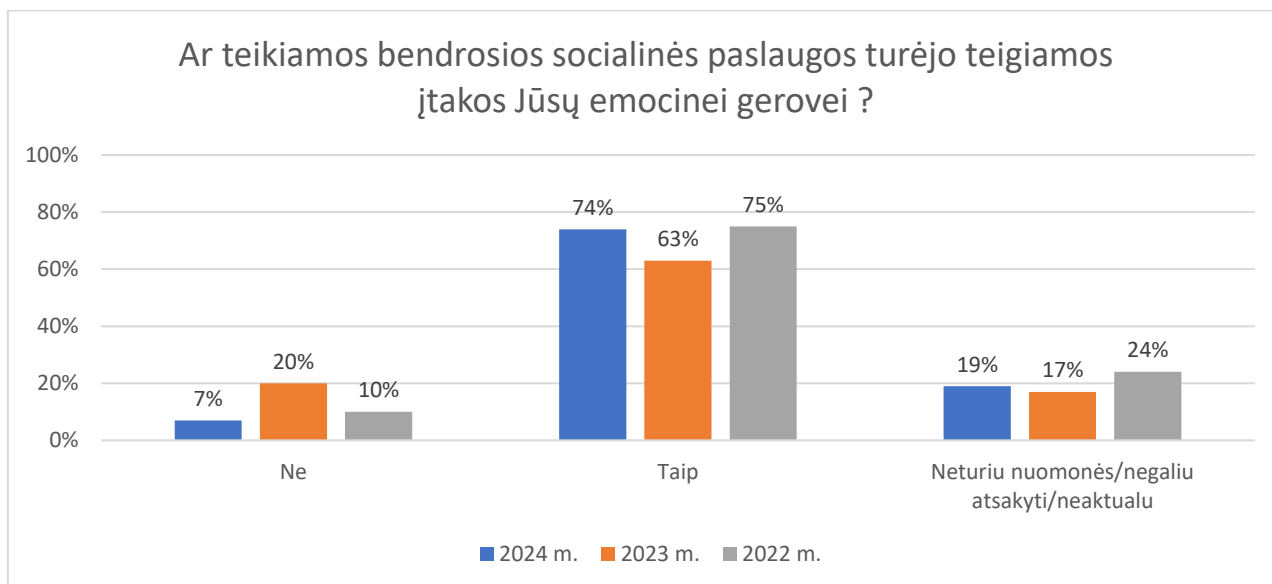
Išvada. 2024 m. 15 proc. daugiau nei 2023 m. apklaustųjų teigė, kad bendrosios socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos jų savarankiškumui.

Išanalizavus 5 teiginio „**Ar teikiamos bendrosios socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos Jūsų fizinei gerovei?**“ atsakymus sužinojome, kad **76 proc. (2023 m. – 64 proc.; 2022 m. – 59 proc.)** paslaugų gavėjų bendrosios socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos jų fizinei gerovei, **17 proc.** neturėjo nuomonės, 2023 m. – 30 proc., 2022 m. – 31 proc. neturėjo nuomonės ar pagerėjo fizinė gerovė.



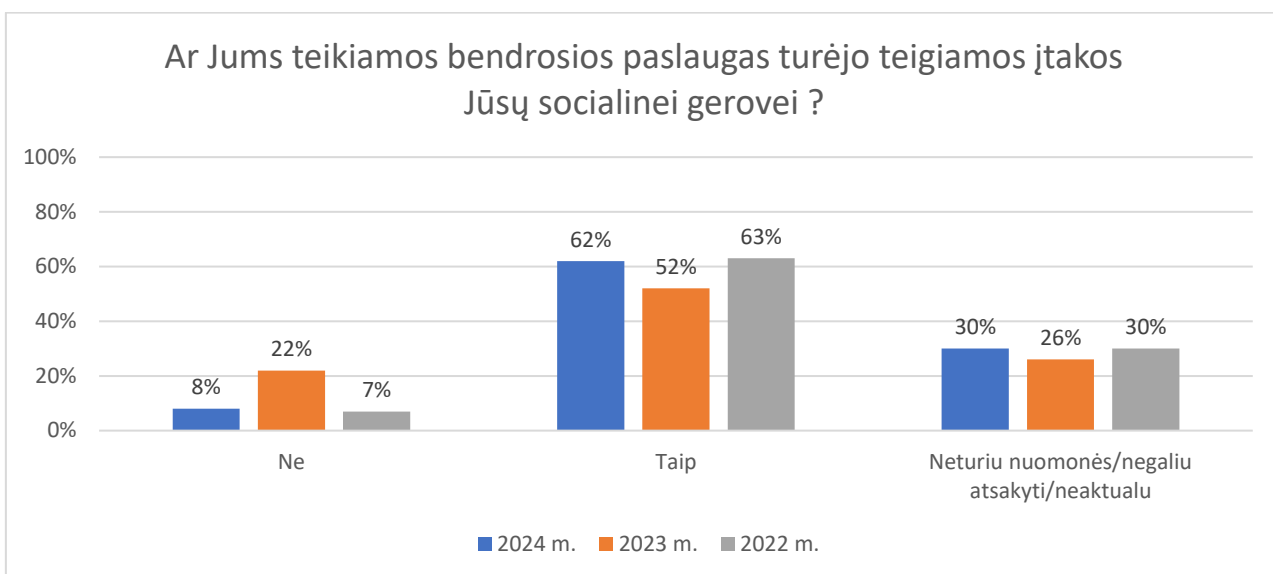
Išvada. 2024 m. daugiausia apklausos dalyvių atsakė, kad bendrosios socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos jų fizinei gerovei.

Išanalizavus 6 teiginio „**Ar teikiamos bendrosios socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos Jūsų emocinei gerovei?**“ atsakymus sužinojome, kad **74 proc. (2023 m. – 63 proc.; 2022 m. – 75 proc.)** paslaugų gavėjų bendrosios socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos jų emocinei gerovei, **7 proc.** teigė, kad neturėjo teigiamos įtakos, 2023 m. – 17 proc., 2022 m. – 24 proc. neturėjo nuomonės ar pagerėjo emocinė gerovė.



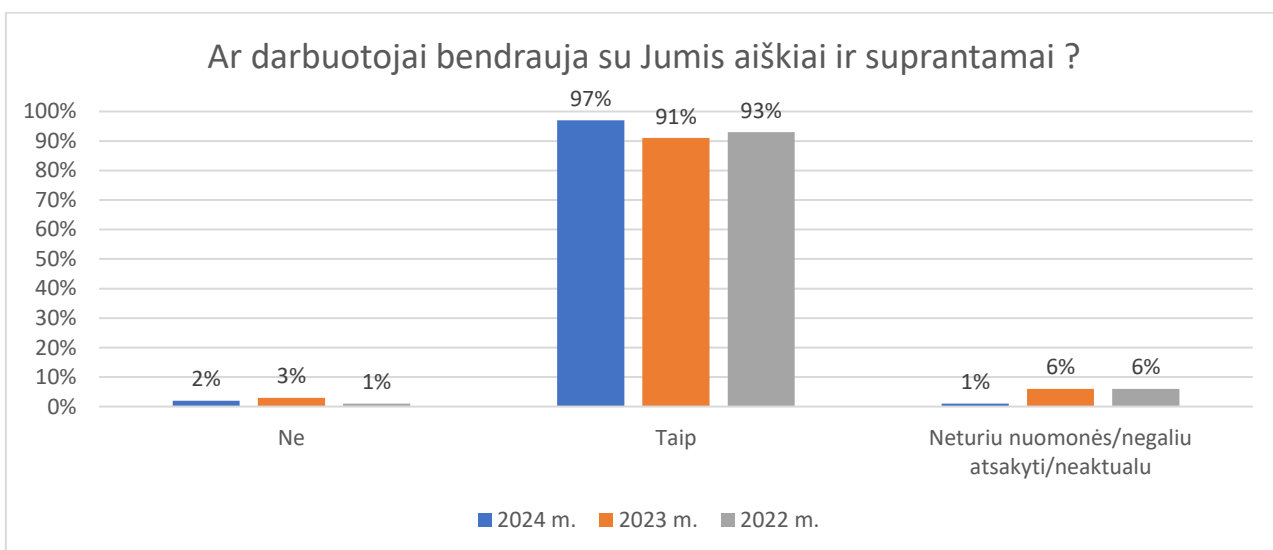
Išvada. 2024 m. daugiau nei 2023 m. apklausos dalyvių atsakė, kad bendrosios socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos jų emocinei gerovei.

Išanalizavus 7 teiginio „**Ar teikiamos bendrosios socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos Jūsų socialinei gerovei - savivertei, tarpasmeniniams santykiams, socialiniams ryšiams?**“ atsakymus sužinojome, kad **62 proc. (2023 m. – 52 proc.; 2022 m. – 63 proc.)** paslaugų gavėjų bendrosios socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos jų socialinei gerovei, **30 proc. (2023 m. – 26 proc., 2022 m. – 30 proc.)** teigė, kad neturėjo nuomonės ar pagerėjo socialinė gerovė.



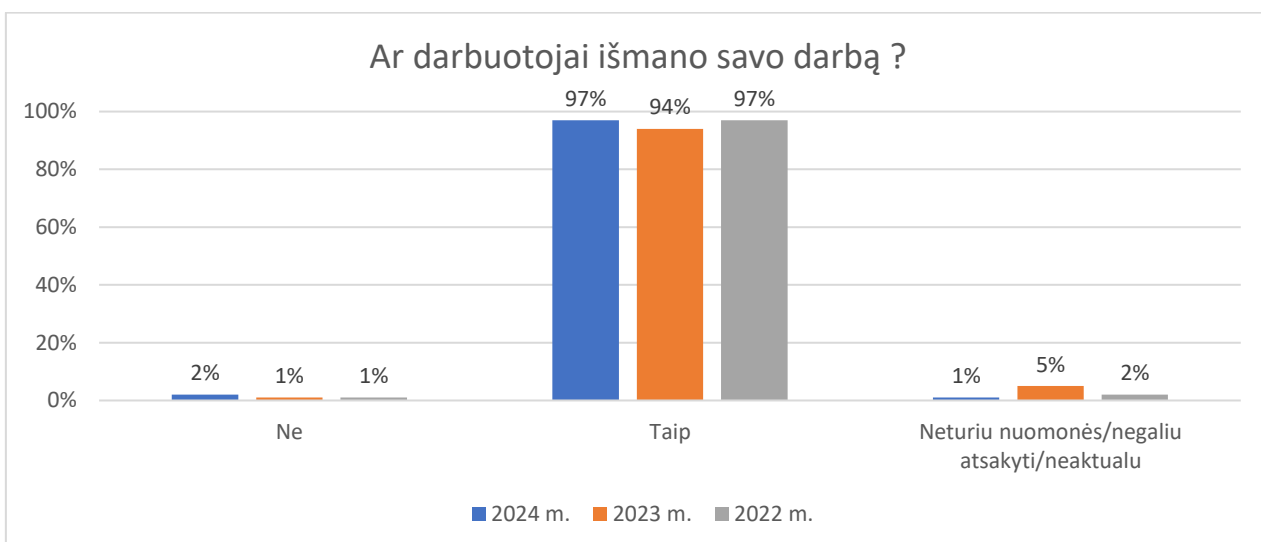
Išvada. 2024 m. daugiau nei 2023 m. apklausos dalyvių atsakė, kad bendrosios socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos jų socialinei gerovei- jų savivertei, tarpasmeniniams santykiams, socialiniams ryšiams.

Į 8 teiginį „**Ar darbuotojai bendrauja su Jumis aiškiai ir suprantamai?**“ didžioji dauguma 2024 m. – **97 proc. (2023 m. – 91 proc.; 2022 m. – 93 proc.)** atsakė, kad darbuotojai bendrauja aiškiai ir suprantamai. **1 proc. (2023 m. – 6 proc., 2022 m – 6 proc.)** neturėjo nuomonės šiuo klausimu.



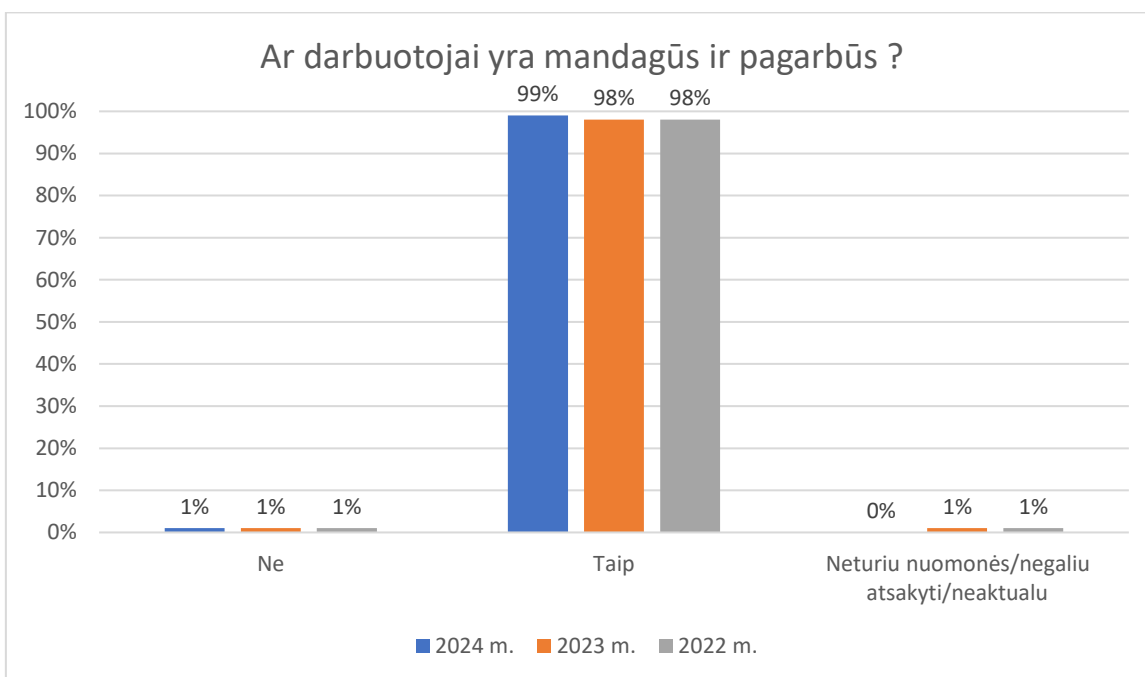
Išvada. 2024 m., 2023 m. ir 2022 m. su didžiaja dauguma paslaugų gavėjų darbuotojai bendrauja aiškiai ir suprantamai.

Į 9 teiginį „**Ar darbuotojai išmano savo darbą?**“ 97 proc. apklaustųjų atsakė, kad darbuotojai išmano savo darbą (2023 m. – 94 proc., 2022 m – 97 proc.), 1 proc. apklaustųjų neturėjo nuomonės (2023 m. – 5 proc., 2022 m – 2 proc.).



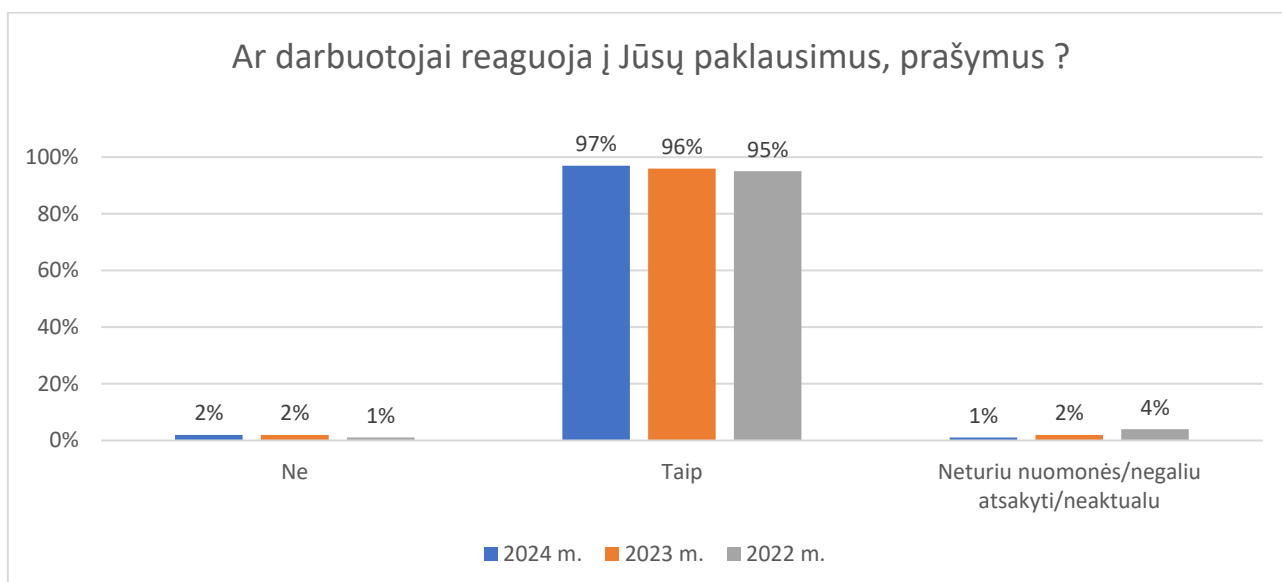
Išvada. 2024 m. ir 2023 m. pasak daugumos paslaugų gavėjų, darbuotojai puikiai išmano savo darbą.

Į 10 teiginį „**Ar darbuotojai mandagūs ir pagarbūs?**“ 99 proc. apklaustųjų atsakė, kad su jais bendraudami darbuotojai visada mandagūs ir pagarbūs (2023 m. – 98 proc., 2022 m – 98 proc.), 1 proc. apklaustųjų atsakė, kad nemandagūs (2023 m. – 1 proc., 2022 m – 1 proc.).



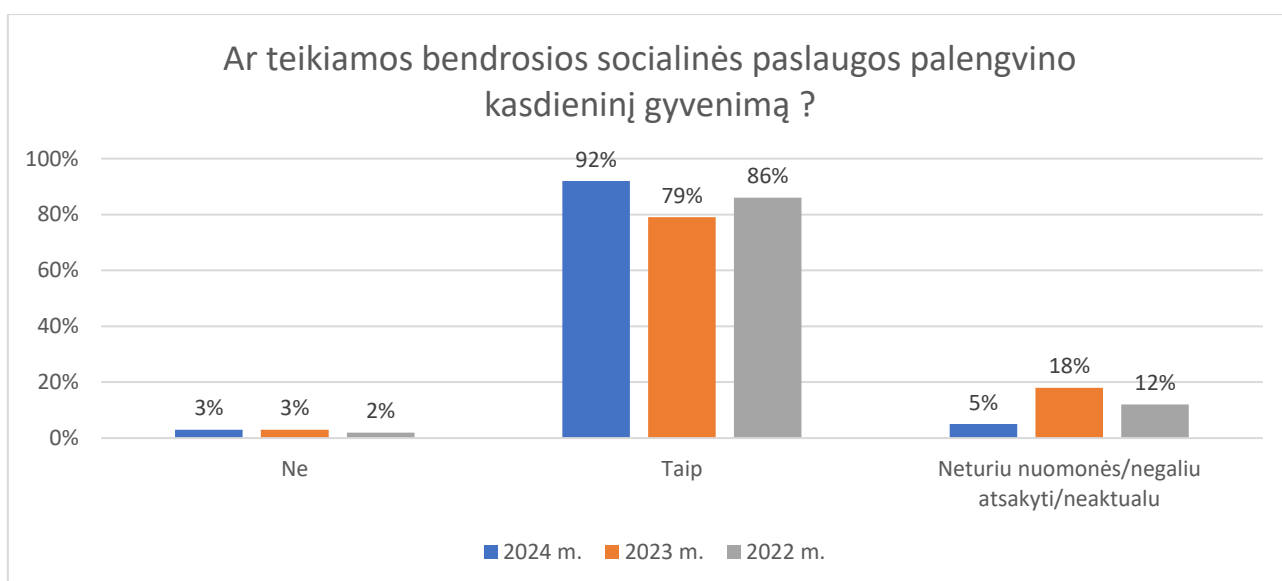
Išvada. 2024 m., 2023 m. ir 2022 m. beveik visi paslaugų gavėjai atsakė, kad darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs.

Į 11 teiginį „**Ar darbuotojai reaguoja į Jūsų paklausimus, prašymus?**“ 97 proc. apklaustųjų atsakė, kad darbuotojai reaguoja į paklausimus ar prašymus (2023 m. – 96 proc., 2022 m – 95 proc.), maža dalis apklaustųjų – 1 proc. apklaustųjų neturėjo nuomonės (2023 m. – 2 proc., 2022 m – 4 proc.).



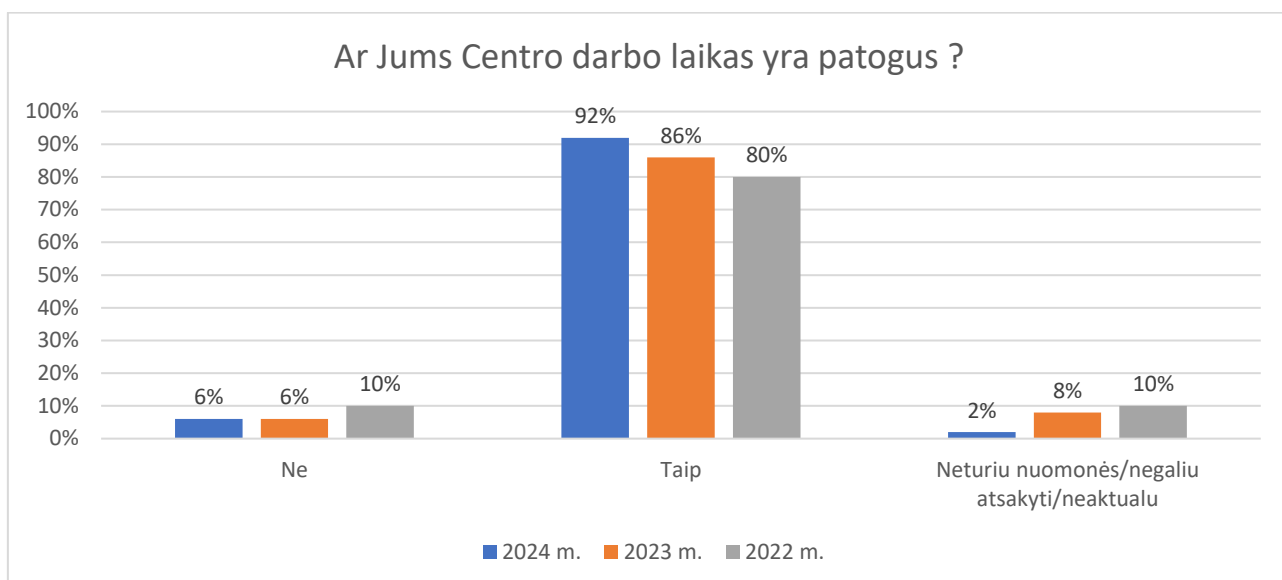
Išvada. 2024 m. ir 2023 m.. didžioji dalis paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai greitai reaguoja į jų paklausimus ir prašymus, 2022 m. šiek tiek mažiau apklausos dalyvių atsakė, kad darbuotojai reaguoja į jų paklausimus ar prašymus.

Atsakydami į 12 teiginį „**Ar teikiamos bendrosios socialinės paslaugos palengvino kasdieninį gyvenimą?**“ dauguma – **92 proc. (2023 m. – 76 proc.; 2022 m. – 86 proc.)** apklaustųjų teigė, kad teikiamos bendrosios socialines paslaugas palengvino jų kasdieninį gyvenimą, o **5 proc. (2023 m. – 18 proc.; 2022 m. – 12 proc.)** neturi nuomonės.



Išvada. 2024 m. 16 proc. daugiau negu 2023 m apklaustųjų teigė, kad bendrosios socialinės paslaugos palengvino kasdieninį gyvenimą.

Išanalizavus 13 teiginio „**Ar Jums Centro darbo laikas yra patogus?**“ atsakymus sužinojome, kad **92 proc. (2023 m. – 86 proc.; 2022 m. – 80 proc.)** Centro darbo laikas yra patogus, **2 proc.** dėl darbo laiko neturi nuomonės, 2023 m – 8 proc. neturėjo nuomonės dėl Centro darbo laiko patogumo.



Išvada. 2024 m. ir 2023 m. didžioji dauguma apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad jiems nustatytas Centro darbo laikas tinkamas.

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, dėkoja darbuotojams už suteiktas paslaugas.

4 atvirame klausime tyrime dalyvavę paslaugų gavėjai galėjo išreikšti savo pastebėjimus ir pageidavimus dėl jiems teikiamų socialinių paslaugų, tačiau nebuvo jų išreikšta.

Išvados:

- Centro paslaugų gavėjams, atsižvelgiant į jų poreikius dažniausiai yra teikiamos kelių rūšių bendrosios socialinės paslaugos;
- didžioji paslaugų gavėjų dalis – 89 proc., yra patenkinti teikiamomis bendrosiomis socialinėmis paslaugomis;
- didžioji paslaugų gavėjų dalis – 88 proc., teigia, kad pakanka informacijos apie bendrąsias socialines paslaugas ir reikalingus dokumentus joms gauti;
- didžioji dalis – 62 proc. apklausos dalyvių teigė, kad teikiamos bendrosios paslaugos daro teigiamą įtaką paslaugų gavėjams, jų savarankiškumui, fizinei, emocinei ir socialinei gerovei;
- dauguma apklaustųjų – 99 proc. teigia, kad socialiniai darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs, dauguma apklaustųjų teigia, kad darbuotojai išmano savo darbą, reaguoja į jų paklausimus ir prašymus, su jais bendrauja aiškiai ir suprantamai.

Atsižvelgiant į gautus apklausos rezultatus, galima teigti, kad parengtos atmintinės vieno langelio tarnyboje, kuriose pateikta informacija apie visas bendrąsias socialines paslaugas, kurias teikia BPPP, padidino teikiamų socialinių paslaugų informatyvumą. Asmuo, kuris kreipėsi į vieno langelio tarnybą, buvo informuotas apie visas bendrąsias socialines paslaugas, kurias teikia BPPP ir esant poreikiui gali būti teikiamos ateityje.

Rekomendacijos ir integruotas priemonių planas, atsižvelgiant į šių metų apklausos rezultatus:

- Parengti apklausos rezultatų pristatymą skyriaus darbuotojams iki 2024-12-31.
- Pristatymo metu priminti darbuotojoms apie pagarbų bendravimą su paslaugų gavėjais, bendrauti aiškiai ir suprantamai, pagal galimybes reaguoti į paslaugų gavėjų paklausimus, prašymus.

Parengė: BPPP vedėja D. Butkevičienė, vyr. socialiniai darbuotojai M. Diliautas, R. Hrabovskyi, R. Kavarzaitė, O. Kanayama, L. Brencienė, A. Gudelienė, D. Tautvydienė, R. Jenko.