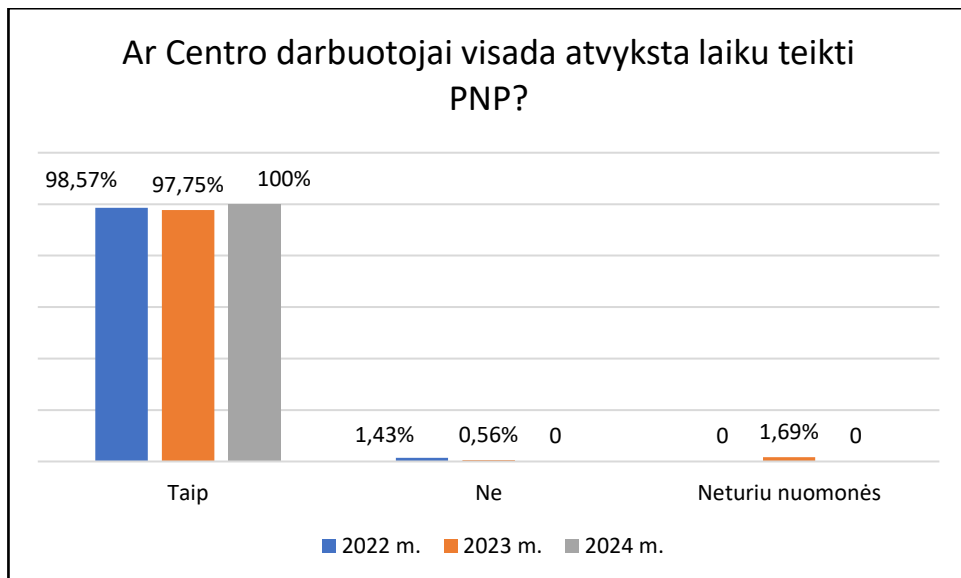


BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ, GAUNANČIŲ PAGALBOS Į NAMUS PASLAUGAS APKLAUSOS 2024 M. REZULTATAI

Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro (toliau – Centras) paslaugų gavėjų, kuriems yra teikiamos pagalbos į namus paslaugos, apklausa buvo vykdoma 2024 m. rugsėjo ir spalio mėnesiais. Tyrimo metu 5 vyr. socialinės darbuotojos apklausė 50 proc. t. y. 173 paslaugų gavėjus (2022 m. apklausė 75 paslaugų gavėjus, 2023 m. – 173 paslaugų gavėjus), kuriems teikiama pagalba į namus.

Žemiau pateikiami apibendrinti paslaugų gavėjų nuomonių tyrimo rezultatai pagal klausimyno (toliau – Anketa) klausimus.

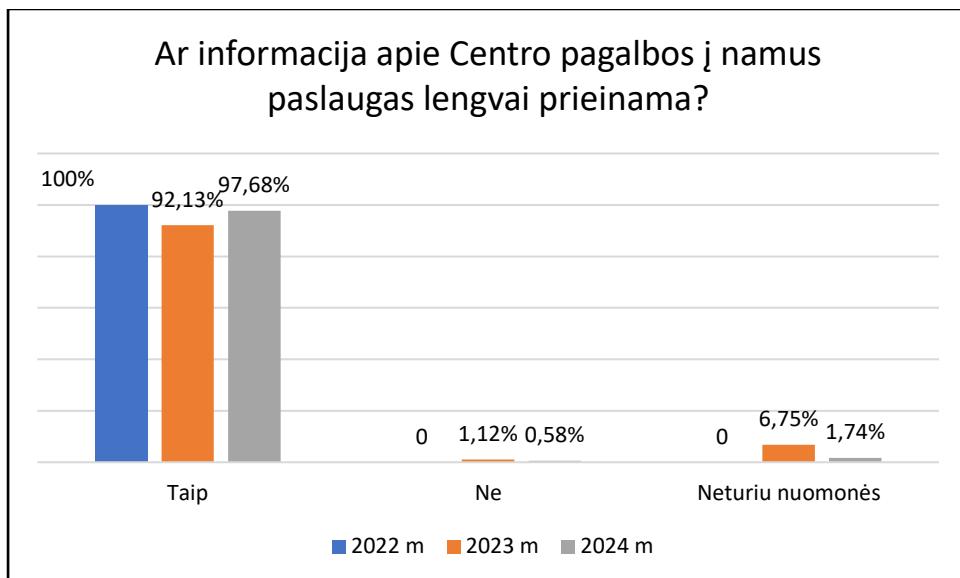
Atsakydami į anketos 1 klausimą „**Ar Centro darbuotojai visada atvyksta laiku teikti PNP?**“ susumuoti rezultatai parodė, kad pas visus 100 proc. apklaustų paslaugų gavėjų darbuotojos atvyksta laiku (2022 m. – 98,57 proc., 2023 m. 97,75 proc. apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad darbuotojai atvyksta visada laiku, pas 1,43 proc. – kartais vėluoja, 2023 m. vėlavo pas 0,56 proc., o 1,69 proc. negalėjo atsakyti). Apklausų dalyviai kitos nuomonės neišreiškė.



Išvada. 2024 m. pas visus, 2023 ir 2022 m. pas didžiąją daugumą paslaugų gavėjų darbuotojos teikti pagalbos į namus paslaugas atvyksta laiku.

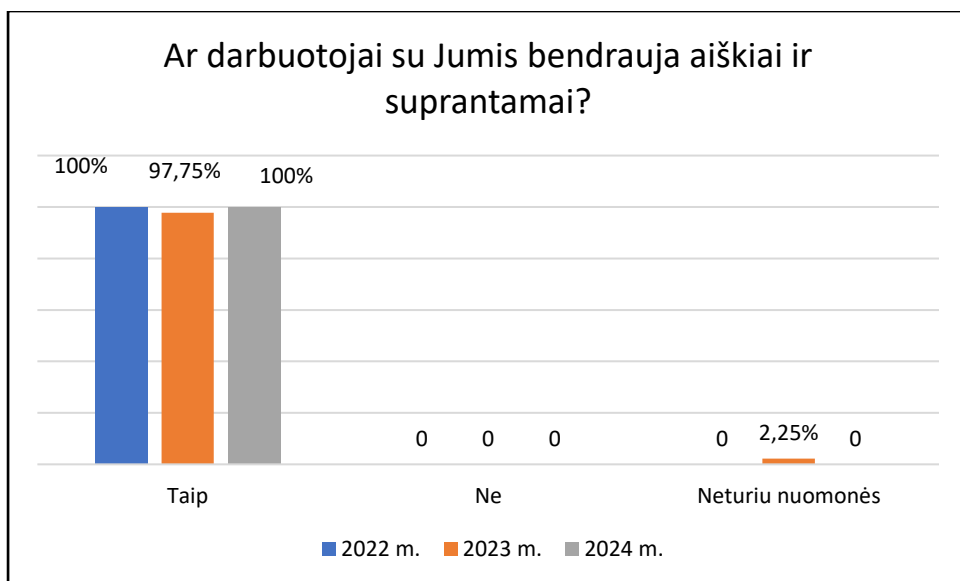
Atsakydami į 2 klausimą „**Ar informacija apie Centro teikiamas pagalbos į namus paslaugas lengvai prieinama?**“ 97,68 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad informacija apie Centro pagalbos į namus paslaugas lengvai prieinama, 0,58 proc. atsakė, kad nėra lengvai prieinama, 1,74 proc. neturėjo nuomonės. 2023 m. – 92,13 proc. atsakė, kad informacija lengvai prieinama, 1,12 proc.

atsakė, kad nėra lengvai prieinama, 6,75 proc. neturėjo savo nuomonės šiuo klausimu, 2022 m. 100 proc. apklaustųjų teigė, kad informacija lengvai prieinama.



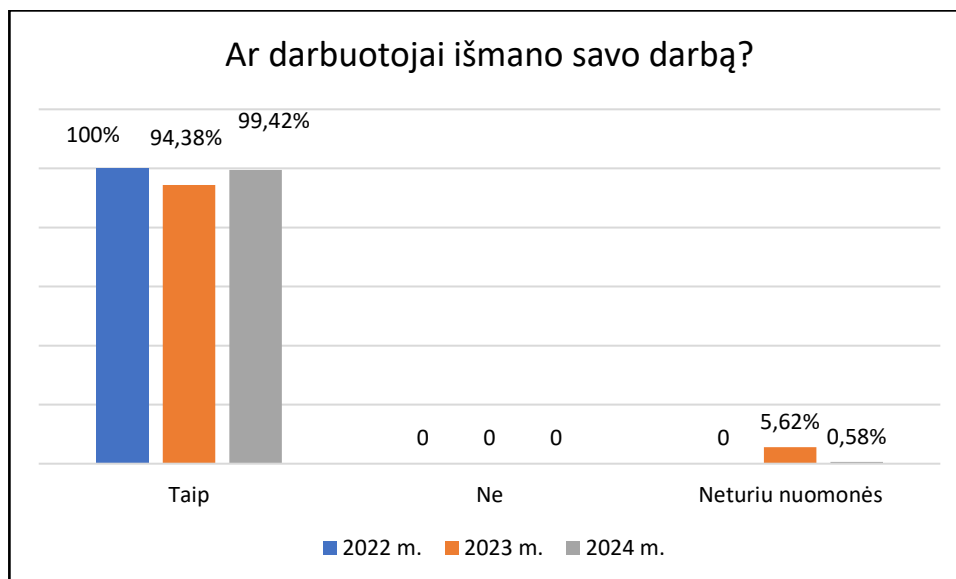
Išvada. 2024 m. ir 2023 m. didžiąjai daugumai paslaugų gavėjų informacija apie Centro pagalbą į namus paslaugas yra lengvai prieinama. 2022 m. visiems paslaugų gavėjams informacija prieinama.

Atsakydami į anketos 3 klausimą „**Ar darbuotojai bendrauja su Jumis aiškiai ir suprantamai?**“ visi paslaugų gavėjai (100 proc.) atsakė, kad darbuotojai su jais bendrauja aiškiai ir suprantamai (2023 m. – 97,75 proc. apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad darbuotojai su jais bendrauja aiškiai ir suprantamai, 2,25 proc. neturėjo nuomonės, 2022 m. – 100 proc. apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad darbuotojai su jais bendrauja aiškiai ir suprantamai). Apklausų dalyviai kitos nuomonės neišreiškė.



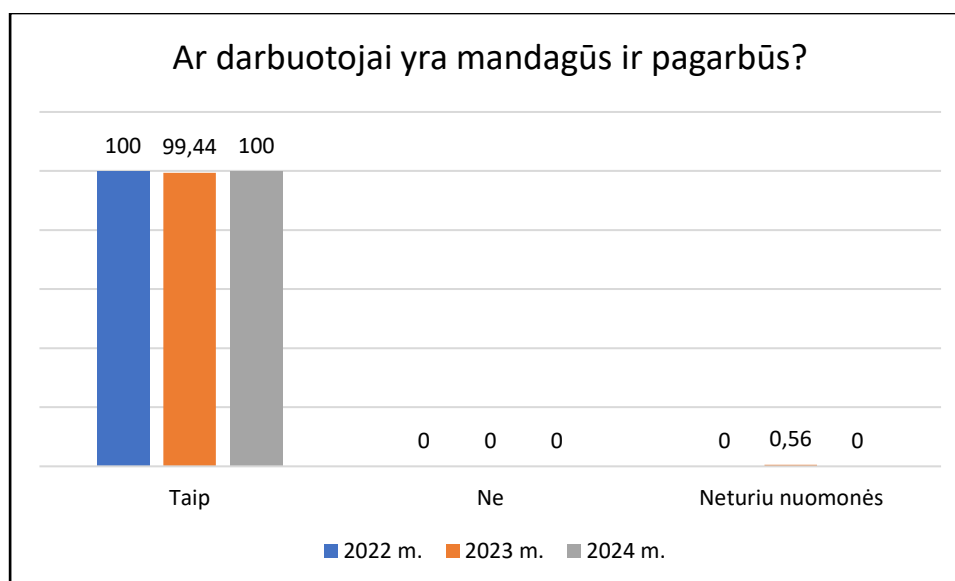
Išvada. 2024 m. ir 2022 m. su visais paslaugų gavėjais darbuotojai bendravo aiškiai ir suprantamai, 2023 m. su didžiąja dauguma paslaugų gavėjų darbuotojai bendrauja aiškiai ir suprantamai.

Į 4 klausimą „**Ar darbuotojai išmano savo darbą?**“ 99,42 proc. apklaustųjų teigė, kad darbuotojai išmano savo darbą, 0,58 proc. neturėjo nuomonės, 2023 m. 94,38 proc. teigė, kad darbuotojai išmanė savo darbą, 5,62 proc. neturėjo savo nuomonės, 2022 m. 100 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad darbuotojai puikiai išmano savo darbą,



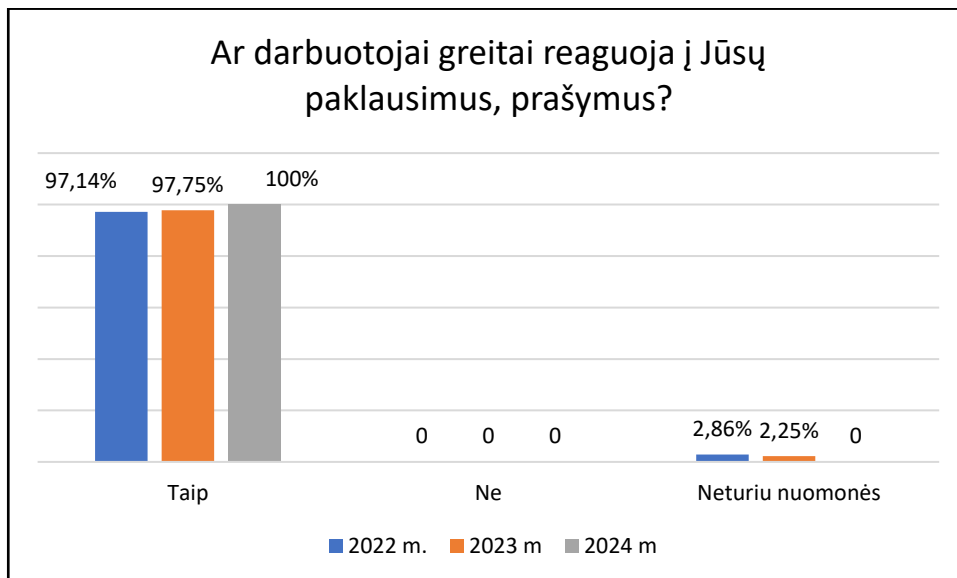
Išvada. 2024 m. ir 2023 m. pasak didžiosios dalies paslaugų gavėjų, darbuotojai išmano savo darbą. 2022 m. visi paslaugų gavėjai mano, kad darbuotojai išmano savo darbą.

Analizuodami atsakymus į 5 klausimą „**Ar darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs?**“ 2024 m. visi paslaugų gavėjai (100 proc.) atsakė, kad darbuotojais su jais mandagūs ir pagarbūs, 2023 m. 99,44 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad su jais darbuotojai visada mandagūs ir pagarbūs, 0,56 proc. neturėjo nuomonės šiuo klausimu, 2022 m. – 100 proc. apklaustųjų paslaugų gavėjų teigė, kad darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs.



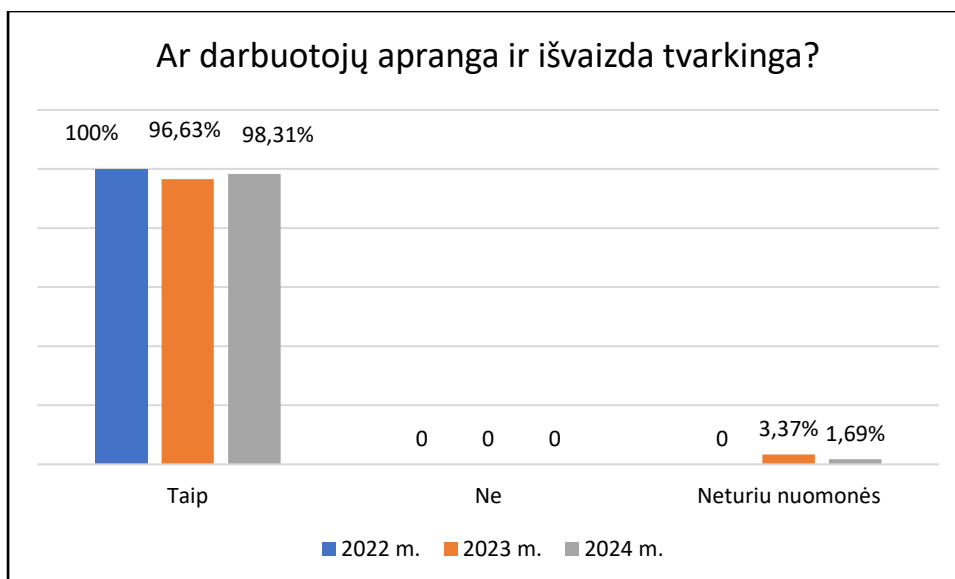
Išvada. 2024 ir 2022 m. visi paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs, 2023 m. beveik visi paslaugų gavėjai atsakė, kad darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs.

Atsakydami į anketos 6 klausimą „**Ar darbuotojai greitai reaguoja į Jūsų paklausimus, prašymus?**“ 2024 m. visi paslaugų gavėjai (100 proc.) atsakė, kad darbuotojos reaguoja greitai į jų paklausimus, prašymus. 2023 m. 97,75 proc. apklaustų paslaugų gavėjų atsakė, kad darbuotojai greitai reaguoja į jų paklausimus, prašymus, 2,25 proc. apklaustųjų teigė neturintys nuomonės (2022 m. 97,14 proc. teigė, kad darbuotojai reaguoja greitai, ir tik 2,86 proc. teigė, neturintys nuomonės).



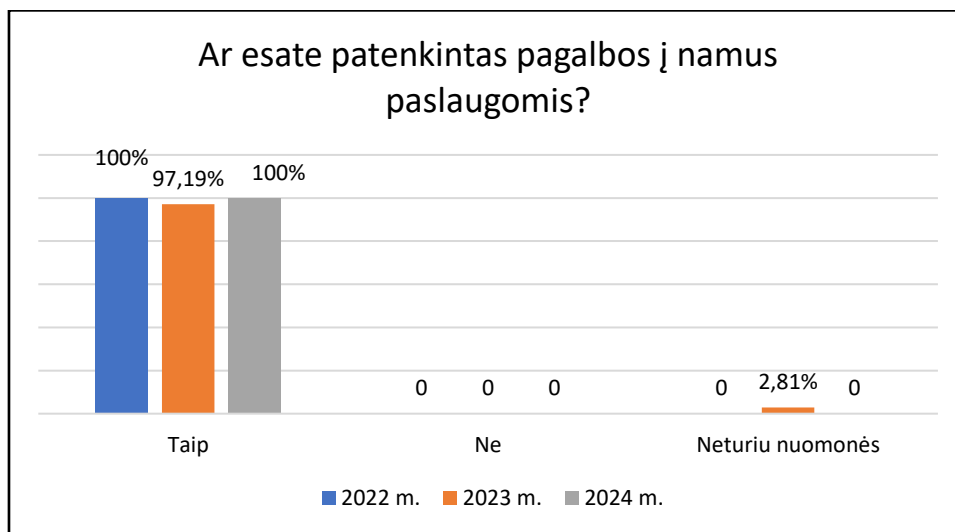
Išvada. 2024 m. visi, 2023 m. ir 2022 m. didžioji dalis paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai greitai reaguoja į jų paklausimus ir prašymus.

Į 7 klausimą „**Ar darbuotojų apranga ir išvaizda tvarkinga?**“ 98,31 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad darbuotojų išvaizda ir apranga yra tvarkinga, 1,69 proc. neturėjo nuomonės. 2023 m. 96,63 proc. teigė, kad darbuotojų išvaizda ir apranga yra tvarkinga, 3,37 proc. neturėjo nuomonės šiuo klausimu (2022 m. visi 100 proc. atsakiusiųjų teigė, kad darbuotojų apranga ir išvaizda yra tvarkinga).



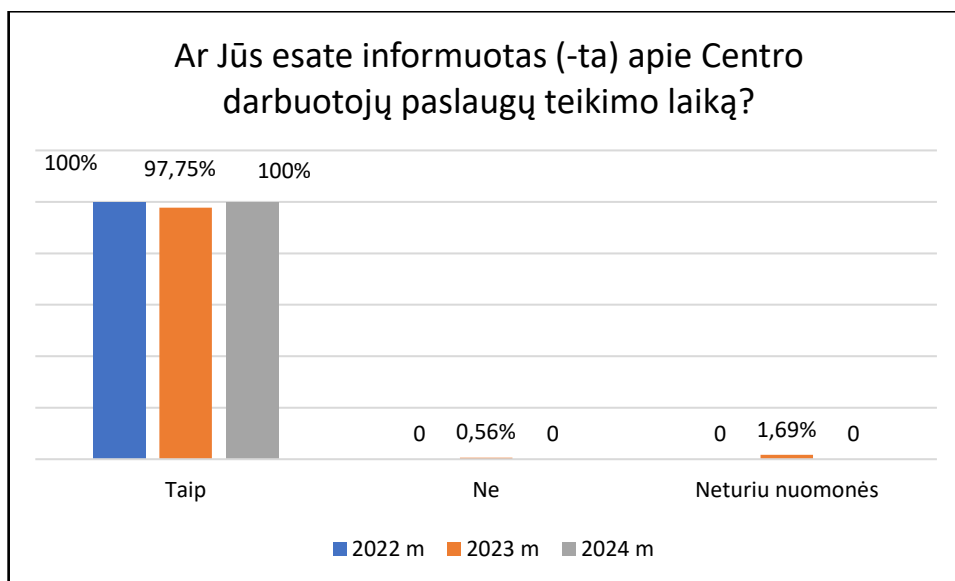
Išvada. 2024 m. ir 2023 m. didžioji dalis, 2022 m. visi apklaustieji teigė, kad darbuotojų apranga ir išvaizda tvarkinga.

Atsakydami į 8 klausimą „Ar esate patenkintas (-a) pagalbos į namus paslaugomis?“ visi paslaugų gavėjai (100 proc.) yra patenkinti paslaugomis. 2023 m. didžioji dauguma (97,19 proc.) paslaugų gavėjų atsakė, kad yra patenkinti paslaugomis, 2022 m. 100 proc. apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad yra patenkinti paslaugomis. Paslaugų gavėjai kitokių nuomonių neišsakė.



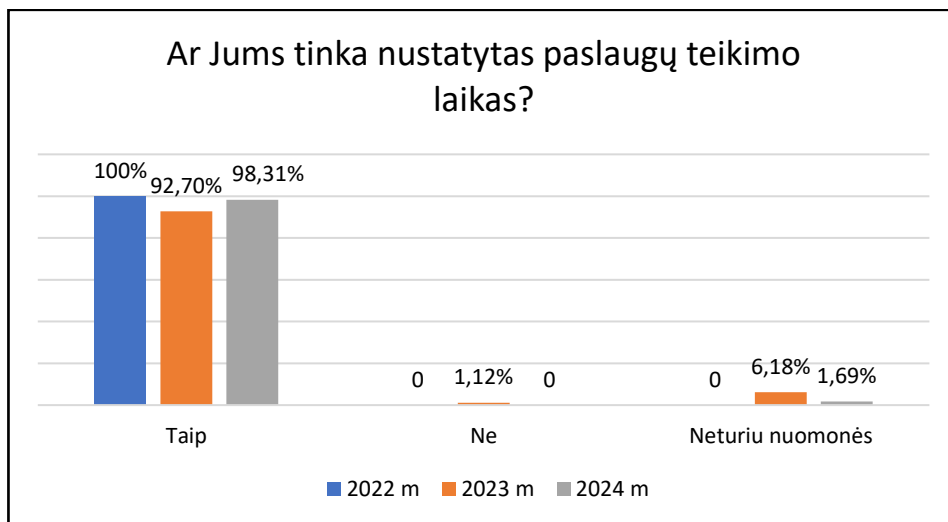
Išvada. 2024 m. ir 2022 m. visi apklausti paslaugų gavėjai, 2023 m. didžioji dalis buvo patenkinti teikiamomis paslaugomis.

Į 9 klausimą „Ar Jūs esate informuotas (-ta) apie Centro darbuotojų paslaugų teikimo laiką?“ visi (100 proc.) paslaugų gavėjų atsakė, kad žino apie paslaugų teikimo laiką, 2023 m. didžioji dalis (97,75 proc.) paslaugų gavėjų teigė, kad yra informuoti apie pagalbos į namus paslaugų teikimo laiką, 0,56 proc. teigė, kad nėra informuoti, 2,81 proc. apklaustųjų teigė, kad neturi nuomonės šiuo klausimu. 2022 m. atliktų apklausų rezultatais visi paslaugų gavėjai atsakė, kad yra informuoti apie paslaugų teikimo laiką.



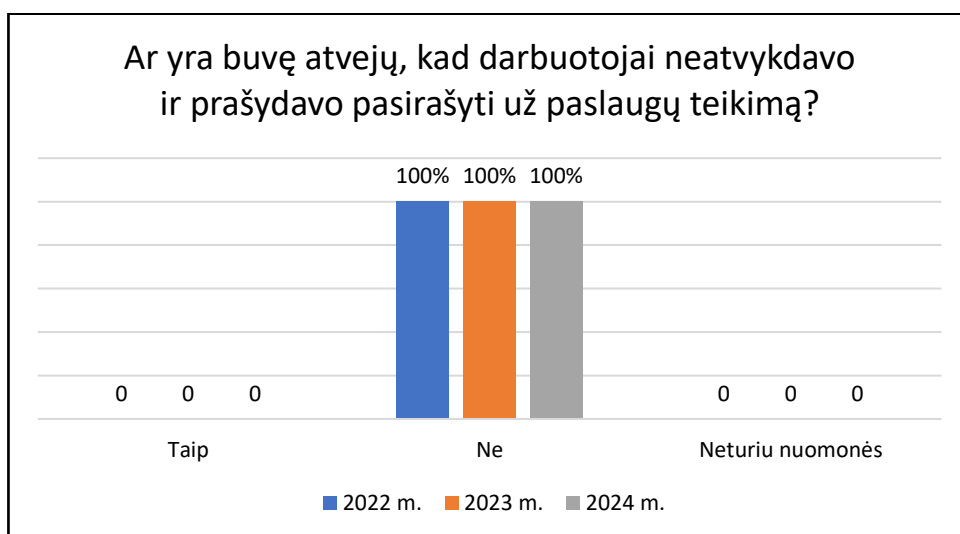
Išvada. 2024 m. ir 2022 m. visi apklausti paslaugų gavėjai, 2023 m. – didžioji dalis yra informuoti apie Centro darbuotojų paslaugų teikimo laiką.

Į klausimą „Ar Jums tinka nustatytas paslaugų teikimo laikas?“ apklausa parodė, kad 98,31 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad jiems tinka nustatytas paslaugų teikimo laikas, 1,69 proc. neturėjo nuomonės, 2023 m. 92,70 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad jiems tinkamas paslaugų teikimo laikas, 1,12 proc. teigė, kad nėra patenkinti, 6,18 proc. apklaustųjų neturėjo nuomonės šiuo klausimu, 2022 m. visiems (100 proc.) apklaustiems pagalbos į namus paslaugų gavėjams nustatytas paslaugų teikimo laikas yra tinkamas.



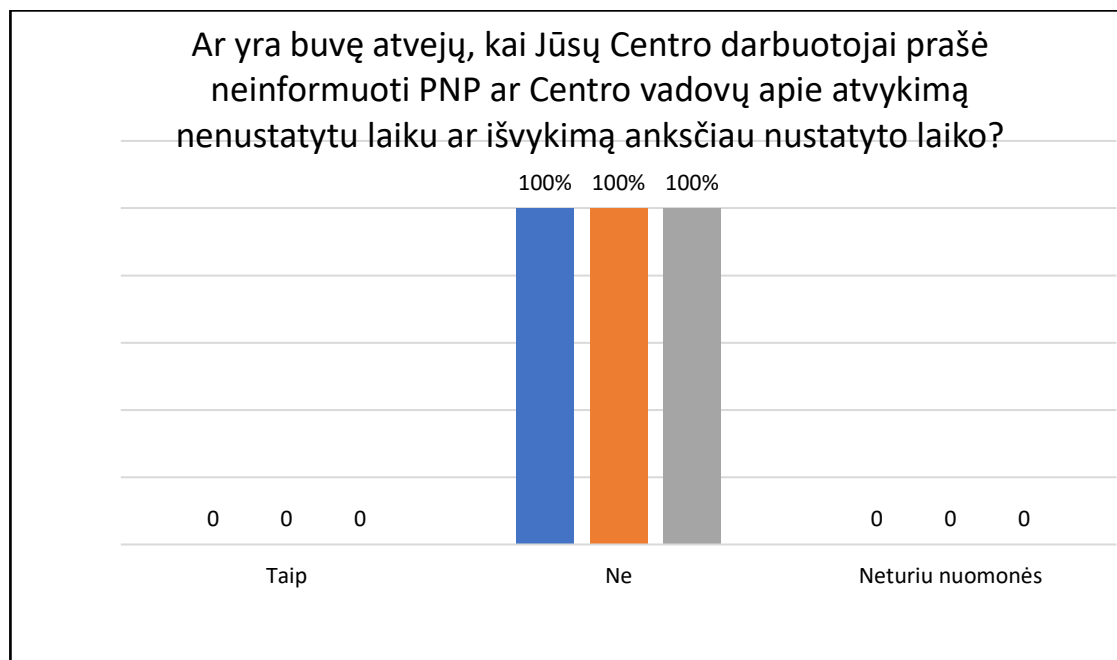
Išvada. 2024 m. ir 2023 m. didžiąjai daliai paslaugų gavėjų nustatytas paslaugų teikimo laikas yra tinkamas. 2022 m. visi apklausti paslaugų gavėjai teigė, kad jiems nustatytas paslaugų teikimo laikas tinkamas.

Atsakydami į 11 klausimą „Ar yra buvę atvejų, kai darbuotojai neatvykdavo ir prašydavo pasirašyti už paslaugų teikimą?“ Visi 100 proc. apklaustųjų atsakė, kad nėra buvę tokių atvejų, kad darbuotojai neatvykdavo, bet prašydavo pasirašyti už paslaugų teikimą. Atliekant apklausą 2022 m. ir 2023 m., paslaugų gavėjai taip pat 100 proc. atsakė, kad nėra susidūrę su tokiais atvejais.



Išvada. Visi apklausti paslaugų gavėjai 2024 m., 2023 m. ir 2022 m. teigė, kad tokių atvejų, kai darbuotojai neatvykdavo ir prašydavo pasirašyti už paslaugų teikimą, nėra buvę.

Atsakydami į 12 anketos klausimą „Ar yra buvę atvejų, kai Jūsų Centro darbuotojai prašė neinformuoti PNS ar Centro vadovų apie atvykimą nenustatytu laiku ar išvykimą anksčiau nustatyto laiko?“ Visi 100 proc. apklaustų paslaugų gavėjų ir 2023 m., ir 2022 m., ir šiais metais atsakė, kad tokios situacijos nėra buvę.



Išvada. Visi apklausti paslaugų gavėjai 2024 m., 2023 m. ir 2022 m. teigė, kad tokių atvejų, kai darbuotojai prašė neinformuoti PNS ar Centro vadovų apie atvykimą nenustatytu laiku ar išvykimą anksčiau nustatyto laiko, nėra buvę.

Prašomi išsakyti savo nuomonę, pageidavimus, pastebėjimus dėl teikiamų paslaugų, paslaugų gavėjai pasidalino pastabomis:

✓ Visi apklausti paslaugų gavėjai labai džiaugėsi teikiamomis paslaugomis, gyre darbuotojas, jų darbštumą, rūpestingumą, dėkojo už pagalbą ir paslaugumą ne tik individualiosios priežiūros darbuotojoms, bet ir vyr. socialinėms darbuotojoms bei Centro administracijai.

2022 m. ir 2023 m. paprašius išreikšti savo nuomonę, pageidavimus ar pastebėjimus, apklaustieji įvardijo:

✓ Keletas paslaugų gavėjų minėjo, kad gaila, kai tokių reikalingų paslaugų reikia laukti tiek ilgai.

✓ Viena iš apklaustų paslaugų gavėjų minėjo, kad keičiasi darbuotojos, nes suserga, bet jos teigimu, ji naujas „apmoko“ kaip pas ją darbuotis.

✓ Dvi paslaugų gavėjos teigė, norinčios, kad darbuotojos pas jas atvyktų kitu laiku. Pasiteiravus, ar jos išreiškė savo norus darbuotojoms, atsakė, kad kol kas ne.

Galime pasidžiaugti, kad šių metų apklausos rezultatai parodo, kad didžioji dauguma paslaugų gavėjų yra patenkinti paslaugomis ir neturi didelių nusiskundimų.

Išvados:

- Didžioji dalis 2022 m. ir 2023 m., 2024 m. visi apklaustieji teigė, kad darbuotojai visada ateina laiku.
- 2022 m. ir 2024 m. visi, 2023 m. didžioji dalis apklaustųjų teigė, kad darbuotojai bendrauja su jais aiškiai ir suprantamai, kad informacija apie Centro pagalbos į namus paslaugas jiems lengvai prieinama.
- 2023 m. ir 2024 m. didžioji dalis, 2022 m. – visi, apklausti paslaugų gavėjai teigė, kad darbuotojai puikiai išmano savo darbą.
- 2022 m. ir 2024 m. visi apklaustieji, 2022 m. didžioji dalis atsakė, kad darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs.
- Didžioji dalis 2022 m., 2023 m. apklaustų paslaugų gavėjų, 2024 m. visi paslaugų gavėjai teigė, kad darbuotojai greitai reaguoja į jų paklausimus/prašymus.
- 2022 m. visi, 2023 m. ir 2024 m. didžioji dalis apklaustų paslaugų gavėjų patvirtino, kad darbuotojų išvaizda ir apranga yra tvarkinga.
- 2022 m. ir 2024 m. visi apklaustieji teigė, kad yra patenkinti pagalbos į namus paslaugomis. 2023 m. didžioji dalis apklaustų paslaugų gavėjų atsakė, kad yra patenkinti teikiamomis paslaugomis.
- Visi 2022 m. ir 2024 m. apklausti paslaugų gavėjai teigė, kad yra informuoti apie paslaugų teikimo laiką. Didžioji dalis 2023 m. apklaustųjų teigė, kad yra informuoti apie paslaugų teikimo laiką.
- 2021 m. ir 2022 m. visi, 2023 m. didžioji dalis apklausų respondentai atsakė, kad jiems tinka nustatytas paslaugų teikimo laikas.
- Visi 2022 m., 2023 m. ir 2024 m. apklausti paslaugų gavėjai teigė, kad nėra buvę tokios situacijos, kai darbuotoja neatvyksta teikti paslaugų, bet prašo už jų teikimą pasirašyti.
- Visi 2022 m., 2023 m. ir 2024 m. atliktų apklausų apklaustieji atsakė, kad nėra buvę atvejų, kai Centro darbuotojai prašė neinformuoti PNP ar Centro vadovų apie atvykimą nenustatytu laiku ar išvykimą ankščiau nustatyto laiko.

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

- Pagal galimybes pakeisti paslaugų teikimo laiką, to pageidaujantiems paslaugų gavėjams.
- Supažindinti paslaugų gavėjus su apklausų rezultatais, pateikiant jiems apklausų rezultatų atmintines.
- Priemonių planą įgyvendinti iki 2024-12-31. Už priemonių plano įgyvendinimą atsakinga PNP vedėja ir vyr. socialinės darbuotojos.

Parengė:

Padalinio vedėja S. Beržinienė, vyr. socialinės darbuotojos: R. Smilgevičienė, V. Riškutė, K. Cerkaitienė, V. Ketlerienė, A. Adomaitienė, L. Šalpytė.