

## VŠĮ BIRŽŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO GLOBOS CENTRO 2024 M. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GLOBĖJAMS (RŪPINTOJAMS), ŠEIMYNOMS, BUDINTIEMS GLOBOTOJAMS, ĮTĖVIAMS KOKYBĖS VERTINIMO, ANKETINĖS APKLAUSOS REZULTATAI

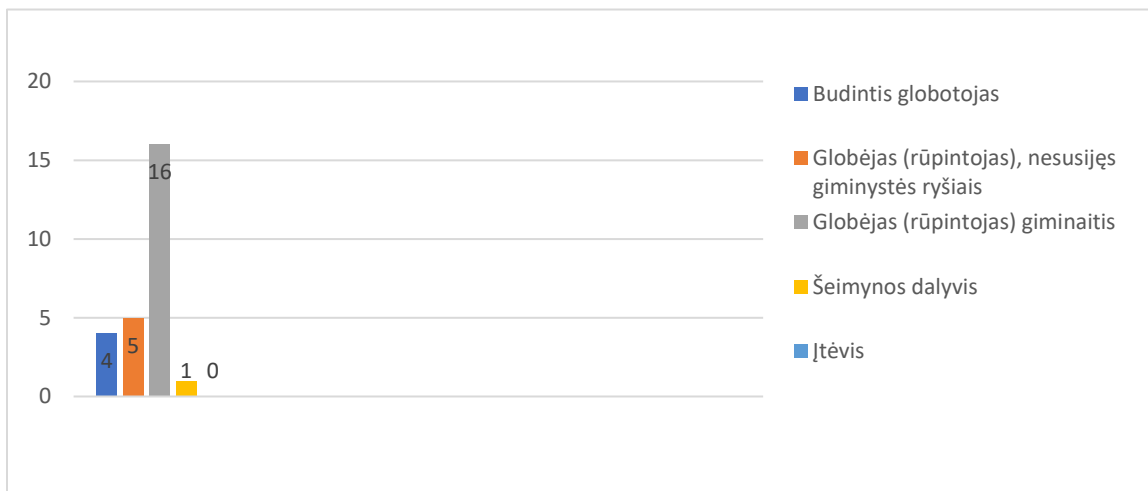
Globos centro teikiamų paslaugų kokybės vertinimas atliekamas kiekvienais metais. Vertinimas svarbus, nes leidžia išvelgti stipriąsias ir silpnąsias paslaugų teikimo puses, o tai suteikia galimybę pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, atsižvelgiant į klientų poreikius ir lūkesčius.

Nuo 2024 m. gruodžio 1 d. iki 2025 m. sausio 31 d. VšĮ Biržų rajono socialinių paslaugų centro globos centras vykdė globėjų (rūpintojų), šeimynų, budinčių globotojų, įtėvių anketinę apklausą, kurios tikslas išsiaiškinti globos centro 2024 m. teiktų paslaugų kokybę. Anketinę apklausą sudaro 13 klausimų (9 klausimai uždaro tipo ir 4 atviro tipo klausimai).

Anketa pateikta visiems 2024 m. paslaugas gavusiems budintiems globotojams (4), globėjams (rūpintojams), nesusijusiems giminystės ryšiais (8), globėjams (rūpintojams), giminaičiams (27), šeimynoms (2). Viso apklausoje dalyvavo 25 dalyviai (61 proc.).

Anketinės apklausos rezultatai pateikiami kiekiu ir atitinkamai procentine išraiška pagal apklausoje dalyvavusių asmenų skaičių.

Anketinėje apklausoje dalyvavo:

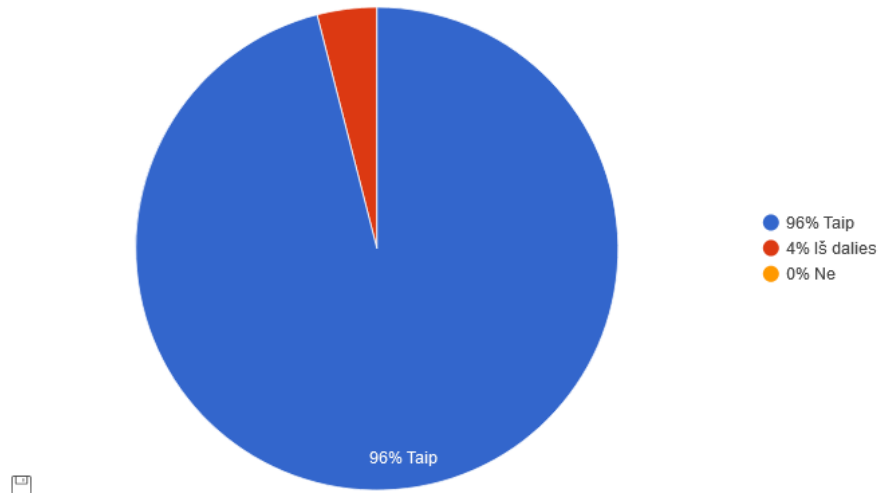


Analizuojant gautus duomenis galima teigti, kad apklausoje dalyvavo visos budinčios globotojos 2024 m. sudariusios bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo sutartį su VšĮ Biržų rajono socialinių paslaugų centru. Daugiausiai asmenų dalyvavusių apklausoje yra globėjai (rūpintojai), susiję su globojamu vaiku giminystės ryšiais, t.y. 62 proc. visų apklaustųjų. Anketinėje apklausoje nedalyvavo įtėviai.

Globos centro teikiamų paslaugų žinomumas yra svarbus, nes padeda pasiekti asmenų grupę, kuriems paslaugos yra skirtos ir reikalingos. Vykdam apklausą, siekta išsiaiškinti teikiamų paslaugų žinomumą:

## 2. Ar žinote kokios paslaugos teikiamos Biržų globos centre?

[Grafikas](#) [Lentelė](#)

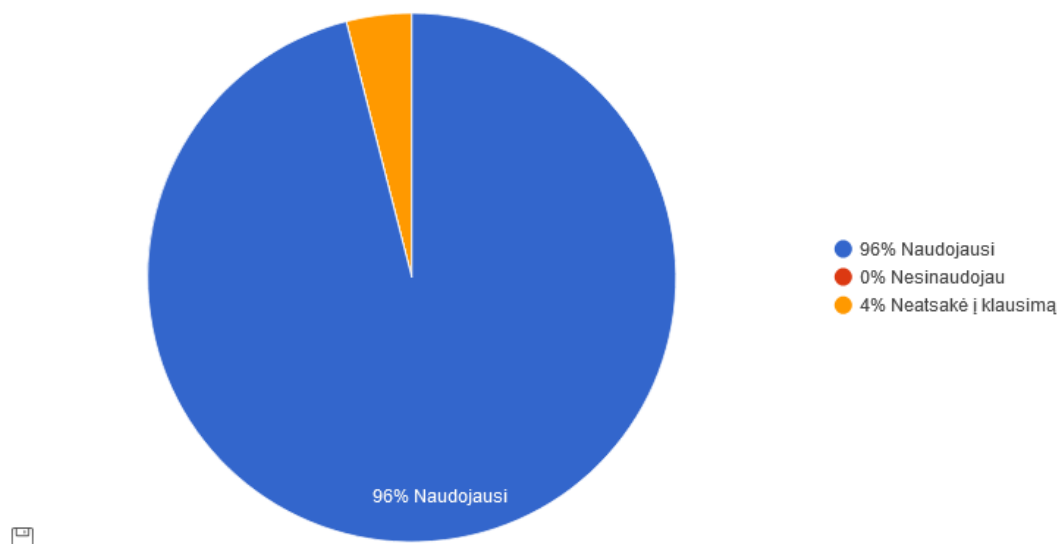


Analizuojant gautus duomenis, galima teigti, kad didžioji dalis apklausoje dalyvavusių asmenų (96 proc.) žino apie teikiamas paslaugas įstaigoje, o 4 proc. žino iš dalies. Apibendrinant galima teigti, kad paslaugos yra gerai žinomos, tačiau vis dar pasitaiko atvejų, kai informacija apie visas teikiamas paslaugas pasiekia ne visus potencialius paslaugų gavėjus.

Klientų naudojimasis teikiamomis globos centro paslaugomis, leidžia identifikuoti paslaugų prieinamumą. Apklausoje metu siekta išsiaiškinti ar klientai 2024 m. naudojami globos centro teikiamomis paslaugomis:

## 3. Ar naudojotės 2024 m. globos centro teikiamomis paslaugomis? Jei atsakėte "Ne" užbaikite apklausą.

[Grafikas](#) [Lentelė](#)



96 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų nurodė, kad 2024 m. naudojosi globos centro teikiamomis paslaugomis, 4 proc. (1 asmuo) neatsakė į šį klausimą. Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad paslaugų pasiekiamumas ir naudojimo paplitimas yra aukštas.

Klientų pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis, leidžia įvertinti paslaugų efektyvumą ir naudą klientui. Anketos pagalba, siekta išsiaiškinti ar paslaugos atitinko kliento poreikius:

4. Ar gavote paslaugas, kurios patenkino Jūsų poreikius?

Grafikas Lentelė

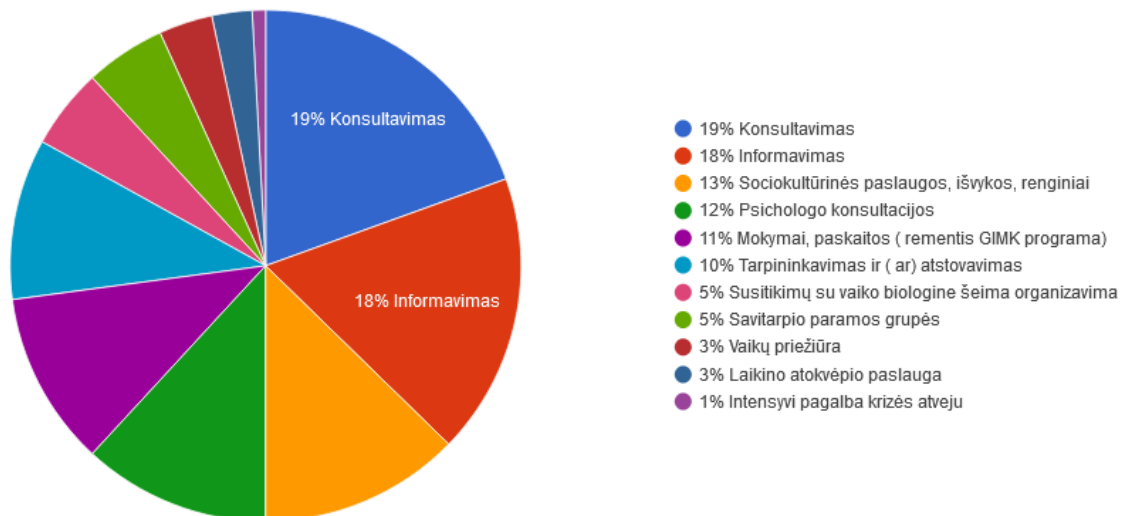
Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
100% Paslaugas gavau ir jos patenkino mano poreikius	25	100%
0% Kreipiausi, bet paslaugų negavau	0	0%
0% Paslaugas gavau, bet jos neatitiko mano poreikių	0	0%

100 proc. apklaustųjų atsakė, kad 2024 m. gavo globos centro paslaugas, kurios patenkino jų poreikius. Apibendrinant galima teigti, kad apklaustieji itin teigiamai vertina paslaugų kokybę ir pasitenkinimą suteiktomis paslaugomis.

Vykdam apklaušą siekiama įvertinti kokiomis paslaugomis dažniausiai 2024 m. naudojosi globos centro klientai. Šis klientų įvertinimas svarbus, siekinat ateityje produktyviau planuoti išteklius ir užtikrinti tinkamą paslaugų teikimą ir efektyvų jų paskirstymą:

5. Pažymėkite kokiomis paslaugomis globos centre naudojotės (galite pažymėti kelis variantus).

Grafikas Lentelė



Apklaustos rezultatai atskleidžia, kad klientai dažniausiai naudojami konsultavimo (19 proc.) ir informavimo (18 proc.) paslaugomis, kas atspindi poreikį gauti svarbią informaciją ir konsultacijas aktualiomis temomis. Galima daryti prielaidą, kad klientams itin svarbi yra pagalba, orientuota į jų poreikius. Tuo tarpu mažesnė procentinė išraiška pastebima tokioms paslaugoms kaip vaikų priežiūra (3 proc.), laikinas atokvėpis (3 proc.) ir intensyvi pagalba krizės atvejais (1 proc.). Tai atskleidžia, kad šios paslaugos nėra tiek reikalingos ar pageidaujamos, galimai jų poreikis yra mažesnis arba šioms paslaugoms yra ieškoma kitų alternatyvų.

Teikiamų paslaugų reikalingumo įvertinimas, padeda užtikrinti, kad būtų suteikta tokia paslauga, kuri darytų didžiausią poveikį klientui ir padėtų įveikti iškilusius iššūkius:

#### 6. Kurios iš Globos centro teikiamų paslaugų Jūsų nuomone yra reikalingiausios?

Konsultacijos, psichologo

Visos reikalingos, kai yra poreikis

Paslaugos yra reikalingos, gerai su kažkuo pasikonsultuoti rūpimais klausimais.

Mokymai, psichologo konsultacijos, išvykos, konsultacijos.

Jei kyla sunkumų tai aišku reikalingos, gerai, kad nesame vieni, kaip buvo anksčiau, kol nebuvo globos centrų

visos paslaugos labai reikalingos

Paslaugos reikalingos kai kyla tam tikrų problemos paauglystės tarpsnyje

labai patinka išvykos ir renginiai

Gaunu visas paslaugas, kokių man reikia.

Konsultavimas iškilus klausimams

Manau, kad visos paslaugos yra reikalingos.

Visos anksčiau išvardintos

Psichologas,

Visos

Informavimas

Konsultavimas vaiku priežiūros klausimais

Laikino atokvėpio paslauga.

Konsultavimas

Konsultavimas, mokymai, paskaitos

Užtenka paslaugų

Psichologas, mokymai.

Apklaustos rezultatai atskleidžia, jog dauguma apklaustųjų, mano, kad visos paslaugos teikiamos globos centre yra reikalingos ir svarbios. Ypač pabrėžiama psichologo konsultacijų nauda, kadangi jos padeda spręsti emocines ir psichologines problemas ypač paauglystės laikotarpyje, kai kyla įvairių sunkumų. Taip pat yra vertinamos specialistų konsultacijos įvairiais klausimais (pvz: vaikų priežiūros klausimais) ir mokymai, kurie suteikia reikalingų žinių ir įgūdžių. Išvykos ir renginiai taip pat laikomi svarbiomis paslaugomis, nes jie suteikia klientams bendravimo galimybes ir suteikia naujų patirčių. Dalis apklaustųjų įvardijo, kad gauna visas reikalingas paslaugas. Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad visos paslaugos kartu suteikia reikiamą pagalbą ir padeda gerinti klientų gyvenimo kokybę.

Apklaustos metu siekiama išsiaiškinti kokių konkrečių paslaugų trūksta globėjams (rūpintojams), šeimynoms ir budintiems globotojoms, kad būtų galima teikti reikalingą ir tinkamą pagalbą ir gerinti globos sistemą Biržų rajone. Pateikti atsakymai leis globos centrui įvertinti ir teikti tikslines paslaugas, kurios prisidės prie globėjų (rūpintojų), šeimynų ir budinčių globotojų gerovės:

7.Kokių paslaugų globėjams, šeimynoms, budintiems ir nuolatiniais globotojams trūkta Biržų rajone? Kokių paslaugų pageidautumėte asmeniškai Jūs?

Neturiu asmeniškų pageidavimų

Psichiatro

Paslaugų netrūksta

Paslaugų man užtenka.

Pasikonsultavus globos centre visą informaciją gauname specialistai nukreipia kur reikia, pagalbą suorganizuoja.

visas paslaugas gaunu

Asmeniškai nieko netrūksta, jei nėra specialistų kreipiamės į kitus miestus

visko pakanka, ačiū

Man visko užtenka.

Kol kas paslaugų užtenka

netruksta

Nieko netrūksta

Aš gaunu visas reikiamas paslaugas.

Nieko netrūksta

Kai problemos neiškyla tai rodos ir paslaugų pakanka

Informacijos daugiau

Pakanka

Paslaugų pakankamai.

Neko

Esu kol kas laikina globėja,centre gavau visą informaciją kuri man buvo reikalinga. Esu patenkinta.

Užtenka paslaugų

Apklausoje rezultatai atskleidžia, kad dauguma apklaustųjų, dalindamiesi savo nuomone, neturi papildomų paslaugų poreikio ir jaučiasi patenkinti suteikiamomis paslaugomis. Jie nurodo, kad gauna reikalingą informaciją ir pagalbą iš specialistų, o esant poreikiui yra nukreipiami pas kitus specialistus būtinoms paslaugoms gauti. Tai įrodo, kad globos centras veikia efektyviai ir užtikrina reikiamą pagalbą, kai kyla poreikis. Pateikti atsakymai atskleidžia klientų pasitenkinimą paslaugų apimtimi ir kokybe. Apibendrinant galima teigti, kad dauguma apklaustųjų jaučiasi patenkinti suteiktomis paslaugomis, tačiau apklaustiesiems gali būti naudinga papildomai suteikti

daugiau informacijos ir galbūt užtikrinti prieigą prie specializuotų paslaugų, jei iškiltų rimtesnių problemų.

Trūkstatų paslaugų globojamiems ar įvaikintiems vaikams įvertinimas svarbus, nes padeda numatyti, kuriose srityse reikia gerinti paslaugų prieinamumą ir kokios paslaugos yra ypač svarbios globojamiems ir įvaikintiems vaikams:

#### 8. Kokių paslaugų Jūsų nuomone trūksta globojamiems, įvaikintiems vaikams?

Netrūksta

Netrūksta

Vaikų neskirstau į globojamus ar biologinius, jie naudojami tokiais pat paslaugomis kaip ir biologiniai, taip pat gauna ir centro paslaugas

Globojam vaikui užtenka gaunamų paslaugų.

Vaikų psichiatro Biržuose nėra, o ir kituose miestuose labai ilgai reikia laukti.

-

Netrūksta, popamokinis užimtumas yra.

mano vaikų poreikiai yra patenkinami:)

Netrūksta

netruksta

Pakanka

-

Manau jog patiems vaikams reiktų daugiau paskaitų apie žalą sveikatai

Netrūksta

Netruksta

Neko

Kol kas mums paslaugų jokių nereikia.

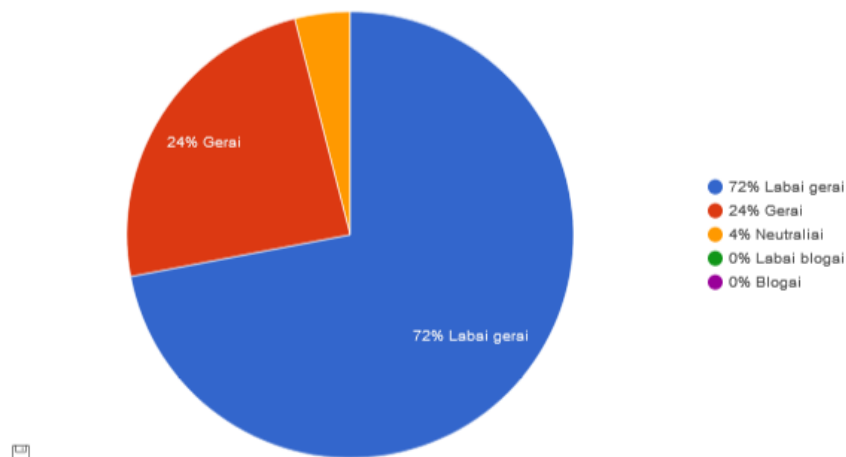
Užtenka paslaugų

Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad didžioji dauguma apklaustųjų teigia, kad paslaugų jų globojamiems ar įvaikintiems vaikams netrūksta, paslaugos yra prieinamos ir pakankamos. Apklausos dalyviai teigia, kad trūksta vaikų psichiatro paslaugų Biržuose, o kituose miestuose konsultacijų reikia laukti ilgai, taip pat išsakė poreikį organizuoti paskaitas apie žalą vaikų sveikatai. Bendras trūkstatų paslaugų vertinimas atskleidžia, kad paslaugų trūksta tik kai kuriose specifinėse srityse, tačiau didžioji dalis reikiamų paslaugų globojamiems ar įvaikintiems vaikams yra užtikrinamos ir suteikiamos.

Suteiktų paslaugų kokybės vertinimas, leidžia sužinoti kliento nuomonę apie teikiamų paslaugų atitikimą jo lūkesčiams ir leidžia paslaugų teikėjui suprasti paslaugų kokybės tobulinimo reikalingumą:

9. Kaip vertinate gautų paslaugų kokybę?

Grafikas [Lentelė](#)

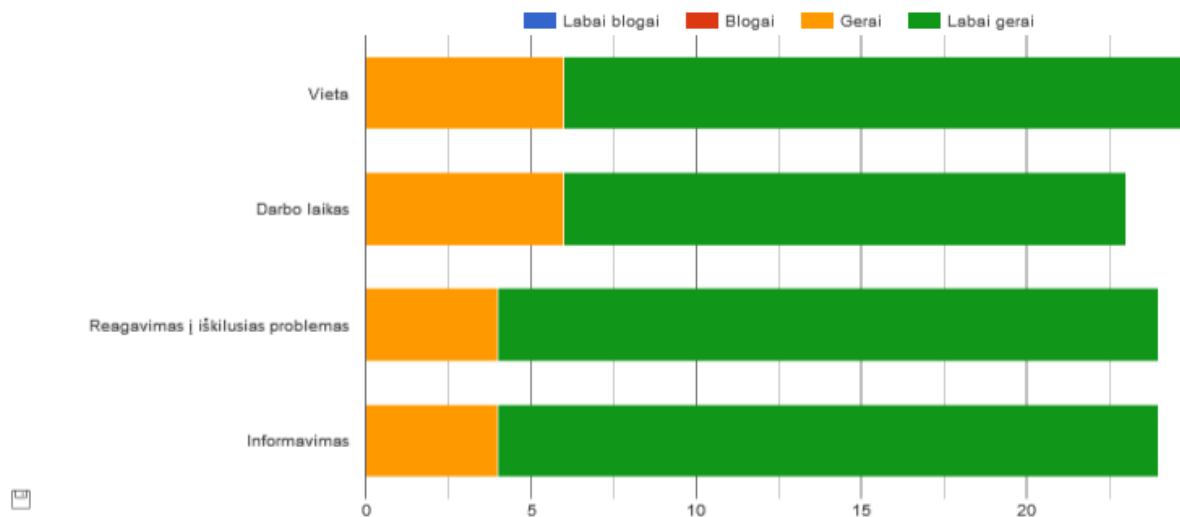


Apklausoje rezultatai atskleidžia, kad didžioji dalis 72 proc. apklaustųjų yra labai patenkinti suteiktų paslaugų kokybe, 24 proc. įvertino paslaugas gerai, o 4 proc. neturėjo aiškios nuomonės kaip įvertinti suteiktų paslaugų kokybę. Apibendrinant gautus rezultatus galima teigti, kad globos centras suteikia klientams kokybiškas paslaugas, kurios atitinka kliento lūkesčius ir poreikius.

Vertinat globos centro paslaugų prieinamumą, svarbu suprasti kiek paslaugos yra lengvai ir patogiai prieinamos klientams. Vertinimas buvo atliekamas keliais aspektais: geografinė prieiga, darbo laiko prieinamumas, paslaugų suteikimo greitis:

10. Kaip vertinate globos centro paslaugų prieinamumą:

Grafikas [Lentelė](#)

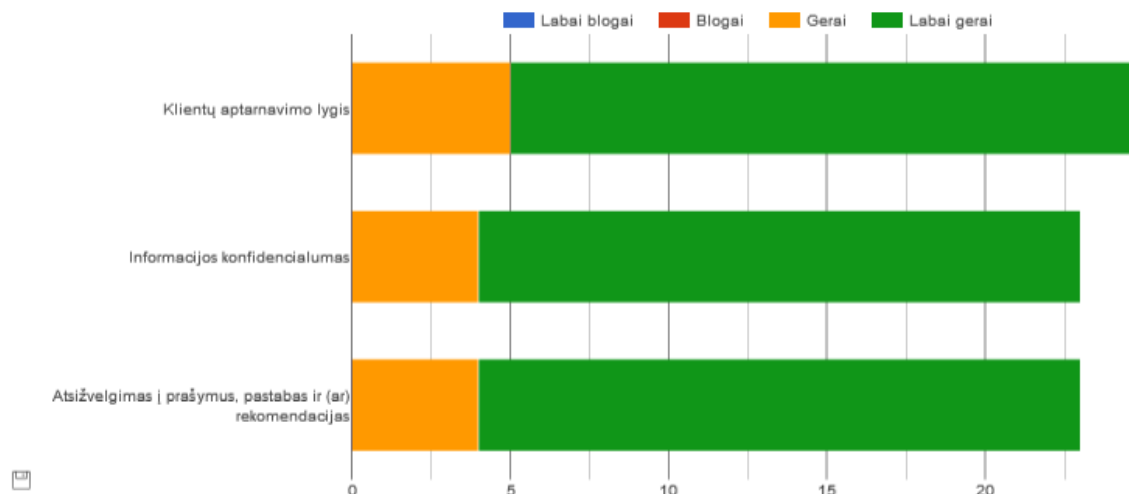


Apžvelgiant gautus apklausos rezultatus, galima teigti, kad dauguma dalyvių teigiamai vertina paslaugų prieinamumo aspektus. Vietos prieinamumą 76 proc. apklaustųjų vertina labai gerai, 24 proc. gerai. Globos centro darbo laiką 73,9 proc. vertina labai gerai, 26,1 proc. gerai. Reagavimą į iškilusias problemas ir informavimą apie paslaugas 83,3 proc. dalyvių vertina labai gerai, o 16,7 proc. gerai. Tai įrodo aukštą paslaugų kokybės lygį ir patenkintus paslaugų gavėjų poreikius.

Apklausos metu globos centras vertino klientų nuomonę apie pasitikėjimą ir saugumą. Vertinimas buvo atliekamas atsižvelgiant į kelias sritis: klientų aptarnavimo lygis, konfidencialumas ir globos centro specialistų atsižvelgimas į klientų prašymus, pastabas ir (ar) rekomendacijas:

11. Kaip vertinate pasitikėjimą ir saugumą globos centre:

Grafikas [Lentelė](#)



Apklausos rezultatai atskleidžia, kad didžioji dalis apklaustųjų 80 proc. labai gerai vertina klientų aptarnavimo lygį, 20 proc. gerai. Vertinant gautus rezultatus galima teigti, kad darbuotojai šiltai ir profesionaliai bendrauja su klientais, bei rūpinasi jų gerove ir siekia užtikrinti pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Informacijos konfidencialumą respondentai taip pat vertina labai gerai (82,6 proc. apklaustųjų), 17,4 proc. – gerai. Toks vertinimas atskleidžia, kad globos centras geba užtikrinti duomenų apsaugą ir laikosi aukštų etikos standartų. Dėl prašymų, pastabų ir rekomendacijų svarbos taip pat galima pastebėti teigiamą tendenciją: 82,6 proc. apklaustųjų vertina, kad globos centras labai gerai išsiklauso į klientų nuomonę ir rekomendacijas, 17,4 proc. gerai. Apklausa atskleidžia, kad globos centras aktyviai bendrauja su klientais ir stengiasi atsižvelgti į jų poreikius. Apibendrinant visus gautus rezultatus galima daryti išvadą, kad globos centras yra vertinamas labai gerai savo klientų aptarnavimo, informacijos apsaugos ir gebėjimo atsižvelgti į klientų pastabas bei rekomendacijas aspektais, kas atskleidžia aukštą pasitikėjimą ir saugumo lygį globos centru.

Apklausa globos centras taip pat siekė įvertinti darbuotojų profesionalumą. Vertinimas buvo atliekamas atsižvelgiant į šias sritis: darbuotojo turimos žinios, paslaugumas, orientacija į

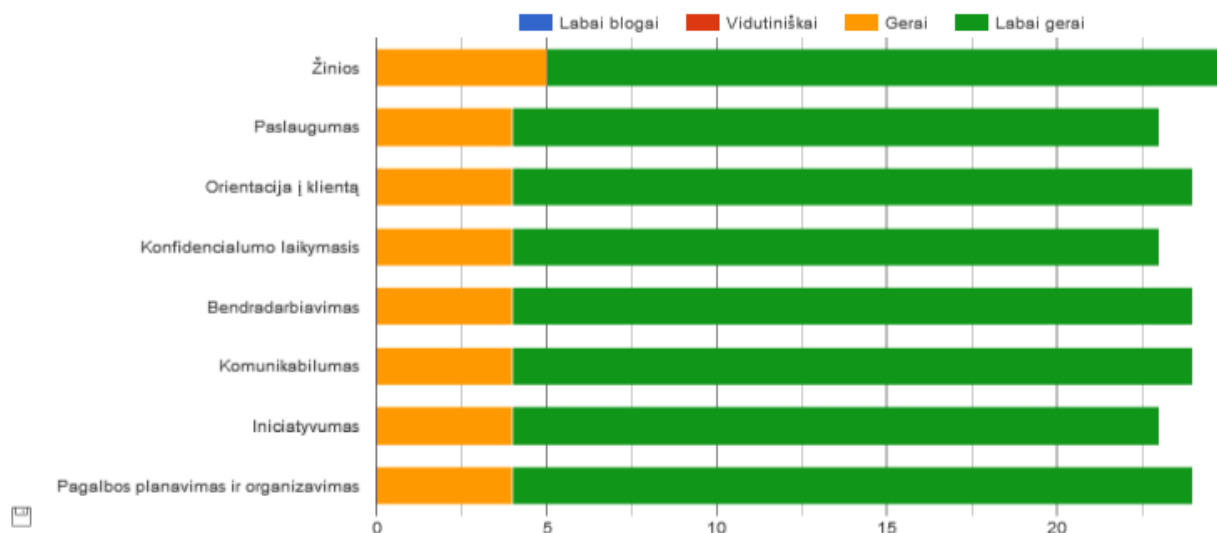


klientą, konfidencialumas, bendradarbiavimas, komunikabilumas, inovatyvumas, gebėjimas planuoti ir organizuoti pagalbą:

## 12. Kaip vertinate globos centro darbuotojų kompetencijas:

Grafikas

Lentelė



Apklausoje rezultatai atskleidžia, kad globos centro darbuotojai yra vertinami labai gerai pagal daugelį svarbių kompetencijų aspektų. 80 proc. apklaustųjų labai gerai vertina darbuotojų žinias, 20 proc.- gerai, kas įrodo, kad darbuotojai turi pakankamai žinių savo darbo srityje. Darbuotojų paslaugumą 86,2 proc. apklaustųjų vertina labai gerai, 17,4 proc. – gerai. Rezultatai atskleidžia, kad darbuotojai pasižymi paslaugumu teikiant paslaugas. Orientaciją į klientą 83,3 proc. vertina labai gerai, 16,7 proc.- gerai, tai rodo, kad darbuotojai daugiausiai yra pasiryžę išklausti ir atsižvelgti į klientų poreikius. 82,6 proc. apklaustųjų labai gerai vertina darbuotojų gebėjimą laikytis konfidencialumo, 17,4 proc. – gerai. Apklausos rezultatai atskleidžia, kad darbuotojai geba išlaikyti konfidencialią informaciją apie klientą. Darbuotojų bendradarbiavimą su klientu 83,3 proc. apklaustųjų vertina labai gerai, o 16,7 proc. – gerai. Duomenys atskleidžia, kad darbuotojai geba dirbti komandoje kartu su klientu ir užtikrina sklandų paslaugų teikimą. Darbuotojų komunikabilumą labai gerai įvertino 83,3 proc. apklaustųjų, 16,7 proc. vertina gerai. Rezultatai atskleidžia, kad darbuotojai geba aiškiai ir efektyviai bendrauti su klientais. 82,6 proc. apklaustųjų vertina labai gerai darbuotojų gebėjimą būti inovatyviais, 17,4 proc. gerai. Apibendrinant apklausos rezultatus galima teigti, kad globos centro darbuotojai yra atviri naujovėms ir geba pritaikyti šiuolaikinius metodus teikiant paslaugas klientams. Darbuotojų pagalbos planavimą ir organizavimą 83,3 proc. apklaustųjų vertina labai gerai, 16,7 proc. gerai. Rezultatai atskleidžia, kad globos centro darbuotojai geba efektyviai planuoti ir teikti paslaugas atsižvelgiant į klientų poreikius. Apibendrinant visus gautus apklausos rezultatus apie globos centro darbuotojų kompetencijas, galima teigti, kad darbuotojai daugeliu atžvilgių yra vertinami labai gerai. Jie pasižymi aukštu kompetencijų lygiu: puikiai bendrauja su klientais, laikosi konfidencialumo, geba bendradarbiauti ir yra atviri naujovėms.

Globos centras apklausa taip pat siekė ir skatino klientų aktyvų įsitraukimą teikiant pasiūlymus, ir taip suteikė galimybę jiems dalyvauti paslaugų gerinimo procese:

### 13. Jūsų pasiūlymai

-

-

Smagu, kad yra įstaiga kurioje galima gauti pagalbą.

Ir toliau taip sklandžiai bendradarbiauti ir bendrauti.

-

-

sėkmės darbuose:)

Ačiū už suteiktą pagalbą

nera

-

Ir toliau išlikti tokiomis nuostabiomis

.

Pasiūlymų neturiu.

Neko

Pasiūlymų neturiu, nes mums viskas tinka, mes bendraujame su centro darbuotojom, jos puikios.

Apklaustos rezultatai atskleidžia, kad klientai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir bendradarbiavimu su globos centro darbuotojais. Daugelis apklaustųjų išreiškia dėkingumą už pagalbą, pabrėždami, kad viskas jiems tinka ir centro darbuotojai atlieka puikų darbą. Tai atskleidžia aukštą teikiamų paslaugų kokybę ir glaudų bei sklandų bendradarbiavimą su globos centro specialistais. Be to, kai kurie klientai neturi konkrečių pasiūlymų, todėl galima manyti, kad jie yra patenkinti suteikiamomis paslaugomis. Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad klientai teigiamai vertina globos centro teikiamas paslaugas, jaučia pasitenkinimą bendradarbiavimu ir yra dėkingi už suteiktą pagalbą, o tai atspindi aukštą teikiamų paslaugų kokybę ir darbuotojų profesionalumą.

**VŠĮ BIRŽŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO  
GLOBOS CENTRO 2024 M. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GLOBĖJAMS (RŪPINTOJAMS),  
ŠEIMYNOMS, BUDINTIEMS GLOBOTOJAMS, ĮTĖVIAMS KOKYBĖS VERTINIMO,  
ANKETINĖS APKLAUSOS REZULTATŲ APIBENDRINIMAS**

Apibendrinant atliktos anketinės apklausos rezultatus galima teigti, kad:

1. Viešosios įstaigos Biržų rajono socialinių paslaugų centro globos centro vykdytoje anketinėje apklausoje dalyvavo visos budinčios globotojos 2024 m. sudariusios bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo sutartį su VšĮ Biržų rajono socialinių paslaugų centru. Daugiausiai asmenų dalyvavusių apklausoje yra globėjai (rūpintojai), susiję su globojamu vaiku gimintystės ryšiais, t.y. 62 proc. visų apklaustųjų. Anketinėje apklausoje nedalyvavo įtėviai.
2. Didžioji dalis apklausoje dalyvavusių asmenų (96 proc.) žino apie teikiamas paslaugas įstaigoje, o 4 proc. žino iš dalies. Apibendrinant galima teigti, kad paslaugos yra gerai žinomos, tačiau vis dar pasitaiko atveju, kai informacija apie visas teikiamas paslaugas pasiekia ne visus potencialius paslaugų gavėjus.
3. 96 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų nurodė, kad 2024 m. naudojosi globos centro teikiamomis paslaugomis, 4 proc. (1 asmuo) neatsakė į šį klausimą. Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad paslaugų pasiekiamumas ir naudojimo paplitimas yra aukštas.
4. 100 proc. apklaustųjų atsakė, kad 2024 m. gavo globos centro paslaugas, kurios patenkino jų poreikius. Apibendrinant galima teigti, kad apklaustieji itin teigiamai vertina paslaugų kokybę ir patenkinimą suteiktomis paslaugomis.
5. Apklaustieji dažniausiai naudojosi konsultavimo (19 proc.) ir informavimo (18 proc.) paslaugomis, kas atspindi poreikį gauti svarbią informaciją ir konsultacijas aktualiomis temomis. Tuo tarpu mažesnė paklausa pastebima tokioms paslaugoms kaip vaikų priežiūra (3 proc.), laikinas atokvėpis (3 proc.) ir intensyvi pagalba krizės atvejais (1 proc.) tai atskleidžia, kad šios paslaugos nėra tiek reikalingos ar pageidaujamos, jų poreikis yra mažesnis arba šioms paslaugoms yra ieškoma kitų alternatyvų.
6. Apklausos rezultatai atskleidžia, kad dauguma apklaustųjų, mano, kad visos paslaugos teikiamos globos centre yra reikalingos ir svarbios. Ypač pabrėžiama psichologo konsultacijų nauda, taip pat yra vertinamos specialistų konsultacijos įvairiais klausimais (pvz: vaikų priežiūros klausimais) ir mokymai, kurie suteikia reikalingų žinių ir įgūdžių. Išvykos ir renginiai taip pat laikomi svarbiomis paslaugomis, nes jie suteikia klientams bendravimo galimybes ir suteikia naujų patirčių.
7. Apklausos rezultatai atskleidžia, kad dauguma apklaustųjų dalindamiesi savo nuomone, neturi papildomų paslaugų poreikio ir jaučiasi patenkinti suteikiamomis paslaugomis. Jie nurodo, kad gauna reikalingą informaciją ir pagalbą iš specialistų, o esant poreikiui yra nukreipiami į kitus specialistus būtinoms paslaugoms gauti. Tai įrodo, kad globos centras veikia efektyviai ir užtikrina reikiamą pagalbą, kai kyla poreikis.
8. Apklausos dalyviai teigia, kad trūksta vaikų psichiatro paslaugų Biržuose, taip pat išsakė poreikį organizuoti paskaitas apie žalą vaikų sveikatai. Bendras trūkstamų paslaugų vertinimas atskleidžia, kad paslaugų trūksta tik kai kuriose specifinėse srityse, tačiau

didžioji dalis reikiamų paslaugų globojamiems ar įvaikintiems vaikams yra užtikrinamos ir suteikiamos.

9. 72 proc. apklaustųjų yra labai patenkinti suteiktų paslaugų kokybe, 24 proc. įvertino paslaugas gerai, o 4 proc. neturėjo aiškios nuomonės. Apibendrinant gautus rezultatus galima teigti, kad globos centras suteikia klientams kokybiškas paslaugas, kurios atitinka kliento lūkesčius ir poreikius.
10. Vietos prieinamumą 76 proc. apklaustųjų vertina labai gerai. Globos centro darbo laiką 73,9 proc. vertina labai gerai. Reagavimą į iškilusias problemas ir informavimą apie paslaugas 83,3 proc. dalyvių vertina labai gerai. Tai įrodo aukštą paslaugų kokybės lygį ir patenkintą vartotojų nuomonę.
11. Anot didžiosios daugumos apklaustųjų globos centras yra vertinamas labai gerai savo klientų aptarnavimo lygiu, informacijos apsauga (konfidencialumu) ir gebėjimu atsižvelgti į klientų pastabas bei rekomendacijas, kas atskleidžia pasitikėjimą ir aukštą saugumo lygį globos centru.
12. Globos centro darbuotojų kompetencijos, apklaustųjų vertinamos labai gerai. Galima teigti, kad darbuotojai pasižymi aukštu kompetencijų lygiu: puikiai bendrauja su klientais, laikosi konfidencialumo, geba bendradarbiauti ir yra atviri naujovėms.
13. Apklausoos dalyviai teigiamai vertina globos centro teikiamas paslaugas, jaučia pasitenkinimą bendradarbiavimu ir yra dėkingi už suteiktą pagalbą, o tai atspindi aukštą teikiamų paslaugų kokybę ir darbuotojų profesionalumą.

## **NUMATOMOS PRIEMONĖS GLOBOS CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMUI**

**2025 metams numatomos VšĮ Biržų rajono socialinių paslaugų centro direktoriaus ir Globos centro padalinio vedėjos veiklos priemonės, padėsiančios gerinti globos centro teikiamų paslaugų kokybę:**

1. Užtikrinti, kad informacija apie visas teikiamas paslaugas pasiektų visus potencialius paslaugų gavėjus.
2. Skatinti klientus, esant poreikiui, naudoti mažiau paklausiomis paslaugomis, tokiomis kaip: vaikų priežiūra, laikinas atokvėpis ir intensyvi pagalba krizės atveju.
3. Plėsti teikiamų paslaugų spektrą specifinėse srityse: organizuoti daugiau paskaitų apie žalą vaikų sveikatai, rajoniniu lygmeniu aptarti vaikų psichiatro paslaugos prieinamumo klausimą.