

**VŠĮ BIRŽŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS
2025 M.**

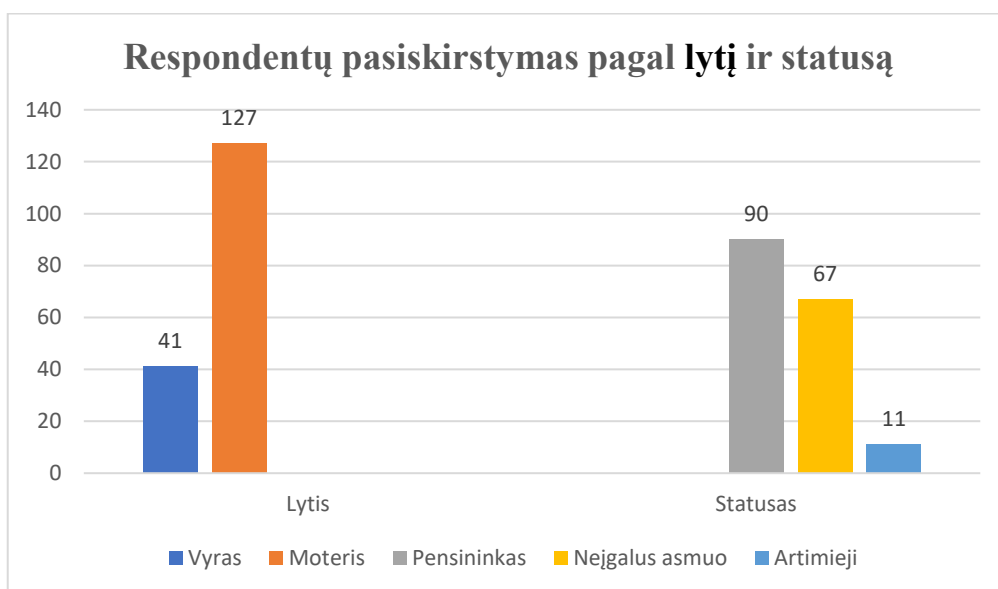
PASLAUGŲ GAVĖJŲ APKLAUSOS REZULTATAI

2025 metų rugsėjo - spalio mėnesiais vykdyta asmenų, kuriems teikiamos pagalbos į namus (lankomosios priežiūros), dienos socialinės globos namuose, asmeninės pagalbos (asmeninio asistento), pavėžėjimo, apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose, dienos socialinės globos institucijoje paslaugos anketinė apklausa.

Šios anketinės apklausos tikslas – nustatyti ar paslaugų gavėjai patenkinti gaunamomis paslaugomis, jų kokybe ir išanalizavus gautus rezultatus, esant poreikiui, numatyti priemones teikiamų paslaugų kokybei gerinti. Apklausos dalyvių anketas pildė savarankiškai, laikantys konfidencialumo užpildytos anketos buvo dedamos į vokus ir užklijuotos perduodamos įstaigai.

Anketinėje apklausoje dalyvavo iš viso 168 asmenys, kuriems teikiamos minėtos socialinės paslaugos.

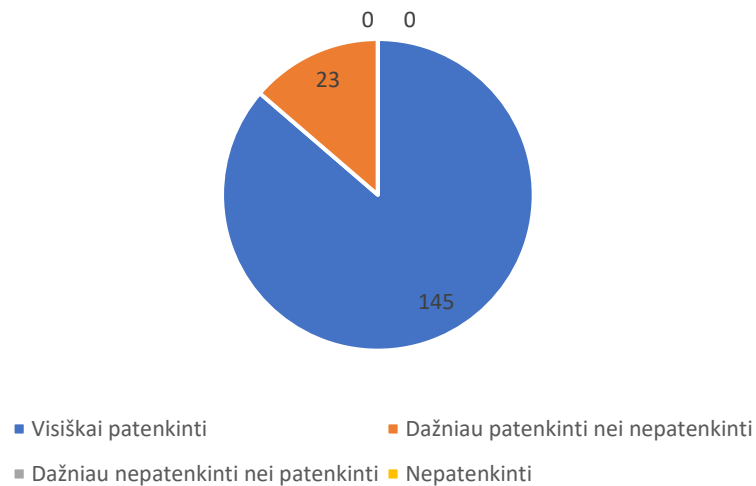
Tyrime dalyvavo 127 moterys ir 41 vyras iš kurių 90 asmenų yra pensininkai, o 67 asmenys su negalia, 11 artimųjų pildė anketas, nes dėl turimos negalios paslaugų gavėjai neturėjo galimybės patys pateikti atsakymus.



Iš tyrime dalyvavusių 168 respondentų 93 asmenims teikiama pagalbos į namus (lankomosios priežiūros), 14 dienos socialinės globos namuose, 6 asmeninės pagalbos (asmeninio asistento), 13 apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose, 23 pavėžėjimo, 19 socialinės globos institucijoje paslaugos.

Anketinės apklausos pagalba siekta išsiaiškinti ar paslaugų gavėjai patenkinti teikiama pagalba ir gaunamomis paslaugomis. 145 asmenys teigė, jog yra visiškai patenkinti, 23 mano esantys dažniau patenkinti nei nepatenkinti. Taigi didžioji dauguma paslaugų gavėjų patenkinti teikiamomis paslaugomis, net 86 % apklaustųjų nurodė, kad yra visiškai patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis, o likusieji dažniau patenkinti nei nepatenkinti. Nepatenkintų asmenų nebuvo.

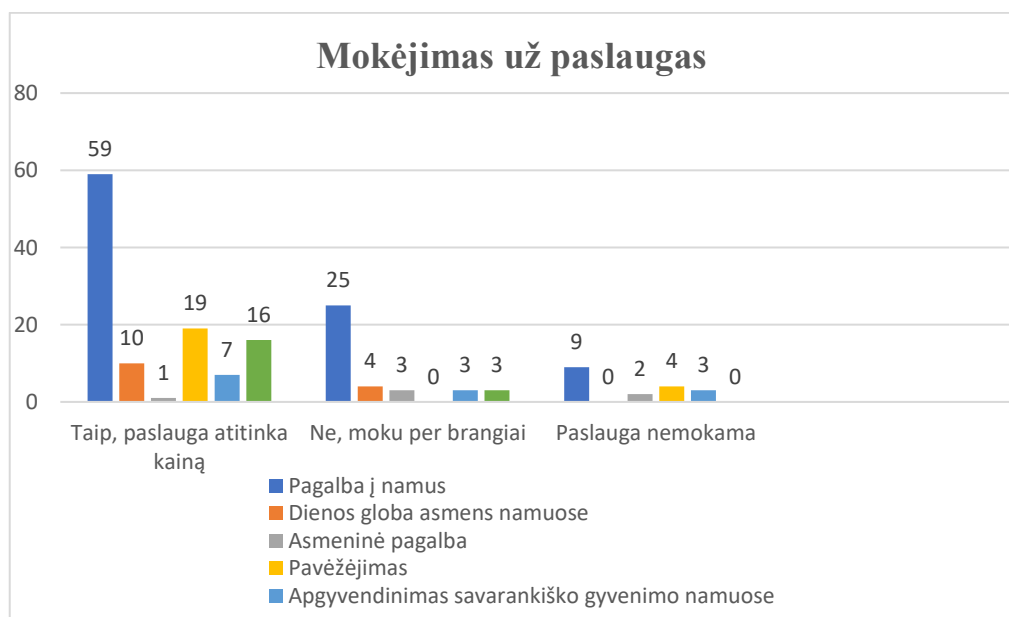
Pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis



155 respondentas nurodė, jog pasikreipus visada sulaukia pagalbos, gauna atsakymus į kilusius klausimus, 13 teigė, jog kartais sulaukia pagalbos ir gauna reikiamą informaciją. Respondentų klausta ar jie informuojami apie pasikeitimus: pasikeitusią paslaugos kainą, teikimo tvarką, pasikeitusią darbuotoją, pakitusias apsilankymo valandas ir pan.). 156 paslaugų gavėjai nurodė, kad visada yra informuojami apie pokyčius, 12 asmenų teigė, jog kartais būna informuojami. Nebuvo asmenų, kurie pažymėtų, jog pasikreipę nesulaukia pagalbos ar nėra informuoti apie pokyčius. Taigi pagalbos prieinamumas ir informacijos teikimas vertinami itin gerai, 92 % respondentų visada sulaukia pagalbos ir atsakymų į klausimus, o 93 % nurodė, kad visada yra informuojami apie pasikeitimus dėl paslaugų teikimo.

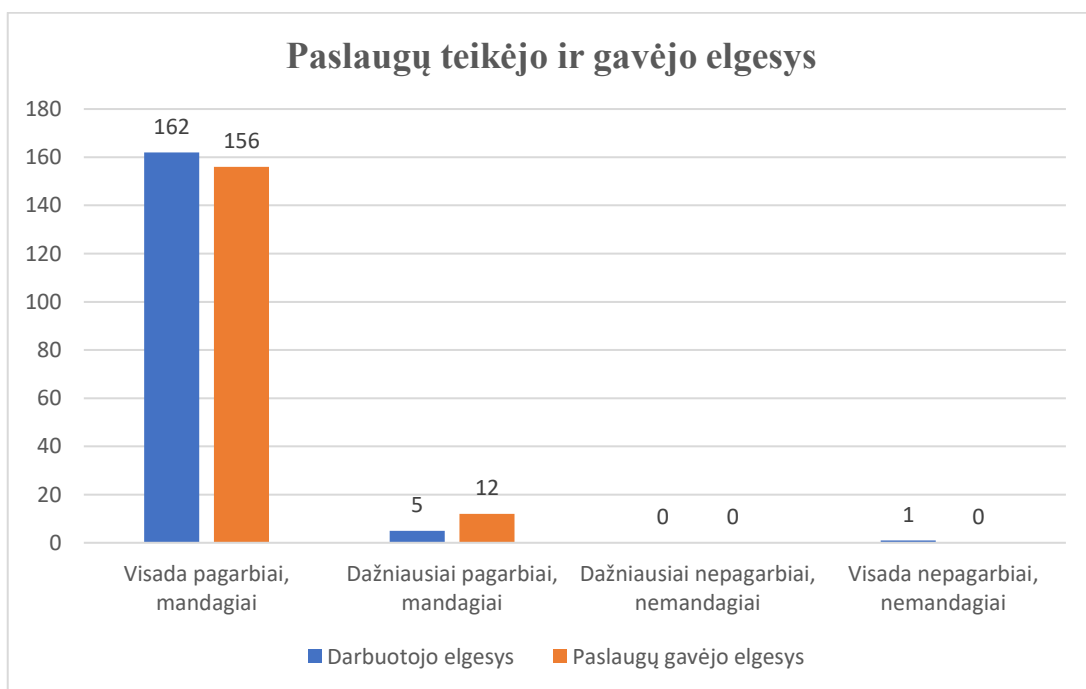
Anketinės apklausos būdų siekta išsiaiškinti ar paslaugų gavėjus tenkina mokama kaina už paslaugas. 150 respondentų moka už paslaugas, o 18 gauna paslaugas nemokamai. Iš jų 112 teigė, jog gaunama paslauga atitinka mokamą kainą, 38 mano, kad už paslaugas moka per brangiai, 18 asmenų gauna paslaugas nemokamai. Diagramoje pateikiamas nuomonės pasiskirstymas dėl mokamos kainos pagal gaunamas paslaugas.

Mokėjimas už paslaugas



Apibendrinant gautus duomenis apie mokėjimą už paslaugas galima daryti išvadą, jog paslaugų kaina dažniausiai atitinka gaunamos paslaugos kokybę. 75 % mokančiųjų už paslaugas mano, kad kaina yra pagrįsta, tačiau 25 % paslaugų gavėjų pageidautų mažesnių įkainių. Tai rodo, kad daliai klientų kaina vis dar atrodo per didelė, nors bendra kokybė vertinama teigiamai. Atkreiptinas dėmesys, kad mokėjimo dydis nustatomas atsižvelgiant į kiekvieno paslaugų gavėjo pajamas individualiai remiantis SADM patvirtintais teisės aktais.

Paslaugas gaunančių asmenų buvo klausiama ar jie pasitiki darbuotoja (ais), kuri (ie) teikia paslaugas. 159 respondentai (95 %) nurodė, jog darbuotojais visiškai pasitiki, 9 teigia, jog pasitiki iš dalies. Taip pat anketinės apklausos pagalba siekta sužinoti ar paslaugų gavėjo ir paslaugų teikėjo santykiai paremti abipuse pagarba vienas kitam ir klausta ar darbuotoja (ai), teikianti (ys) pagalbą, pagarbiai, mandagiai elgiasi su klientais bei tuo pačiu ar klientas mandagus, gerbia darbuotoją (us). Išnagrinėjus respondentų atsakymus pastebima, kad 162 paslaugų gavėjai teigia, jog darbuotojai visada pagarbiai, mandagiai elgiasi su jais, 5 asmenys įvardijo, jog paslaugų teikėjai dažniausiai pagarbūs ir mandagūs, 1 respondentas teigė, jog darbuotojai dažniausiai elgiasi nepagarbiai. 156 asmenys įvardijo, jog taip pat visada elgiasi mandagiai ir pagarbiai su darbuotoja, 12 teigė, jog dažniausiai būna mandagūs ir gerbia pagalbą teikiančią darbuotoją. Taigi santykiai tarp darbuotojų ir klientų pagrįsti pagarba.



VšĮ Biržų rajono socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų klausta ar jie patenkinti paslaugas teikiančių darbuotojų darbu. 156 asmenys (93 %) teigė, jog yra visiškai patenkinti, 11 nurodė, kad dažniau yra patenkinti negu nepatenkinti, 1 asmuo pažymėjo, jog jaučiasi nepatenkintas.

Pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis



Apklausos dalyviai pateikė pastebėjimus, pasiūlymus, kurie pateikti lentelėje.

Teikiamos paslaugos pavadinimas	Pastebėjimai
Pagalba į namus	<i>Esu patenkinta paslaugomis, nieko nereikia keisti</i> <i>Aptarnavimas aukštame lygyje</i> <i>Siūlau suteikti darbuotojams lengvatų ir pakelti atlyginimą už jų sunkų darbą.</i> <i>Džiaugiuosi jūsų paslaugomis ir darbuotojais.</i> <i>Esu patenkinta paslaugomis.</i> <i>Džiaugiuosi teikiamomis paslaugomis</i> <i>Nuolatine darbuotoja pasitikiu, o pakaitine ne visada</i> <i>Keisti nieko nereikia, viskas labai gerai</i> <i>Nekeiskit lankomo laiko</i> <i>Patenkinta, paslaugas atlieka gerai, sąžiningai. Ankstesnė darbuotoja dirbo blogai.</i> <i>Siūlome mažinti kainą už paslaugas</i> <i>Dėkinga socialinei darbuotojai Ritai</i>
Dienos socialinė globa asmens namuose	<i>Nieko nereikia keisti</i> <i>Dėkojame už pagalbą</i> <i>Labai atsakingos darbuotojos</i>
Asmeninė pagalba	<i>Esame viskuo patenkinti</i> <i>Nieko nereikia keisti</i>
Dienos socialinė globa institucijoje	<i>Reikėtų didesnės erdvės, atnaujinti susidėvėjusius baldus.</i> <i>Trūksta komunikacijos, nedaromi susirinkimai tėvams (globėjams).</i> <i>Jokių pastabų neturiu, viskas labai gerai.</i> <i>Nieko nereikia keisti</i> <i>Darbuotojai labai mandagūs, minusas tik kad per mažos patalpos.</i>
Pavėžėjimas	<i>Labai paslaugūs vairuotojai, mandagūs, moka dirbti su neįgaliais asmenimis.</i> <i>Labai patenkinta, labai mandagūs ir paslaugūs vairuotojai, ačiū už viską.</i>

	<i>Paslauga tenkina mūsų poreikius.</i>
Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose	<i>Visi darbuotojai kultūringi išskyrus vieną, kuri puola, „kolioja“, taiko psichologinį smurtą, esu apkalbama. Esu viskuo labai patenkinta.</i>

Taigi atlikus paslaugų gavėjų pateiktų pastebėjimų analizę nustatyta, kad dauguma pagalbos į namus paslaugų gavėjų dėkoja už darbą ir nesiūlo ką nors keisti. 3 asmenys išreiškė pastebėjimus, jog reiktų kelti darbuotojams atlyginimus, nekeisti darbuotojų apsilankymo laiko ir mažinti kainą už paslaugas. Dienos socialinės globos asmens namuose, asmeninės pagalbos, pavėžėjimo paslaugų gavėjai neturėjo pastabų, keletas jų padėkojo už teikiamą pagalbą. Dienos socialinės globos institucijoje paslaugų gavėjų artimieji turėjo pastebėjimų dėl per mažų patalpų ir erdvės trūkumo, pageidavo atnaujinti baldus bei rengti susirinkimus tėvams (globėjams). Apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose viena paslaugų gavėja išreiškė pastebėjimą dėl darbuotojos netinkamo elgesio jos atžvilgiu.

APIBENDRINIMAS IR NUMATOMOS PRIEMONĖS

Išanalizavus anketinės apklausos rezultatus nustatyta, kad VšĮ Biržų rajono socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų kokybė **vertinama labai gerai**. Paslaugų gavėjai jaučiasi išgirsti, gerbiami ir tinkamai aptarnaujami, o teikiamos paslaugos daugeliu atvejų atitinka jų poreikius bei lūkesčius.

Atkreiptinas dėmesys, jog pagalbos į namus paslaugas teikiančių darbuotojų atlyginimas didėja kiekvienais metais, numatoma ir nuo 2026 m. sausio 2 dienos jį didinti. Taip pat įstaiga sistemiškai, kiekvienais metais atlieka patalpų remontą, įsigyja baldų, kitų prekių. Numatoma ir 2026 metais atlikti kosmetinį patalpų remontą, pagal finansines galimybes įsigyti reikalingų priemonių veiklai vykdyti, naujų baldų, tačiau nėra galimybių padidinti erdvės, skirti daugiau patalpų dienos socialinės globos institucijoje veiklai dėl patalpų trūkumo. Šios minėtos paslaugos gavėjams ir jų artimiesiems organizuojamos bendros šventės, su tėvais (globėjais) bendraujama individualių pokalbių metu, telefonu. Artimiesiems išreiškus pageidavimą dėl susirinkimo poreikio, numatoma 2026 m. sausio mėnesį organizuoti bendrą tėvų (globėjų) susirinkimą, kurio metu bus aptarti praėjusių metų veiklos rezultatai ir einamųjų metų numatomos veiklos, kiti einamieji klausimai. Atsižvelgiant į savarankiško gyvenimo namų paslaugos gavėjos išsakyta pastebėjimą dėl netinkamo darbuotojos elgesio, numatoma 2025 m. gruodžio mėnesį organizuoti šios paslaugos gavėjų susirinkimą siekiant išsiaiškinti ar darbuotojai tinkamai bei mandagiai elgiasi jų atžvilgiu ir individualiai kiekvienam darbuotojui priminti darbuotojų etikos kodeksą, mandagaus elgesio, konfidencialumo taisykles, informuoti apie pasekmes nesilaikant šių teisės aktų.

Direktorė

Jolanta Jasinskytė