

VŠĮ BIRŽŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO GLOBOS CENTRO 2025 M. ATVEJO VADYBOS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS ANKETINĖS APKLAUSOS REZULTATAI

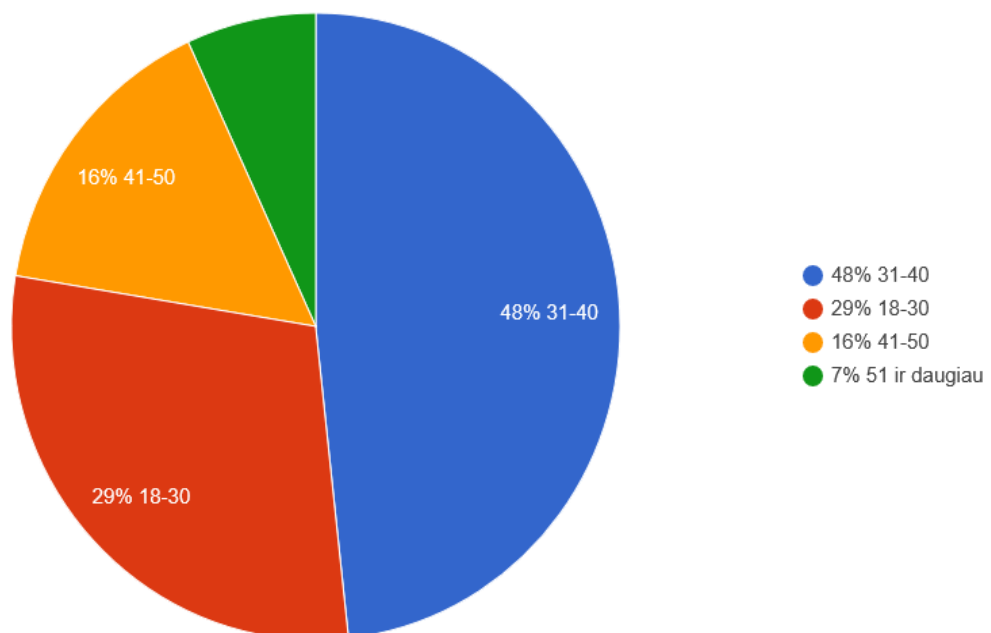
Atvejo vadyba yra vienas svarbiausių instrumentų, užtikrinančių kokybišką, nuoseklų ir individualiems šeimos poreikiams pritaikytą socialinių paslaugų teikimą. Norint nuolat tobulinti teikiamas paslaugas, būtina įvertinti jų efektyvumą ir atliepti klientų lūkesčius bei patirtį.

Nuo 2025 m. balandžio 1 d. iki 2025 m. spalio 1 d. VšĮ Biržų rajono socialinių paslaugų centro Globos centras vykdė klientų, kuriems taikomas atvejo vadybos procesas, anketinę apklausą, kurios tikslas – įvertinti Biržų rajono socialinių paslaugų centro Globos centro atvejo vadybos teikiamų paslaugų kokybę. Anketinę apklausą sudaro 12 klausimų (9 klausimai uždaro tipo ir 3 atviro tipo klausimai).

2025 m. spalio 1 dienai atvejo vadyba taikoma 108 šeimoms. Tyrimo metu, 58 suaugusiems paslaugų gavėjams arba daugiau nei puse paslaugas gaunančių šeimų pateikta anoniminė anketinė apklausa. Surinkti duomenys padeda geriau suprasti klientų patirtis, išryškina stipriąsias paslaugų sritis bei leidžia identifikuoti tobulintinus aspektus. Šie rezultatai yra vertingas pagrindas siekiant gerinti paslaugų kokybę, stiprinti pasitikėjimą socialinių darbuotojų veikla bei kurti klientų poreikiams jautresnę socialinių paslaugų sistemą.

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

1. Klientų amžius



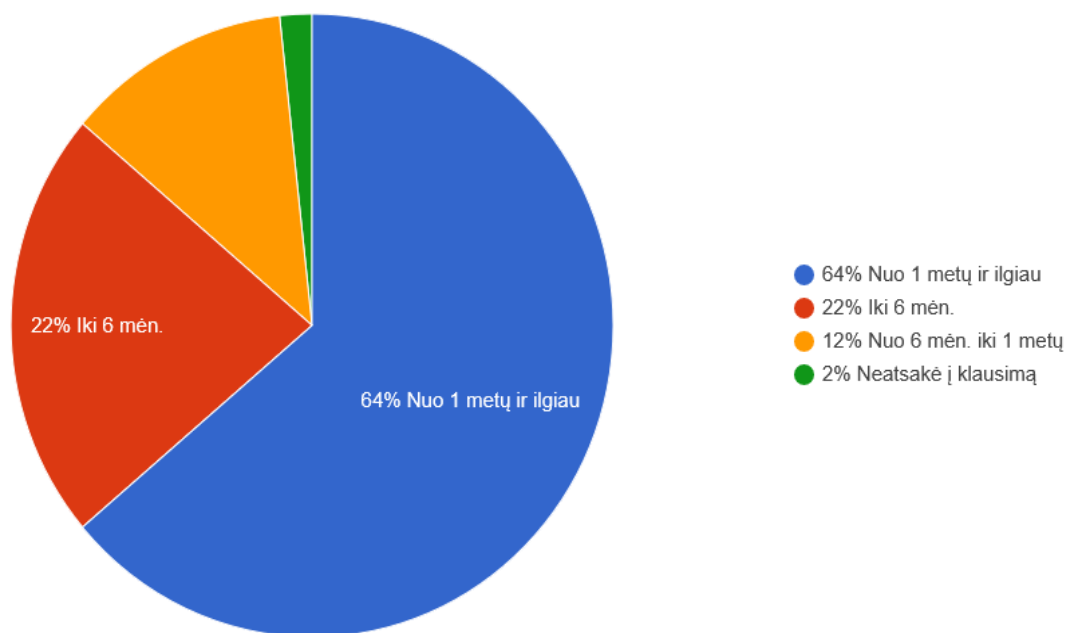
Remiantis surinktais duomenimis, didžioji dalis paslaugų gavėjų – tai 31–40 metų amžiaus asmenys, kurie sudaro 48 % visų apklaustųjų. Tai leidžia daryti prielaidą, kad būtent šios amžiaus grupės šeimos dažniausiai susiduria su socialiniais sunkumais, reikalaujančiais kompleksinės pagalbos.

Antroje vietoje pagal paslaugų gavėjų skaičių yra 18–30 metų asmenys arba 29 %. Tai rodo, kad ir jaunesni suaugusieji, kurie dažnai tik kuria šeimas ar augina mažus vaikus, susiduria su iššūkiais, dėl kurių jiems reikalinga socialinė priežiūra.

Mažesnė dalis paslaugų gavėjų priklauso 41–50 metų amžiaus grupei (16 %) ir 51 metų bei vyresniems asmenims (7 %). Tai gali rodyti, kad vyresnio amžiaus šeimos rečiau patenka į atvejo vadybos procesą, galimai dėl didesnio gyvenimiškos patirties багаžo, stabilesnių socialinių ir ekonominių sąlygų arba jau užaugusių vaikų, dėl kurių sumažėja socialinės priežiūros poreikis.

Didžioji dalis paslaugų gavėjų yra darbingo amžiaus (18–40 m.) gyventojai. Tai rodo, kad atvejo vadyba, kompleksinių, koordinuotų socialinių paslaugų teikimas aktualiausias šios amžiaus grupės asmenims turintiems nepilnamečių vaikų, kuriems gali reikėti pagalbos sprendžiant šeimos, vaiko teisių ir teisėtų interesų užtikrinimo klausimus.

2. Kiek laiko gaunate paslaugas Globos centre ?



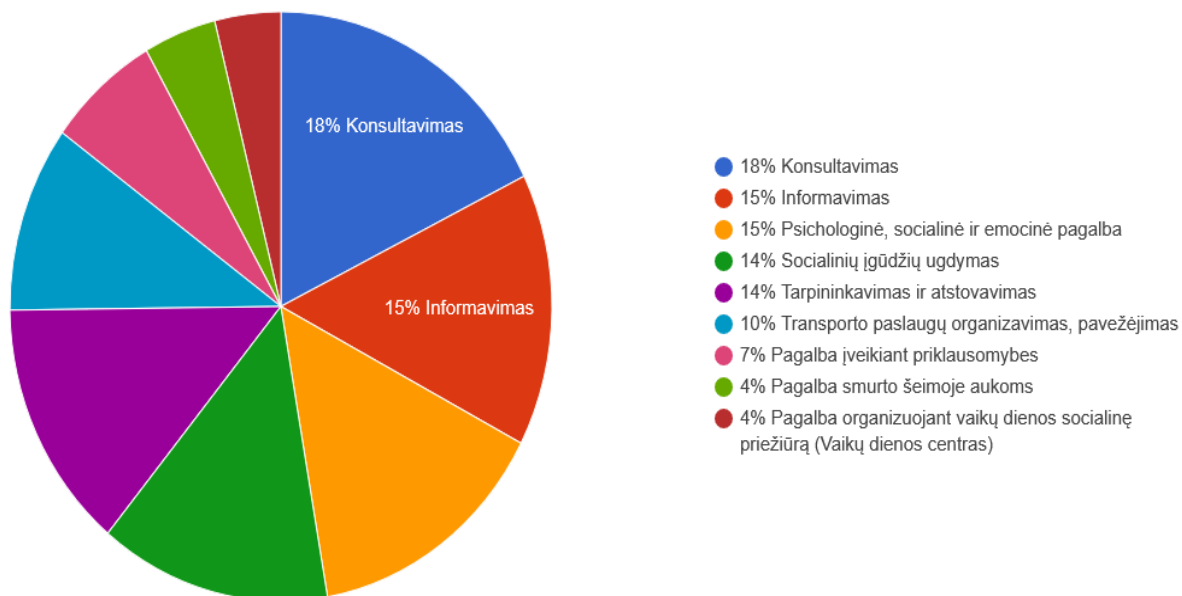
Analizuojant duomenis pastebima, kad didžioji dalis respondentų – 64 % nurodė, kad Globos centro paslaugomis naudojasi vienerius metus ar ilgiau. Šis rodiklis atskleidžia, jog daugumai klientų būdingas ilgalaikis socialinių paslaugų poreikis, kuris dažnai kyla dėl kompleksinių, giluminių socialinių problemų.

Apie 22 % apklaustųjų nurodė, kad paslaugas gauna iki 6 mėnesių, o 12 % nurodė, kad nuo 6 mėnesių iki 1 metų. Šios grupės atspindi naujai į atvejo vadybą įtrauktus klientus, kurie dar tik pradeda gauti pagalbą arba klientus kuriems pakanka trumpalaikės intervencijos. Tai gali būti susiję su laikiniais sunkumais, pavyzdžiui, netikėtais šeimos pokyčiais ar trumpalaikiu kriziniu periodu.

2 % respondentų į šį klausimą neatsakė.

Tyrimo rezultatai rodo, kad Globos centro teikiamos paslaugos dažniausiai yra ilgalaikio pobūdžio. Dėl to itin svarbu užtikrinti nuoseklų, kokybišką ir individualius poreikius atitinkantį paslaugų teikimą bei nuolat stiprinti atvejo vadybininkų kompetencijas dirbant su klientais.

3. Pažymėkite kokias paslaugas gaunate Globos centre (galite rinktis kelis variantus)



Apklausos rezultatai atskleidžia, kad dažniausiai pasirenkamos paslaugos yra: Konsultavimas (18 %), Informavimas (15 %), Psichologinė, socialinė ir emocinė pagalba (15 %).

Šie rezultatai rodo, kad dauguma klientų kreipiasi dėl bendro pobūdžio pagalbos – jiems reikalingos konsultacijos, informacija bei emocinė parama.

Vidutinio dažnumo paslaugos: Socialinių įgūdžių ugdymas ir tarpininkavimas (po 14 %), Transporto paslaugos (10 %).

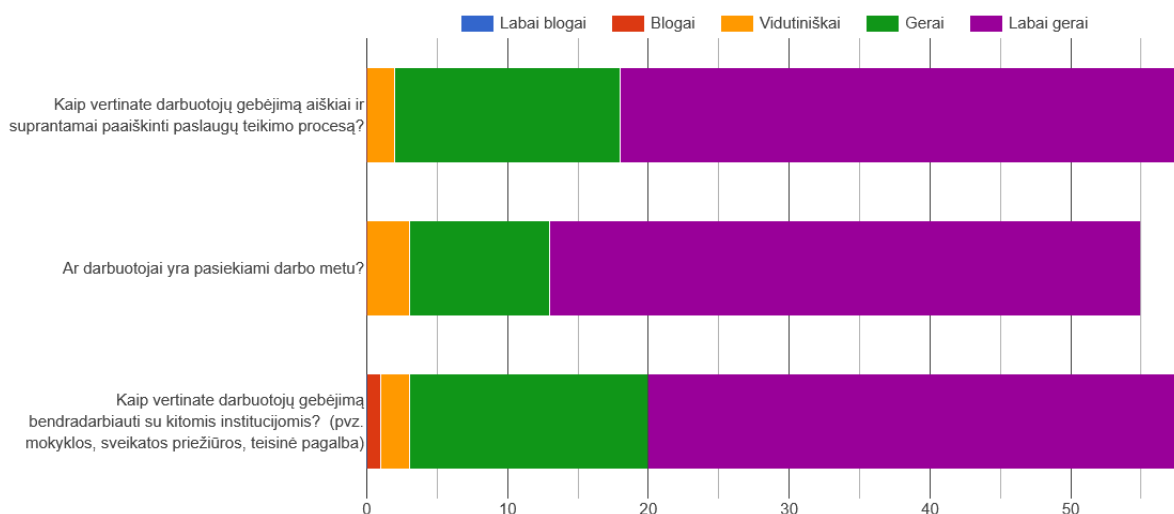
Tai rodo, kad dalis šeimų susiduria su iššūkiais dėl socialinių kompetencijų stokos ar fizinio paslaugų prieinamumo (pvz., mobilumo problemos).

Rečiausiai pasirenkamos paslaugos: Pagalba įveikiant priklausomybes (7 %), Pagalba smurto šeimoje aukoms (4 %), Vaikų dienos centrų paslaugos (4 %).

Šie skaičiai gali rodyti mažesnę šių paslaugų poreikį, tačiau taip pat gali būti siejami su informacijos apie jas stoka.

Tyrimas atskleidė, kad Globos centre svarbiausiomis laikomos informacinės, emocinės bei konsultacinės paslaugos. Galima teigti, kad atvejo vadybos klientams aktualiausia yra tiesioginė pagalba sprendžiant kasdienes iššūkius. Tuo tarpu specializuotos paslaugos (priklausomybių gydymas, pagalba smurto aukoms) gali būti per mažai matomos.

4. Paslaugų gavimo patirtis



Pateikiama diagrama rodo trijų klausimų apie darbuotojų veiklą įvertinimus, naudodama penkių lygių skalę nuo „Labai blogai“ iki „Labai gerai“. Apibendrinant galima teigti kad:

1. Klausimas: Kaip vertinate darbuotojų gebėjimą aiškiai ir suprantamai paaiškinti paslaugų teikimo procesą?

- Dauguma t. y. 69 % respondentų įvertino „Labai gerai“
- 27.6% pasirinko „Gerai“
- Nedidelė dalis 3,4 % „Vidutiniškai“
- Nėra neigiamų vertinimų

Darbuotojai labai gerai vertinami už gebėjimą aiškiai paaiškinti paslaugų teikimą. Tai rodo stiprius komunikacinius įgūdžius.

2. Klausimas: Ar darbuotojai yra pasiekiami darbo metu?

- 76.4% Daugiausia atsakymų „Labai gerai“
- 29.3% atsakė „Gerai“
- Tik 5.5% „Vidutiniškai“
- Nėra neigiamų vertinimų

Darbuotojų pasiekiamumas darbo metu vertinamas teigiamai, tačiau yra šiek tiek mažesnis pasitenkinimas nei kitose srityse – galima tobulinti pasiekiamumo aspektą.

3. Klausimas: Kaip vertinate darbuotojų gebėjimą bendradarbiauti su kitomis institucijomis (pvz. mokykla, sveikatos priežiūra, teisine pagalba)?

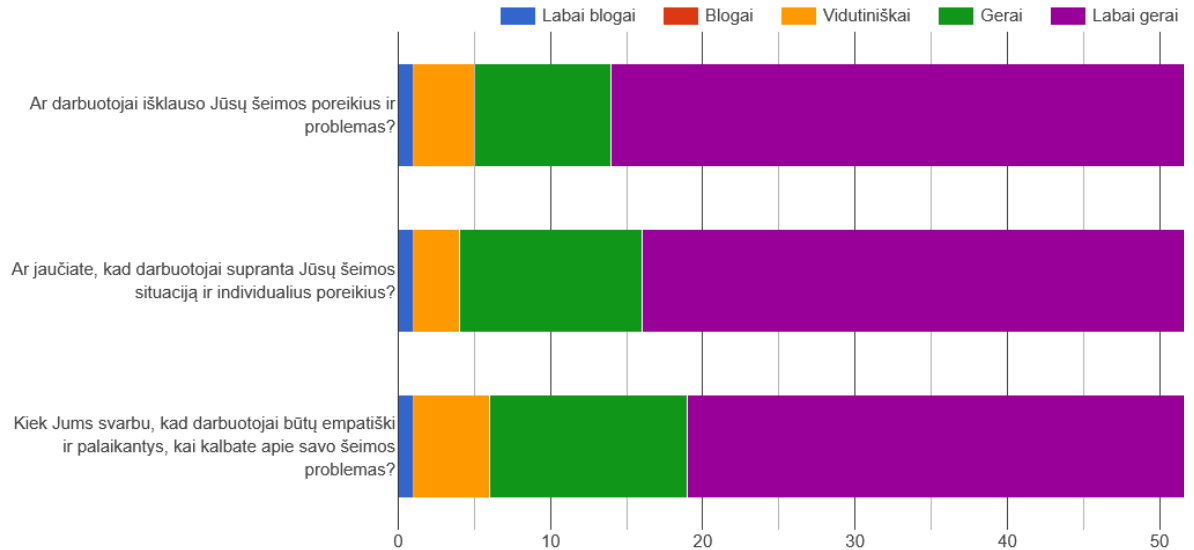
- 65.5% Dauguma atsakė „Labai gerai“
- 29.3% atsakė „Gerai“
- 3,4 % atsakė „Vidutiniškai“
- 1.7 % Maža dalis „Blogai“

Atsakymai rodo, kad darbuotojai gerai bendradarbiauja su kitomis institucijomis. Tai rodo stiprų įstaigų tarpusavio bendradarbiavimą ir koordinavimo gebėjimus.

Apibendrinant gautus duomenis galima teigti kad visuose trijuose klausimuose dominuoja teigiami įvertinimai („Labai gerai“, „Gerai“), silpnų įvertinimų beveik nėra, tai rodo aukštą pasitenkinimo lygį darbuotojų darbu. Geriausiai įvertintas aspektas – gebėjimas aiškiai paaiškinti

paslaugų teikimo procesą, mažiausiai teigiamų vertinimų gauta dėl darbuotojų pasiekiamumo darbo metu, tačiau ir čia vertinimai išlieka aukšti.

5. Bendravimas su darbuotojais



Pateikiama diagrama atskleidžia, kaip respondentai vertina darbuotojų empatiją, supratimą ir įsiklausymą į šeimų poreikius bei problemas. Atsakymai vertinami pagal penkių balų skalę nuo „Labai blogai“ iki „Labai gerai“. Gauti duomenys rodo, kad:

1. Klausimas: Ar darbuotojai įdėmiai išklauso Jūsų šeimos poreikius ir problemas?

- Didžioji dauguma atsakymų „Labai gerai“ 75,9 %
- 15,5 % atsakė „Gerai“
- 6,9 % „Vidutiniškai“
- 1,7 % „Labai blogai“

Net 91,4 % respondentų darbuotojų gebėjimą išklausti įvertino teigiamai („Gerai“ arba „Labai gerai“). Tai rodo aukštą dėmesingumą, atvirą bendravimą, gebėjimą išklausti ir atliepti šeimos poreikius. Neigiamų vertinimų beveik nėra.

2. Klausimas: Ar jaučiate, kad darbuotojai supranta Jūsų šeimos situaciją ir individualius poreikius?

- Dominuoja įvertinimai „Labai gerai“ 72,4%
- 20,7% atsakė „Gerai“
- 5,2 % atsakė „Vidutiniškai“
- 1,7 % atsakė „Labai blogai“

Apie 93,1 % respondentų teigiamai vertina darbuotojų gebėjimą suprasti šeimos situaciją. Tai rodo stiprų darbuotojų gebėjimą įsigilinti į individualias aplinkybes ir veikti atsižvelgiant į konkrečius poreikius.

3. Klausimas: Kiek Jums svarbu, kad darbuotojai būtų empatiški ir palaikantys, kai kalbate apie savo šeimos problemas?

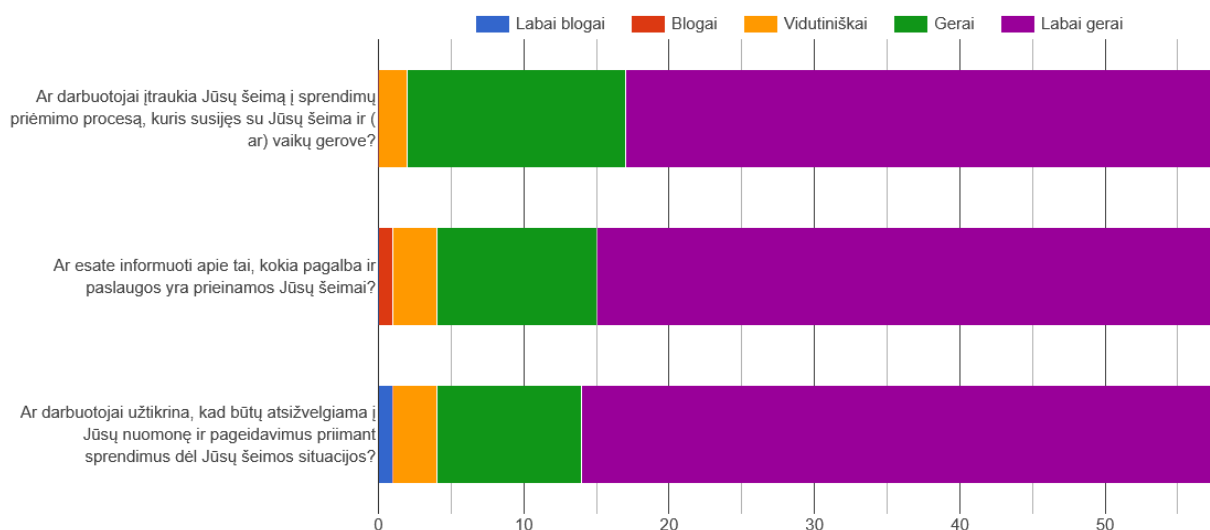
- Dauguma 67,2% pažymėjo „Labai svarbu“ (atitinka „Labai gerai“)
- 22,4% atsakė, kad „Svarbu“ („Gerai“)

- Nedidelė dalis – 8,6 % atsakė, kad „Vidutiniškai“
- 1,7% atsakė „Labai blogai“ (atitinka „Labai blogai“)

Net 89,6 % respondentų pabrėžia, kad empatija darbuotojų elgesyje jiems yra svarbi arba labai svarbi. Tai atskleidžia, jog socialinių paslaugų kontekste emocinis palaikymas yra neatsiejama kokybiško darbo dalis.

Apibendrinant bendravimo aspektą, matyti, kad Globos centro darbuotojai pasižymi aukštu emocinio intelekto ir komunikacijos lygmeniu. Didžioji dalis paslaugų gavėjų jaučiasi išklausyti, suprasti, palaikomi. Taip pat aiškiai išreikštas respondentų lūkestis dėl empatijos socialinio darbo praktikoje. Šie duomenys rodo, kad darbuotojai geba sukurti saugią ir pasitikėjimu grįstą bendravimo aplinką, kuri yra būtina dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinius iššūkius.

6. Paslaugų individualizavimas



Nagrinėjama dalis atskleidžia, kaip respondentai vertina Globos centro darbuotojų pastangas įtraukti šeimas į sprendimų priėmimo procesus, informuoti apie prieinamas paslaugas bei atsižvelgti į klientų nuomonę. Atsakymai vertinami pagal penkių balų skalę nuo „Labai blogai“ iki „Labai gerai“. Gauti duomenys atskleidžia, kad:

1. Klausimas: Ar darbuotojai įtraukia Jūsų šeimą į sprendimų priėmimo procesą, kuris susijęs su Jūsų šeima ir (ar) vaiko gerove?

Gauti duomenys rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų teigiamai vertina šeimos įtraukimą į su ja susijusių sprendimų priėmimą:

- Labai gerai – 70,7 %
- Gerai – 25,9 %
- Vidutiniškai – 3,4 %
- Neigiamų vertinimų nepateikta.

Daugiau kaip 96,6 % respondentų jaučiasi įtraukti į sprendimų, susijusių su jų šeimos ir vaikų gerove, priėmimą. Tai rodo aukštą bendradarbiavimo lygį ir kliento aktyvų dalyvavimą paslaugų procese.

2. Klausimas: Ar esate informuoti apie tai, kokia pagalba ir paslaugos yra prieinamos Jūsų šeimai?

- Didžioji dauguma atsako „Labai gerai“ – 74,1 %
- „Gerai“ – 19,0 %
- „Vidutiniškai“ – 5,2 %
- „Blogai“ – 1,7 %

Apie 93 % paslaugų gavėjų nurodė, kad jaučiasi informuoti apie jiems prieinamas paslaugas. Galima teigti, kad gauti duomenys rodo efektyvų komunikacijos procesą ir paslaugų prieinamumą.

3. Klausimas: Ar darbuotojai užtikrina, kad būtų atsižvelgiama į Jūsų nuomonę ir pageidavimus priimant sprendimus dėl Jūsų šeimos situacijos?

- Labai gerai – 75,9 %
- Gerai – 17,2 %
- Vidutiniškai – 5,2 %
- Labai blogai – 1,7 %

Gauti duomenys rodo, kad dauguma respondentų patvirtina, kad jų nuomonė yra gerbiama ir į ją atsižvelgiama. Tai yra svarbus aspektas kuriant klientams draugišką ir jų poreikius atitinkančią paslaugų sistemą.

Atsižvelgus į gautus rezultatus, matyti, kad Globos centro darbuotojai sėkmingai užtikrina šeimos įtraukimą į sprendimų priėmimą, informacijos apie paslaugas prieinamumą, kliento nuomonės ir pageidavimų paisymą. Didelė dalis respondentų teigiamai įvertino visus tris aspektus, o neigiamų ar kritinių vertinimų pasitaikė itin mažai. Tai leidžia daryti prielaidą, kad teikiamos paslaugos yra orientuotos į kliento poreikius, o paslaugų kokybė – aukšto lygio.

7. Kokios konkrečios pagalbos sulaukiate iš darbuotojų? Išvardinkite

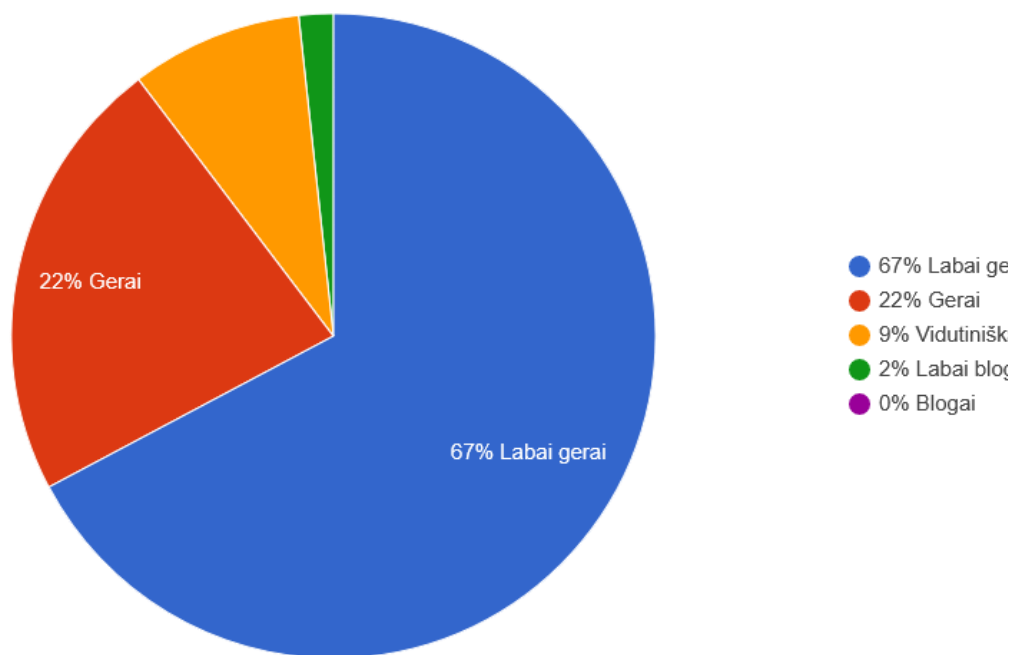
Gauti atsakymai: visko ko reikia; kokios paprasčiau visada suteikia; psichologas, iškilusių problemų; sprendimas, palaikymas; kokios paprasčiau; Parama; Visapusiška pagalba bet kokiais klausimais; Palaikymo; Pagalbos planuojant finansus, konsultacijų išmokų klausimais, pavėžėjimo paslaugų; Emocinio palaikymo, pagalbos prižiūrint vaikus, priminimų ir konsultacijų dėl išmokų; pavėžėjimas; visokeriopą, kokią reikalinga; Suteikė daug informacijos, teikė emocinį palaikymą; Pagalba visada; Pagerėjo vaiko elgesys, lankomumas mokykloje; Nz; Visokios; Palaikymo, padėsinimo, paskatinimo; Visokios pagalbos sulaukiau kokios reikėjo; Visokios, Patarimo palaikymo, Psichologo .meditacijos ir visko ko reikia; Geros; Visos pagalbos sulaukiu kurios prireikia, Visokeriopos, Na ir emocinę ir psichologinę; Informacijos apie vykstančius užsiėmimus; palaikymo, užregistruoja į Sodrą, VMI, palydi pas gydytojus, nuveža; emocinės paramos, tarpininkavimo, finansinio raštingumo ir t. t.; Asmeninė pagalba; Pavėžėjimas, atsakymai į tam tikrus neaiškius klausimus; Pavėžėjimo, patarimo; Pavėžėjimo pas daktarus vaikams, informacijos; Pavėžėjimo konsultavimo; Dekutu iš askinimas; Tiek kiek man reik; Viska; Visas; Visais atvejais; Visas; Visu koku tik reikia; Visas; Koku būdavo problemų visas išspręsdavome; Visokeriopos pagalvos; Visko kas reikalinga ar neaišku; Igūdžių ir suteikta pagalba dėl priklausomybės.

Atlikus respondentų atsakymų analizę apie iš Globos centro darbuotojų gaunamą pagalbą, išryškėja keli pagrindiniai aspektai. Dauguma respondentų pabrėžia, kad darbuotojai suteikia visapusišką, nuoširdžią ir individualiai pritaikytą pagalbą. Dažniausiai minima emocinė ir psichologinė parama – empatija, išklausymas, palaikymas bei psichologo konsultacijos. Ši pagalba ypač svarbi šeimų emocinei pusiausvyrai, pasitikėjimo atkūrimui ir santykių stiprinimui. Kita svarbi sritis – praktinė pagalba: pavėžėjimas į gydymo įstaigas, konsultacijos dėl išmokų, finansinio

raštingumo ugdymas, tarpininkavimas su įvairiomis institucijomis (pvz., „Sodra“, VMI, mokyklomis), pagalba planuojant biudžetą ir sprendžiant kasdienes problemas. Atsakymai rodo, kad darbuotojai ne tik suteikia konkrečią pagalbą, bet ir aktyviai prisideda prie paslaugų gavėjų savarankiškumo didinimo bei socialinių įgūdžių stiprinimo.

Apibendrinant galima teigti, kad respondentų nuomonės rodo, kad Globos centro darbuotojai teikia visapusišką pagalbą, apimančią tiek emocinį palaikymą, tiek praktinius sprendimus. Paslaugų gavėjai jaučiasi išgirsti, suprasti ir visada gali pasikliauti darbuotojų pagalba, o tai formuoja pasitikėjimo ir bendradarbiavimo santykį tarp abiejų pusių.

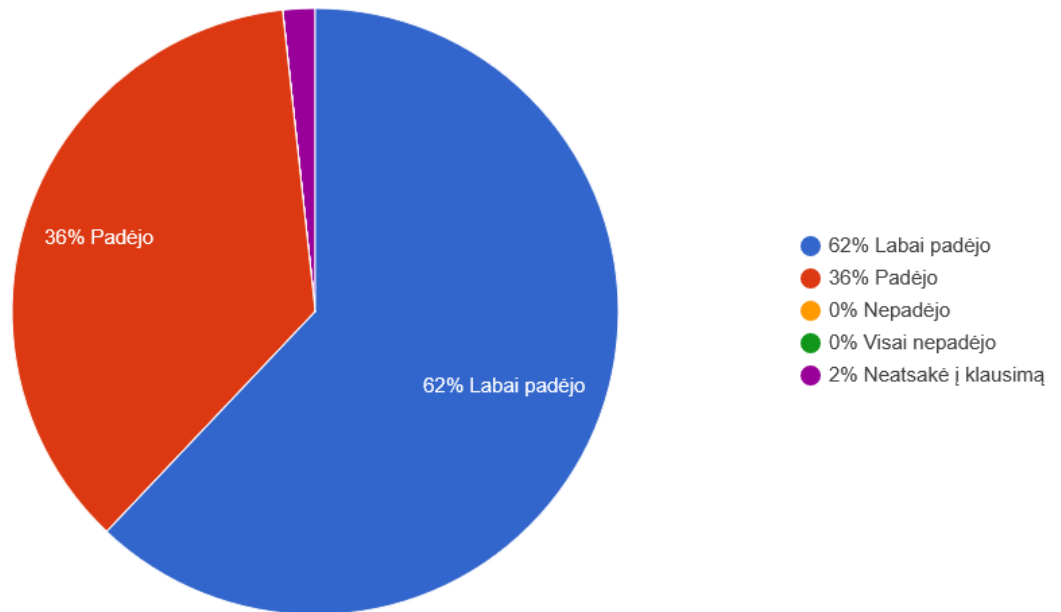
8. Kaip vertinate gaunamų/gautų paslaugų kokybę?



Remiantis pateiktos diagramos duomenimis, galima teigti, kad vertinamas aspektas sulaukė itin palankaus respondentų požiūrio. Dauguma apklaustųjų – 67 % – įvertino jį kaip „Labai gerai“, o dar 22 % pasirinko „Gerai“. Tai reiškia, kad net 89 % respondentų turi teigiamą nuomonę, kas rodo aukštą paslaugų kokybę, darbuotojų profesionalumą ar bendrą pasitenkinimą. 8 % respondentų pasirinko „Vidutiniškai“, o tai gali rodyti tam tikrų smulkesnių trūkumų ar lūkesčių neatitikimų, tačiau jų įtaka bendrai nuomonei išlieka nedidelė. Tik 2 % respondentų nurodė „Labai blogai“, o „Blogai“ variantas liko visiškai nepasirinktas. Tai leidžia daryti išvadą, kad nepasitenkinimo lygis yra minimalus, o bendra respondentų patirtis – aiškiai teigiama.

Šie rezultatai atskleidžia, kad vertinama veikla ir (ar) paslauga atitinka didžiosios daugumos respondentų lūkesčius. Aukšti vertinimai rodo pasitikėjimą, gerą komunikaciją bei kokybišką darbą, o nedidelė dalis neutralių ir neigiamų atsakymų gali būti naudingi kaip orientyras tobulinant veiklos procesus ateityje.

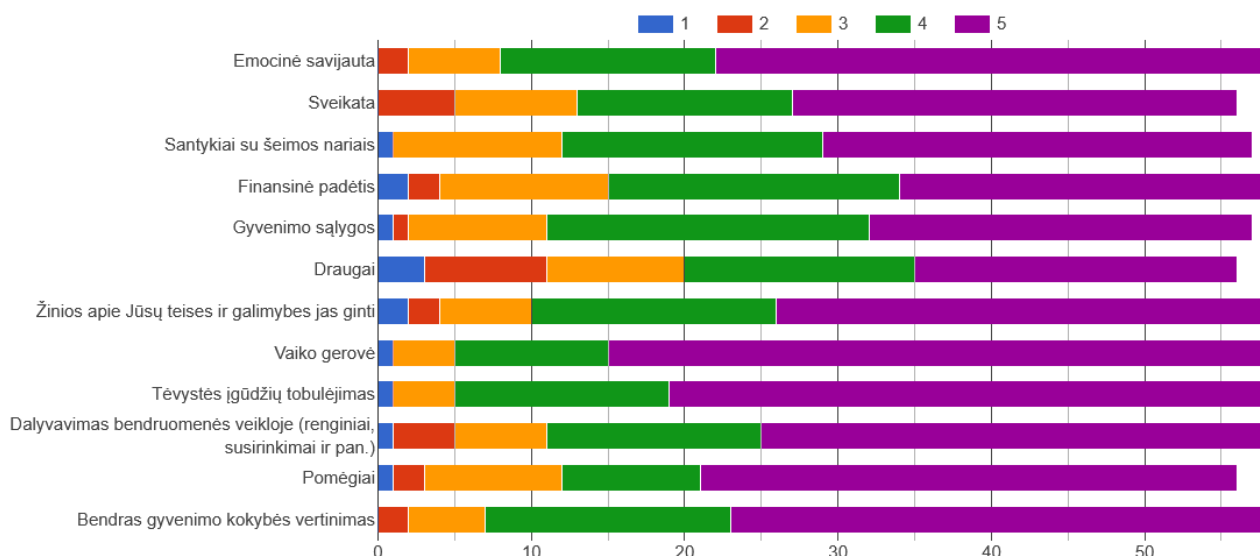
9. Ar gautos paslaugos padėjo pagerinti Jūsų šeimos gyvenimo kokybę?



Remiantis pateiktos diagramos duomenimis, galima teigti, kad dauguma respondentų teigiamai vertina gautą pagalbą. Didžioji dalis – 62 % apklaustųjų nurodė, kad Globos centro darbuotojai jiems „Labai padėjo“, o dar 36 % pažymėjo, jog pagalba „Padėjo“. Tai reiškia, kad net 98 % respondentų vertina suteiktą pagalbą teigiamai, tai rodo aukštą paslaugų efektyvumą ir darbuotojų įsitraukimą į klientų problemų sprendimą. Nė vienas respondentas nepasirinko atsakymų „Nepadėjo“ ar „Visai nepadėjo“, tik 2 % neatsakė į klausimą, kas gali būti susiję su asmeninėmis priežastimis.

Apibendrinant galima teigti, kad Globos centro darbuotojų teikiama pagalba yra labai veiksminga. Beveik visi respondentai nurodė, jog pagalba jiems padėjo ar labai padėjo. Tai įrodo teikiamų paslaugų kokybę ir stiprų darbuotojų įsitraukimą į klientų gerovės užtikrinimą.

10. Žemiau pateikta Gyvenimo kokybės vertinimo apklausos lentelė, kurioje pateikiamos įvairios gyvenimo sritys. Prašome įvertinti kaip pagerėjo Jūsų gyvenimo kokybė gavus paslaugas. Kiekvieną sritį įvertinkite 5 balų skalėje. Kuo aukštesnį balą skiriate, tuo palankiau vertinate.



Remiantis pateikta lentelės informacija, galima matyti, kad paslaugos, teikiamos Globos centro, turėjo teigiamą poveikį įvairioms gyvenimo kokybės sritims. Dauguma respondentų vertina savo emocinę savijautą, vaiko gerovę, tėvystės įgūdžių tobulėjimą, pomėgius ir žinias apie savo teises aukščiausiais balais (4–5), o didžiausi pasitenkinimo rodikliai matomi vaiko gerovės (74,1 % įvertino 5 balais) ir tėvystės įgūdžių tobulėjimo (67,2 % įvertino 5 balais) srityse. Tai rodo, kad paslaugos stipriai prisideda prie šeimos narių psichologinės gerovės ir vaikų gyvenimo kokybės gerinimo.

Kitos sritys, tokios kaip finansinė padėtis, draugų tinklai, gyvenimo sąlygos, taip pat įvertintos teigiamai, tačiau matyti šiek tiek didesnė įvairovė – dalis respondentų nurodė vidutinį balą (3–4), taip pat maža dalis žemiausius balus (1–2). Tai gali rodyti, kad tam tikrose srityse paslaugos dar gali būti tobulinamos, siekiant dar didesnio paslaugų poveikio ir prieinamumo arba yra neaktualios.

Apibendrinant galima teigti, kad paslaugos, teikiamos Globos centre, ženkliai pagerino respondentų gyvenimo kokybę daugelyje sričių, ypač emocinės savijautos, vaikų gerovės ir tėvystės įgūdžių tobulėjimo srityse, kur dauguma respondentų įvertino pokyčius aukščiausiais balais. Nors bendras gyvenimo kokybės vertinimas yra labai teigiamas, kai kuriose srityse, tokiose kaip finansinė padėtis ar draugų tinklai, pastebima didesnė vertinimų įvairovė, todėl šiose srityse paslaugų prieinamumo ir poveikio stiprinimas galėtų dar labiau pagerinti šeimų gyvenimo kokybę.

11. Ką, Jūsų nuomone, reikėtų patobulinti teikiant paslaugas šeimoms, kuriose auga vaikai?

Gauti atsakymai: nieko nereikia; daugiau bendrauti; nereikia nieko tobulinti; nieko; Geresnė gyvenamoji vieta; Del kitu šeimų nežinau bet musu šeimoje viskas super; nežinau; visko užtenka; Gauta pagalba labai tenkina; Stovyklų vaikams; Labdara; Nz; Daugiau zureti i vaikus; Man thinks viskas kaip yra; Reiketu rinkti visas žinias svarbiausias kur susije su vaikais; Nežinau; Nieko viska sugebu pati turiu patirties; Taip zinoma; Nieko nereikia. Patenkinta.; Nieko; Šiuo metu mane viskas tenkina.; Na daugiau reikėtų skirti dėmesio į tas senas kurioms yra problemų su alkoholiu ir įgūdžių stoka; Neturiu ką pridurti; vasarą daugiau užsiėmimų; nežinau; Viskas gerai; Atsižvelgti į jų

gyvenimo kokybės ir padėti; Viskas gerai labai gerai dirba viskas; Man Taip viskas tiko; Taip; Neturiu priekaištų; Po mokyklinę veiklą; Vaiku priklausomybe telefonais; Telefonu priklausomybe; Dėmesiu; Nežinau; Labiau atkreipti dėmesį į tas seimas kurios vartoja alkoholį; Pagal poreikį; Įgūdžius; Veiklos vaikams.

Atsižvelgiant į respondentų atsakymus, dauguma jų išreiškė pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir nurodė, kad nieko nereikia tobulinti. Dažnai kartojami atsakymai, tokie kaip „viskas gerai“, „nieko nereikia“, „esu patenkinta“, rodo, kad dabartinės paslaugos šeimoms atitinka lūkesčius, yra prieinamos ir efektyvios. Respondentai pabrėžia, kad darbuotojai dirba gerai, pagalbos užtenka, o bendravimas su specialistais vertinamas teigiamai.

Vis dėlto, dalis respondentų pateikė konstruktyvių pasiūlymų, kurie galėtų prisidėti prie paslaugų tobulinimo. Paminėta, kad būtų naudinga daugiau bendravimo su šeimomis, daugiau veiklų vaikams – ypač vasaros metu ar po pamokų, taip pat atkreiptas dėmesys į vaikų priklausomybę nuo telefonų. Kai kurie respondentai išskyrė socialines problemas – siūloma daugiau dėmesio skirti šeimoms, turinčioms problemų su alkoholiu ar stokojančioms tėvystės įgūdžių. Taip pat pasitaikė pasiūlymų dėl geresnės gyvenamosios aplinkos, labdaros bei informacijos rinkimo apie vaikų poreikius.

Apibendrinant galima teigti, kad dauguma respondentų yra visiškai patenkinti teikiamomis paslaugomis ir nejaučia poreikio pokyčiams. Tai rodo aukštą paslaugų kokybę, darbuotojų profesionalumą ir gerą bendravimą su šeimomis, kuriose auga vaikai. Nedidelė dalis respondentų pateikė siūlymų, susijusių su bendravimo stiprinimu, vaikų užimtumo didinimu bei pagalbos skyrimu probleminėms šeimoms. Šie pastebėjimai gali būti naudingi planuojant ateities paslaugų tobulinimą ir dar labiau stiprinant paramos sistemą šeimoms.

12. Ar turite kokių nors pasiūlymų, kaip galėtų būti pagerintas bendradarbiavimas su specialistais, dirbančiais su Jūsų šeima?

Gauti atsakymai: neturiu viskas yra gerai; neturiu; neturiu; nežinau; neturiu; Neturiu; Viskas super; neturiu; neturiu; Neturiu; Neturiu; Neturiu; Ne; Daugiau bendrauti su specialistais; Neturiu; Viskas Gerai Su Aušra patarė išklauso pasiūlo ka kaip daryti.; Ne; Viska atlieka gerai ,Ačiu jiems; Ne. Viskuo patenkinta.; Ne; Šiuo metu neturiu jokių pasiūlymų; Ne; Ne neturiu; neturiu nuomonės; ne; Viskas gerai; Gerai; Viskas gerai nieko savo darbą puikiai atlieka; Ne; Viskas gerai paaiškina; Ne; Neturiu; Neturiu; Neturiu; Neturiu; Neturiu; Viskas gerai; Ne.

Atsakymai į šį klausimą rodo, kad dauguma respondentų yra patenkinti bendradarbiavimu su specialistais, dirbančiais su jų šeima. Dauguma nurodė, kad neturi jokių pasiūlymų dėl tobulinimo arba pabrėžė, jog šiuo metu viskas vyksta gerai ir specialistai atlieka savo darbą profesionaliai. Atsakymai, tokie kaip „neturiu“, „viskas gerai“, „puikiai atlieka“ dažnai kartojasi, kas rodo aukštą pasitikėjimą ir pasitenkinimą esama situacija. Vis dėlto, keli respondentai išreiškė norą dėl didesnio bendravimo su specialistais, pabrėždami, kad aktyvesnis kontaktas galėtų dar labiau sustiprinti pagalbos efektyvumą ir šeimų patirtį.

Apibendrinant galima teigti, kad dauguma respondentų patvirtina, kad bendradarbiavimas su specialistais vyksta sklandžiai ir yra vertinamas kaip efektyvus bei profesionalus, todėl šiuo metu nėra reikšmingų pasiūlymų ar priekaištų paslaugų gerinimui. Nepaisant bendro pasitenkinimo, pastebimas poreikis stiprinti komunikaciją ir dažnesnį bendravimą su specialistais, kas galėtų padėti dar geriau atliepti šeimų poreikius ir užtikrinti dar didesnę paslaugų efektyvumą.

VŠĮ BIRŽŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO GLOBOS CENTRO 2025 M. ATVEJO VADYBOS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ANKETINĖS APKLAUSOS REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Apibendrinant atliktos anketinės apklausos rezultatus galima teigti, kad:

1. Daugiausia paslaugų gavėjų sudaro 31–40 metų asmenys, todėl galima teigti, kad socialinės pagalbos labiausiai reikia darbingo amžiaus šeimoms, auginančioms nepilnamečius vaikus. Jaunesni (18–30 m.) taip pat susiduria su panašiais iššūkiais, o vyresnio amžiaus žmonės rečiau kreipiasi pagalbos, tikėtina dėl didesnio gyvenimo stabilumo.
2. Dauguma klientų (64 %) Globos centro paslaugomis naudojasi vienerius metus ar ilgiau, todėl galima daryti išvadą, jog šios paslaugos dažniausiai yra ilgalaikio pobūdžio ir skirtos kompleksinėms socialinėms problemoms spręsti. Tai atskleidžia nuolatinį ir tvarų socialinės pagalbos poreikį. Trumpiau paslaugas gaunantys asmenys (iki 1 metų) dažniausiai patiria laikinas krizes ar pokyčius, dėl kurių jiems pakanka trumpalaikės intervencijos. Todėl svarbu užtikrinti nuoseklų, kokybišką ir individualiems poreikiams pritaiktą paslaugų teikimą bei stiprinti specialistų kompetencijas dirbant su ilgalaikiais klientais.
3. Dažniausiai Globos centro klientai renkasi konsultavimo, informavimo ir psichologinės–socialinės pagalbos paslaugas. Tai leidžia teigti, jog didžiausias poreikis yra bendro pobūdžio pagalbai, padedančiai spręsti kasdienes socialinius ir emocinius sunkumus. Mažesnis specializuotų paslaugų pasirinkimas gali rodyti tiek mažesnę jų poreikį, tiek nepakankamą informacijos sklaidą apie pagalbos galimybes.
4. Anketos dalyviai palankiai vertina darbuotojų darbą. Dauguma aspektų, tokių kaip paslaugų paaiškinimas, bendradarbiavimas su kitomis institucijomis ir pasiekiamumas darbo metu, buvo įvertinti kaip „labai gerai“ arba „gerai“. Silpnų vertinimų beveik nėra, todėl galima teigti, kad darbuotojų kompetencija ir komunikacija atitinka arba viršija lūkesčius.
5. Respondentai itin palankiai vertina darbuotojų empatiją, dėmesį ir supratimą šeimos situacijoms. Visi trys aspektai – išklausymas, individualių poreikių supratimas ir emocinis palaikymas sulaukė daugiausia įvertinimų „Labai gerai“. Tai rodo aukštą pasitikėjimą darbuotojais ir jų gebėjimą kurti saugią, palaikančią aplinką šeimoms.
6. Paslaugos Globos centre yra individualizuotos, darbuotojai aktyviai įtraukia šeimas į sprendimų priėmimą, teikia svarbią informaciją bei paiso klientų nuomonės, taip užtikrindami paslaugų kokybę ir efektyvumą.
7. Globos centro teikiamos paslaugos atitinka klientų poreikius ir padeda spręsti įvairaus pobūdžio problemas, nuo kasdienės buities iki emocinės gerovės klausimų. Kompleksinis požiūris į pagalbą didina paslaugų efektyvumą, prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo.
8. Didžioji dalis vertinimų yra labai geri ir tai rodo aukštą pasitenkinimo lygį bei gerą paslaugų ar darbuotojų veiklos kokybę, tačiau nedidelė dalis vidutinių ir neigiamų įvertinimų rodo, kad dar yra tam tikrų sričių, kurias būtų galima tobulinti, siekiant užtikrinti dar vienodesnę kokybę ir visišką klientų pasitenkinimą.
9. Aukšti teigiami įvertinimai ir neigiamų atsakymų nebuvimas rodo, kad paslaugos atitinka gavėjų lūkesčius. Tai patvirtina, kad Globos centro pagalba yra tikslinga, efektyvi ir orientuota į realių problemų sprendimą, stiprinant pasitikėjimą tarp darbuotojų ir klientų.

10. Globos centro teikiamos paslaugos suteikia reikšmingą teigiamą poveikį šeimų gerovei. Daugiausia respondentų nurodė aukštus balus emocinės savijautos, vaiko gerovės, tėvystės įgūdžių tobulėjimo ir pomėgių srityse, kas parodo paslaugų teikėjų gebėjimą sustiprinti šeimos funkcionalumą, psichologinę paramą. Nors kai kuriose srityse, pavyzdžiui, finansinėje padėtyje ar socialiniuose ryšiuose, matoma šiek tiek didesnė vertinimų įvairovė, bendra tendencija rodo, kad paslaugos yra efektyvios, gerai pritaikytos individualiems šeimų poreikiams ir stiprina gyvenimo kokybę įvairiose srityse.
11. Globos centro teikiamos paslaugos šeimoms, kuriose auga vaikai, vertinamos itin teigiamai – dauguma paslaugų gavėjų nurodė, kad yra patenkinti esama situacija ir nemato poreikio tobulinimui. Tai atskleidžia aukštą paslaugų kokybę, darbuotojų profesionalumą bei veiksmingą bendravimą su šeimomis. Vis dėlto, dalis respondentų pateikė racionalių pasiūlymų, kurių įgyvendinimas galėtų dar labiau pagerinti paslaugų efektyvumą. Tarp jų išsiskiria poreikis didinti bendravimą ir individualų dėmesį šeimoms, plėsti vaikų užimtumo veiklas, ypač vasaros metu ir po pamokų, taip pat stiprinti darbą su šeimomis, susiduriančiomis su socialinėmis problemomis, tokiomis kaip priklausomybės ar tėvystės įgūdžių stoka. Šie pastebėjimai rodo ne tiek paslaugų trūkumus, kiek norą dar labiau tobulinti sistemą, siekiant visapusiškesnės paramos šeimoms ir geresnių vaikų ugdymo bei socialinės gerovės sąlygų.
12. Bendradarbiavimas su specialistais vertinamas labai teigiamai – dauguma respondentų pabrėžia profesionalumą, dėmesingumą ir efektyvų pagalbos teikimą. Nors kai kurie pasiūlymai atkreipia dėmesį į bendravimo stiprinimą, bendras rezultatas rodo, kad esama sistema yra veiksminga ir užtikrina šeimų poreikių tenkinimą, suteikiant tiek emocinę, tiek praktinę pagalbą. Ši analizė patvirtina, kad specialistų darbas yra patikimas ir paslaugų kokybė atitinka paslaugų gavėjų lūkesčius.