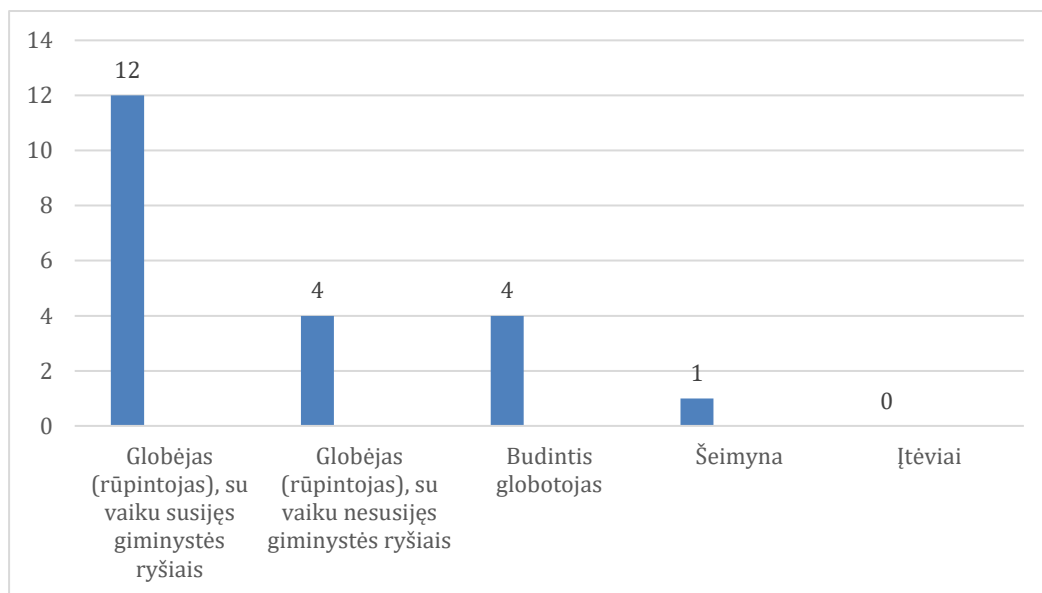


VŠĮ BIRŽŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO GLOBOS CENTRO 2025 M. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GLOBĖJAMS (RŪPINTOJAMS), ŠEIMYNOMS, BUDINTIEMS GLOBOTOJAMS, ĮTĖVIAMS KOKYBĖS VERTINIMO, ANKETINĖS APKLAUSOS REZULTATAI

Globos centro teikiamų paslaugų kokybės vertinimas vykdomas kasmet, siekiant užtikrinti sistemingą paslaugų kokybės stebėseną ir nuolatinį jų tobulinimą. Vertinimo rezultatai naudojami identifikuojant paslaugų teikimo stipriąsias ir tobulintinas sritis bei planuojant priemones, skirtas paslaugų kokybei gerinti, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius. Nuo 2025 m. gruodžio 29 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 2025 m. teiktų paslaugų kokybę. Anketinę apklausą sudaro 20 klausimų (16 klausimų uždaro tipo ir 4 atviro tipo klausimai). Anketa pateikta visiems 2025 m. paslaugas gavusiems budintiems globotojams (5), globėjams (rūpintojams), nesusijusiems giminystės ryšiais (8), globėjams (rūpintojams), giminaičiams (23), šeimynoms (2). Iš viso apklausoje dalyvavo 19 dalyvių (50 proc.).

Anketinės apklausos rezultatai pateikiami kiekybine išraiška pagal apklausoje dalyvavusių asmenų skaičių. Anketinėje apklausoje dalyvavo:

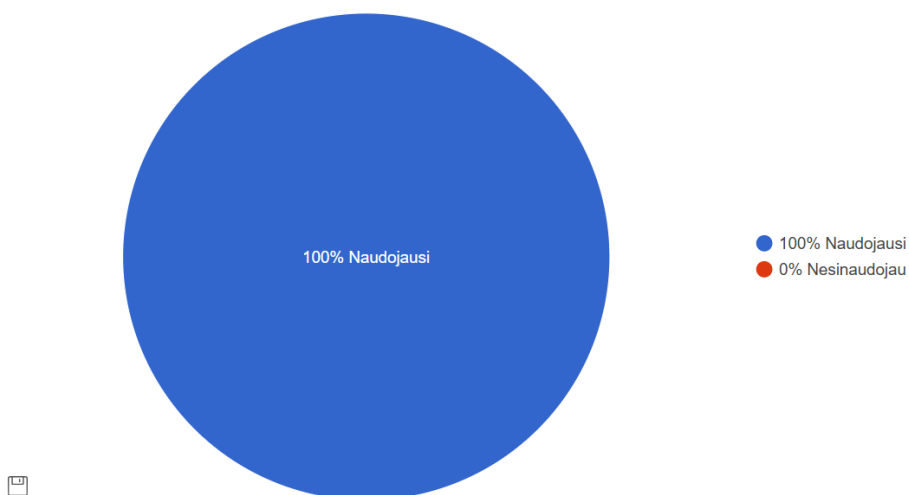


Analizuojant gautus duomenis galima teigti, kad daugiausiai asmenų dalyvavusių apklausoje yra globėjai (rūpintojai), susiję su globojamu vaiku giminystės ryšiais, t. y. 57 proc. visų apklaustųjų. Anketinėje apklausoje nedalyvavo įtėviai.

Globos centro teikiamų paslaugų naudojimo vertinimas yra svarbus, siekiant atskleisti ar paslaugos pasiekia tikslines asmenų grupes. Apklausos metu buvo siekiama išsiaiškinti, ar globos centre turintis paslaugas gauti klientai, 2025 metais naudojos Globos centro teikiamomis paslaugomis:

2. Ar naudojotės 2025 m. globos centro teikiamomis paslaugomis? Jei atsakėte "Ne" užbaikite apklausą.

Grafikas [Lentelė](#)

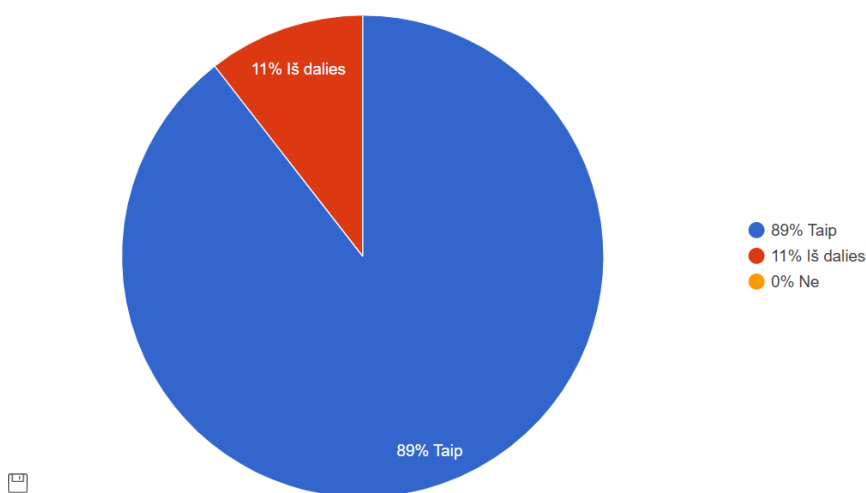


Apklausos rezultatai atskleidžia, kad 100 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų patvirtino, kad 2025 metais naudojosi Globos centro teikiamomis paslaugomis. Atsižvelgiant į gautus duomenis, galima teigti, kad Globos centro teikiamų paslaugų naudojimo paplitimas yra labai aukštas.

Globos centro teikiamų paslaugų žinomumas yra itin reikšmingas, nes jis sudaro prielaidas laiku ir efektyviai pasiekti tikslinę asmenų grupę, kuriai šios paslaugos yra aktualios ir būtinos. Pakankamas informuotumas ne tik didina paslaugų prieinamumą, bet ir skatina asmenis aktyviau kreiptis pagalbos bei įsitraukti į siūlomas veiklas. Atliekant apklausą buvo siekiama išsiaiškinti, kiek paslaugų gavėjai yra susipažinę su Globos centro teikiamomis paslaugomis:

3. Ar žinote kokios paslaugos teikiamos Biržų globos centre?

Grafikas [Lentelė](#)

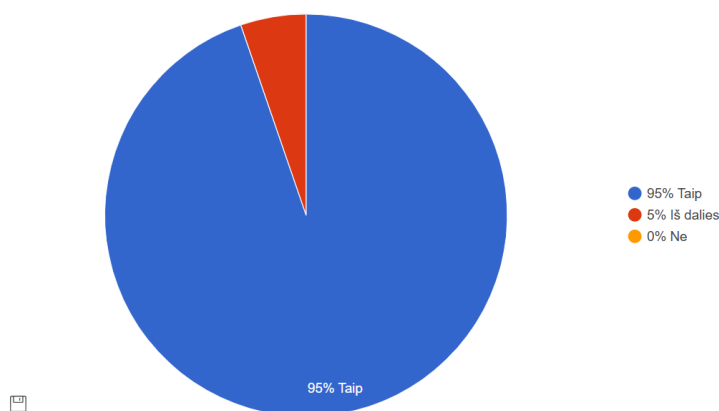


Analizuojant apklausos duomenis, galima teigti, kad didžioji dalis apklaustųjų (89 proc.) nurodė žinantys, kokios paslaugos yra teikiamos Globos centre, o 11 proc. teigė apie jas žinantys tik iš dalies. Apibendrinant duomenis galima teigti, kad Globos centro teikiamos paslaugos yra pakankamai gerai žinomos, tačiau vis dar išlieka poreikis stiprinti informacijos sklaidą, siekiant užtikrinti, jog visa informacija apie teikiamas paslaugas pasiektų visus paslaugų gavėjus.

Vykdam apklaušą buvo siekiama įvertinti, ar Globos centro klientai gauna pakankamai aiškios ir savalaikės informacijos apie teikiamas paslaugas. Informacijos prieinamumas ir suprantamumas yra vieni svarbiausių veiksnių, užtikrinančių, kad paslaugų gavėjai galėtų laiku pasinaudoti jiems reikalinga pagalba, tinkamai suprastų paslaugų teikimo sąlygas, tvarką bei galimybes. Pakankamas informuotumas taip pat prisideda prie didesnio pasitikėjimo įstaiga, skatina aktyvesnį įsitraukimą į siūlomas veiklas ir padeda išvengti nesusipratimų ar neteisingų lūkesčių. Globos centras siekia įvertinti esamą informacijos sklaidos efektyvumą, siekiant užtikrinti dar kokybiškesnę paslaugų prieinamumą:

4. Ar gaunate pakankamai informacijos apie teikiamas paslaugas Globos centre?

Grafikas [Lentelė](#)

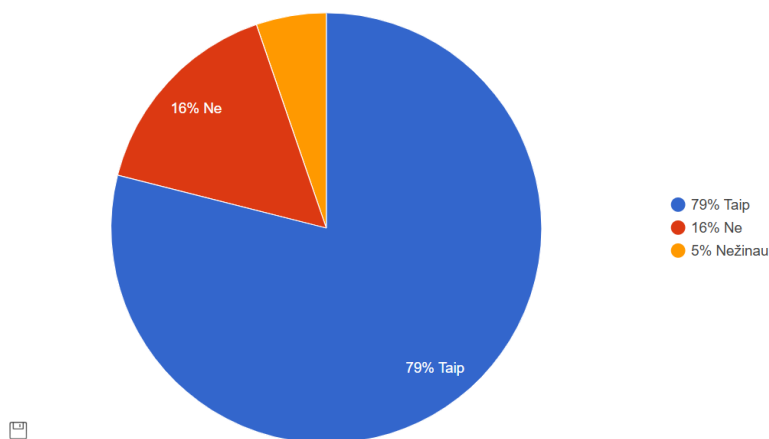


Analizuojant gautus duomenis galima teigti, kad beveik visi apklausoje dalyvavę asmenys (95 proc.) nurodė gaunantys pakankamai informacijos apie Globos centre teikiamas paslaugas, o tik 5 proc. apklaustųjų pažymėjo, kad informaciją gauna tik iš dalies. Šie rezultatai atskleidžia, kad informacijos sklaida centre yra iš esmės veiksminga ir pasiekia didžiąją dalį paslaugų gavėjų. Apibendrinant gautus rezultatus, galima daryti išvadą, kad informacijos apie teikiamas paslaugas sklaida Globos centre yra pakankamai efektyvi, tačiau išlieka poreikis nuosekliai stiprinti informacijos pateikimo aiškumą, detalumą ir prieinamumą, atsižvelgiant į individualius klientų poreikius. Tikslinga užtikrinti, kad informacija būtų pateikiama įvairiais kanalais, suprantama kalba ir pasiektų net tuos asmenis, kurie susiduria su informacijos prieinamumo sunkumais.

Vertinant klientų įsitraukimą į individualių pagalbos poreikių vertinimą ir pagalbos planavimą, svarbu nustatyti, kiek paslaugų gavėjai aktyviai dalyvauja sprendžiant su jiems teikiama pagalba susijusius klausimus. Aktyvus įsitraukimas ne tik stiprina asmens savarankiškumą ir atsakomybę už priimamus sprendimus, bet ir leidžia užtikrinti, kad teikiamos paslaugos atitiktų realius bei individualius poreikius. Globos centras siekia įvertinti, ar visiems paslaugų gavėjams sudaromos sąlygos būti įtrauktiems į pagalbos planavimo procesą:

5. Ar dalyvaujate individualių pagalbos poreikių vertinime ir pagalbos planavime?

Grafikas [Lentelė](#)

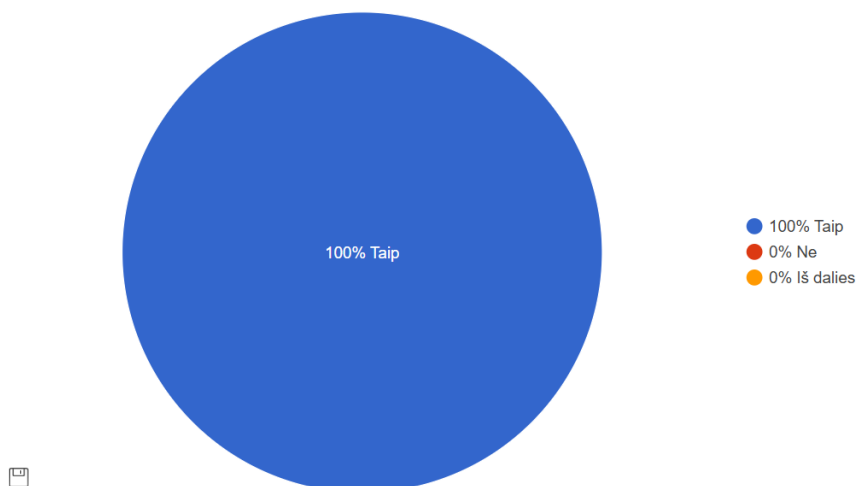


Daugiau nei pusė apklausoje dalyvavusių asmenų (79 proc.) nurodė dalyvaujantys individualių pagalbos poreikių vertinime ir pagalbos planavime, tuo tarpu 16 proc. teigė nedalyvaujantys, o 5 proc. atsakė nežinantys. Gauti duomenys atskleidžia, kad didžioji dalis Globos centro klientų yra aktyviai įtraukiami į pagalbos poreikių vertinimą ir pagalbos planų sudarymą ir pagalbos teikimo procesą. Vis dėlto išlieka dalis asmenų, kurie arba nėra pakankamai įtraukiami, arba stokoja informacijos apie galimybes dalyvauti šiame procese. Tai gali būti susiję su informacijos trūkumu, nepakankamu komunikavimu ar asmenų pasyvumu. Todėl svarbu stiprinti individualų darbą su klientais, aiškiau pristatyti jų teises bei galimybes ir skatinti aktyvesnį dalyvavimą priimant sprendimus.

Siekiant išsamiau įvertinti klientų įsitraukimą į sprendimų priėmimą planuojant pagalbą, apklausos metu buvo klausiama, ar jie jaučiasi įtraukti į procesus, susijusius su jais pačiais ar jų šeima. Tokia informacija leidžia geriau suprasti, ar paslaugų gavėjams sudaromos realios galimybės išsakyti savo nuomonę, teikti pasiūlymus bei dalyvauti priimant sprendimus, kurie tiesiogiai daro įtaką jų pagalbos planavimui ir teikiamų paslaugų turiniui.

6. Ar jaučiatės įtrauktas (-a) į sprendimų, susijusių su Jumis / Jūsų šeima, priėmimą planuojant pagalbą ?

Grafikas [Lentelė](#)



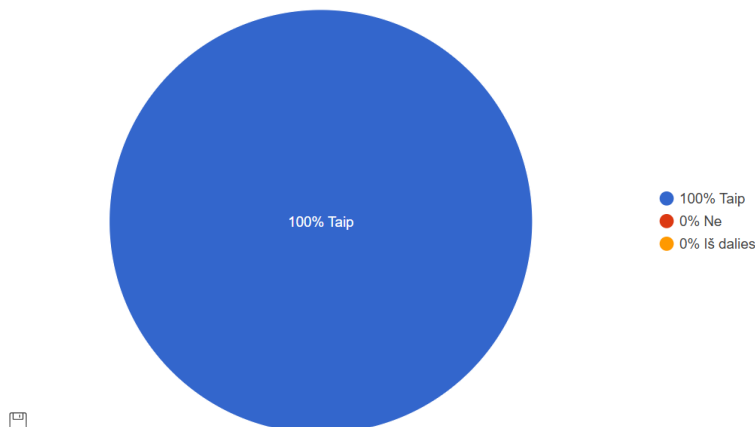
Visi apklausoje dalyvavę asmenys (100 proc.) nurodė, kad jaučiasi įtraukti į sprendimų priėmimą, susijusį su jais pačiais ar jų šeima planuojant pagalbą. Duomenys atskleidžia, kad Globos

centre užtikrinamas aukštas klientų įtraukimo lygis, paslaugų gavėjai turi galimybę aktyviai dalyvauti priimančiam sprendimams, kurie tiesiogiai veikia jų pagalbos planavimą.

Siekiant įvertinti klientų patirtį ir bendradarbiavimą su Globos centro specialistais, apklausos metu buvo tiriama, ar klientų nuomonė yra išklausoma ir vertinama. Gauti duomenys leis įvertinti, kiek paslaugų gavėjai jaučiasi išgirsti ir įtraukti į sprendimų priėmimą. Klientų nuomonės išklausymas stiprina pasitikėjimą specialistais, skatina bendradarbiavimą ir aktyvų dalyvavimą pagalbos planavime.

7. Ar Jūsų nuomonė yra išklausoma ir vertinama globos centro specialistų?

Grafikas [Lentelė](#)

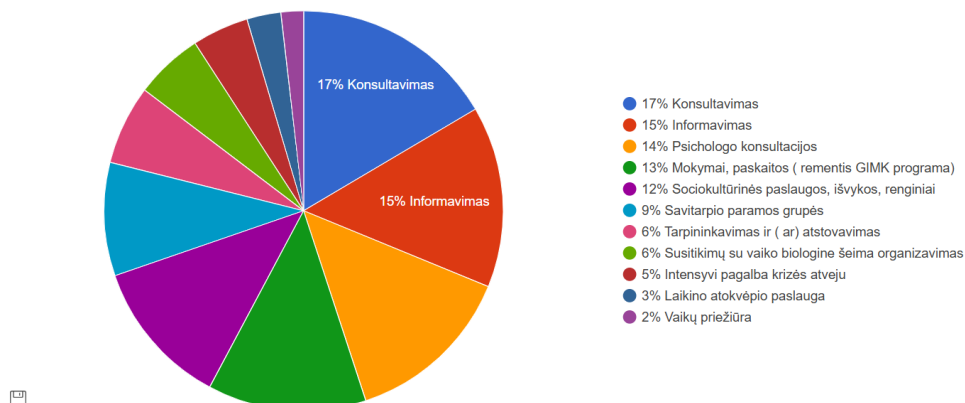


Visi apklausoje dalyvavę asmenys (100 proc.) nurodė, kad jų nuomonė yra išklausoma ir vertinama Globos centro specialistų. Tokie rezultatai leidžia teigti, kad specialistai taiko į klientą orientuotą darbo principą, užtikrina grįžtamąjį ryšį bei skatina aktyvų paslaugų gavėjų dalyvavimą sprendimų priėmimo procese.

Vykdamas apklausą taip pat siekiama įvertinti, kokiomis paslaugomis 2025 m. dažniausiai naudojosi Globos centro klientai. Ši informacija yra svarbi siekiant efektyviau planuoti išteklius, optimizuoti paslaugų teikimą ir užtikrinti, kad paslaugos būtų teikiamos atsižvelgiant į klientų poreikius. Analizė leidžia identifikuoti populiariausias paslaugas, įvertinti jų paklausą ir numatyti galimus tobulinimo bei plėtros sprendimus, užtikrinant klientams kuo geresnę pagalbą ir paramą.

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

Grafikas [Lentelė](#)



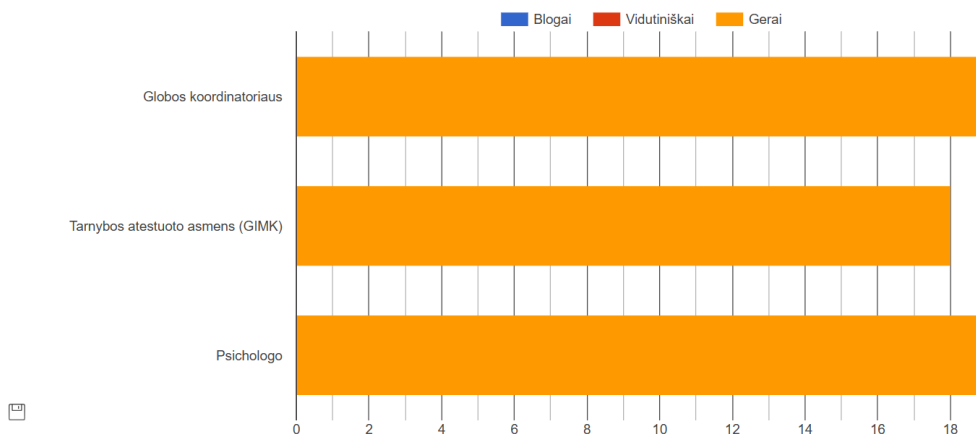
Apklausos rezultatai atskleidžia, kad klientai dažniausiai naudojosi konsultavimo (17 proc.) ir informavimo (15 proc.) paslaugomis. Tai rodo jų poreikį gauti aktualią informaciją bei profesionalias konsultacijas jiems svarbiais klausimais. Reikšminga dalis respondentų taip pat naudojosi psichologo konsultacijomis (14 proc.), dalyvavo mokymuose ir paskaitose pagal GIMK programą (13 proc.) bei sociokultūrinėse veiklose, išvykose ir renginiuose (12 proc.). Šie duomenys leidžia teigti, kad klientams svarbi ne tik tiesioginė specialistų pagalba, bet ir galimybė stiprinti asmenines bei socialines kompetencijas.

Mažesnis poreikis fiksuotas tokioms paslaugoms kaip savitarpio paramos grupės (9 proc.), tarpininkavimas ir (ar) atstovavimas (6 proc.) bei susitikimų su vaiko biologine šeima organizavimas (6 proc.). Dar rečiau buvo naudojamos intensyvia pagalba krizės atveju (5 proc.), laikino atokvėpio paslauga (3 proc.) ir vaikų priežiūros paslaugomis (2 proc.). Galima daryti prielaidą, kad šių paslaugų poreikis yra mažesnis taip pat neatmestina galimybė, jog dalis klientų šias paslaugas gauna kitais būdais ar iš kitų institucijų.

Siekiant įvertinti Globos centro specialistų teikiamų paslaugų kokybę, apklausos metu dalyviams buvo pateiktas klausimas, kaip jie vertina specialistų teikiamas paslaugas. Gauti duomenys leis suprasti paslaugų teikimo stipriąsias puses, identifikuoti galimas tobulinimo sritis ir užtikrinti, kad klientai gautų aukštos kokybės, jų poreikius atitinkančią pagalbą:

9. Kaip vertinate šių specialistų teikiamas paslaugas?

Grafikas Lentelė

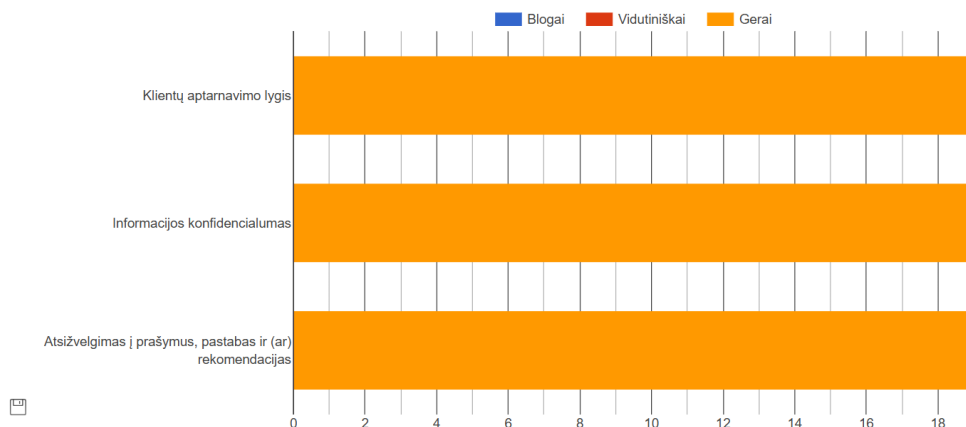


Apklausos rezultatai atskleidė, kad visi tyrime dalyvavę dalyviai labai gerai įvertino Globos centro specialistų teikiamas paslaugas. Visi 19 apklaustųjų (100 proc.) nurodė, kad Globos koordinatoriaus ir psichologo paslaugos teikiamos gerai. Tarnybos atestuoto asmens (GIMK) paslaugas teigiamai įvertino 18 apklaustųjų. Šie rezultatai atskleidžia aukštą paslaugų kokybę, specialistų profesionalumą bei gebėjimą tinkamai atliepti klientų poreikius.

Apklausos metu taip pat buvo vertinamas klientų pasitikėjimas Globos centru. Vertinimas apėmė kelias svarbias sritis: klientų aptarnavimo kokybę, konfidencialumo užtikrinimą bei specialistų gebėjimą atsižvelgti į klientų prašymus, pastabas ir (ar) rekomendacijas. Šių aspektų analizė leidžia išsamiau įvertinti ne tik teikiamų paslaugų profesionalumą, bet ir bendrą bendradarbiavimo kultūrą, paremtą pagarba, atvirumu ir tarpusavio pasitikėjimu.

10. Kaip vertinate pasitikėjimą ir saugumą globos centre:

Grafikas [Lentelė](#)

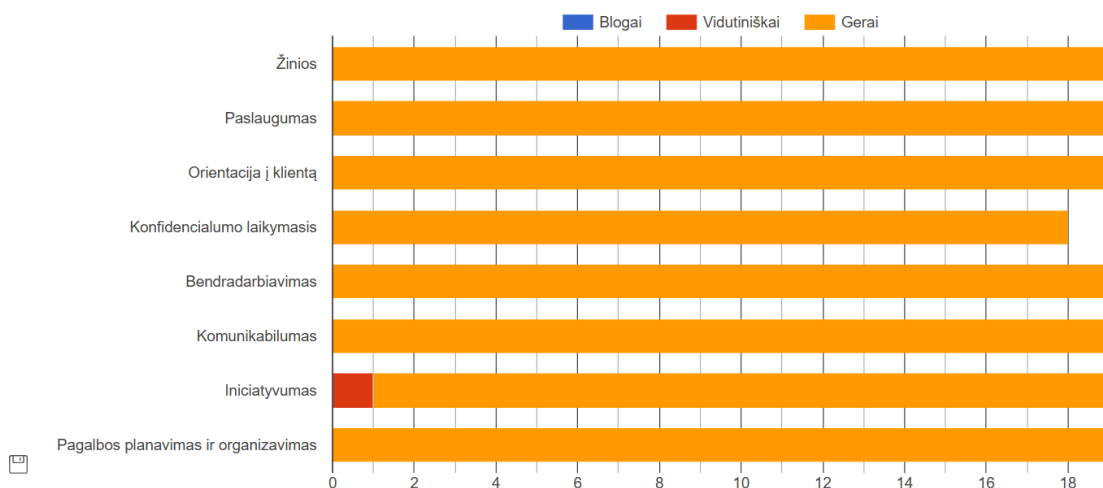


Apklausos rezultatai atskleidžia, kad visi apklausoje dalyvavę dalyviai labai gerai vertina pasitikėjimą ir saugumą Globos centre. Klientai pabrėžė aukštą aptarnavimo lygį, informacijos konfidencialumo užtikrinimą bei specialistų dėmesį ir atsižvelgimą į jų prašymus, pastabas bei rekomendacijas. Galima daryti išvadą, kad Globos centras sukuria saugią, pasitikėjimu grįstą aplinką, kurioje paslaugų gavėjai jaučiasi gerbiami ir vertinami.

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:

11. Kaip vertinate globos centro darbuotojų kompetencijas:

Grafikas [Lentelė](#)



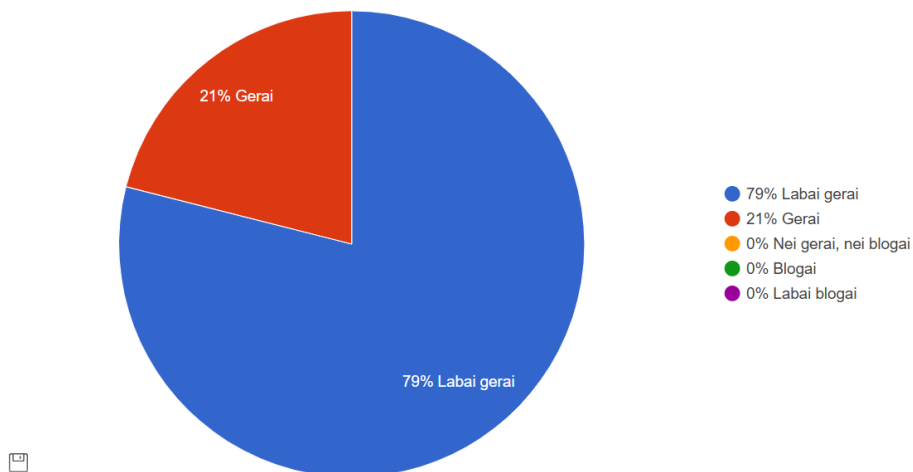
Gauti rezultatai atskleidžia aukštą Globos centro darbuotojų kompetencijos lygį. Visi apklaustieji (100 proc.) teigiamai įvertino darbuotojų žinias, paslaugumą, orientaciją į kliento poreikius, bendradarbiavimą, komunikabilumą bei pagalbos planavimo ir organizavimo gebėjimus. Konfidencialumo užtikrinimą gerai įvertino 18 iš 19 apklaustųjų, o iniciatyvumą – 18 klientų įvertino gerai, o 1 vidutiniškai. Gauti duomenys atskleidžia, kad Globos centro darbuotojai pasižymi aukštu profesionalumo lygiu ir gebėjimu efektyviai teikti pagalbą bei bendradarbiauti su klientais. Aukštas

vertinimas taip pat atspindi klientų pasitikėjimą specialistais, jų dėmesį individualiems poreikiams bei gebėjimą kurti palaikančią ir saugią aplinką.

Apklausa Globos centras taip pat siekia išsiaiškinti, kaip globos centro klientai vertina bendrą teikiamų paslaugų kokybę.

12. Kaip vertinate bendrą globos centro teikiamų paslaugų kokybę?

[Grafikas](#) [Lentelė](#)



Apklaustos rezultatai atskleidžia, kad didžioji dalis – 79 proc. apklaustųjų – yra labai patenkinti suteiktų paslaugų kokybe, o 21 proc. įvertino paslaugas kaip geras. Apibendrinant gautus rezultatus galima teigti, kad Globos centras suteikia klientams kokybiškas paslaugas, kurios atitinka jų lūkesčius ir poreikius.

Apklaustos metu siekiama išsiaiškinti, kokių konkrečių paslaugų trūksta globėjams (rūpintojams), šeimynoms ir budintiems globotojams, kad būtų galima užtikrinti reikalingą ir tinkamą pagalbą bei tobulinti globos sistemą Biržų rajone. Surinkti atsakymai leis Globos centrui tiksliau įvertinti esamus poreikius ir teikti specializuotas, tikslingas paslaugas, kurios prisidės prie globėjų, šeimynų ir budinčių globotojų gerovės, padidins jų kompetencijas bei sustiprins paramos tinklą:

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

Nieko netrūksta

Visko užtenka

Mūsų šeimos poreikiai patenkinami. Dėkoju.

netruksta

Jokiu

netruksta

Visko užtenka

Nežinau

Paslaugų užtenka.

Man viskas patinka ir tinka

Apklaustos rezultatai atskleidžia, kad dauguma apklaustųjų, neįvardijo papildomų paslaugų poreikio ir jaučiasi patenkinti šiuo metu suteikiamomis paslaugomis. Galima teigti, kad Globos

centras veikia efektyviai, laiku suteikdamas reikiamą pagalbą ir užtikrindamas klientų poreikius atitinkančias paslaugas.

Apklausa Globos centras taip pat siekė atlikti trūkstančių paslaugų globojamiems ar įvaikintiems vaikams vertinimas, kuris svarbus, nes padeda identifikuoti konkretų paslaugų stygių ir numatyti prioritetines sritis, kuriose būtina gerinti paslaugų prieinamumą bei kokybę.

14. Kokių paslaugų Jūsų nuomone trūksta globojamiems, įvaikintiems vaikams?

Nieko netrūksta

Mūsų šeimos poreikiai patenkinami. Dėkoju.

netruksta

Jokiu

netruksta

Netrūksta

Nežinau

Mano globojamam vaikui paslaugų netrūksta.

Nepilnamečiams mokytis atsakomybės už savo vaikus

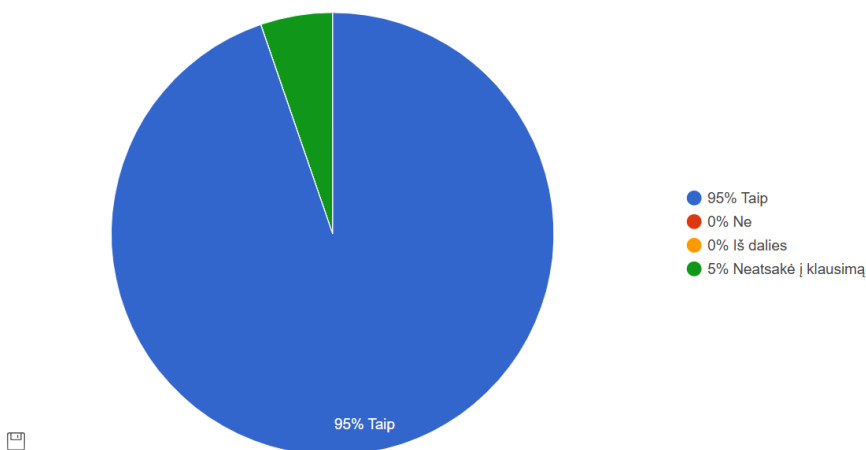
Paslaugų netrūksta.

Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad didžioji dauguma apklaustųjų mano, jog jų globojamiems ar įvaikintiems vaikams paslaugų netrūksta, jos yra prieinamos ir pakankamos. Vienas apklaustasis pažymėjo, kad paslaugos galėtų būti papildytos mokymais apie nepilnamečių atsakomybę už savo vaikus.

Siekiant įvertinti paslaugų atitikimą klientų individualiems poreikiams, apklausos metu buvo klausama, ar suteiktos paslaugos atitiko jų lūkesčius ir realius poreikius. Ši informacija leidžia atskleisti, ar Globos centro teikiamos paslaugos yra tinkamai pritaikytos individualiems kliento poreikiams.

15. Ar suteiktos paslaugos atitiko Jūsų poreikius?

Grafikas [Lentelė](#)

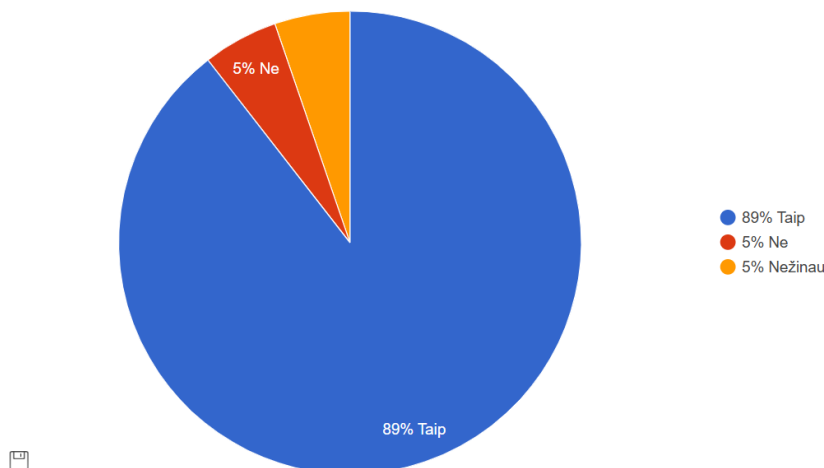


Apibendrinant gautus rezultatus galima teigti, kad didžioji dalis apklaustųjų (95 proc.) nurodė, jog suteiktos paslaugos visiškai atitiko jų poreikius. 5 proc. apklaustųjų į šį klausimą neatsakė. Gauti duomenys atskleidžia, kad Globos centro teikiamos paslaugos yra kryptingai orientuotos į klientų poreikius ir dažniausiai atitinka jų lūkesčius.

Siekiant įvertinti Globos centro paslaugų poveikį klientų gyvenimo kokybei, apklausos metu taip pat buvo klausiama, ar suteiktos paslaugos padėjo pagerinti gyvenimo kokybę. Atsakymai padeda suprasti, ar teikiama pagalba prisideda prie emocinės būklės gerėjimo, didesnio stabilumo, savarankiškumo stiprinimo bei pozityvių pokyčių šeimos ar asmeniniame gyvenime.

16. Ar globos centro paslaugos pagerino Jūsų gyvenimo kokybę?

Grafikas [Lentelė](#)



Apibendrinus apklausos duomenis pastebima, kad didžioji dauguma apklaustųjų (89 proc.) teigiamai vertina Globos centro paslaugų poveikį jų gyvenimo kokybei. Tik 5 proc. apklaustųjų nurodė, kad pokyčių nepastebėjo, o dar 5 proc. negalėjo aiškiai įvertinti paslaugų įtakos. Gauti rezultatai leidžia daryti išvadą, kad Globos centro teikiama pagalba daugeliu atvejų turi reikšmingą ir pozityvų poveikį klientų gyvenimo kokybei.

Siekiant įvertinti paslaugų poveikį, apklausos metu taip pat buvo klausiama, kuriose gyvenimo srityse klientai pastebėjo teigiamus pokyčius. Buvo vertinami tokie aspektai kaip emocinė savijauta, santykiai šeimoje, santykiai su globojamais vaikais, pasitikėjimas savimi, socialiniai įgūdžiai ir kiti kasdienio gyvenimo veiksniai.

17. Kuriose srityse pastebėjote teigiamus pokyčius? (pvz: emocinė savijauta, santykiai šeimoje, santykiai su globojamais vaikais, pasitikėjimas savimi, socialiniai įgūdžiai ir kt.)

Santykiai šeimoje, pasitikėjimas ne tik savimi, bet ir kitais

Emocinė savijauta, patiprinimas, palaikymas, pagerėjo santykiai su vaikais

Pasitikėjimas savimi, emocinė savijauta.

Emocinė savijauta, pasitikėjimas savimi, santykiai su globojamais vaikais, santykiai šeimoje...

pasitikėjimas savimi socialiniai įgūdžiai

Emocinė savijauta, santykiai šeimoje, socialiniai įgūdžiai.

emocine savijauta socialiniai įgūdžiai

Šeimoje

Santykiai su globojamas vaikais

Emocinė savijauta, pasitikėjimas savimi.

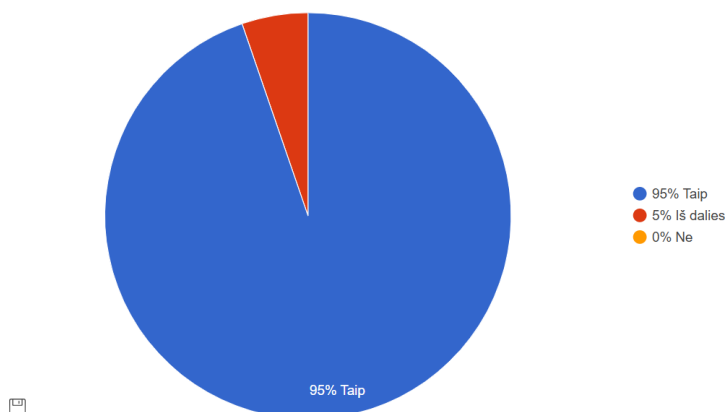
Apibendrinant gautus duomenis, galima teigti, kad Globos centro paslaugos labiausiai teigiamai paveikė klientų emocinę savijautą, pasitikėjimą savimi, santykius šeimoje bei santykius su globojamais vaikais. Gauti rezultatai atskleidžia, kad paslaugos prisideda ne tik prie individualios gerovės, bet ir prie tarpusavio santykių gerinimo bei socialinių gebėjimų stiprinimo.

Siekiant įvertinti klientų informuotumo lygį, apklausos metu buvo teiraujamasi, ar Globos centro specialistai suteikė pakankamai informacijos apie jų teises ir pareigas. Ši informacija leidžia

įvertinti, ar paslaugų gavėjai yra tinkamai supažindinti su savo teisėmis ir pareigomis bei ar jie gali aktyviai dalyvauti pagalbos procese:

18. Ar globos centro specialistai Jus informavo apie Jūsų teises ir pareigas?

[Grafikas](#) [Lentelė](#)

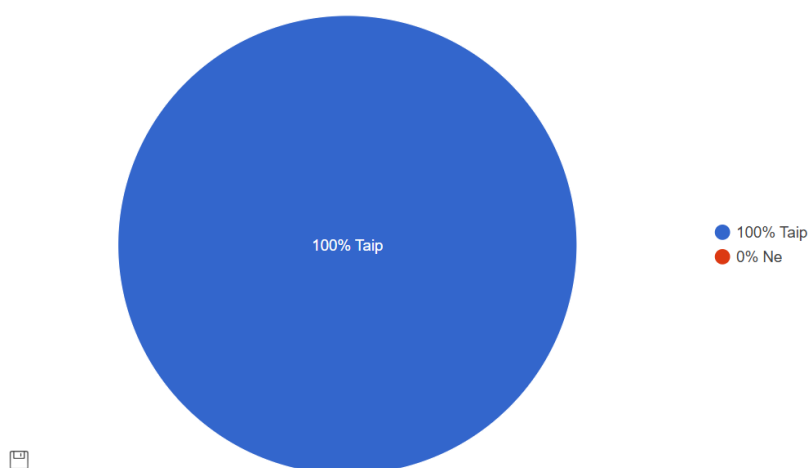


Beveik visi apklaustieji (95 proc.) nurodė, kad Globos centro specialistai suteikė informaciją apie jų teises ir pareigas, o 5 proc. apklaustųjų teigė informaciją gavę tik iš dalies. Galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai dažniausiai yra gerai informuoti apie savo teises ir pareigas.

Apklausoje metu taip pat buvo siekiama įvertinti, ar paslaugų gavėjai žino, kur kreiptis pagalbos, jei jų teisės būtų pažeistos. Gauti duomenys leis įvertinti ar klientai turi pakankamai informacijos apie galimus pagalbos ir skundų teikimo mechanizmus bei jaučiasi galintys apginti savo teises.

19. Ar žinote, kur kreiptis, jei Jūsų teisės būtų pažeistos?

[Grafikas](#) [Lentelė](#)



Visi apklausoje dalyvavę asmenys (100 proc.) nurodė žinantys, kur kreiptis, jei jų teisės būtų pažeistos. Gauti duomenys atskleidžia, kad Globos centro klientai yra tinkamai informuoti apie savo teisių apsaugos galimybes, žino kur galima teikti skundus turi aiškų veiksmų planą galimų pažeidimų atveju.

Apklausoje metu Globos centras taip pat siekė skatinti klientų aktyvų įsitraukimą, kviesdamas juos teikti pasiūlymus ir išsakyti savo nuomonę dėl paslaugų tobulinimo. Tokiu būdu klientams buvo sudaryta galimybė ne tik įvertinti gaunamas paslaugas, bet ir prisidėti prie jų kokybės gerinimo.

20. Jūsų pasiūlymai globos centro teikiamų paslaugų kokybės gerinimui

Ačiū už profesionalų darbą

Ačiū.

Esama kokybė labai gera.

neturiu

Viskas gerai.

viskas gerai

Ačiū

Nežinau

Paslaugų kokybė labai gera, todėl pasiūlymų neturiu.

Nieko

Apklausoje duomenys atskleidžia, kad klientai palankiai vertina Globos centro teikiamas paslaugas ir bendradarbiavimą su specialistais. Apklausoje dalyviai akcentuoja jaučiamą pagalbą, dėmesingą bendravimą bei profesionalų darbuotojų požiūrį. Daugelis apklaustųjų nurodo, kad teikiamos paslaugos atitinka jų lūkesčius, o specialistų darbas yra atsakingas ir kokybiškas. Klientų išsakytas dėkingumas ir teigiami atsiliepimai atspindi pasitikėjimu grįstą santykį tarp paslaugų gavėjų ir centro darbuotojų. Dalis klientų neturi papildomų pasiūlymų ar pastabų, todėl galima daryti prielaidą, jog jie jaučiasi patenkinti esama paslaugų apimtimi ir kokybe.

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 2025 M. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GLOBĖJAMS (RŪPINTOJAMS), ŠEIMYNOMS, BUDINTIEMS GLOBOTOJAMS, ITĖVIAMS KOKYBĖS VERTINIMO, ANKETINĖS APKLAUSOS REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Apibendrinant atliktos anketinės apklausos rezultatus galima teigti, kad:

1. 2025 m. anketinėje apklausoje dalyvavo 19 respondentų (50 proc. visų paslaugų gavėjų). Daugiausia dalyvavo globėjai (rūpintojai), susiję giminytės ryšiais su globojamu vaiku (63 proc.). Įtėviai apklausoje nedalyvavo.
2. Visi apklaustieji nurodė, kad 2025 m. naudojosi Globos centro teikiamomis paslaugomis, todėl galima teigti, kad paslaugų pasiekiamumas ir naudojimo paplitimas yra labai aukštas.
3. 89 proc. apklaustųjų žino apie Globos centre teikiamas paslaugas, tačiau 11 proc. jas žino tik iš dalies, todėl būtina toliau stiprinti informacijos sklaidą.
4. Beveik visi apklaustieji nurodė, kad gauna pakankamai informacijos apie teikiamas paslaugas.
5. Dauguma apklaustųjų (79 proc.) dalyvauja individualių pagalbos poreikių vertinime ir pagalbos planavime, tačiau 16 proc. nedalyvauja, o 5 proc. nežino. Tai rodo aukštą klientų įsitraukimo lygį, tačiau daliai reikalingas didesnis įtraukimas ar informavimas.
6. 100 proc. apklaustieji jaučiasi įtraukti į sprendimų priėmimą, susijusį su jų ar jų šeimos pagalbos planavimu. Tai atskleidžia stiprų partnerystės principo taikymą Globos centre.
7. Visi apklaustieji nurodė, kad jų nuomonė yra išklausoma ir vertinama specialistų. Surinkti duomenys atskleidžia aukštą pasitikėjimo lygį ir konstruktyvų bendradarbiavimą.
8. Dažniausiai Globos centre apklaustieji naudojosi konsultavimo (17 proc.), informavimo (15 proc.) paslaugomis, psichologo konsultacijomis (14 proc.), mokymais pagal GIMK programą (13 proc.) bei sociokultūrinėmis paslaugomis (12 proc.). Mažiau paklausios paslaugos: vaikų priežiūros (2 proc.), laikino atokvėpio (3 proc.) ir intensyvios pagalbos krizės atveju (5 proc.) paslaugos.
9. 100 proc. apklaustųjų labai gerai įvertino Globos koordinatoriaus ir psichologo paslaugas, GIMK specialisto paslaugas, toks apklaustųjų įvertinimas atskleidžia aukštą specialistų profesionalumo lygį.
10. Visi apklausoje dalyvavę apklaustieji labai gerai vertina klientų aptarnavimo lygį, konfidencialumo užtikrinimą ir specialistų atsivėlgimą į prašymus bei rekomendacijas. Toks vertinimas atskleidžia saugią ir pasitikėjimu grįstą aplinką Globos centre.
11. 100 proc. apklaustųjų gerai įvertino darbuotojų žinias, paslaugumą, orientaciją į klientą, bendradarbiavimą, komunikabilumą bei pagalbos planavimą ir organizavimą. Toks apklaustųjų įvertinimas, atskleidžia globos centro darbuotojų aukštą kompetencijų lygį.
12. 79 proc. apklaustųjų yra labai patenkinti suteiktų paslaugų kokybe, 21 proc. jas vertina gerai. Galima daryti išvadą, kad paslaugos pilnai atitinka klientų lūkesčius ir poreikius.
13. Dauguma apklausoje dalyvavusių apklaustųjų nurodė, kad papildomų paslaugų jiems Globos centre netrūksta ir jie yra patenkinti teikiama pagalba. Toks požiūris atskleidžia efektyvų paslaugų organizavimą.
14. Vertinant paslaugų poreikį vaikams, didžioji dalis apklaustųjų teigė, kad paslaugų pakanka. Yra pavienių siūlymų organizuoti mokymus konkrečiomis temomis.
15. 95 proc. apklaustųjų nurodė, kad suteiktos paslaugos atitiko jų poreikius. Gauti rezultatai atskleidžia, kad paslaugos dažniausiai pritaikytos klientų individualiems poreikiams.

16. 89 proc. apklaustųjų teigė, kad paslaugos pagerino jų gyvenimo kokybę.
17. Labiausiai pagerėjo emocinė savijauta, pasitikėjimas savimi, santykiai šeimoje ir su globojamais vaikais, taip pat socialiniai įgūdžiai.
18. 95 proc. apklaustųjų nurodė žinantys apie savo teises ir pareigas, 5 proc. – tik iš dalies.
19. Visi apklaustieji žino, kur kreiptis, jei jų teisės būtų pažeistos.
20. Klientai teigiamai vertina bendradarbiavimą su Globos centro darbuotojais, reiškia dėkingumą už suteiktą pagalbą ir neturi esminių pasiūlymų tobulinimui. Tai atspindi aukštą pasitenkinimą paslaugų kokybe ir darbuotojų profesionalumu.

NUMATOMOS PRIEMONĖS GLOBOS CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMUI

**2026 metams numatomos VšĮ Biržų rajono socialinių paslaugų centro
direktoriaus ir Globos centro padalinio vedėjos veiklos priemonės, padėsiančios
gerinti globos centro teikiamų paslaugų kokybę:**

1. Stiprinti informacijos sklaidą apie Globos centre teikiamas paslaugas, užtikrinant, kad informacija pasiektų visus potencialius paslaugų gavėjus bei būtų pateikiama aiškia ir suprantama forma.
2. Tęsti darbuotojų kvalifikacijos tobulinimą, stiprinant profesines kompetencijas, inovatyvių darbo metodų taikymą bei gerosios praktikos sklaidą.
3. Nuolat stebėti paslaugų poveikį klientų gyvenimo kokybei, analizuojant grįžtamąjį ryšį ir, esant poreikiui, koreguojant paslaugų organizavimo procesus.