

**2025 METŲ  
ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO  
TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ĮVERTINIMO APKLAUSA**

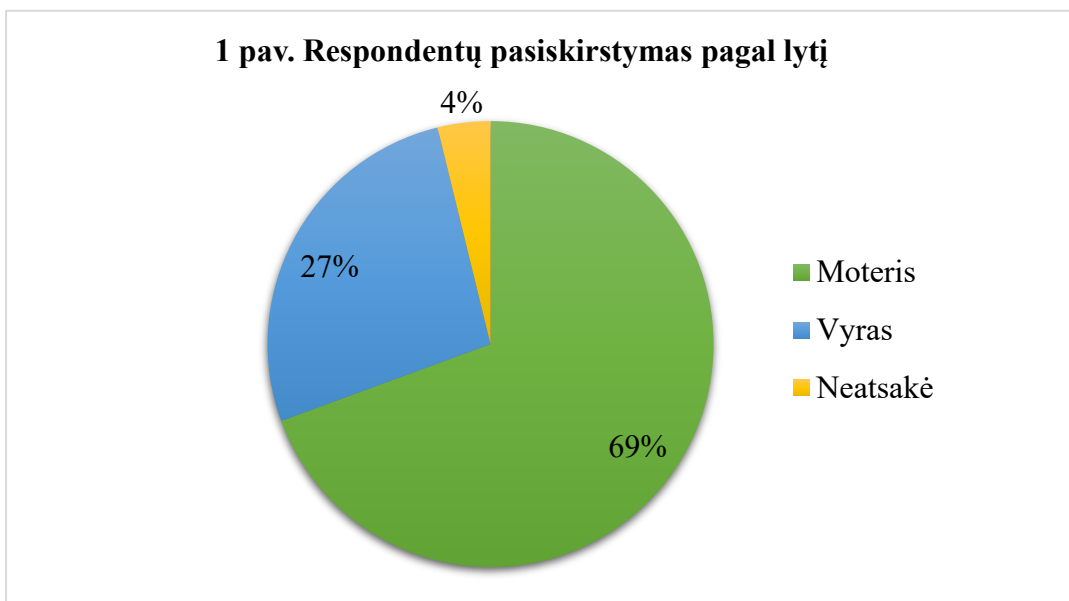
**ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO  
PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR JŲ ARTIMŲJŲ PASITENKINIMO SOCIALINĖMIS  
PASLAUGOMIS APKLAUSOS ATASKAITA  
2025 M.**

Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centras (toliau - Centras) 2025 m. lapkričio 18 d. – gruodžio 8 d. vykdė paslaugų gavėjų apklausą, siekdamas išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamas paslaugas, gerinti paslaugų kokybę ir užtikrinti nuolatinį jų tobulinimą.

Apklausa vykdoma kasmet, jos metu gauta informacija yra sistemingai analizuojama, siekiant įvertinti Centre teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei nustatyti tobulintinas sritis, kurios leistų efektyviau organizuoti ir teikti paslaugas.

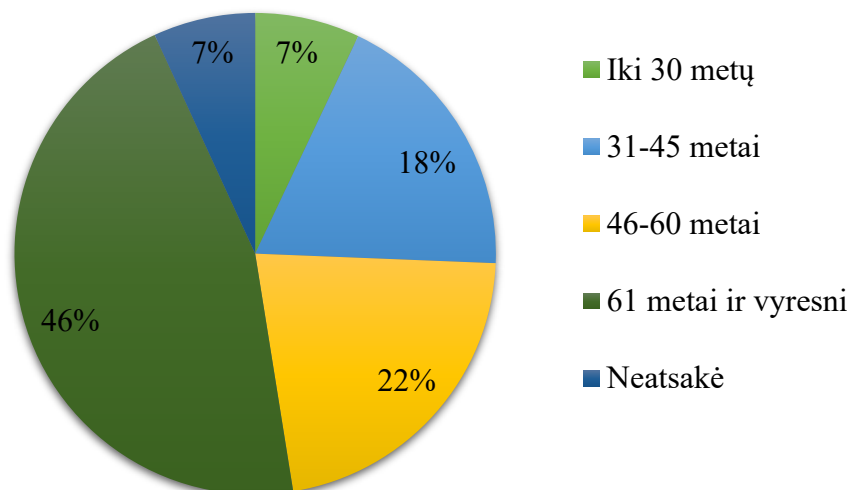
Centro paslaugų ir procesų vertinimas atliekamas kiekybinio tyrimo metu, taikant anketinės apklausos metodą, kuris suteikia galimybę paslaugų gavėjams išreikšti savo nuomonę apie gaunamas socialines paslaugas.

2025 metais apklausoje dalyvavo 554 paslaugų gavėjai (jų artimieji), iš jų 69 proc. – moterys, 27 proc. – vyrai, 4 proc. į klausimą neatsakė (žr. 1 pav.). 86 proc. tyrime dalyvavusių asmenų buvo Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjai, 8 proc. - paslaugų gavėjų artimieji, o 6 proc. apklaustųjų - į klausimą neatsakė.



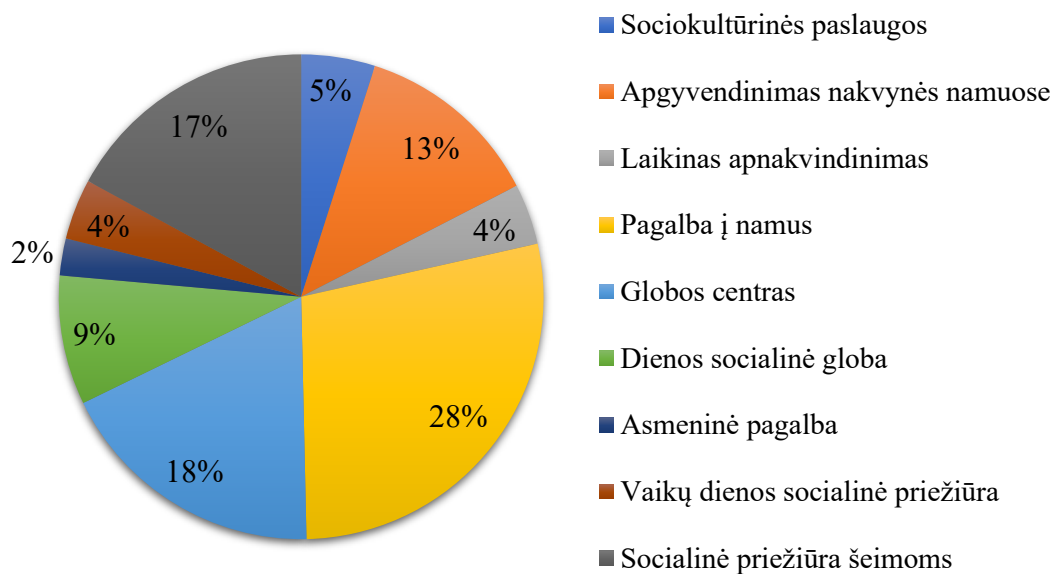
Beveik pusė apklausoje dalyvavusių Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų (46 proc.) sudarė 61 metų ir vyresni asmenys. 22 proc. respondentų – 46-60 metų amžiaus. Trečią pagal dydį grupę (18 proc.) sudarė 31–45 metų paslaugų gavėjai, 7 proc. – iki 30 metų amžiaus ir 7 proc. į klausimą neatsakė (žr. 2 pav.). Iš gautų rezultatų matome, kad didžiausią respondentų dalį sudaro vyresnio amžiaus (61 m. ir vyresni) paslaugų gavėjai.

2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių



Apklausos dalyvių buvo prašoma atsakyti: „Kokias paslaugas gaunate iš Socialinių paslaugų centro?“ (žr. 3 pav.):

3 pav. Apklausoje dalyvavusių asmenų pasiskirstymas pagal gaunamas Socialinių paslaugų centro paslaugas



Daugiausia apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų (28 proc.) naudojami pagalbos į namus paslaugomis. Globos centro paslaugos teikiamos 18 proc. respondentų. Šiek tiek mažiau, t. y. 17 proc., gauna socialinės priežiūros šeimoms paslaugas. 13 proc. apklaustųjų naudojami apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugomis, 9 proc. gauna dienos socialinės globos paslaugas. 5 proc. apklausoje dalyvavusių Centro paslaugų gavėjų gauna sociokultūrinės paslaugas, o po 4 proc. respondentų naudojami laikino apnakvindinimo ir vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugomis. Likę 2 proc. pažymėjo atsakymo variantą „Kita“, teigdami, jog gauna asmeninę pagalbą.

Apklauskos rezultatai rodo, kad didžiausia dalis Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų naudojami ilgalaikėmis socialinėmis paslaugomis – pagalbos į namus, globos centro bei socialinės priežiūros šeimoms paslaugomis. Tai leidžia daryti išvadą, kad reikšmingai daliai paslaugų gavėjų yra reikalinga nuolatinė socialinė pagalba jų gyvenamojoje aplinkoje ar šeimoje.

Tyrime dalyvavusiems Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjams (jų artimiesiems) buvo pateikti teiginiai, skirti įvertinti Centro teikiamų paslaugų kokybę, prieinamumą ir poveikį paslaugų gavėjams bei jų artimiesiems. Respondentai vertino teiginius pasirinkdami atsakymų variantus: „Taip“, „Ne“ ir „Iš dalies“. Žemiau esančioje lentelėje pateikti paslaugų gavėjų atsakymai į nurodytus teiginius (žr. 4 pav.):

| Teiginiai:  | Taip | Ne  | Iš dalies |
|---|------|-----|-----------|
| Informacija apie paslaugas yra prieinama ir aiški                     | 90 % | 1 % | 9 %       |
| Pagalba suteikiama laiku ir kokybiškai                                | 91 % | -   | 9 %       |
| Gaunamos paslaugos atitinka mano lūkesčius ir poreikius               | 85 % | 2 % | 13 %      |
| Darbuotojai atsižvelgia į paslaugų gavėjo prašymus                    | 95 % | -   | 5 %       |
| Pasitikiu darbuotojais, teikiančiais paslaugas                        | 96 % | -   | 4 %       |
| Darbuotojai yra mandagūs ir rūpestingi                                | 97 % | -   | 3 %       |
| Mano gyvenimas pagerėjo nuo tada, kai pradėjau gauti paslaugas        | 78 % | 4 % | 18 %      |
| Iškilusios problemos sprendžiamos greitai ir sėkmingai                | 88 % | 1 % | 11 %      |
| Rekomenduočiau Socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas kitiems | 91 % | 2 % | 7 %       |

#### **4 pav. Respondentų atsakymų apie Centro teikiamų paslaugų kokybę, prieinamumą ir jų poveikį paslaugų gavėjams bei jų artimiesiems, pasiskirstymas**

Apklauskos metu gauti duomenys rodo, kad dauguma Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų (jų artimųjų) teigiamai vertina teikiamų paslaugų kokybę, prieinamumą ir poveikį.

90 proc. respondentų pritaria, jog informacija apie socialines paslaugas yra prieinama ir aiški, kas rodo, jog informacija apie paslaugas yra lengvai prieinama daugumai paslaugų gavėjų. 9 proc. mano, kad informacija yra aiški tik iš dalies, tik 1 proc. mano, kad informacija yra neprieinama arba neaiški.

91 proc. paslaugų gavėjų pritaria, kad pagalba organizuojama laiku ir kokybiškai. Tai rodo, jog Socialinių paslaugų centras geba laiku ir kokybiškai organizuoti pagalbą, tačiau yra nedidelė dalis (9 proc.) paslaugų gavėjų, kuriems pagalba, galbūt, vėluoja arba neatitinka jų lūkesčių.

85 proc. respondentų nurodė, kad paslaugos atitinka jų lūkesčius ir poreikius. 13 proc. mano, kad paslaugos tik iš dalies atitinka jų lūkesčius ir 2 proc. nėra patenkinti paslaugomis.

95 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų nurodė, kad teikiant paslaugą atsižvelgiama į jų (jų artimųjų) prašymus ir pasiūlymus. 5 proc. atsakė, kad į jų nuomonę atsižvelgiama tik iš dalies. Nors dauguma paslaugų gavėjų jaučiasi išgirsti, vis dar yra dalis, kuriems atrodo, kad jų pageidavimai nėra visiškai įgyvendinami. Tai gali reikšti, kad reikia skirti daugiau dėmesio individualiam bendravimui su paslaugų gavėjais.

96 proc. apklaustųjų išreiškė pasitikėjimą darbuotojais. 4 proc. mano, kad pasitiki Socialinių paslaugų centro darbuotojais tik iš dalies. Apklausos rezultatai rodo, kad tai vienas stipriausių teigiamų rodiklių – pasitikėjimas Socialinių paslaugų centro darbuotojais yra labai aukštas.

97 proc. pripažįsta, kad darbuotojai, teikiantys socialines paslaugas yra mandagūs ir rūpestingi paslaugų gavėjams. Šis rodiklis rodo labai aukštą darbuotojų profesionalumą ir dėmesingumą paslaugų gavėjams, o tai teigiamai prisideda prie paslaugų kokybės.

78 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų sutinka, kad jų gyvenimas pagerėjo nuo tada, kai pradėjo gauti paslaugas. 18 proc. mano, kad gyvenimo kokybė pagerėjo yra tik iš dalies, o 4 proc. apklaustųjų teigia, kad gyvenimo kokybė nepagerėjo pradėjus gauti Centro paslaugas. Nors dauguma apklaustųjų jaučia teigiamą poveikį, gana didelė dalis (beveik ketvirtadalis) respondentų nurodo, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo tik iš dalies. Tai rodo, kad nors teikiamos paslaugos daro teigiamą poveikį paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei, vis dar yra erdvės jų tobulinimui, siekiant geriau atliepti individualius poreikius.

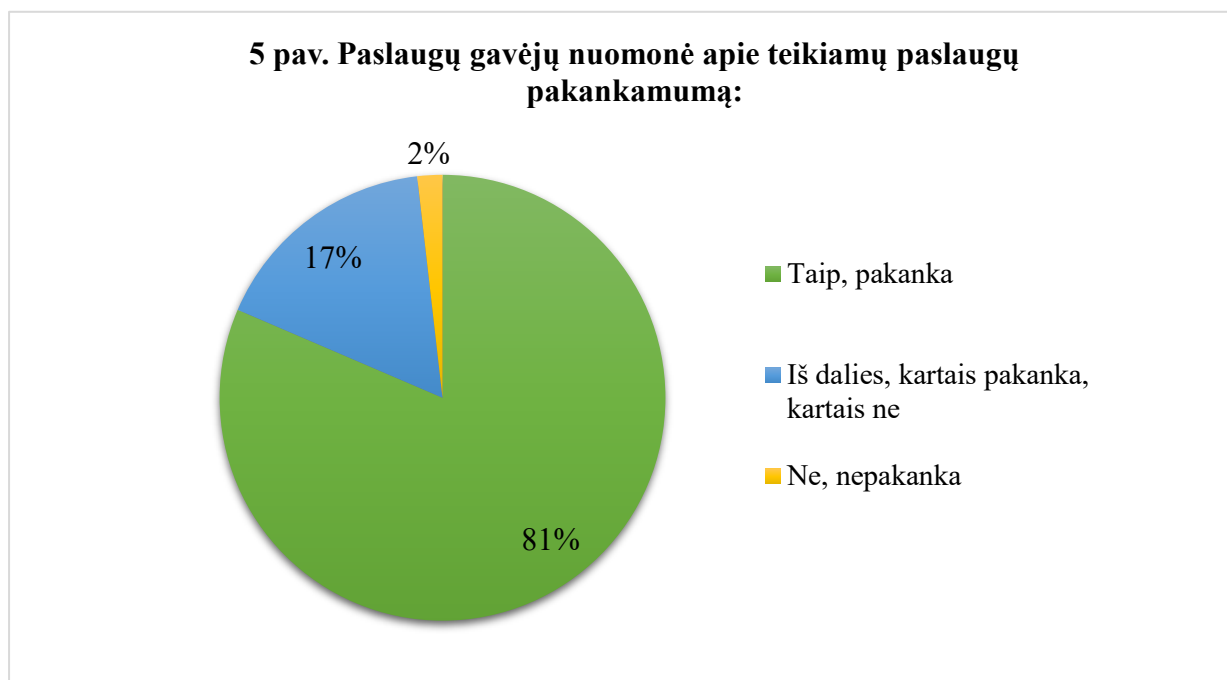
88 proc. paslaugų gavėjų sutinka, kad iškilusios problemos sprendžiamos greitai ir sėkmingai. 11 proc. apklaustųjų mano, kad problemos išsprendžiamos tik iš dalies. Dauguma paslaugų gavėjų vertina problemų sprendimo efektyvumą, tačiau vis dar yra dalis respondentų, kuriems problemų sprendimas ne visada yra pakankamai greitas arba veiksmingas.

91 proc. paslaugų gavėjų rekomenduotų Socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas kitiems, 7 proc. rekomenduotų tik iš dalies, 2 proc. nerekomenduotų Centro paslaugų kitiems. Šie aukšti rodikliai rodo, kad paslaugų gavėjai apskritai yra patenkinti Socialinių paslaugų centro teikiamomis paslaugomis ir darbuotojais bei jaučia paslaugų teikiamą naudą.

Apibendrinant tyrimo metu gautus duomenis, galima teigti, kad dauguma Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų teigiamai vertina teikiamų paslaugų kokybę, prieinamumą ir jų poveikį. Apklausos rezultatai atskleidžia aukštą paslaugų kokybės lygį bei didelį pasitikėjimą darbuotojais, kurie vertinami kaip profesionalūs, mandagūs ir dėmesingi. Dauguma respondentų nurodo, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo pradėjus gauti paslaugas, o aukšti rekomendavimo rodikliai rodo bendrą pasitenkinimą Centro veikla ir teikiama pagalba. Vis dėl to dalis paslaugų gavėjų nurodo tik dalinį

paslaugų poveikį ir ne visada pakankamai efektyvų problemų sprendimą, todėl išlieka poreikis toliau stiprinti paslaugų individualizavimą ir atliepti paslaugų gavėjų poreikius bei lūkesčius.

Apklausoje metu siekta išsiaiškinti, ar paslaugų gavėjams pakanka Socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų (žr. 5 pav.):



Remiantis atlikto tyrimo duomenimis, dauguma apklaustųjų – 81 proc. nurodė, kad jiems arba jų artimiesiems pakanka Centro teikiamų socialinių paslaugų. Tai rodo, kad socialinės paslaugos didžiajai daliai gavėjų yra prieinamos ir atitinka jų poreikius. Tačiau 17 proc. respondentų teigė, kad socialinių paslaugų jiems užtenka tik iš dalies. Nedidelė respondentų dalis – 2 proc. – teigė, kad socialinių paslaugų nepakanka. Respondentai, pažymėdami atsakymo variantą „Ne“, taip pat įrašė kokių, jų nuomone, paslaugų trūksta: „Maudymo paslaugos, nagų karpymo paslaugos“; „Kai būna kelios šventinės dienos ir žmogus būna vienas“; „Pagalba ruošiant maistą, pagalba atliekant namų ruošos darbus“; „Skirti daugiau valandų“.

Apibendrinant galima teigti, kad didžiajai daliai paslaugų gavėjų Centro teikiamų paslaugų pakanka, tačiau išlieka poreikis jas plėsti ir geriau pritaikyti individualiems poreikiams. Nedidelė dalis respondentų, nurodžiusių, kad paslaugų nepakanka, įvardijo konkrečius trūkstamus aspektus – pagalbą kasdienėje buityje, asmens higienos paslaugas bei didesnę pagalbą apimtį, ypač švenčių ar savaitgalių metu.

Apklausoje dalyvavusių Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų (jų artimųjų) buvo prašoma įvertinti socialinių paslaugų kokybę, t. y. kaip jie vertina gaunamas paslaugas, paslaugas teikiančius darbuotojus ir paslaugas bendrai. Respondentai vertino teiginius pasirinkdami atsakymų variantus: „Labai gerai“, „Gerai“, „Patenkinamai“ ir „Blogai“. Žemiau esančioje lentelėje pateikti paslaugų gavėjų atsakymai į nurodytus teiginius (žr. 6 pav.):

| Vertinimo kriterijai             | Labai gerai | Gerai | Patenkinamai | Blogai |
|----------------------------------|-------------|-------|--------------|--------|
| Gaunama paslauga                 | 65 %        | 32 %  | 3 %          | -      |
| Paslaugas teikiantis darbuotojas | 75 %        | 23 %  | 2 %          | -      |
| Bendras paslaugų įvertinimas     | 65 %        | 31 %  | 4 %          | -      |

### 6 pav. Respondentų atsakymai apie teikiamų paslaugų ir darbuotojų vertinimą

Remiantis pateikta gautų atsakymų lentelė, galima daryti išvadą, kad dauguma apklaustųjų socialines paslaugas vertina teigiamai. „*Labai gerai*“ ir „*Gerai*“ gaunamas paslaugas įvertino 97 proc. respondentų. Tik 3 proc. paslaugas įvertino „*Patenkinamai*“, o tai rodo, kad didžioji dauguma Socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų yra patenkinti gaunamų paslaugų kokybe.

Dar geriau buvo įvertinti paslaugas teikiantys darbuotojai. „*Labai gerai*“ ir „*Gerai*“ darbuotojų darbą įvertino 98 proc. visų apklaustųjų. Vertinimų „*Blogai*“ nebuvo, o „*Patenkinamai*“ darbuotojų darbą įvertino tik 2 proc. respondentų. Šie duomenys leidžia manyti, kad Socialinių paslaugų centro darbuotojai atlieka savo darbą kompetentingai ir profesionaliai, o paslaugų gavėjai jaučia pasitikėjimą jais.

Bendras paslaugų vertinimas taip pat išlieka labai aukštas – 96 proc. respondentų jį įvertino „*Labai gerai*“ ir „*Gerai*“, o tik nedidelė dalis (4 proc.) paslaugas vertina „*Patenkinamai*“.

Apibendrinant galima teigti, kad Socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos ir jas teikiantys darbuotojai vertinami labai palankiai, o tik labai nedidelė dalis respondentų paslaugų kokybę vertina kaip patenkinamą.

Tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų buvo prašoma pateikti pasiūlymus, ką Jų (Jų artimųjų) nuomone, būtų galima pagerinti, kad paslaugos atitiktų jų poreikius ir lūkesčius. 131 iš 554 respondentų, pateikė įvairius pasiūlymus, kuriuos galima suskirstyti į kelias pagrindines kategorijas:

– *Socialinių paslaugų apimties ir prieinamumo gerinimas*. Gana didelė dalis respondentų akcentavo poreikį didinti paslaugų apimtį ir lankstumą, ypač: didinant paslaugų teikimo laiką („*Norėčiau gauti daugiau valandų*“, „*Skirti papildomai valandų*“, „*Labai norėčiau 8 val. per dieną*“); teikiant paslaugas savaitgaliais ir švenčių dienomis („*Reikia savaitgaliais darbuotojų*“, „*Norėčiau gauti paslaugas ir per išėigines dienas*“) bei vakaro metu („*Labai reikalingos paslaugos vakariniu laiku*“). Taip pat išreikštas poreikis greitesniam paslaugų suteikimui ir didesniai darbuotojų skaičiui.

– *Paslaugų įvairovės plėtra ir individualių poreikių atliepimas*. Dalis apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų nurodė, kad trūksta tam tikrų konkrečių paslaugų arba jų pritaikymo individualiems poreikiams, pvz.: pagalbos buityje („*Pagalba ruošiant maistą, namų ruošos darbai*“); asmens higienos paslaugų („*Maudymo paslaugos, nagų karpymas*“); vaikų priežiūros („*Kad vaiką pasaugotų*“); dienos globos ar kitų specifinių paslaugų.

– *Didesnės užimtumo galimybės.* Dalis paslaugų gavėjų išreiškė poreikį didesnėms užimtumo galimybėms ir įvairesnei socialinei veiklai. Respondentai akcentavo tiek struktūruotų veiklų, tiek bendravimo ir bendruomeniškumo svarbą. Buvo išsakytas poreikis organizuoti daugiau bendrų veiklų ir susitikimų („*Bendras užimtumas salėje*“, „*Daugiau bendravimo iš socialinio darbuotojo pusės ir daugiau įvairesnių veiklų*“), taip pat kviesti įvairių sričių specialistus, kurie galėtų pravesti užsiėmimus ar paskaitas („*Būtų įdomu, jei dažniau ateitų kokia savo srities specialistė ir salėje pravestų paskaitėles*“). Vaikų ir šeimų kontekste išryškėjo poreikis didinti užimtumo veiklų įvairovę, įskaitant išvykas bei edukacines veiklas („*Gal daugiau išvykų, nes vaikams labai patinka*“, „*Sensorinių priemonių vaikams*“). Taip pat buvo pateikti pasiūlymai dėl laisvalaikio infrastruktūros gerinimo („*Įrengti lauke žaidimų aikštelę*“). Šie pasiūlymai rodo, kad užimtumo veiklos yra svarbi paslaugų dalis, prisidedanti ne tik prie aktyvaus laisvalaikio skatinimo, bet ir prie socialinės integracijos, emocinės gerovės bei bendruomeniškumo stiprinimo.

– *Darbuotojų darbo organizavimo ir bendravimo gerinimas.* Paslaugų gavėjai taip pat išskyrė poreikį gerinti bendravimą su darbuotojais: daugiau dėmesio individualiam bendravimui („*Daugiau bendravimo iš socialinio darbuotojo pusės*“); nuoseklumo („*Kad visada ateitų ta pati darbuotoja*“); mandagesnio aptarnavimo administracijoje („*Norėčiau, kad kontoros darbuotojai mums skambinant su prašymais būtų mandagesni ir visuomet padėtų*“). Taip pat paminėtas tarpusavio supratimo svarbos stiprinimas („*Norėčiau, kad tarpusavio tarp mūsų su darbuotojais būtų geresnis supratimas*“).

– *Gyvenimo sąlygų ir aplinko gerinimas.* Nedidelė dalis apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų pateikė pasiūlymus, susijusius su gyvenimo sąlygų gerinimu, akcentuodami higienos, švaros ir bendros aplinkos kokybės svarbą. Buvo išsakytas poreikis gerinti patalpas ir gyvenamąją aplinką („*Čiuožinių geresnių reikėtų ir švaros palaikymo*“, „*Dušo*“, „*Dušo guminiai kilimėliai*“), taip pat užtikrinti geresnę bendrą tvarką ir švarą („*Generalinę švarą daryti kas 2 savaitę*“).

– *Paslaugų kainos mažinimas.* Keletas respondentų atkreipė dėmesį į paslaugų kainą, siūlydami ją mažinti („*Sumažinti valandos įkainį*“, „*Paslaugos galėtų būti pigesnės*“) bei didinti nemokamų paslaugų prieinamumą („*transportas pas gydytojus*“).

– Didelė dalis respondentų (80 paslaugų gavėjų) nurodė, kad yra patenkinti esamomis paslaugomis ir pasiūlymų neturi („*Viskas gerai*“, „*Esu patenkintas*“, „*Nieko keisti nereikia*“, „*Ačiū už pagalbą*“).

Atsižvelgiant į respondentų pateiktus pasiūlymus ir siekiant toliau gerinti socialinių paslaugų kokybę, tikslinga didinti paslaugų apimtį ir lankstumą, ilginant jų teikimo laiką ir gerinant prieinamumą, stiprinti paslaugų įvairovę, gerinti darbuotojų bendravimą su paslaugų gavėjais, plėsti užimtumo galimybes bei užtikrinti geresnes gyvenimo sąlygas ir didesnę finansinę paslaugų prieinamumą.

## Apibendrinimas

Apibendrinant 2025 m. Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro vykdytos apklausos rezultatus, galima teigti, kad paslaugų gavėjai ir jų artimieji teigiamai vertina Centro teikiamas socialines paslaugas, jų kokybę, prieinamumą ir poveikį. Apklausos duomenys rodo aukštą bendrą pasitenkinimo lygį – didžioji dalis (97 proc.) respondentų paslaugas vertina „*labai gerai*“ arba „gerai“, o darbuotojai vertinami kaip profesionalūs, mandagūs ir dėmesingi.

Tyrimo rezultatai atskleidžia, kad paslaugų gavėjai pasitiki darbuotojais, teigiamai vertina jų bendravimą bei gebėjimą atliepti individualius poreikius. Dauguma respondentų nurodo, kad jiems teikiamos paslaugos yra pakankamos ir organizuojamos laiku bei kokybiškai, o aukšti rekomendavimo rodikliai rodo stiprų pasitikėjimą Centro veikla ir teikiama pagalba.

Taip pat matomas teigiamas paslaugų poveikis – didžioji dalis paslaugų gavėjų nurodo, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo pradėjus gauti paslaugas. Vis dėlto reikšminga dalis respondentų pažymi tik dalinį pokytį, o tai rodo, kad ne visais atvejais paslaugos pilnai atitinka individualius poreikius. Respondentų pasiūlymai atskleidžia pagrindines tobulintinas sritis – paslaugų apimties ir prieinamumo didinimą (ypač ilginant jų teikimo laiką ir užtikrinant paslaugas savaitgaliais), paslaugų įvairovės ir individualizavimo stiprinimą, darbuotojų bendravimo ir darbo organizavimo gerinimą, užimtumo veiklų plėtrą bei gyvenimo sąlygų ir finansinio paslaugų prieinamumo gerinimą.

Apibendrinant galima teigti, kad Socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos yra vertinamos labai palankiai, o Centras laikomas patikima ir kokybiškas paslaugas teikiančia įstaiga. Tuo pačiu išlieka poreikis toliau tobulinti paslaugas, didinant jų lankstumą, individualizavimą ir prieinamumą, siekiant dar geriau atliepti skirtingus paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius.