

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO GLOBOS CENTRO IR ŠIAULIŲ MIESTO ŠEIMOS CENTRO GLOBOS CENTRO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA PASLAUGŲ GAVĖJAMS

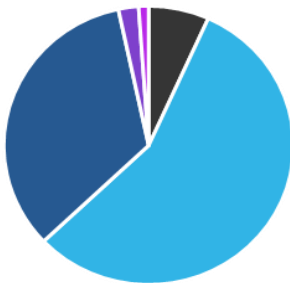
Atliekant Šiaulių miesto Globos centrų teikiamų paslaugų kokybės tyrimą, vykdėme anketinę apklausą, siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę.

Globos centro teikiamų paslaugų kokybės vertinimas atliekamas siekiant užtikrinti, kad paslaugos atitiktų globojamų asmenų poreikius, galiojančius teisės aktus bei profesinius socialinio darbo standartus. Kokybės vertinimas leidžia sistemiškai įvertinti darbuotojų kompetencijas, teikiamų paslaugų efektyvumą ir nustatyti stipriąsias bei tobulintinas veiklos sritis.

Šis vertinimas yra ypač svarbus globos centro darbuotojams, nes suteikia galimybę gauti grįžtamąjį ryšį apie savo profesinę veiklą, įvertinti darbo rezultatus ir planuoti kompetencijų tobulinimą. Remiantis vertinimo rezultatais, darbuotojai gali kryptingiau kelti kvalifikaciją, gerinti bendravimo su paslaugų gavėjais kokybę bei stiprinti profesinį pasitikėjimą savimi. Nuo 2025 m. spalio 1 d. iki 2025 m. gruodžio 31 d. Socialinių paslaugų centro Globos centas ir Šiaulių miesto šeimos centras vykdė globėjų (rūpintojų), šeimynų, tėvių anketinę apklausą, kurios tikslas išsiaiškinti globos centro teiktų paslaugų kokybę. Anketinę apklausą sudaro 8 klausimai. Anketa pateikta visiems 2025 m. paslaugas gavusiems globėjams (rūpintojams), šeimynoms, tėviams bei budintiems globotojams 140. Viso apklausoje dalyvavo 89 dalyviai (63,57proc.).

Klausimas apie tai, kas gauna globos centro teikiamas paslaugas (budintis globotojas, globėjas susijęs giminystės ryšiais, globėjas nesusijęs giminystės ryšiais, tėviai ar šeimynos dalyvis), yra naudingas siekiant atskleisti paslaugų gavėjų įvairovę ir skirtingus jų poreikius. Skirtingą statusą turintys paslaugų gavėjai susiduria su nevienodais iššūkiais, atsakomybėmis ir lūkesčiais globos centro atžvilgiu. Diagrama Nr.1.

Nr.1.

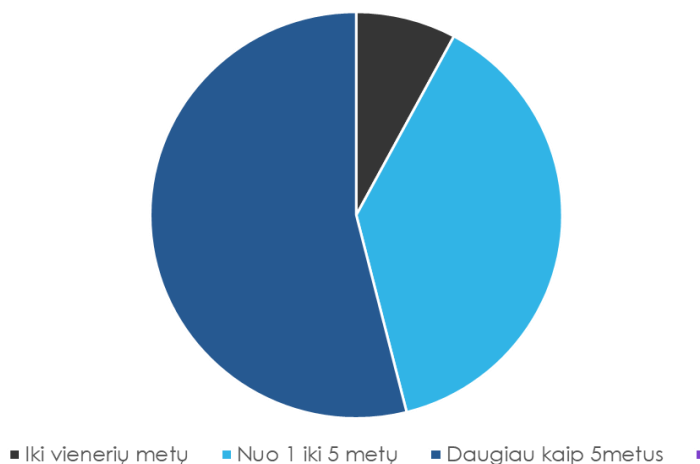


- Budintis globotojas (-a) (globos centrui teikia vaiko priežiūros paslaugą)
- Globėjas (-a) (susijęs(-usi) giminystės ryšiais su globojamu vaiku)
- Globėjas (-a) (nesusijęs (-usi) giminystės ryšiais su globojamu vaiku)
- Šeimynos dalyvis (-ė)

Apklausos rezultatai rodo, kad dominuojanti globėjų (rūpintojų) grupė yra globėjai, susiję giminystės ryšiais su globojamu vaiku. Tai leidžia teigti, jog globos centre vaiko globa (rūpyba) dažniausiai vykdoma artimos aplinkos kontekste. Mažesnę dalį sudaro globėjai (rūpintojai), nesusiję giminystės ryšiais, o budintys globotojai, šeimynos dalyviai ir įtėviai sudaro tik nedidelę respondentų dalį.

Klausimas apie tai, kiek laiko respondentas savo šeimoje globoja vaiką, yra naudingas siekiant įvertinti globėjų (rūpintojų) patirties trukmę ir jos įtaką globos centro teikiamų paslaugų vertinimui. Skirtinga globos patirtis lemia nevienodus globėjų (rūpintojų) poreikius, lūkesčius bei susidūrimą su iššūkiais. Šis klausimas leidžia analizuoti, ar globos centro teikiamos paslaugos yra vienodai aktualios tiek naujiems, tiek ilgesnę patirtį turintiems globėjams (rūpintojams). Globos trukmės duomenys suteikia galimybę palyginti respondentų vertinimus, identifikuoti paslaugų teikimo stipriąsias ir silpnąsias puses bei pagrįsti rekomendacijas paslaugų tobulinimui. Ši informacija yra svarbi globos centro darbuotojams, nes padeda geriau suprasti globėjų (rūpintojų) patirties lygį ir pritaikyti paslaugas pagal individualius poreikius. *Diagrama Nr.2.*

Nr.2.

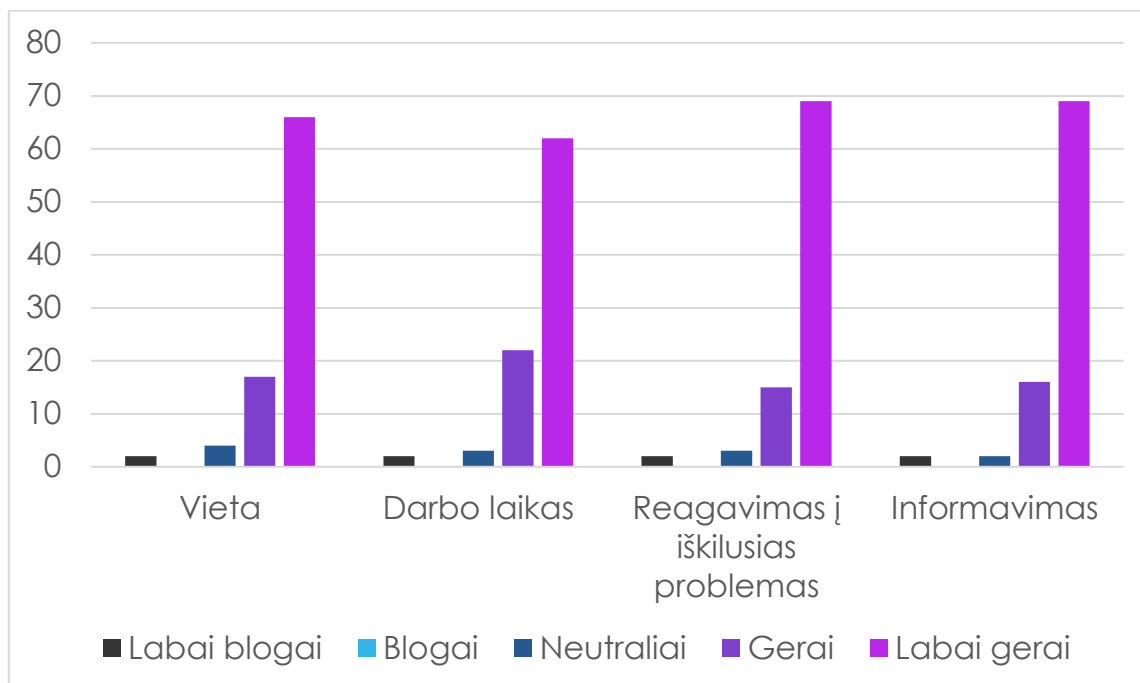


Apklausos rezultatai atskleidė, kad vyrauja ilgalaikė vaiko globa (rūpyba) šeimoje – dauguma respondentų nurodė, jog vaiką globoja ilgiau nei penkerius metus. Mažesnė dalis globėjų (rūpintojų) vaiką globoja nuo vienerių iki penkerių metų, o trumpalaikė globa (rūpyba) (iki vienerių metų) sudaro tik nedidelę dalį atsakymų. Gauti duomenys leidžia daryti prielaidą, kad globa (rūpyba) šeimose dažniausiai yra ilgalaikė, o tai sudaro palankias sąlygas vaiko stabilumui, saugumui ir nuolatiniams emociniams ryšiams formuotis.

Anketinėje apklausoje buvo užduotas *klausimas „Kaip vertinate globos centro paslaugų prieinamumą?“*, siekiant įvertinti, ar globėjams (rūpintojams) yra lengva gauti reikalingas globos

centro paslaugas, nustatyti galimus paslaugų pasiekiamumo trūkumus bei įvertinti, kiek teikiamos paslaugos atitinka globėjų (rūpintojų) poreikius. Gauti atsakymai padeda identifikuoti tobulintinas sritis ir planuoti paslaugų prieinamumo gerinimo priemones. *Diagrama Nr.3.*

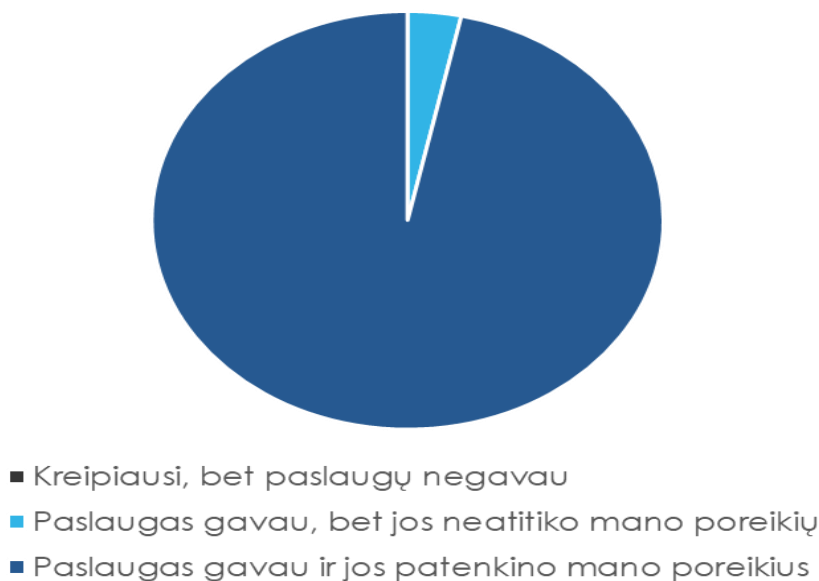
Nr. 3.



Išanalizavus respondentų pasitenkinimą globos centro teikiamomis paslaugomis nustatyta, kad visose vertintose srityse vyrauja teigiami įvertinimai. Didžiausias „labai gerai“ įvertinimų skaičius fiksuotas reagavimo į iškilusias problemas ir informavimo srityse, kas rodo efektyvų darbuotojų bendravimą ir operatyvų reagavimą į globėjų (rūpintojų) poreikius.

Apklausoje buvo užduotas *klausimas „Ar gavote paslaugas, kurios patenkino Jūsų poreikius?“*, siekiant įvertinti globos centro teikiamų paslaugų atitiktį globėjų (rūpintojų) poreikiams ir lūkesčiams. Šis klausimas leidžia nustatyti, ar suteiktos paslaugos yra pakankamos, tinkamos ir kokybiškos, taip pat atskleidžia galimus paslaugų spragų ar neatitikimų atvejus. Gauti atsakymai sudaro pagrindą paslaugų kokybės gerinimui ir jų pritaikymui pagal individualius globėjų (rūpintojų) poreikius. *Diagrama Nr. 4.*

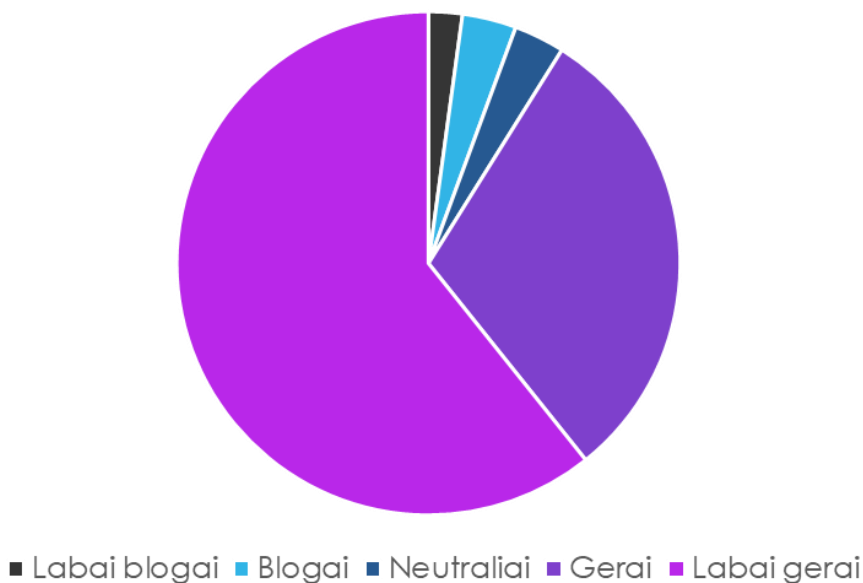
Nr.4



Atsakydami į klausimą, ar gautos paslaugos patenkino jų poreikius, dauguma respondentų nurodė, kad gavo paslaugas, kurios atitiko jų poreikius. Tik nedidelė dalis apklaustųjų teigė, jog paslaugos buvo suteiktos, tačiau jos neatitiko jų lūkesčių. Respondentų, kurie būtų kreipęsi dėl paslaugų, tačiau jų negavę, nebuvo.

Klausimas „Kaip vertinate gautų paslaugų kokybę?“ leidžia įvertinti globos centro teikiamų paslaugų kokybę globėjų (rūpintojų) požiūriu. Jis atskleidžia, ar paslaugos buvo profesionalios, savalaikės ir veiksmingos, ar atitiko globėjų (rūpintojų) lūkesčius bei poreikius. Gauti atsakymai padeda nustatyti paslaugų stipriasias puses ir tobulintinas sritis bei yra svarbūs planuojant paslaugų kokybės gerinimo priemones. *Diagrama Nr.5.*

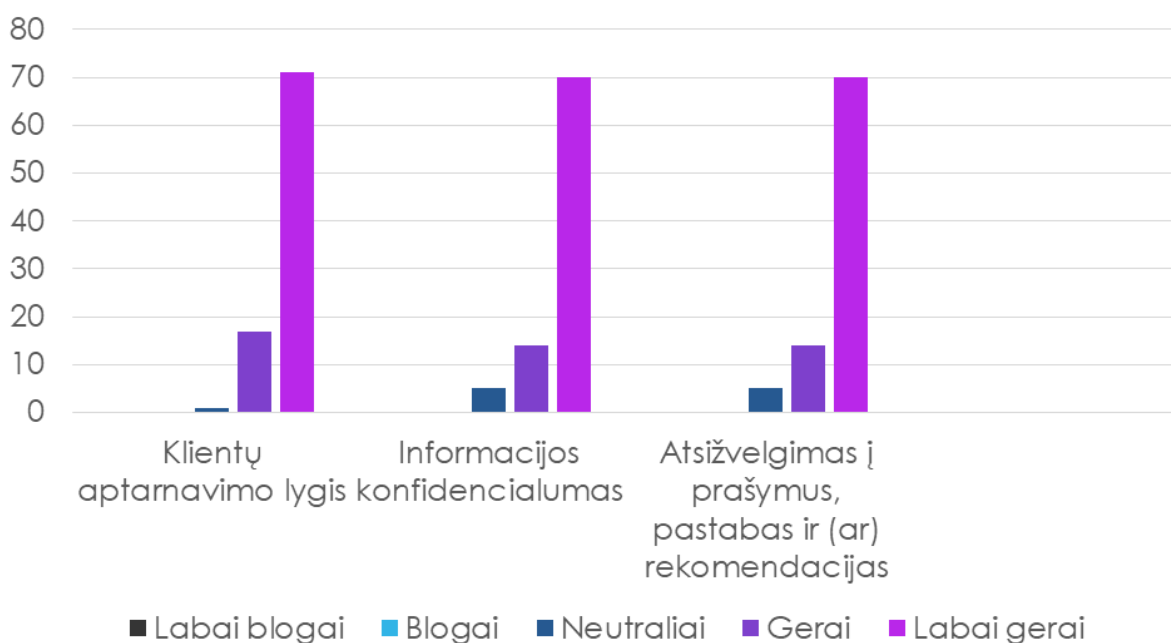
Nr.5.



Apklausoje rezultatai parodė, kad respondentai gautų paslaugų kokybę vertino labai teigiamai. Didžioji dalis apklaustųjų paslaugų kokybę įvertino kaip labai gerą, o nemaža dalis – kaip gerą. Neutralūs vertinimai sudarė tik nedidelę dalį atsakymų, o neigiamų vertinimų (blogai ir labai blogai) beveik nebuvo.

Klausimas „Kaip vertinate pasitikėjimą ir saugumą globos centre?“ leidžia įvertinti globėjų (rūpintojų) pasitikėjimo globos centro darbuotojais lygį ir jų jaučiamą emocinį bei psichologinį saugumą. Jis atskleidžia, ar globėjai (rūpintojai) jaučiasi išklausyti, užtikrinti dėl teikiamų paslaugų, taip pat padeda identifikuoti galimas problemas, susijusias su bendravimu, konfidencialumu ar pagalbos teikimu. Gauti atsakymai yra svarbūs stiprinant bendradarbiavimą ir gerinant globos centro paslaugų kokybę. *Diagrama Nr.6.*

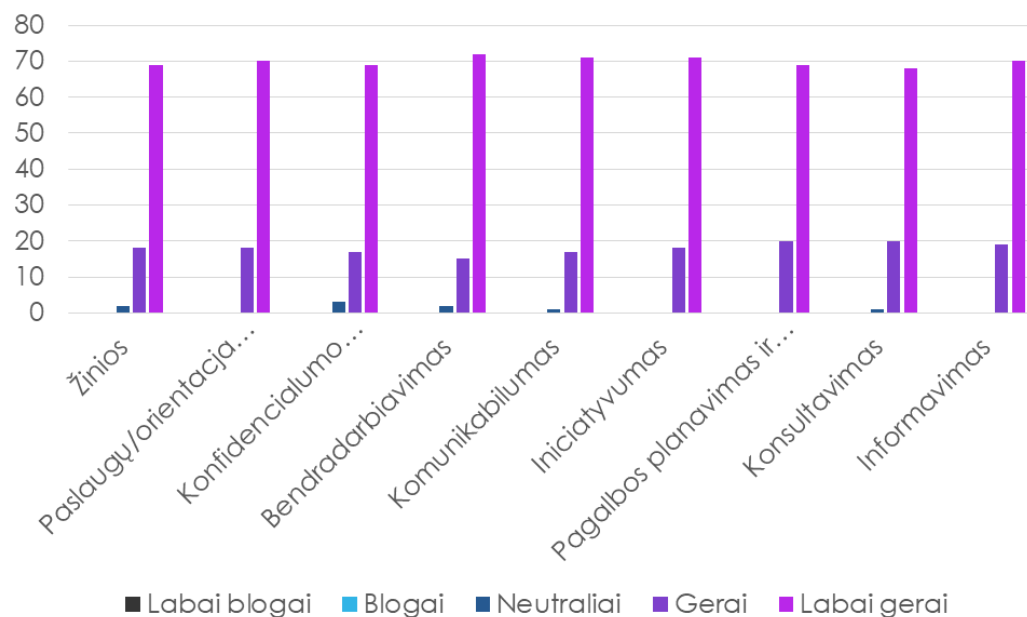
Nr.6.



Apibendrinant apklausoje rezultatus galima teigti, kad respondentai globos centro veiklą vertina labai teigiamai. Didžioji dauguma apklaustųjų nurodė, jog gautos paslaugos patenkino jų poreikius, o pasitikėjimas ir saugumas globos centre buvo vertinami kaip aukšti. Respondentai ypač palankiai įvertino klientų aptarnavimo lygį, informacijos konfidencialumą bei atsižvelgimą į jų prašymus, pastabas ir rekomendacijas. Neutralūs vertinimai sudarė tik nedidelę dalį atsakymų, o neigiamų vertinimų nebuvo užfiksuota.

Klausimas „Kaip vertinate globos centro darbuotojų kompetencijas?“ leidžia įvertinti globos centro darbuotojų profesionalumą, žinių lygį ir gebėjimą tinkamai teikti pagalbą globėjams (rūpintojams). Jis atskleidžia, ar darbuotojai yra pakankamai kompetentingi spręsti kylančias situacijas, teikti kvalifikuotas konsultacijas ir atliepti globėjų (rūpintojų) poreikius. Gauti atsakymai padeda identifikuoti darbuotojų kvalifikacijos stiprinimo poreikį ir prisideda prie paslaugų kokybės gerinimo. *Diagrama Nr.7*

Nr.7.



Išanalizavus gautus rezultatus matyti, kad visos vertintos kompetencijų sritys buvo vertinamos teigiamai. Daugumoje kategorijų dominuoja atsakymai „gerai“ ir „labai gerai“ o neigiami vertinimai („blogai“ ir „labai blogai“) sudaro labai nedidelę dalį. Aukščiausiai respondentai įvertino darbuotojų komunikabilumą, iniciatyvumą, pagalbos planavimą ir informavimą, kuriose ypač dažnai buvo pasirinktas vertinimas „labai gerai“. Tai rodo, kad darbuotojai geba efektyviai bendrauti, aktyviai įsitraukti į globojamų asmenų situacijas bei užtikrinti reikalingos informacijos pateikimą. Tokios kompetencijos kaip žinios, paslaugų orientacija, konfidencialumo užtikrinimas ir bendradarbiavimas taip pat buvo vertinamos palankiai, nors šiose srityse kiek dažniau pasitaikė neutralių vertinimų. Tai gali reikšti, kad šios kompetencijos yra pakankamos, tačiau reikia galimybę jų tolesniam stiprinimui.

Apklausoje klausimas *Pasiūlymai* leidžia respondentams laisvai išsakyti savo nuomonę, pastebėjimus ir pasiūlymus dėl globos centro veiklos bei teikiamų paslaugų. Jis atskleidžia konkrečius globėjų (rūpintojų) poreikius, problemas ar lūkesčius, kurie gali neatsispindėti uždaruose klausimuose. Gauti pasiūlymai padeda identifikuoti tobulintinas sritis, generuoti idėjas paslaugų ir darbo organizavimo gerinimui bei stiprina dialogą tarp globos centro ir globėjų (rūpintojų).

Anketinės apklausos metu dalis globėjų (rūpintojų) pateikė pasiūlymus ir komentarus, susijusius su globos centro veiklos tobulinimu. Dauguma respondentų nurodė, kad yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir jų keisti nereikia. Tai patvirtina globėjų (rūpintojų) pasitenkinimą globos centro darbu, darbuotojų bendravimu ir teikiama pagalba.

Tarp pateiktų pasiūlymų išsiskyrė pageidavimai dažniau organizuoti gyvus susitikimus globėjų (rūpintojų) namuose, skatinti bendravimą tarp globėjų (rūpintojų) ir globojamų vaikų, taip pat organizuoti bendras šventes bei pažintines ekskursijas.

Taip pat buvo išreikštas poreikis gerinti informacijos sklaidą – keli globėjai (rūpintojai) pasiūlė sukurti globėjams (rūpintojams) skirtą „Facebook“ grupę ar puslapį, kuriame būtų patogiai ir operatyviai pateikiama aktuali informacija.

Be to, apklausoje gausu padėkos žodžių globos centro darbuotojams už nuoširdų bendravimą, rūpestį ir palaikymą, kas rodo aukštą paslaugų kokybės ir darbuotojų kompetencijos vertinimą.

NUMATOMOS PRIEMONĖS GLOBOS CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMUI

Atsižvelgiant į apklausos rezultatus, 2026 metams numatomos priemonės orientuotos į **paslaugų kokybės palaikymą ir tobulinimą**, didesnę gyvą bendravimą su globėjais (rūpintojais), bendruomenės stiprinimą ir informacijos sklaidos gerinimą. Tai padės užtikrinti, kad globos centro paslaugos būtų dar labiau pritaikytos globėjų (rūpintojų) poreikiams ir prisidėtų prie saugios bei palaikančios aplinkos kūrimo.