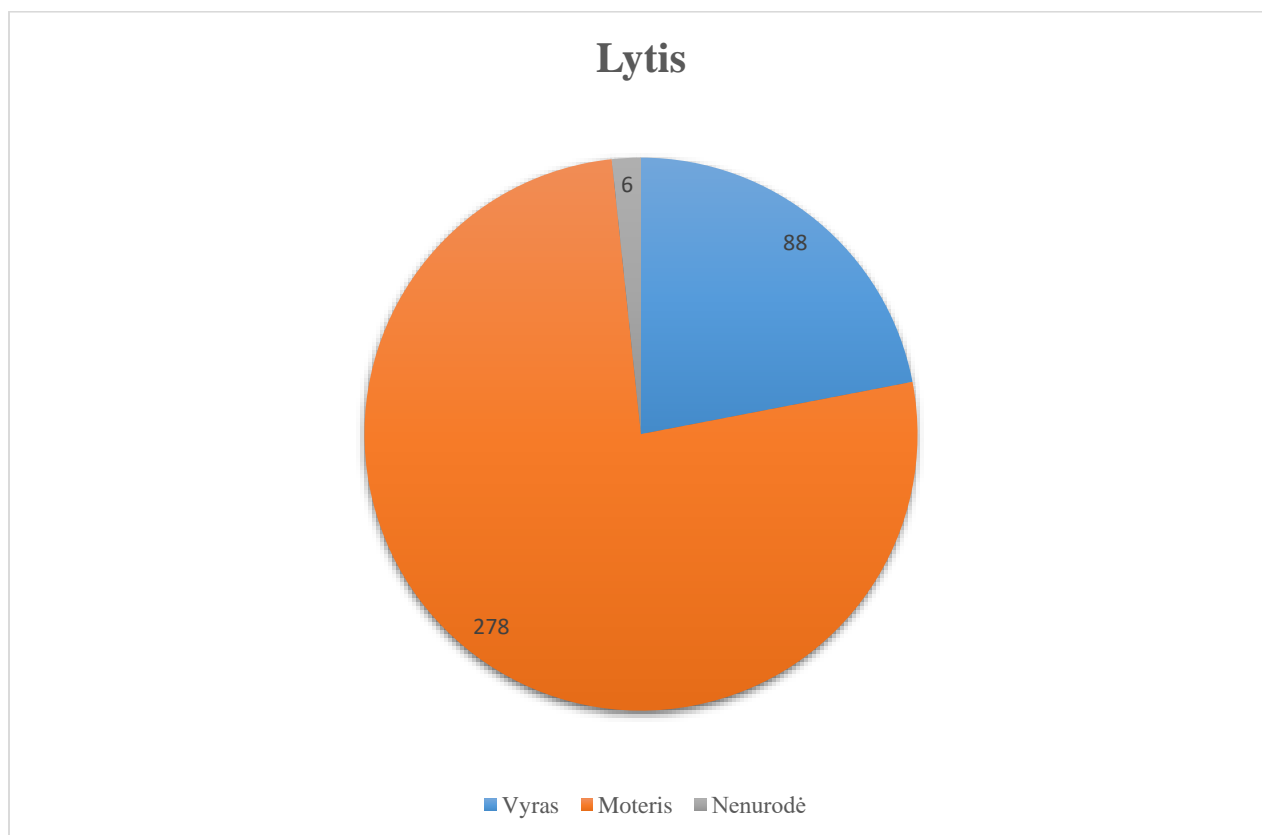


**2021 METŲ ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ  
PASLAUGŲ CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ APKLAUSA**

**2021 Šiauliai**

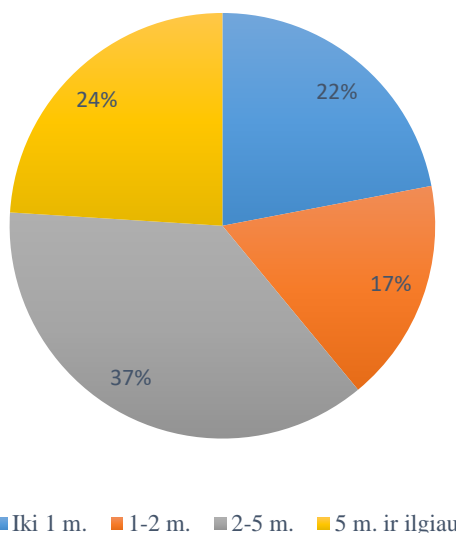
**ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KLIENTŲ  
APKLAUSOS APIE PASITENKIMĄ GAUNAMOMIS SOCIALINĖMIS  
PASLAUGOMIS TYRIMO ATASKAITA  
2021 METAI**

2021-11-09 – 2021-11-30 Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centras, siekdamas teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo ir tobulinimo, reguliariai renka, sistemina, analizuoja ir vertina apklausų metu surinktą informaciją apie paslaugų gavėjų pasitenkinimą Centro teikiamomis paslaugomis. Socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų ir procesų įvertinimas atliekamas kiekybinio tyrimo metu, kuomet informacija renkama anketinės apklausos metodu, kuris leidžia paslaugų gavėjams išreikšti savo nuomonę apie įstaigoje teikiamas socialines paslaugas. 2021 metais apklausoje dalyvavo 372 paslaugos gavėjai.



Iš 2021 metų apklausoje dalyvavusių 372 paslaugos gavėjų, didžiausią dalį sudarė moterys (75 proc.), vyrai (24 proc.), 1 procentas nenurodė savo lyties.

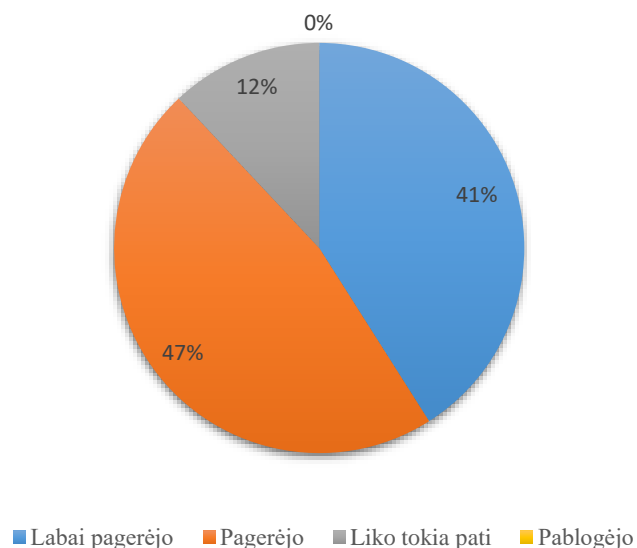
## Paslaugų teikimo trukmė



2021 m. apklausoje paslaugų gavėjų buvo prašoma atsakyti į klausimą „Kaip ilgai jums teikiamos paslaugos?“. Į šį klausimą atsakė daugiausiai paslaugos gavėjų pažymėjo 2-5 metus kas sudarė 37 proc., kiek mažiau 24 proc. paslaugos gavėjų pažymėjo 5 m. ir 22 proc. paslaugos gavėjų žymėjo, jog paslaugas gauna iki metų. Likę apklausos dalyviai paslaugas gauna nuo metų iki dviejų ir tai sudaro 17 proc.

Iš matomų apklausos rezultatų galime teigti, jog didžioji dalis apklausos dalyvių yra ilgalaikiai Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro paslaugos gavėjai, net 61 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų paslaugomis naudojosi ilgiau kaip 2 metus.

## Gyvenimo kokybės pokytis, pradėjus gauti paslaugas



41 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teigė, kad pradėjus gauti Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas jų gyvenimo kokybė „Labai pagerėjo“. 47 proc. pažymėjo teiginį „Pagerėjo“, 12 proc. paslaugos gavėjų teigė, kad pradėjus gauti paslaugas jų gyvenimo kokybė nepasikeitė.

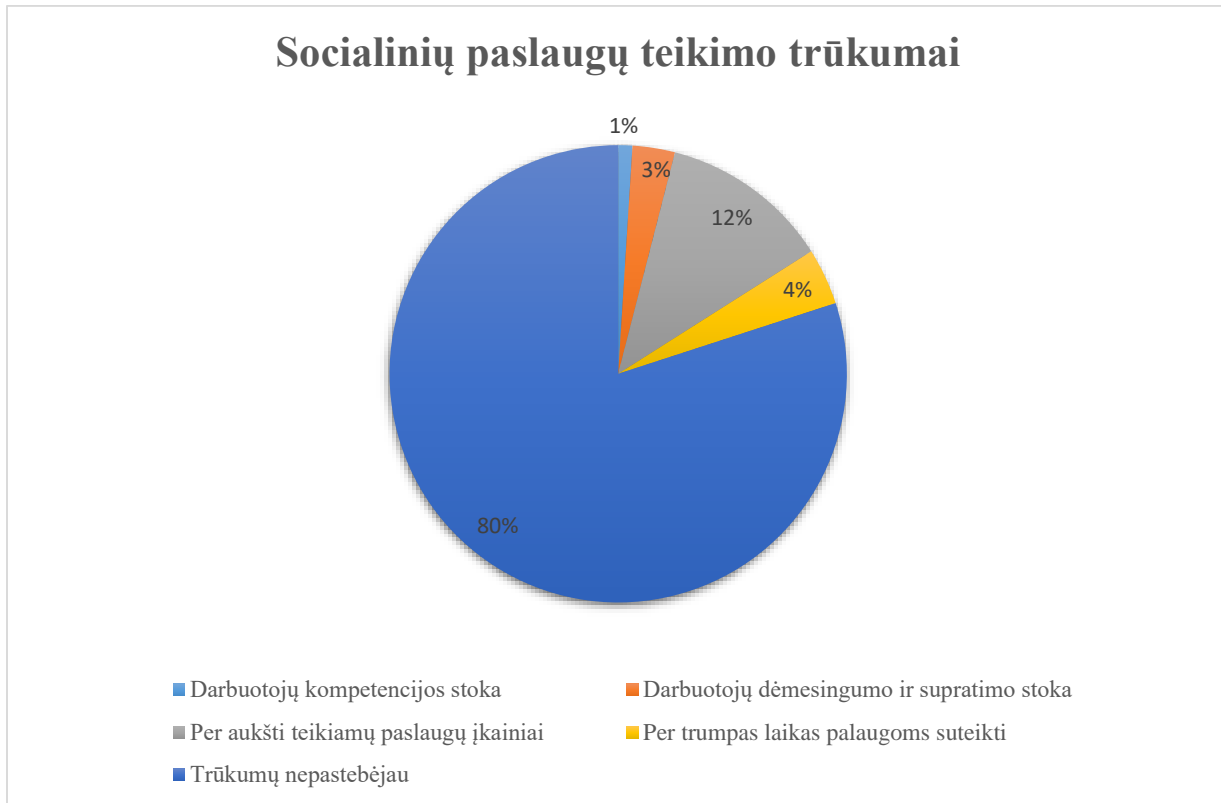
Iš apklausos rezultatų galima teigti, jog Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos daro teigiamą įtaką asmens gyvenimo kokybei ir dažnu atveju gerina asmens gyvenimo kokybę.

Teiginys	Visiškai sutinku	Sutinku	Nesu tikras	Nesutinku	Visiškai nesutinku
<b>Darbuotojai teikdami paslaugas elgiasi pagarbiai ir mandagiai</b>	300	62	3	1	0
<b>Darbuotojai išsamiai ir aiškiai suteikia reikiamą informaciją</b>	308	60	4	0	0
<b>Darbuotojas atsižvelgia į jūsų nuomonę</b>	299	64	11	3	0
<b>Darbuotojai laiku suteikia reikiamą pagalbą</b>	292	63	6	11	0

Apklausoje dalyvavusiems asmenims buvo pateikti teiginiai apie darbuotojo teikiamas paslaugas.

- Teiginį, jog darbuotojai teikdami paslaugas elgiasi pagarbiai, 300 apklausoje dalyvavusių asmenų visiškai sutinka, 62 asmenys pažymėjo, jog sutinka.
- Teiginį, jog darbuotojai išsamiai ir aiškiai suteikia informaciją, 308 apklausos dalyviai pažymėjo, jog visiškai sutinka, kiek mažiau sutinka (60 apklausos dalyvių), 4 asmenys abejoja dėl informacijos aiškumo
- 299 apklausos dalyviai visiškai sutinka, jog darbuotojai atsižvelgia į jų nuomonę, kiek mažiau sutinka (60 apklausos dalyvių) ir tik 3 asmenys, mano jog darbuotojai teikdami paslaugas neatsižvelgia į jų nuomonę.
- 292 apklausos dalyviai visiškai sutinka, jog darbuotojai laiku suteikia reikiamą pagalbą, kiek mažiau sutinka, jog paslauga buvo suteikta laiku (63 apklausos dalyviai). 6 asmenys nėra tikri, o 11 nesutinka, jog darbuotojai laiku jiems suteikė reikalingą pagalbą.

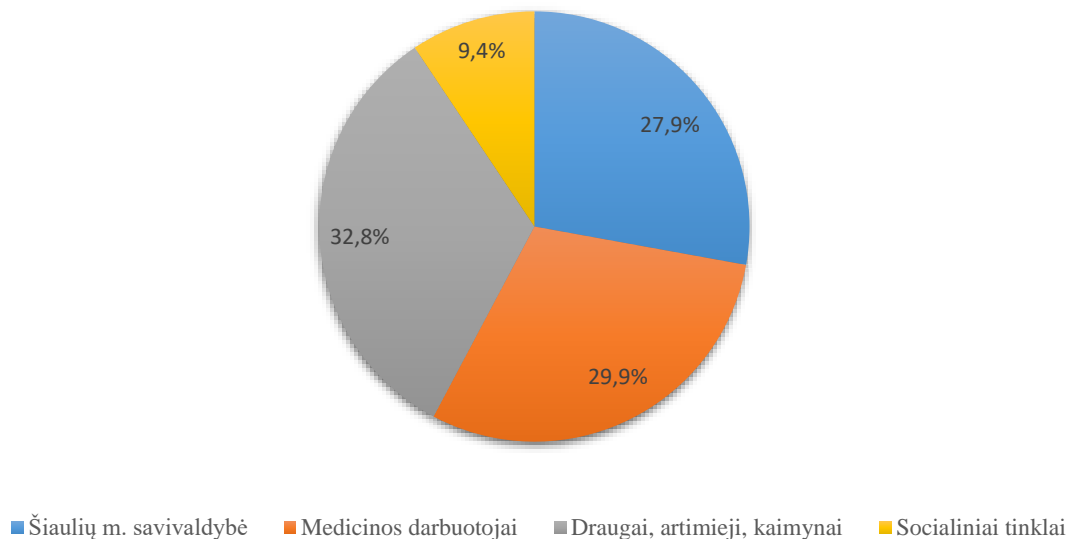
Iš apklausoje dalyvavusių asmenų, galima teigti, jog darbuotojai pagarbūs ir mandagūs, kompetentingai suteikiantys informaciją, visada atsižvelgia į paslaugos gavėjo nuomonę ir laiku suteikia reikalingą pagalbą.



2021 metais apklausoje dalyvavusių asmenų, buvo paklausta apie Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų trūkumus. 80 proc. paslaugos gavėjų teigia, jog trūkumų nepastebėjo. 12 proc. apklaustųjų teigė, jog paslaugos jiems yra brangios. 4 proc. pažymėjo, jog teikiamos paslaugos trukmė per maža ir 3 proc. apklausos dalyvių trūko darbuotojų dėmesingumo ir supratimo.

Pagal apklausos duomenis matome, jog Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamos neturi trūkumų ir apklausoje dalyvavę asmenys, paslaugas vertina teigiamai.

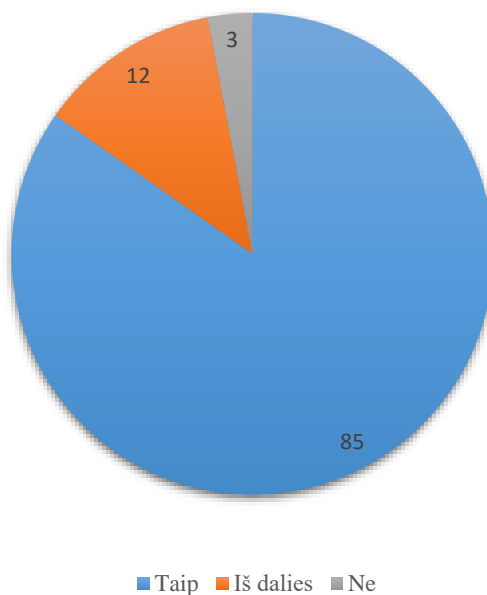
## Informacijos šaltiniai apie teikiamas socialines paslaugas



Apklausos dalyvių buvo klausama kokiais informacijos šaltiniais buvo sužinota apie Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas. Dažniausiai apklausoje dalyvavę asmenys apie teikiamas paslaugas sužinojo iš Šiaulių miesto savivaldybės (27,9 proc.), iš medicinos darbuotojų (29,9 proc.), iš draugų ir artimųjų (32,8proc.). Rečiausiai apklausos dalyviai apie teikiamas socialinės paslaugas sužinojo iš socialinių tinklų (9,4 proc.)

Galime daryti išvadą, jog apklausoje dalyvavę asmenys mažai naudojami socialiniais tinklais ir jiems yra svarbesnis tiesioginis kontaktas su žmonėmis.

## Socialinių paslaugų pakankamumas



Mėginant nustatyti ar Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centras teikia pakankamai socialinių paslaugų net 85 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų teigia, jog jiems pakanka teikiamų paslaugų, kiek mažiau 12 proc. paslaugos gavėjų pakanka teikiamų paslaugų ir tik 3 proc. apklausos dalyvių teigia, jog jiems nepakanka teikiamų socialinių paslaugų.

Pagal gautus rezultatus, galima teigti, jog paslaugos gavėjai yra patenkinti teikiamomis Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamomis paslaugomis.

### Apibendrinimas

Apibendrinus rezultatus, galima teigti, jog Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centre teikiamos paslaugos yra vertinamos labai teigiamai. Teikiamų paslaugų spektras puikiai atliepia paslaugos gavėjų poreikius, Centre dirbantys darbuotojai kokybiškai, mandagiai ir laiku suteikia reikalingą pagalbą. Tačiau yra sričių, kur Centras turi tobulintis ir siekti, jog paslaugas gaunantys paslaugos gavėjai jaustųsi geriau.