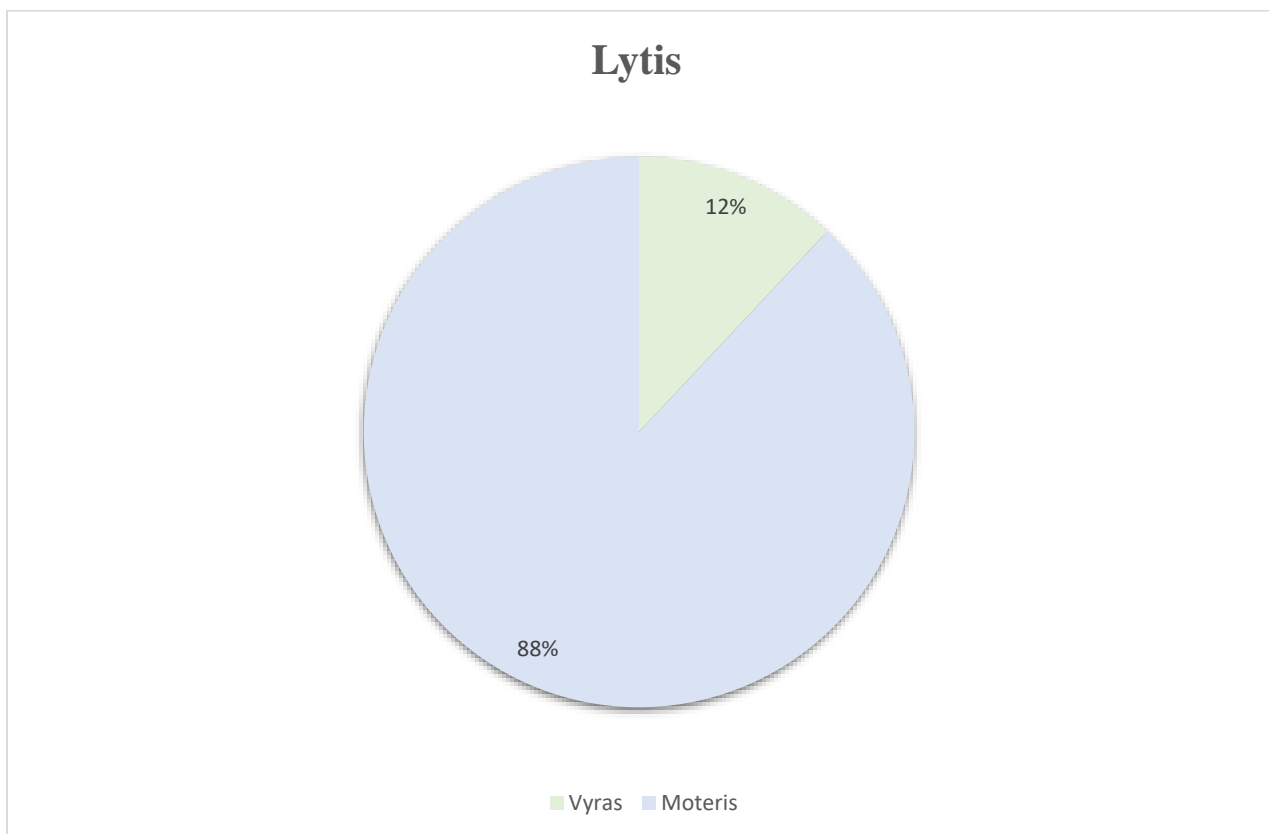


**2019 METŲ ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ
PASLAUGŲ CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ APKLAUSA**

2019 Šiauliai

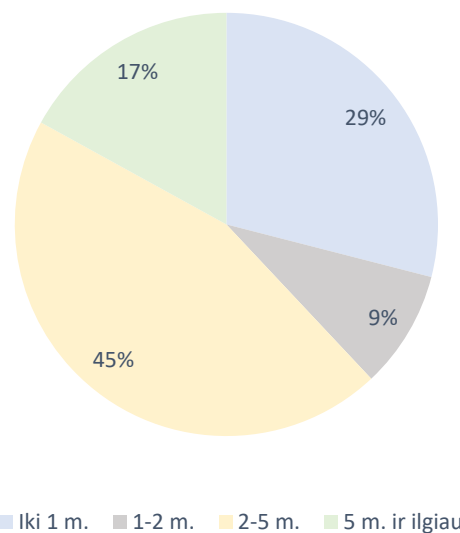
**ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KLIENTŲ
APKLAUSOS APIE PASITENKIMĄ GAUNAMOMIS SOCIALINĖMIS
PASLAUGOMIS TYRIMO ATASKAITA
2019 METAI**

2019-10-07 – 2019-10-18 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. 2019 metais apklausoje dalyvavo 192 paslaugos gavėjai. Paslaugų gavėjų apklausos skaičių įtakojo pasaulinė COVID-19 pandemija.



Iš 2019 metų apklausoje dalyvavusių 192 paslaugos gavėjų, didžiąją apklaustųjų dalį sudarė moterys (88 proc.) , vyrai (12 proc.).

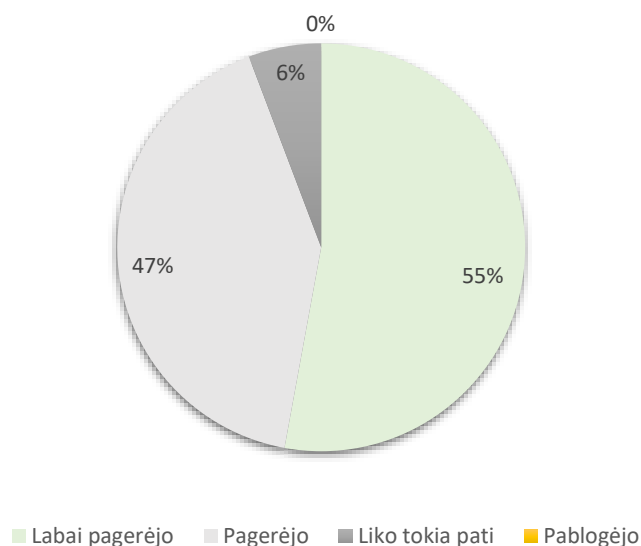
Paslaugų teikimo trukmė



2019 m. apklausoje paslaugų gavėjų buvo prašoma atsakyti į klausimą „Kaip ilgai jums teikiamos paslaugos?“. Į šį klausimą daugiausiai paslaugos gavėjų atsakė, kad paslaugos jiems teikiamos nuo 2 metų iki 5 metų kas sudarė 45 proc., kiek mažiau 29 proc. paslaugos gavėjų pažymėjo, kad paslaugomis naudojasi mažiau nei metus. 17 proc. paslaugos gavėjų žymėjo, jog paslaugas gauna 5 metus ir daugiau ir likę apklausos dalyviai paslaugas gauna nuo metų iki dviejų ir tai sudaro 9 proc.

Iš matomų apklausos rezultatų galime teigti, jog didžioji dalis apklausos dalyvių yra ilgalaikiai Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro paslaugos gavėjai, net 45 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų paslaugomis naudojosi ilgiau kaip 2 metus.

Gyvenimo kokybės pokytis, pradėjus gauti paslaugas



55 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teigė, kad pradėjus gauti Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas jų gyvenimo kokybę „Labai pagerėjo“. 47 proc. pažymėjo teiginį „Pagerėjo“, 6 proc. paslaugos gavėjų teigė, kad pradėjus gauti paslaugas jų gyvenimo kokybę 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
Darbuotojai teikdami paslaugas elgiasi pagarbiai ir mandagiai	88	97	2	5	0
Darbuotojai išsamiai ir aiškiai suteikia reikiamą informaciją	101	88	1	2	0
Darbuotojas atsižvelgia į jūsų nuomonę	94	93	0	5	0

Darbuotojai laiku suteikia reikiamą pagalbą	99	86	1	6	0
----------------------------------------------------	----	----	---	---	---

Apklausoje dalyvavusiems asmenims buvo pateikti teiginiai apie darbuotojo teikiamas paslaugas.

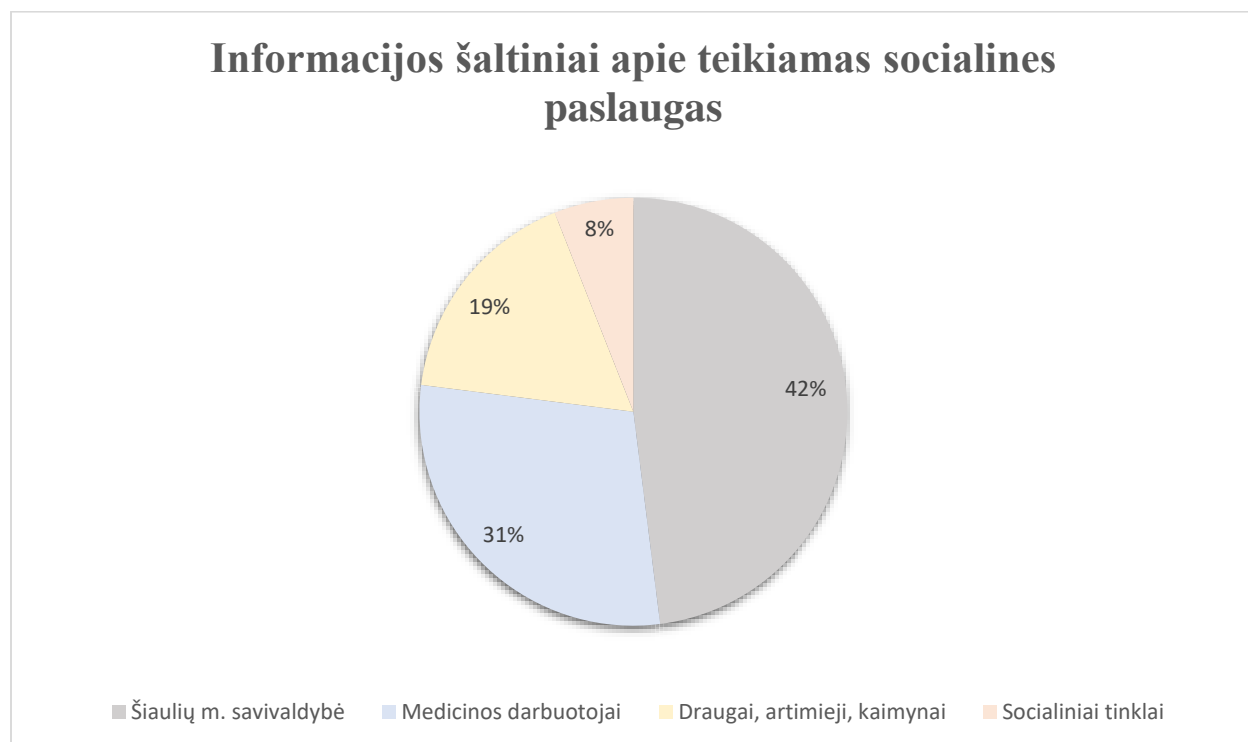
- Teiginį, jog darbuotojai teikdami paslaugas elgiasi pagarbiai, 88 apklausoje dalyvavusių asmenų visiškai sutinka, 97 asmenys pažymėjo, jog sutinka. 2 respondentai suabejojo šiuo teiginiu. 5 Asmenys nesutinka, jog darbuotojai su jais elgiasi pagarbiai ir mandagiai.
- Teiginį, jog darbuotojai išsamiai ir aiškiai suteikia informaciją, 101 apklausos dalyvis pažymėjo, jog visiškai sutinka, kiek mažiau sutinka (88 apklausos dalyviai), 1 asmuo abejoja dėl informacijos aiškumo, 2 apklaustieji mano, kad informaciją galėtų būti pateikta aiškiau.
- 94 apklausos dalyviai visiškai sutinka, jog darbuotojai atsižvelgia į jų nuomonę, kiek mažiau sutinka (93 apklausos dalyviai) 5 respondentai mano jog darbuotojai teikdami paslaugas neatsižvelgia į jų nuomonę.
- 99 apklausos dalyviai visiškai sutinka, jog darbuotojai laiku suteikia reikiamą pagalbą, kiek mažiau sutinka, jog paslauga buvo suteikta laiku (86 apklausos dalyviai). 1 asmuo nėra tikras, o 6 paslaugos gavėjai nesutinka, jog darbuotojai laiku jiems suteikė reikalingą pagalbą.

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



2019 metais apklausoje dalyvavusių asmenų, buvo paklausta apie Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų trūkumus. 78 proc. paslaugos gavėjų teigia, jog trūkumų nepastebėjo. 18 proc. apklaustųjų teigė, jog paslaugos jiems yra per brangios. 2 proc. pažymėjo, jog teikiamos paslaugos trukmė per maža, 1 proc. apklausos dalyvių trūko darbuotojų dėmesingumo ir supratimo, 1 proc. klientų pritrūko darbuotojų dėmesio ir supratimo.

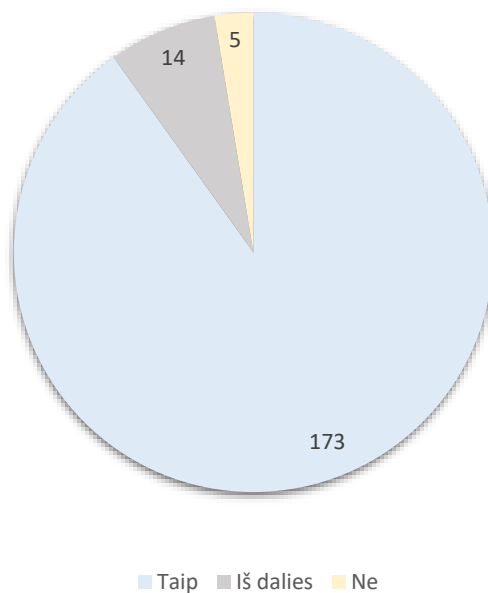
Pagal apklausos duomenis matome, jog Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamos neturi trūkumų ir apklausoje dalyvavę asmenys, paslaugas vertina teigiamai.



Apklausos dalyvių buvo klausiama 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 (42 proc.), iš medicinos darbuotojų (31 proc.), iš draugų ir artimųjų (19 proc.). Rečiausiai apklausos dalyviai apie teikiamas socialinės paslaugas sužinojo iš socialinių tinklų (8 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 90 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų teigia, jog jiems pakanka teikiamų paslaugų, 7 proc. paslaugos gavėjų mano, kad teikiamų paslaugų pakanka iš dalies 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.