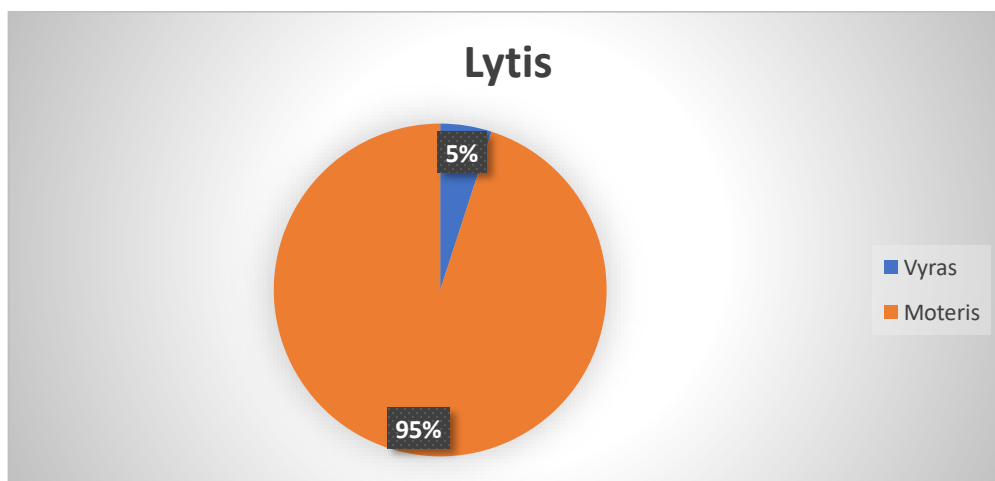


## ŠALČININKŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO TRANSPORTO PASLAUGOS 2023M. KOKYBĖS VERTINIMAS PASLAUGŲ GAVĖJŲ POŽIŪRIU

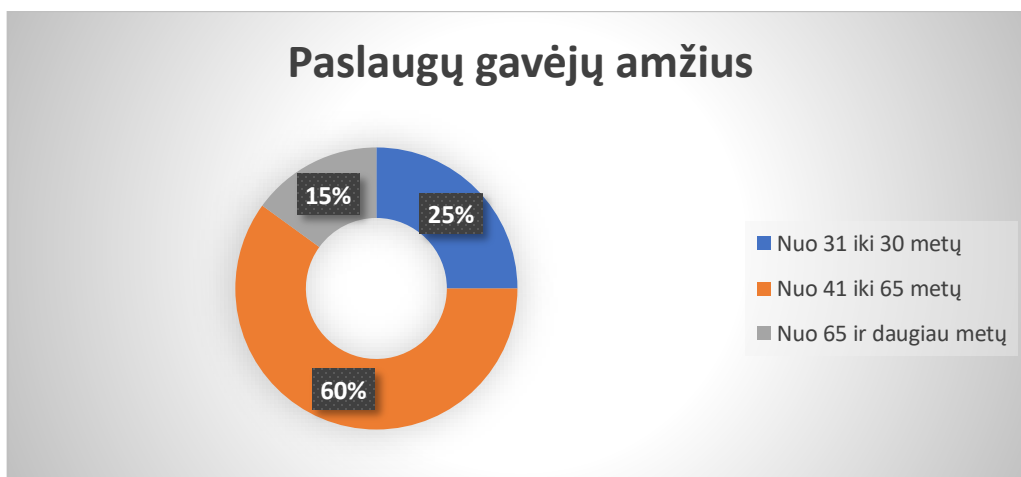
2023 metais rugsėjo – spalio mėnesiais buvo atlikta transporto Šalčininkų socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų apklausa, kurioje dalyvavo 20 nuolatinių paslaugų gavėjų. Teikiant transporto paslauga siekiama tikslo - teikti asmeniui ar šeimai, kurie dėl negalios, ligos ar senatvės negali naudotis visuomeniniu ar individualiu transportu, vykti į socialinių paslaugų, švietimo, gydymo, reabilitacijos įstaigas, techninės pagalbos neįgaliesiems centrus ir kitais būtiniais pagalbos atvejais. Anketos klausimai ir buvo skirti tam, kad išsiaiškinti koku būdu asmenis pasiekia informaciją apie transporto paslauga, kaip pagerinti transporto paslaugos organizavimą, ar asmenys patenkinti paslaugos teikiančiu darbuotoju, ar paslauga teikiama kokybiškai, ar atitinka asmenų lūkesčius, bei ar pagerina jų gyvenimo kokybę.

Iš 20 anketinėje apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų 19 buvo moterys ir 1 vyras (žr. 1 pav.). Kaip matome iš paveikslėlio, jog Šalčininkų socialinių paslaugų centre transporto paslaugą dažniausiai užsako moterys, negu vyrai, net 95 proc.



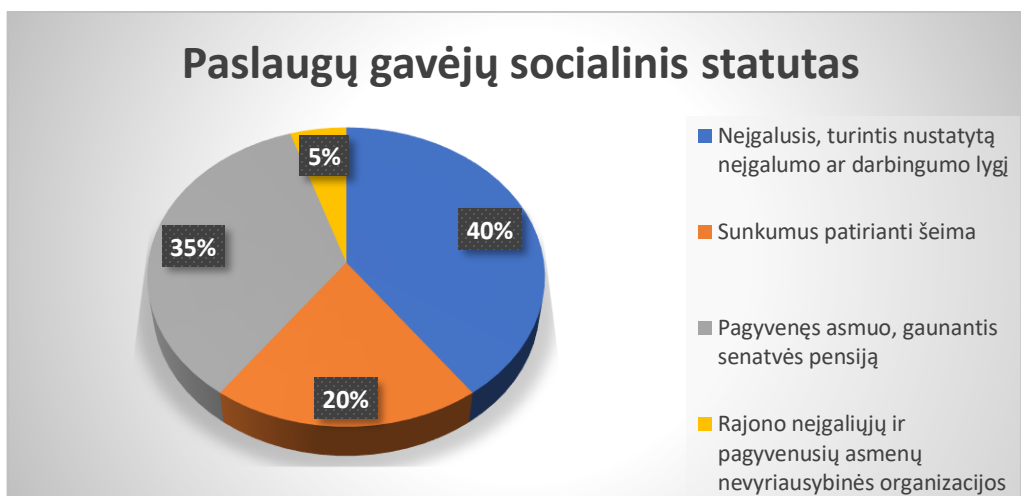
(1 pav.)

Paslaugų gavėjų amžius yra įvairus (žr. 2 pav.). Daugiausiai anketinėje apklausoje dalyvavo nuo 41 iki 65 metų amžiaus – 60 proc. ir nuo 31 iki 40 metų amžiaus - 25 proc. Mažiausiai anketinėje apklausoje dalyvavo nuo 65 ir daugiau metų amžiaus vos - 15 proc.



(2 pav.)

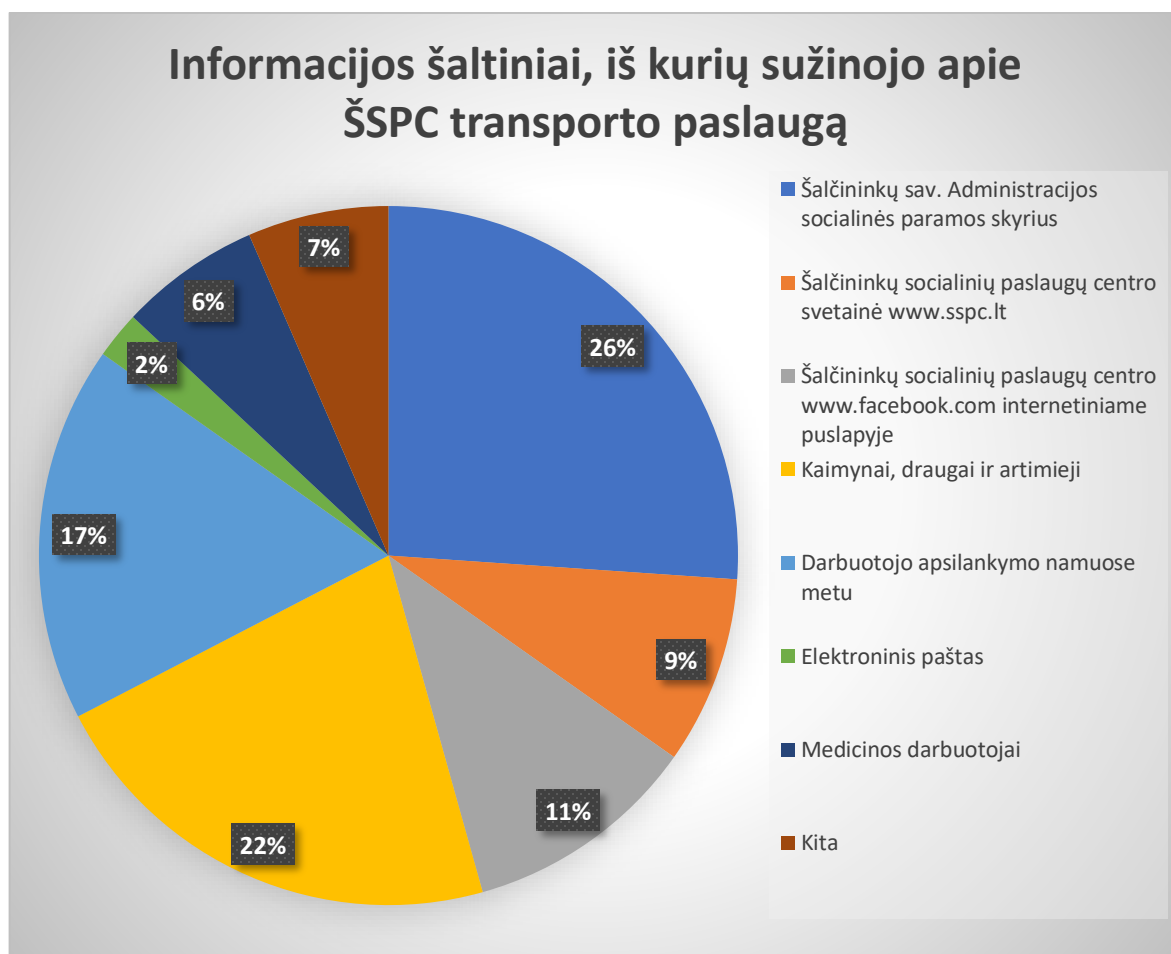
Anketinėje apklausoje nuolatinių transporto paslaugų gavėjai buvo išskirti pagal socialinį statusą (žr. 3 pav.). Šalčininkų socialinių transporto paslaugų gavėjai dažniausiai yra neįgalieji, turintys nustatytą neįgalumo ar darbingumo lygį - 40 proc. Taip pat dauguma paslaugų gavėjų yra pagyvenęs asmenys, gaunantys senatvės pensiją - 35 proc. Iš apklausoje dalyvaujančių paslaugų gavėjų, kurie dažnai naudojami transporto paslauga yra sunkumus patiriančios šeimos - 20 proc. Šalčininkų socialinių paslaugų centras bendradarbiauja su viena rajono neįgaliųjų ir pagyvenusių asmenų nevyriausybinė organizacija, kuri naudojami transporto paslauga.



(3 pav.)

Anketinėje apklausoje apklausiant paslaugų gavėjus buvo svarbu sužinoti informacijos šaltinius iš kurių asmenys sužino apie Šalčininkų socialinių paslaugų centro teikiama transporto paslauga (žr. 4 pav.). Dauguma paslaugų gavėjų pabrėžė, jog apie transporto paslauga sužinojo iš Šalčininkų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriaus - 26 proc. Taip pat Šalčininkų

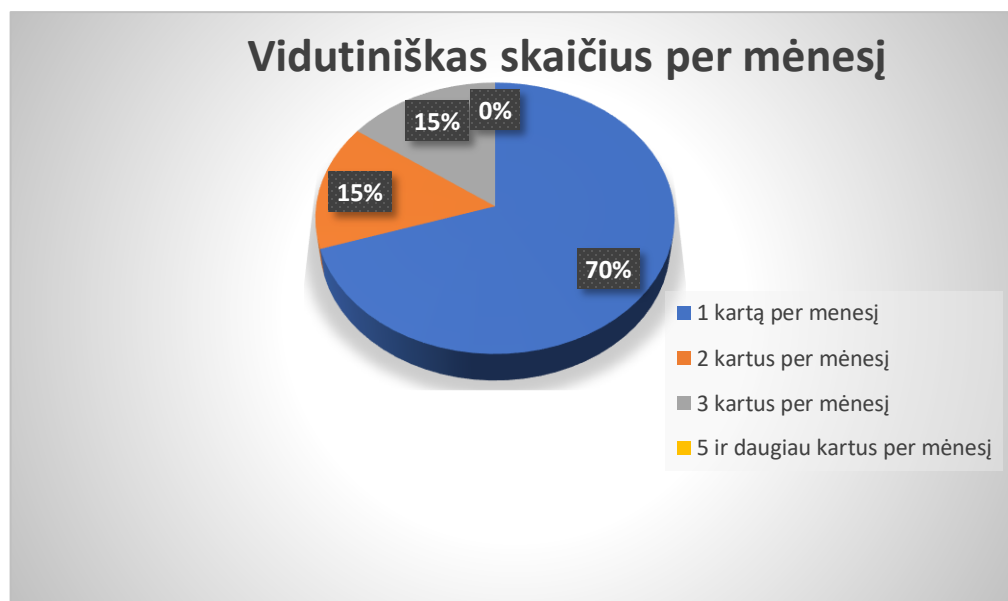
socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjai apie transporto paslaugą dažnai sužinojo iš socialinio darbuotojo apsilankymo namuose metu - 17 proc. Transporto paslaugų gavėjus informacija pasiekia iš Šalčininkų socialinių paslaugų centro svetainės [www.sspc.lt](http://www.sspc.lt) - 9 proc., arba iš [www.facebook.com](http://www.facebook.com) internetiniame puslapyje - 11 proc. Dažnai paslaugų gavėjai apie mūsų teikiama transporto paslaugą sužino iš savo artimos aplinkos tokios kaip kaimynai, draugai ir artimieji - 22 proc. Mažiau paslaugų gavėjų apie transporto paslaugą sužino iš medicinos darbuotojų - 6 proc., o mažiausiai sužinojo elektroniniu paštu - 2 proc. Kai kurie paslaugų gavėjai įrašė patys kita savo atsakymą: „laikraštyje ir seniūnijoje“, „iš socialinio darbuotojo“, „informavo socialinė darbuotoja lankantį šeimą“.



(4 pav.)

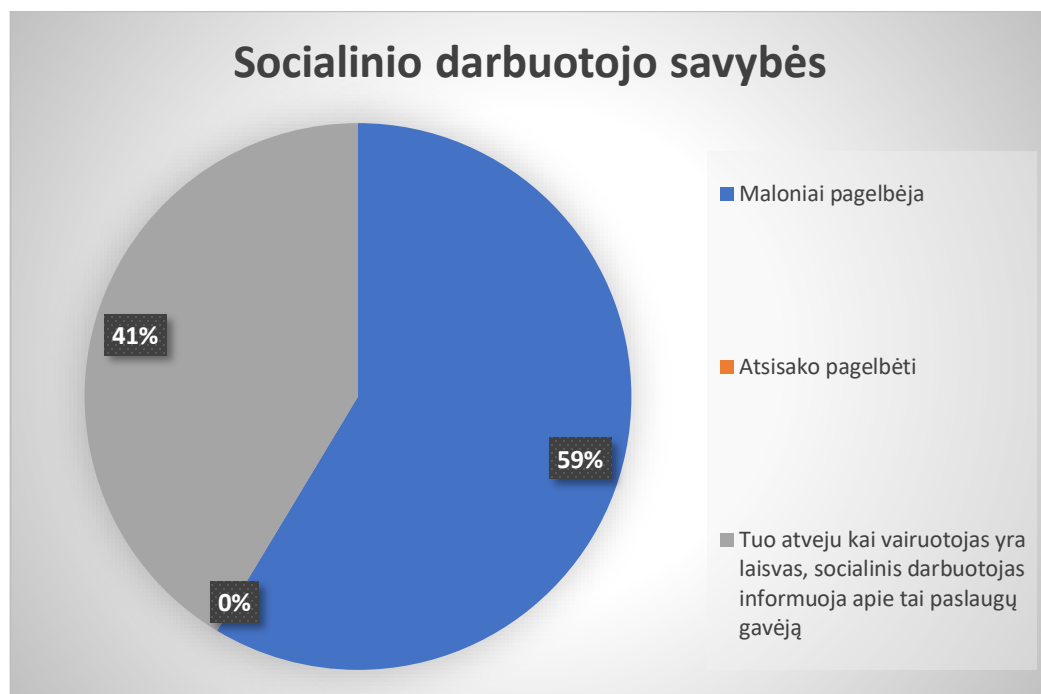
Anketinėje apklausoje apklausiant mūsų paslaugų gavėjus buvo klausama vidutiniškas skaičius naudojant transporto paslaugos per mėnesį (žr. 5 pav.). Dažniausiai Šalčininkų socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjai vidutiniškai naudojami vieną kartą per mėnesį - 70 proc., mažiau naudojami du kartus - 15 proc., ir daugiau negu trys kartus per mėnesį - 15 proc. Kaip matome iš

anketinės apklausos, jog dažniausiai paslaugų gavėjas užsako transporto paslaugą vieną kartą per mėnesį.



(5 pav.)

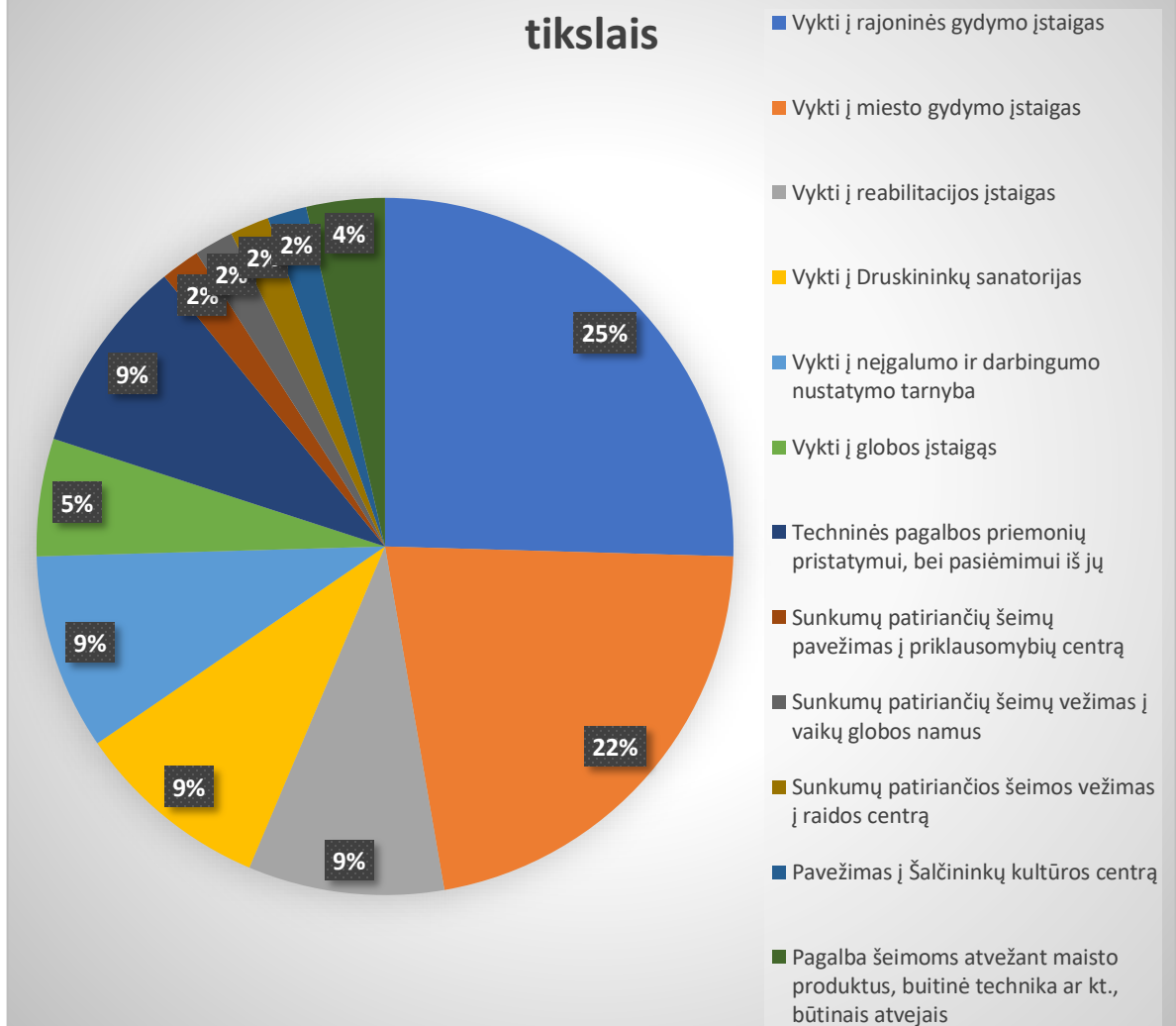
Atliekant anketinę apklausa apie teikiama transporto paslaugą buvo svarbu sužinoti apie socialinį darbuotoja, kuris organizuoja transporto paslaugą (žr. 6 pav.). Šalčininkų socialinių paslaugų centrui yra svarbu, kad socialinis darbuotojas teiktų atsakingai ir mandagiai transporto paslaugą mūsų Šalčininkų rajono gyventojams. Remiantis anketinės apklausos rezultatais galima pasidžiaugti, jog nebuvo nei vieno blogo atsiliepimo dėl socialinio darbuotojo, kuris organizuoja transportą. Esant nenumatytomis aplinkybėmis dėl skubiai reikalingo transporto užsakymo socialinis darbuotojas maloniai pagelbėja - 59 proc., o atsisako pagelbėti - 0 proc. Kitais atvejais kai vairuotojas neturi užsakymų, socialinis darbuotojas stengiasi apie tai informuoti paslaugų gavėją - 41 proc., tokiu būdu efektyviau vyksta transporto paslaugą ir greičiau paslaugų gavėjas gauna paslaugą.



**(6 pav.)**

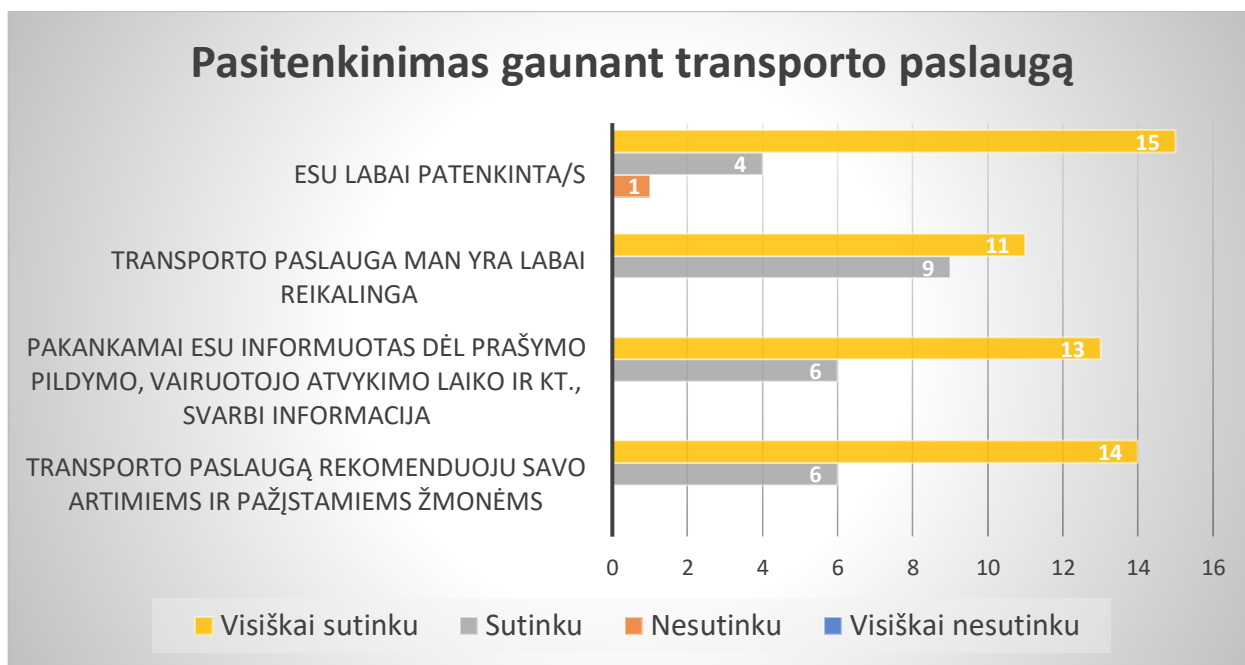
Teikiant Šalčininkų socialinių paslaugų centre transporto paslaugą paslaugų gavėjams yra svarbu žinoti kur yra naudojamas transportas, kokiais tikslais (žr. 7 pav.). Paslaugų gavėjai kiekvieną mėnesį transporto paslauga pasinaudoja pavežimą įvairiais tikslais. Mūsų nuolatiniai transporto paslaugų užsakovai dažniausiai naudoja transportą šiems tikslams: dėl gydymo vykti į rajoninės gydymo įstaigas - 25 proc., ir į miesto gydymo įstaigas - 22 proc. Taip pat paslaugų gavėjai vyksta dėl gydymo į reabilitacijos įstaigas – 9 proc., net į Druskininkų sanatorijas - 9 proc. Naudojasi transportu vykti į neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba Vilniuje - 9 proc., taip pat vyksta apsigyventi į globos įstaigas - 5 proc. Transporto pagalba paslaugų gavėjams pristatome, bei paimame iš jų techninės pagalbos priemonės neįgaliesiems ir senyvo amžiaus asmenims. Tokiu būdu aprūpiname asmenius, kurie neturi galimybės asmeninių transporto atvykti paimti techninę priemonę ar grąžinti, kad žmogus nesijaustų vienišas ir tokiu būdu ištiesiame pagalbos ranką. Transporto paslauga naudojasi mūsų sunkumus patiriančios šeimos, kuriems transporto paslaugą dažniausiai užsako socialinis darbuotojas, dirbantis su šeima. Sunkumus patiriančios šeimos vežame į priklausomybių centrą Vilniuje arba Kaune, vaikų globos namus, raidos centrą, Šalčininkų kultūros centrą, bei aprūpinant įvairiais daiktais (maisto produktais, buitine technika, drabužiais ar avalynė, stotelės dėkui įvairiais buitiniais daiktais ir kt. būtiniais atvejais).

## Transporto paslaugos organizavimas - kokiais tikslais



(7 pav.)

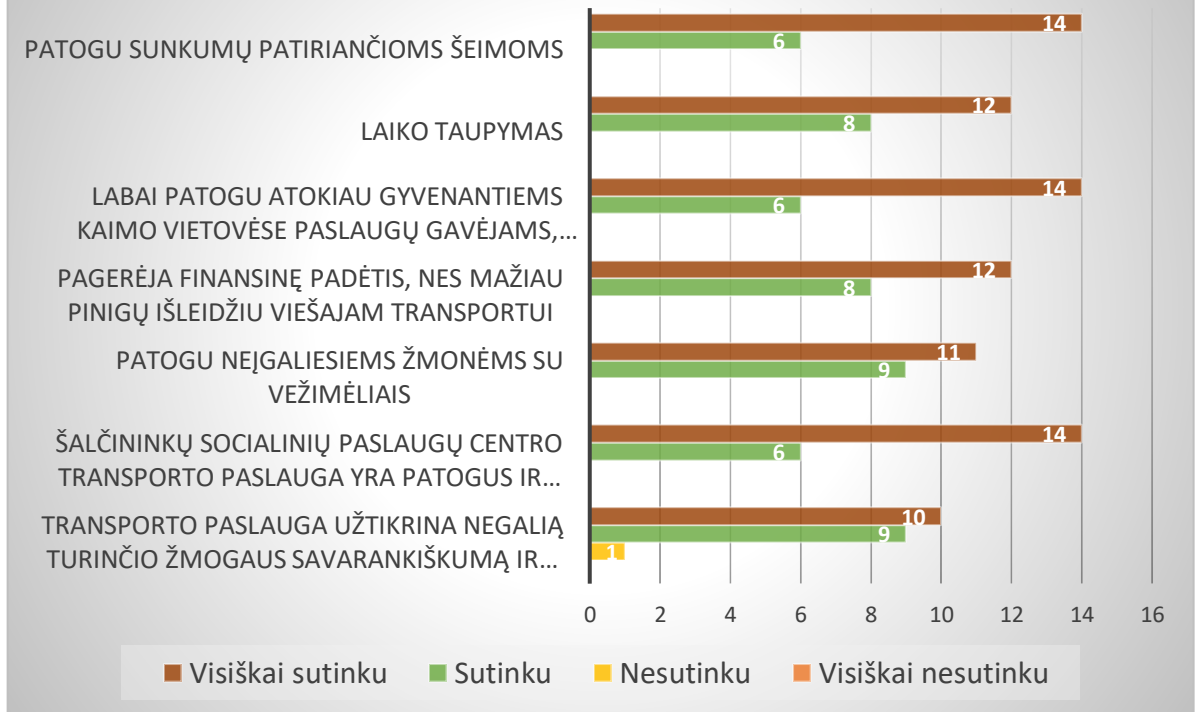
Anketinėje apklausoje siekta sužinoti paslaugų gavėjų pasitenkinimas gaunama transporto paslauga (žr. 8 pav.). Dauguma paslaugų gavėjų pažymėjo, jog transporto paslauga yra jiems labai reikalinga ir yra pasitenkinę gaunamą transporto paslauga. Visi paslaugų gavėjai taip pat pasižymėjo, jog yra pakankamai informuoti socialinio darbuotojo dėl prašymo pildymo, vairuotojo atvykimo laiko ir kt., svarbia informaciją užsakant transportą. Paslaugų gavėjai pažymėjo, jog Šalčininkų socialinių paslaugų centro transporto paslauga dažnai rekomenduoja savo artimiems, bei pažįstamiems žmonėms. Tokiu būdu dar daugiau žmonių sužino apie teikiama transporto paslauga Šalčininkų socialinių paslaugų centre. Galima teigti, jog mūsų paslaugų gavėjams pasiteisino asmeniniai lūkesčiai, gaunant transporto paslauga.



**(8 pav.)**

Anketinėje apklausoje siekta sužinoti kaip pagerėjo paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė, gaunant transporto paslaugą (žr. 9 pav.). Remiantis anketinės apklausos rezultatais galima įvardyti, kad organizuojant transporto paslaugą užtikrina negalią turinčio žmogaus savarankiškumą ir nepriklausomybę nuo artimų žmonių. Taip pat labai svarbu, kad yra galimybė vežti vieną neįgalų su vežimėliu, kitu atveju artimieji net neturi galimybės savarankiškai pasirūpinti nuvežti neįgalų su vežimėliu, ypač dideliais atstumais. Paslaugų gavėjams džiugina, jog naudojantis transporto paslauga daugiau laiko gali sutaupyti, nes vairuotojas patogiai ir saugiai nuveža iš paėmimo vietos ir iki paskyrimo vietos. Svarbu pabrėžti, kad naudotis transporto paslauga yra labai patogu atokiau gyvenantiems kaimo vietovėse paslaugų gavėjams, kur žmonės neturi galimybės pasinaudoti viešuoju transportu. Labai patogu yra sunkumų patiriančioms šeimoms, kuriuos vežam įvairiais tikslais ir šeimos ne jaučiasi atskirti nuo visuomenės. Paslaugų gavėjų buvo prašoma atsakyti jų nuomonė koku būdu galime patobulinti organizuojant transporto paslaugą. Tai įrašė savo atsakymus asmeniškai tokius kaip: „Pasiūlymu neturiu, viskas gerai“, „viskas puiku. Pasiūlymų nėra“, „neturiu“. Kaip matome iš paslaugų gavėjų, kad neturi pasiūlymų dėl transporto paslaugos kokybės gerinimo.

## Gyvenimo kokybės pagerėjimas



(9 pav.)

Apibendrinus anketinės apklausos rezultatus galima teigti, jog Šalčininkų socialinių paslaugų centro teikiama transporto paslauga yra labai reikalinga ir naudinga žmonėms. Paslaugų gavėjams naudotis Šalčininkų socialinių paslaugų centro transportu yra labai patogus, nes vairuotojai nuveža iš atsiėmimo vietos ir iki paskyrimo vietos, bei laukia kliento ir nuveža atgal. Transporto paslauga yra labai reikalinga likimo nuskriaustiems neįgaliesiems, senyvo amžiaus, bei vienišiesiems žmonėms, kuriems yra galimybė iš anksto susiderinus ir aprūpinus net vežimėliu nuvežti į paskyrimo vietą. Paslaugų gavėjai naudojami transportu vykstant įvairiais tikslais. Galima teigti, jog Šalčininkų socialinių paslaugų centro organizuojama transporto paslauga yra patogus ir saugus kelionės būdas.



## IŠVADOS

1. Dažniausiai Šalčininkų rajono gyventojai apie transporto paslaugą sužino iš Šalčininkų savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus ir nuo savo artimos aplinkos t. y., nuo kaimynų, draugų ir pažįstamų. Dažnai sužino informacijos apie transportą iš socialinių darbuotojų apsilankymo namuose metu. Paslaugų gavėjai skaito aktuali informacija dėl socialinių paslaugų centro svetainėje [www.sspc.lt](http://www.sspc.lt) ir [www.facebook.com](http://www.facebook.com).
2. Socialinis darbuotojas organizuodamas transporto paslaugą maloniai konsultuoja paslaugų gavėjus, bei informuoja apie vairuotojo užimtumą ir pasiūlo laisvus laikus tam, kad asmuo galėtų greičiau pasinaudoti transportu ir transporto paslaugą vyktu efektyviau. Taip pat socialinis darbuotojas pakankamai informuoja paslaugų gavėjus dėl prašymo pildymo, vairuotojo atvykimo laiko ir kt., svarbi informaciją.
3. Paslaugų gavėjai užsako transporto paslaugą vykti įvairiais tikslais t. y., į rajoninės ir miesto gydymo įstaigas, reabilitacijos įstaigas, Druskininkų sanatorijas, neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba, sunkumų patiriančių šeimų pavežimas, bei techninės pagalbos priemonių pristatymui ir pasiėmimui iš jų ir kt., būtinais atvejais.
4. Paslaugų gavėjams transporto paslauga yra labai reikalinga, naudinga ir žmonės yra labai patenkinti dėl galimybės užsisakyti transporto paslaugą.
5. Naudojantis transporto paslaugą pagerėja paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė, nes neįgalieji asmenys jaučiasi daugiau savarankiškais ir mažiau priklausomi nuo artimųjų pagalbos. Labai patogu atokiau gyvenantiems kaimo vietovėse paslaugų gavėjams, kur žmonės neturi galimybės pasinaudoti viešuoju transportu.

## PASIŪLYMAI DĖL TRANSPORTO PASLAUGOS KOKYBĖS GERINIMO

1. Daugiau plėsti informaciją žmonėms apie galimybę užsakyti Šalčininkų socialinių paslaugų centro transporto paslaugą t. y., rašyti straipsnius ir publikacijas per centro [www.sspc.lt](http://www.sspc.lt) ir [www.facebook.com](http://www.facebook.com) internetinės svetainės, bendradarbiauti su Šalčininkų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriaus darbuotojais (galėtų dalinti skrajutės su informacija apie transporto paslaugą), daugiau skirti laiko ir papasakoti informaciją žmonėms centro apsilankymo metu ir taip pat dalinti skrajutės.
2. Socialiniai darbuotojai, individualios priežiūros darbuotojai, prevencinių paslaugų darbuotoja ir kiti Šalčininkų socialinių paslaugų centro darbuotojai, kurie dažnai aplanko paslaugų gavėjus įvairiuose gyvenamuose vietovėse turėtų daugiau teikti informaciją apie galimybę užsisakyti transporto paslaugą. Tokiu būdu plėsti informaciją apie transporto paslaugą ir daugiau žmonių žinotų ir turėtų galimybę pasinaudoti transportu.
3. Socialinis darbuotojas organizuodamas transporto paslaugą optimaliai planuotą laiką paslaugų gavėjams užsakant transportą. Socialinis darbuotojas turi prieš kiekvieną pavėžėjimą skambinti ir apklausti paslaugų gavėjų dėl pasikeitusios/nepasikeitusios informacijos susijusi su užsakymų. Atsisakius kitiems paslaugų gavėjams socialinis darbuotojas stengtųsi informuoti kaip galima ankščiau kitus norinčius užsisakyti transporto paslaugą kitus paslaugų gavėjus. Tokiu būdu transporto paslauga vyks efektyviau ir daugiau norinčių paslaugų gavėjų turės galimybę užsakyti transporto paslaugą.