

**TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ  
PASLAUGŲ ŠEIMAI KOKYBĖS  
VERTINIMAS 2023 m.**

---

**SUNKUMUS PATIRIANČIŲ ŠEIMŲ ANKETINĖS  
APKLAUSOS TYRIMO REZULTATAI**

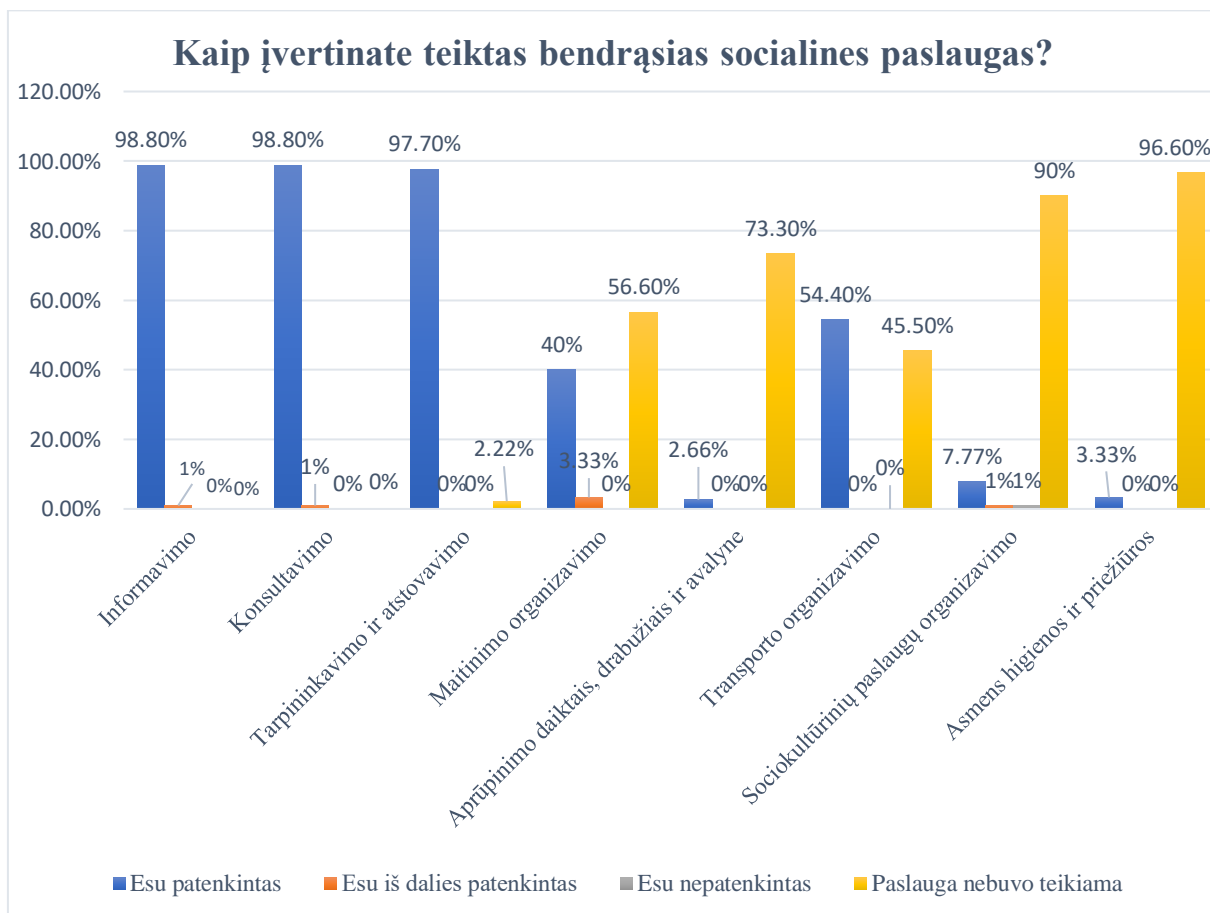


## TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ŠEIMAI KOKYBĖS VERTINIMAS

### 2023 m. sunkumus patiriančių šeimų anketinės apklausos tyrimo rezultatai

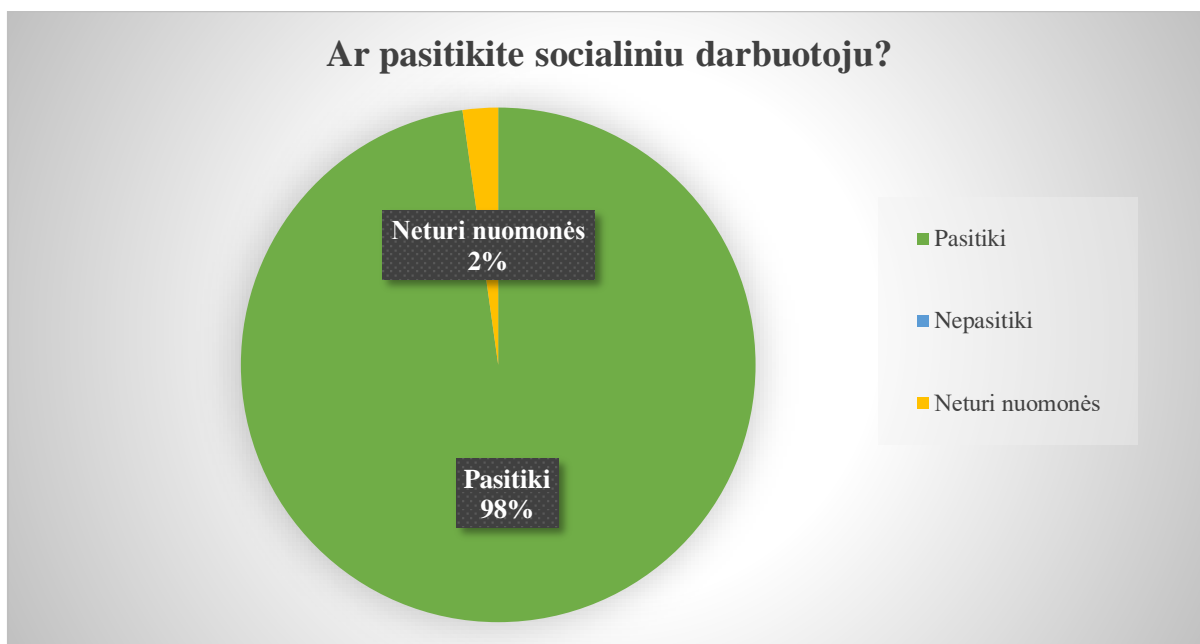
2023 m. rugsėjo - spalio mėn. socialiniai darbuotojai dirbantys su šeimomis atliko sunkumus patiriančių šeimų anketinę apklausą, kurios tikslas – išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Apklausoje dalyvavo 90 paslaugų gavėjų. Visi anketinės apklausos dalyviai anketas pildė raštu ir anonimiškai, pagal poreikį su socialinių darbuotojų dirbančių su šeimomis pagalba. Ataskaitoje pateikiami apibendrinti paslaugų gavėjų atsakymai.

1. Apklausos metu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip respondentai vertina teikiamas bendrąsias paslaugas, kurias suteikė socialiniai darbuotojai, spręsdami jų šeimos problemas. Galima teigti, kad beveik visi respondentai jiems suteiktas paslaugas vertina teigiamai. Beveik visi apklausos dalyviai nurodė, kad liko patenkinti informavimo 98,8 proc. bei konsultavimo 98,8 proc. paslaugomis. Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas teigiamai įvertino 97,7 proc. respondentų. Transporto organizavimo paslaugą teigiamai įvertino 54,4 proc., likusi dalis respondentų, kurie sudarė 45,5 proc. nurodė, jog paslauga nebuvo teikiama, kadangi nebuvo poreikio. (žr. 1 diagra.)



1 diagrama

2. Siekiant įvertinti paslaugų gavėjų pasitikėjimą socialiniu darbuotoju, buvo gauti tokie anketinės apklausos duomenys (žr. 2 diagr.):

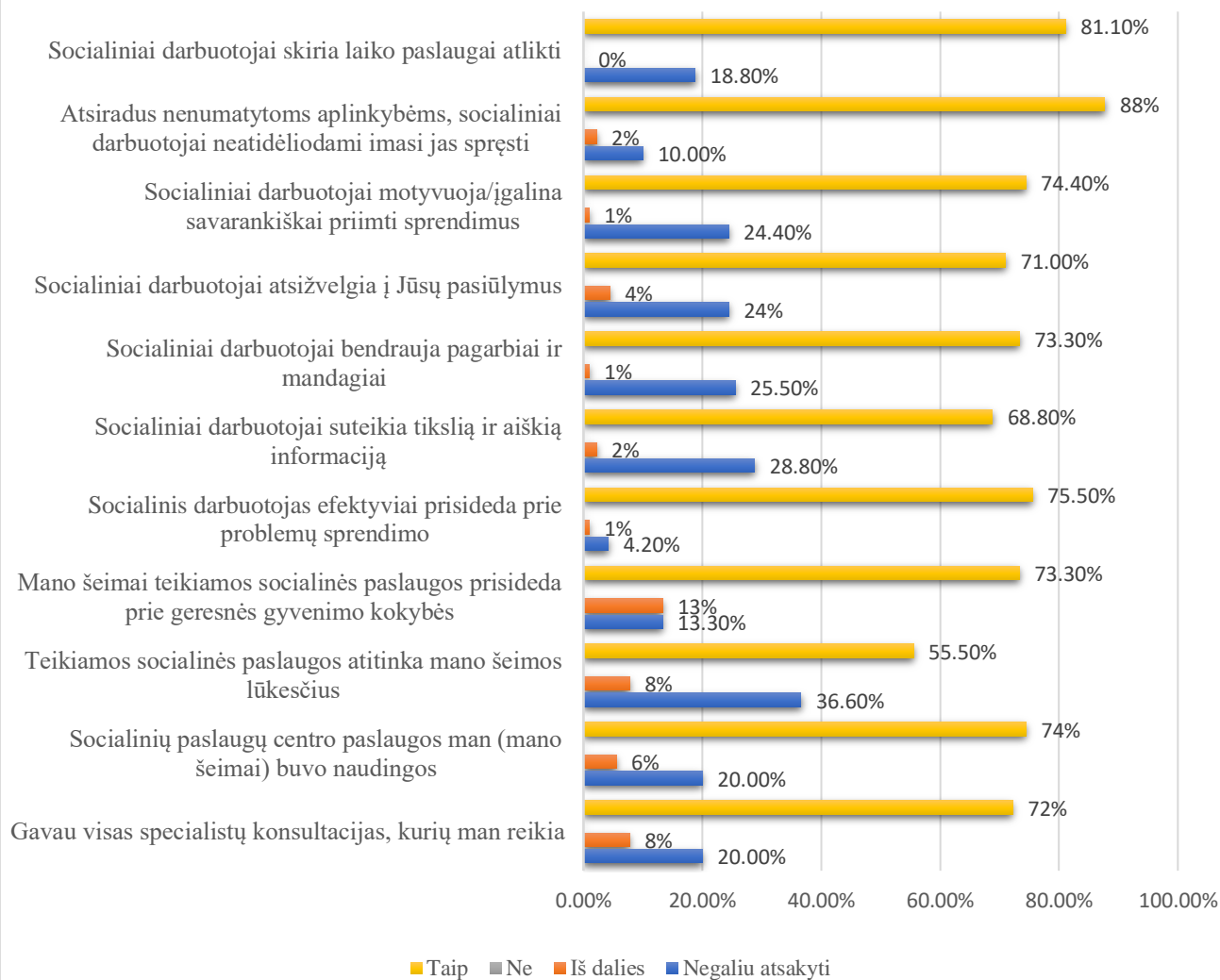


2 diagrama

Beveik visi apklausos dalyviai 98 proc. nurodė, kad pasitiki socialiniu darbuotoju.

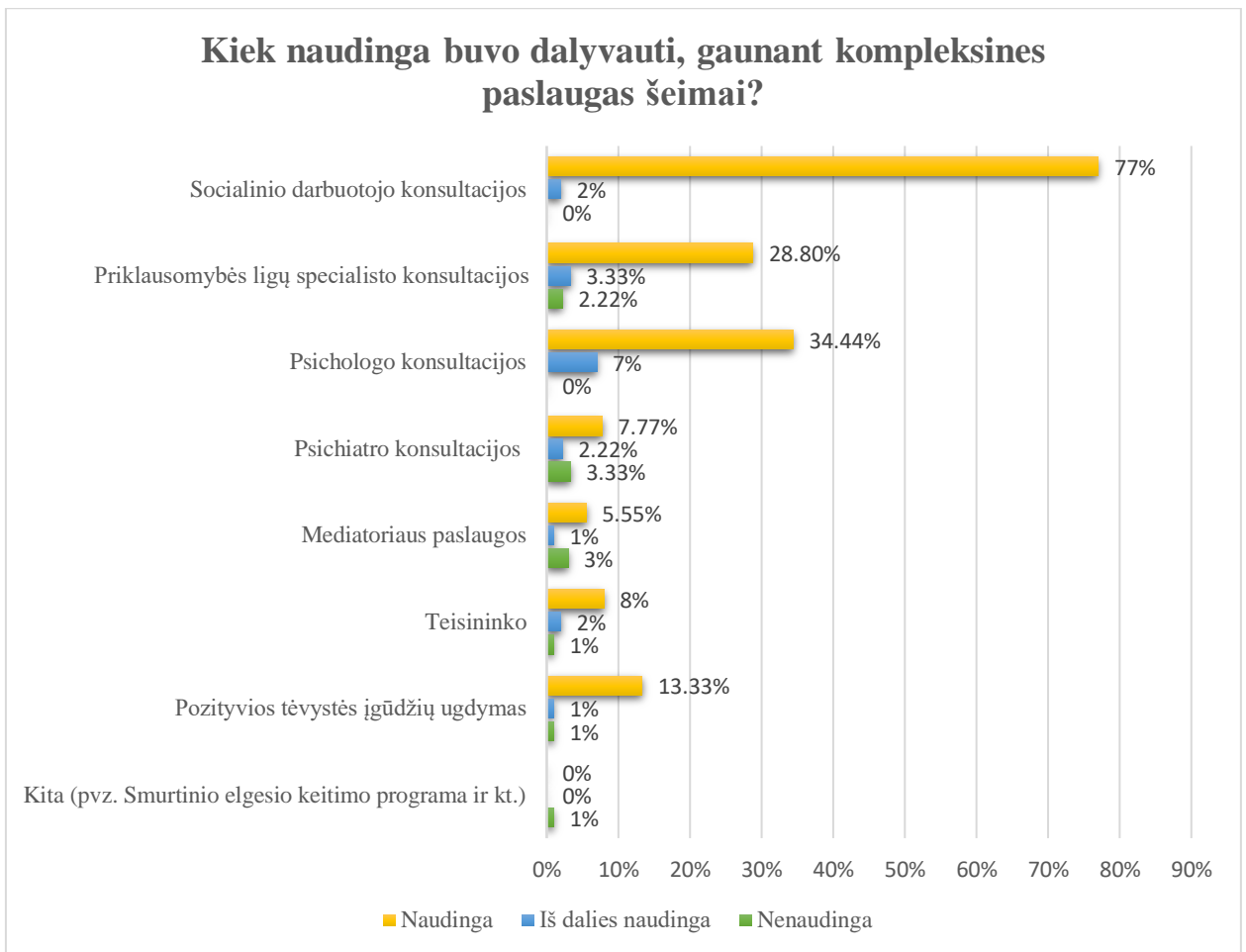
3. Siekiant įvertinti ar socialines paslaugas teikiantis darbuotojas skiria pakankamai laiko ir (ar) prisideda prie šeimos problemų sprendimo, buvo gauti tokie anketinės apklausos duomenys: 81,1 proc. apklaustųjų nurodė, kad socialiniai darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti, 87,7 proc. apklaustųjų nurodė, kad socialiniai darbuotojai atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ar iškilus problemoms, neatidėliodami jas ima spręsti. 75,5 proc. įvertino, kad socialinis darbuotojas efektyviai prisideda prie problemų sprendimo. 74,4 proc. respondentų nurodė, kad socialiniai darbuotojai suteikia tikslią ir aiškią informaciją apie paslaugų teikimą. 74,4 proc. respondentų įvertino, jog Socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos jiems buvo naudingos. Socialinių paslaugų prisidėjimą prie geresnės gyvenimo kokybės įvertino 73,3 proc. respondentų. 72,2 proc. apklaustųjų nurodė, kad gavo visas reikiamas konsultacijas. Socialinių darbuotojų mandagumą teigiamai įvertino 73,3 proc. apklaustųjų. 71 proc. nurodė, jog socialiniai darbuotojai atsižvelgia į jų pasiūlymus. Apibendrinant gautus anketinės apklausos rezultatus pastebėta, kad dalis respondentų nuo atsakymų susilaikė (žr. 3 diagr.).

### Ar socialines paslaugas teikiantis darbuotojas skiria pakankamai laiko ir (ar) prisideda prie problemų sprendimo?



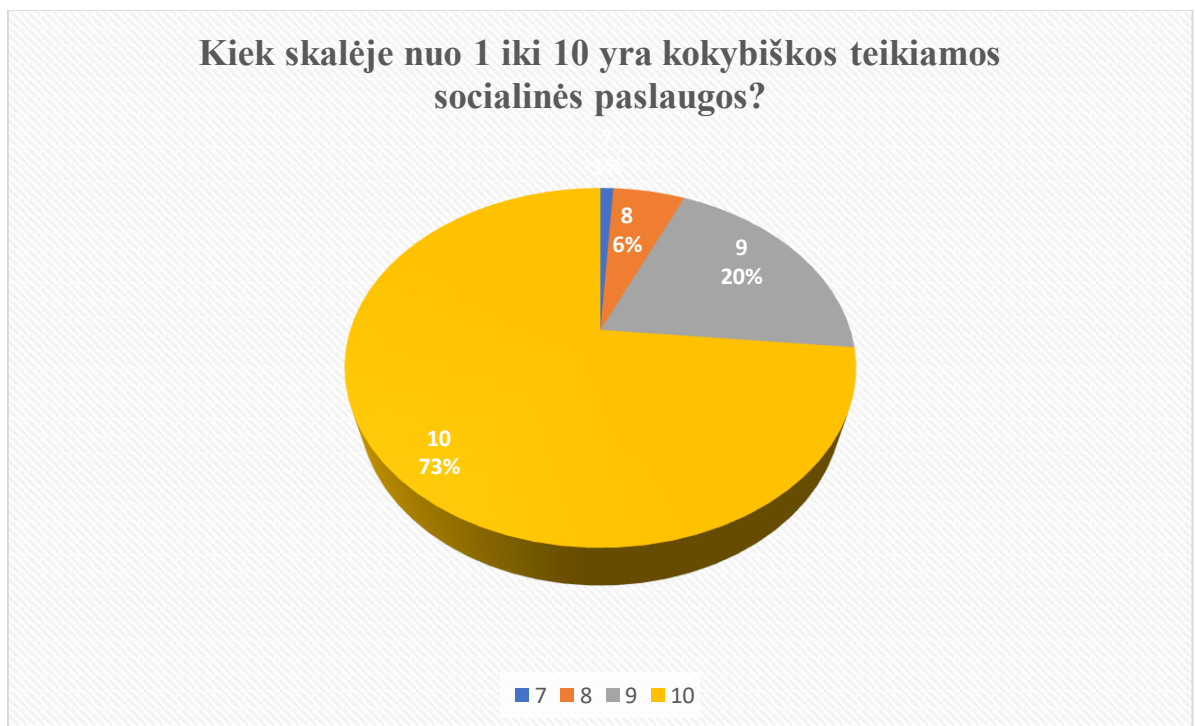
3 diagrama

4. Norint sužinoti, kiek naudinga buvo dalyvauti, gaunant kompleksines paslaugas šeimai, 76,6 proc. apklaustųjų nurodė, kad tinkamai spręsti šeimoms išskylančias problemas padėjo socialinio darbuotojo konsultacijos, psichologo konsultacijos 34,44 proc., bei priklausomybės ligų specialisto konsultacijos 28,8 proc. Pažymėtina tai, kad ne visiems respondentams buvo teikiamos kompleksinės paslaugos, kadangi nebuvo poreikio (žr. 4 diagr.).



*4 diagrama*

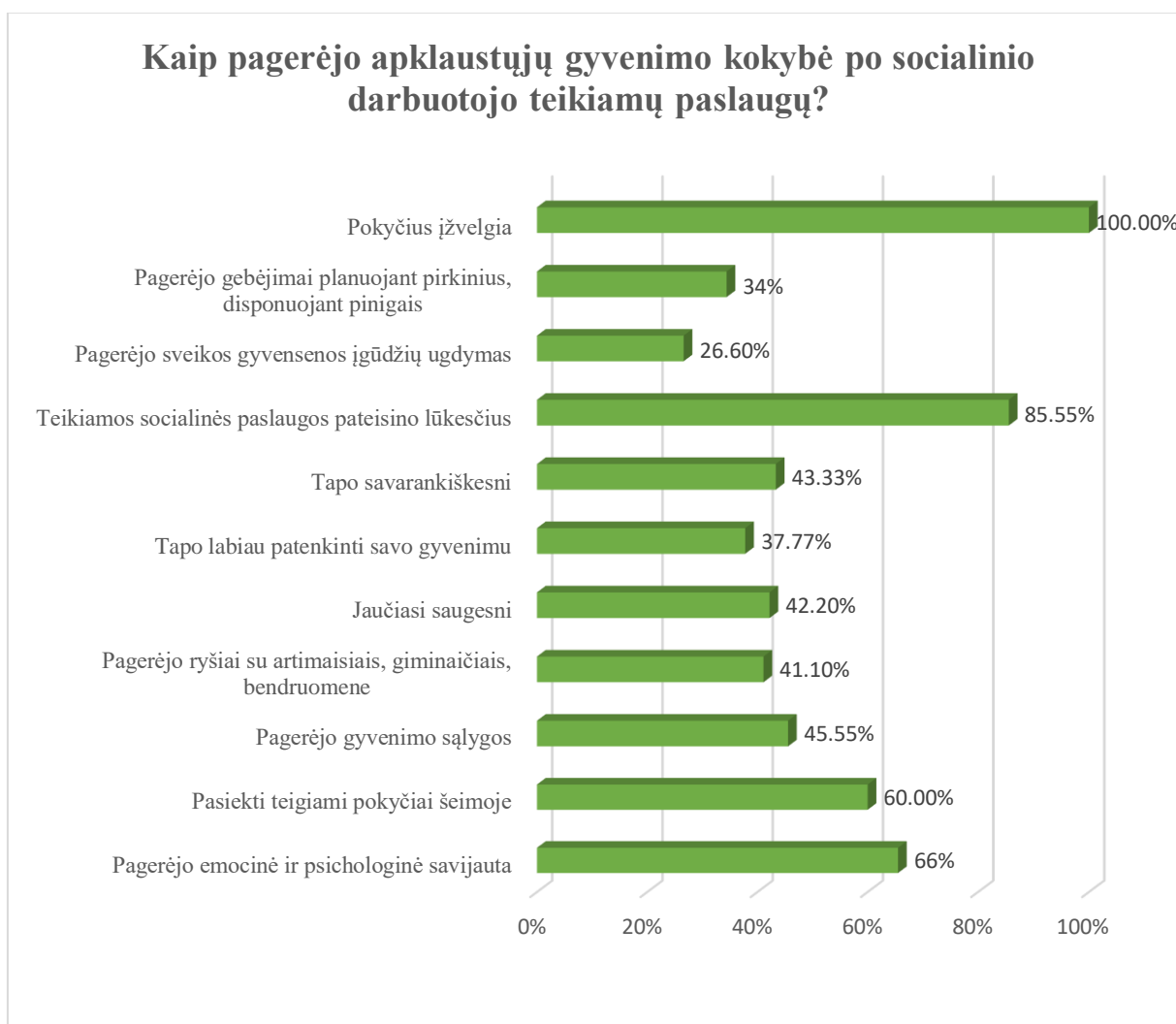
5. Siekiant įvertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, buvo gauti tokie duomenys (žr. 5 diagr.):



*5 diagrama*

Gauti rezultatai rodo, kad net 73,3 proc. respondentų nurodė, jog teikiamos socialinės paslaugos yra labai kokybiškos.

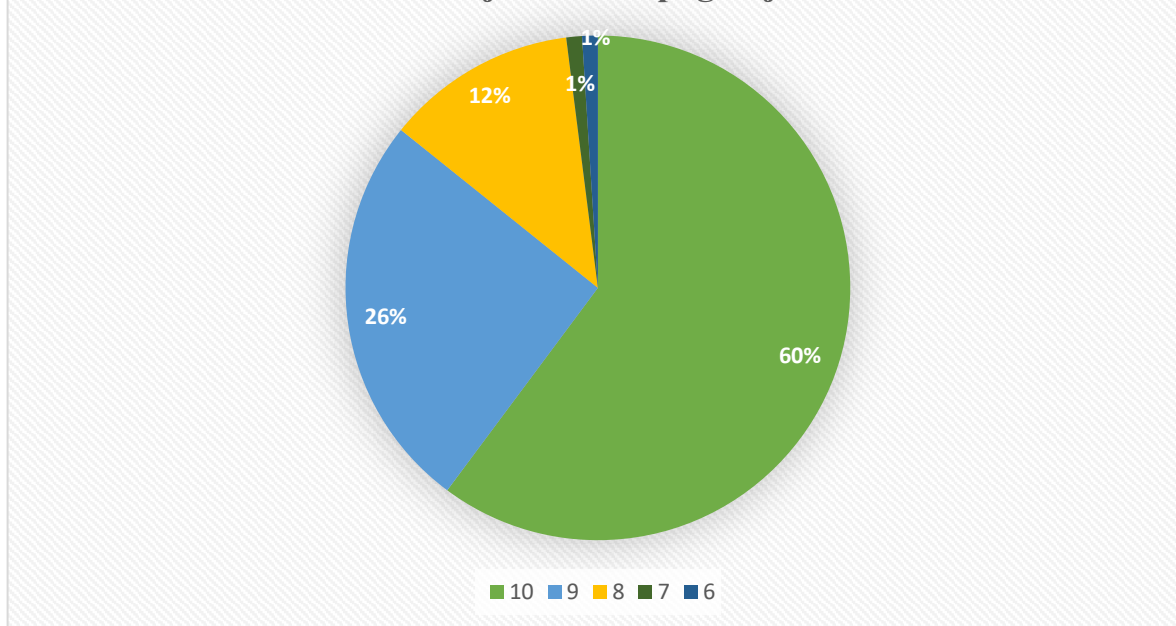
6. Apklausos metu buvo siekiama įvertinti, kaip pagerėjo apklaustųjų gyvenimo kokybė po socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų. Net 85,5 proc. apklausos dalyvių nurodė, kad teikiamos socialinės paslaugos pateisino jų lūkesčius. 65,5 proc. respondentų pagerėjo emocinė ir psichologinė savijauta, 60 proc. nurodė, kad pavyko pasiekti teigiamų pokyčių šeimoje. Svarbu paminėti ir tai, kad pokyčius išvelgė visi respondentai 100 proc. (žr. 6 diagr.).



*6 diagrama*

7. Buvo siekiama išsiaiškinti, kiek paslaugų teikimo laikotarpiu pagerėjo situacija respondentų šeimose. Visi apklausos dalyviai teigiamai įvertino teikiamas paslaugas. Net 60 proc. apklaustųjų nurodė, kad situacija jų šeimose labai pagerėjo ir paslaugas įvertino – 10 (žr. 7 diagr.)

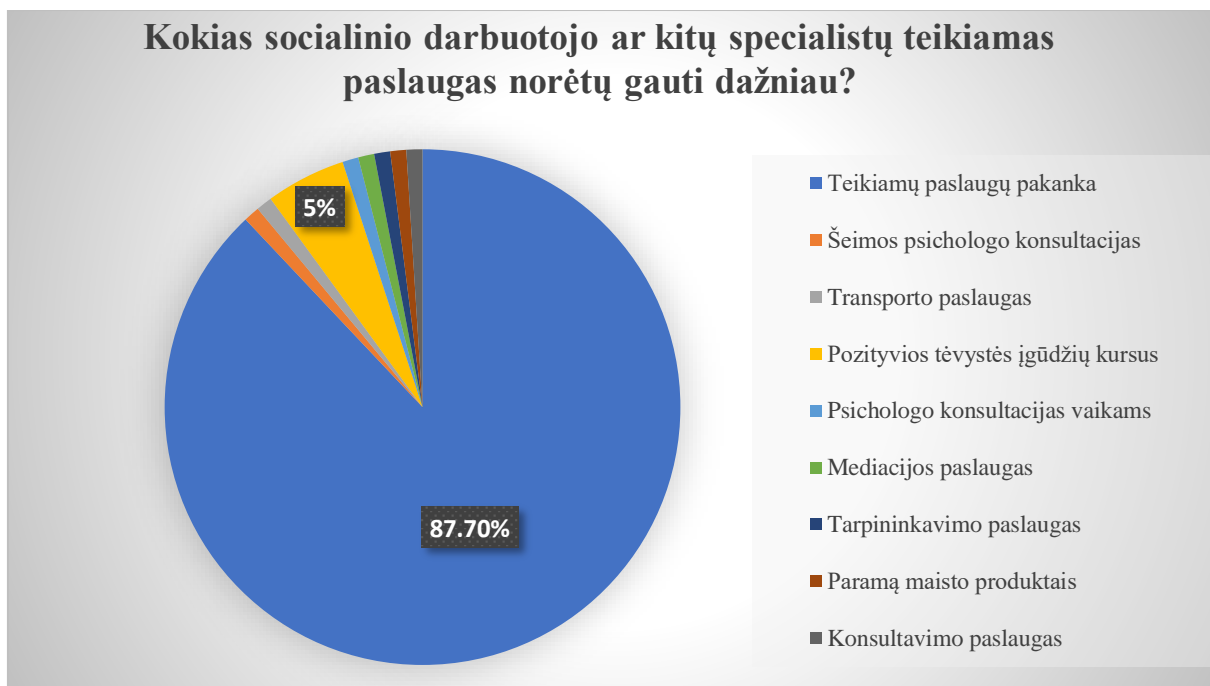
### Kiek skalėje nuo 1-10 paslaugų teikimo laikotarpiu situacija šeimose pagerėjo?



7 diagrama

8. Siekiant išsiaiškinti, kokias socialinio darbuotojo ar kitų specialistų teikiamas paslaugas respondentai norėtų gauti dažniau, buvo gauti tokie duomenys: net 87,7 proc. apklaustųjų nurodė, kad teikiamų paslaugų pakanka. 5 proc. nurodė, kad dažniau norėtų dalyvauti pozityvios tėvystės įgūdžių kursuose, kadangi išvelgia poreikį, o kursai vyksta tik atitinkamomis dienomis. 1 proc. respondentų nurodė, kad dažniau norėtų gauti šeimos psichologo konsultacijas, 1 proc. psichologo konsultacijas vaikams, 1 proc. mediacijos paslaugas, 1 proc. transporto paslaugas, 1 proc. tarpininkavimo paslaugas, 1 proc. paramą maisto produktais, bei 1 proc. konsultavimo paslaugas (žr. 8 diagr.)

### Kokias socialinio darbuotojo ar kitų specialistų teikiamas paslaugas norėtų gauti dažniau?



8 diagrama

## **IŠVADOS:**

1. Apibendrinant anketinės apklausos duomenis galima teigti, kad apklausos dalyviai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, jaučia gyvenimo kokybės gerėjimą.
2. Didelę reikšmę teikiamų paslaugų kokybei turi respondentų pasitikėjimas socialiniu darbuotoju.
3. Apklausos rezultatai parodė, kad socialiniai darbuotojai skiria pakankamai laiko problemų sprendimui, o atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ar iškilus problemoms, neatidėliodami imasi jas spręsti.
4. Socialinio darbuotojo konsultacijos padėjo daugeliui respondentų išspręsti iškilusias problemas.
5. Po socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų daugelis apklausos dalyvių pastebėjo teigiamus pokyčius, tokius kaip: emocinės ir psichologinės savijautos pagerėjimą, pasiektus teigiamus pokyčius šeimose, gyvenimo sąlygų bei ryšių su artimaisiais atstatymą.
6. Ne visi respondentai dalyvavo, gaunant kompleksines paslaugas šeimai, kadangi nebuvo poreikio, todėl negalėjo įvertinti kompleksinių paslaugų naudingumo.
7. Daugumai apklausos dalyvių buvo sunku įvertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, dėl sudėtingų anketinės apklausos klausimų.

## **REKOMENDACIJOS:**

1. Rekomenduojama ir toliau tobulinti darbuotojų profesines kompetencijas, skatinti pozityvų bendravimą, bendradarbiavimą, įtraukiant paslaugų gavėjus į paslaugų teikimą bei jų planavimą.
2. Siūloma didesnę dėmesį skirti sociokultūrinių paslaugų organizavimui, kurios galimai padėtų klientams įsitraukti į visuomeninę veiklą, lavinti bendravimo įgūdžius bei plėsti akiratį.
3. Atsižvelgiant į tai, kad ne visiems paslaugų gavėjams yra skiriamos kompleksinės paslaugos ir jie negali įvertinti paslaugų kokybės, siūloma padaryti atskirą anketą, skirtą paslaugų gavėjams gaunantiems pavienes paslaugas ar socialinę priežiūrą.
4. Rekomenduojama, kad anketas pildymui respondentams pateiktų nepriklausomas specialistas, o ne socialinis darbuotojas dirbantis su šeima, tai padėtų objektyviau įvertinti teikiamas socialines paslaugas ir socialinio darbuotojo darbą.
5. Siūloma respondentams pateikti aiškesnių bei trumpesnių klausimų anketas, tai padėtų paslaugų gavėjams labiau suprasti klausimų esmę bei tikslingiau į juos atsakyti.