



BIUDŽETINĖ ĮSTAIGA KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS KLAIPĖDA CITY SOCIAL SUPPORT CENTRE

BENDRŪJŲ IR PREVENCINIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJO (ARTI- MOJO) APKLAUSOS REZULTATAI (2025 m.)

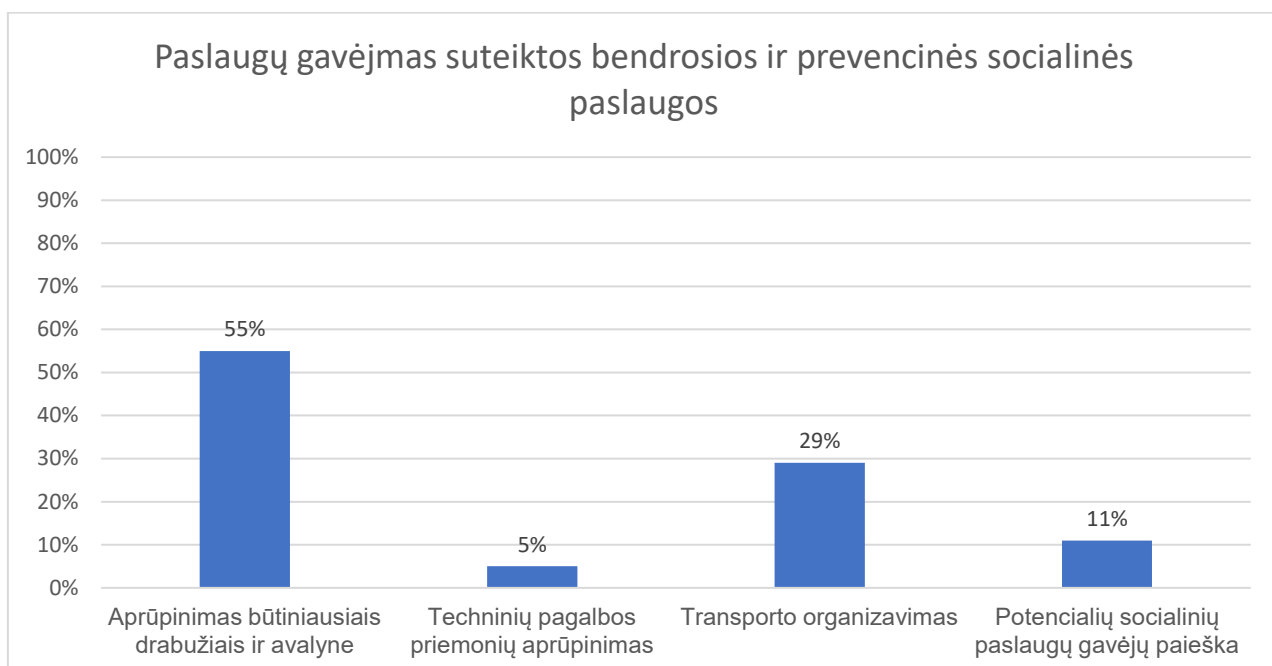
Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro (toliau – Centras) bendrųjų ir prevencinių socialinių paslaugų padalinio darbuotojai atliko apklausą, kuria buvo siekiama išsiaiškinti teikiamų prevencinių ir bendrųjų socialinių paslaugų kokybę ir Centro paslaugų gavėjų nuomonę, pastebėjimus ar pageidavimus dėl teikiamų paslaugų. Apklausa buvo vykdoma 2025 m. rugsėjo ir spalio mėnesiais.

Tyrimo metu apklausta 20 proc. t. y. 105 Centro paslaugų gavėjai, kuriems buvo suteiktos Centro teikiamos bendrosios ir prevencinės socialinės paslaugos. Absoliuti dauguma paslaugų gavėjų - moterys (76 proc.) ir tik 34 proc. vyrai.

Pateikiami apibendrinti apklausos rezultatai, išskirti į 2 dalis, nurodantys apklaustųjų įvertinimus, nuomonę, pageidavimus ar pastebėjimus dėl Centro teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų.

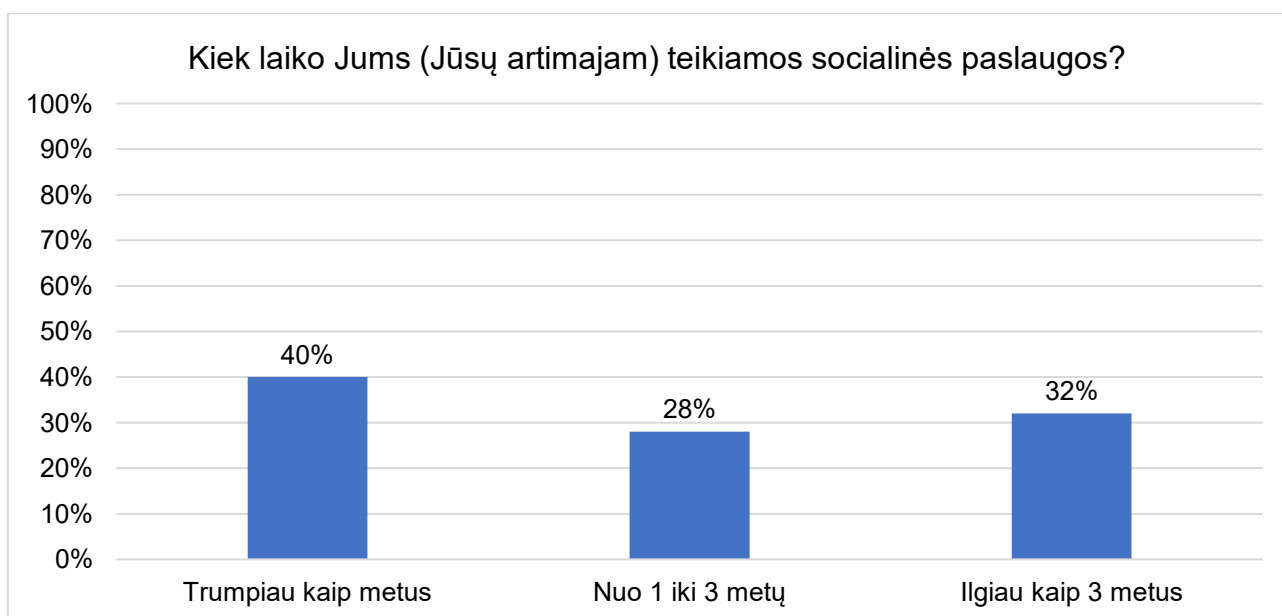
Pirmojoje apklausos dalyje buvo siekiama surinkti bendro pobūdžio informaciją apie socialinių paslaugų gavėjus ir jų patirtį gaunant socialines paslaugas. Šioje dalyje buvo vertinami respondentų demografiniai duomenys, teikiamų socialinių paslaugų rūšys, paslaugų teikimo trukmė, informacijos apie socialines paslaugas šaltiniai bei socialinių paslaugų prieinamumas. Ši apklausos dalis skirta įvertinti, kaip socialinės paslaugos pasiekia paslaugų gavėjus ir kokiomis sąlygomis jos yra suteikiamos.

1 klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, **kokias Centro teikiamas bendrąsias ir prevencines socialines paslaugas gavo tyrime dalyvavę apklaustieji**. Suskaičiavus visus gautus atsakymus, rezultatai parodė, kad daugumai tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų teikiamos aprūpinimo būtiniausiaisiais drabužiais, avalyne, kitais reikmenimis ir maisto produktais, gavus paramą, (toliau – aprūpinimas būtiniausiaisiais drabužiais ir avalyne) paslauga – **55 proc.**, transporto organizavimo paslauga – **29 proc.**, **5 proc.** – aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis paslauga, **11 proc.** – potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieškos paslauga.



Išvada. 2025 m. vykdytos apklausos metu apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai nurodė, kad daugiausia naudojami bendrosiomis socialinės paslaugomis.

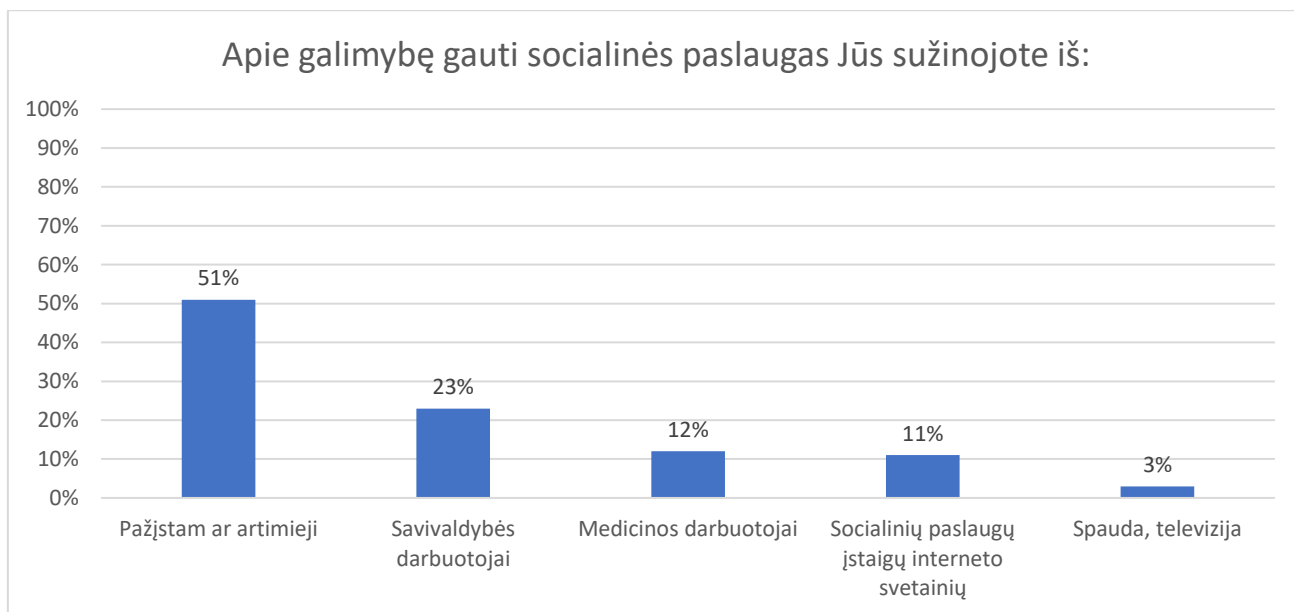
Išanalizavus 2 teiginį „**Kiek laiko Jums (Jūsų artimajam) teikiamos socialinės paslaugos**“ atsakymus sužinojome, kad **40 proc.** paslaugų gavėjams Centro bendrąsias ir prevencinės socialinės paslaugos yra teikiamos trumpiau kaip metus, **32 proc.** apklaustųjų teigė, kad Centro bendrosios socialinės paslaugos jiems yra teikiamos ilgiau kaip 3 metus, o **28 proc.** tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų pažymėjo, kad paslaugos jiems teikiamos nuo 1 iki 3 metų.



Išvada. 2025 m. daugumai apklaustųjų bendrosios ir prevencinės socialinės paslaugos teikiamos trumpiau kaip metus – 40 proc.

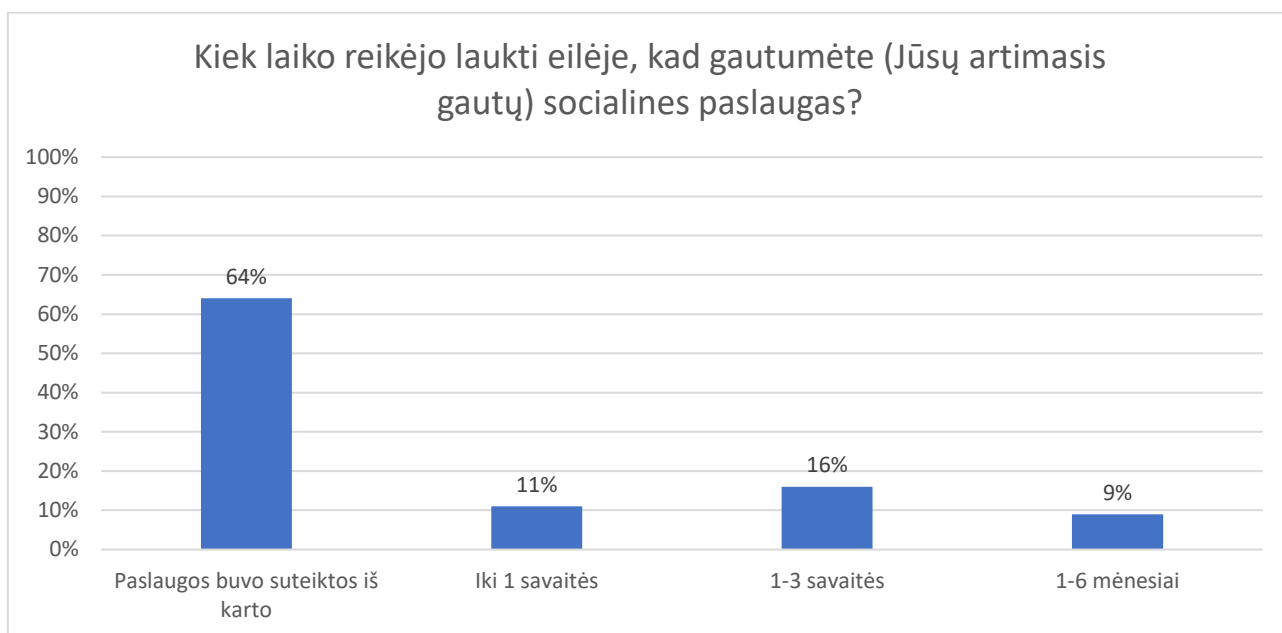
Išanalizavus 3 teiginio „**Apie galimybę gauti socialines paslaugas, Jūs sužinojote iš:**“ atsakymus sužinojome, kad **51 proc.** paslaugų gavėjų apie Centro teikiamas bendrąsias ir prevencines socialines paslaugas sužinojo iš pažįstamų ir artimųjų, **23 proc.** apklausoje dalyvavusių asmenų nurodė, kad apie paslaugas sužinojo iš

savivaldybės darbuotojų, **12 proc.** informaciją gavo iš medicinos darbuotojų, o **11 proc.** teigė, kad informaciją apie teikiamas socialinės paslaugas sužinojo iš įstaigos interneto svetainės. Mažiausiai paslaugų gavėjai informacijos apie Centro teikiamas socialinės paslaugas sužinojo iš spaudos, televizijos – **3 proc.**



Išvada. 2025 m. apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai apie galimybę gauti Centro teikiamas bendrąsias ir prevencines socialines paslaugas sužinojo iš pažįstamų ir artimųjų – 51 proc. o mažiausiai informacijos apie teikiamas socialinės paslaugas buvo sužinota iš spaudos, televizijos – 3 proc.

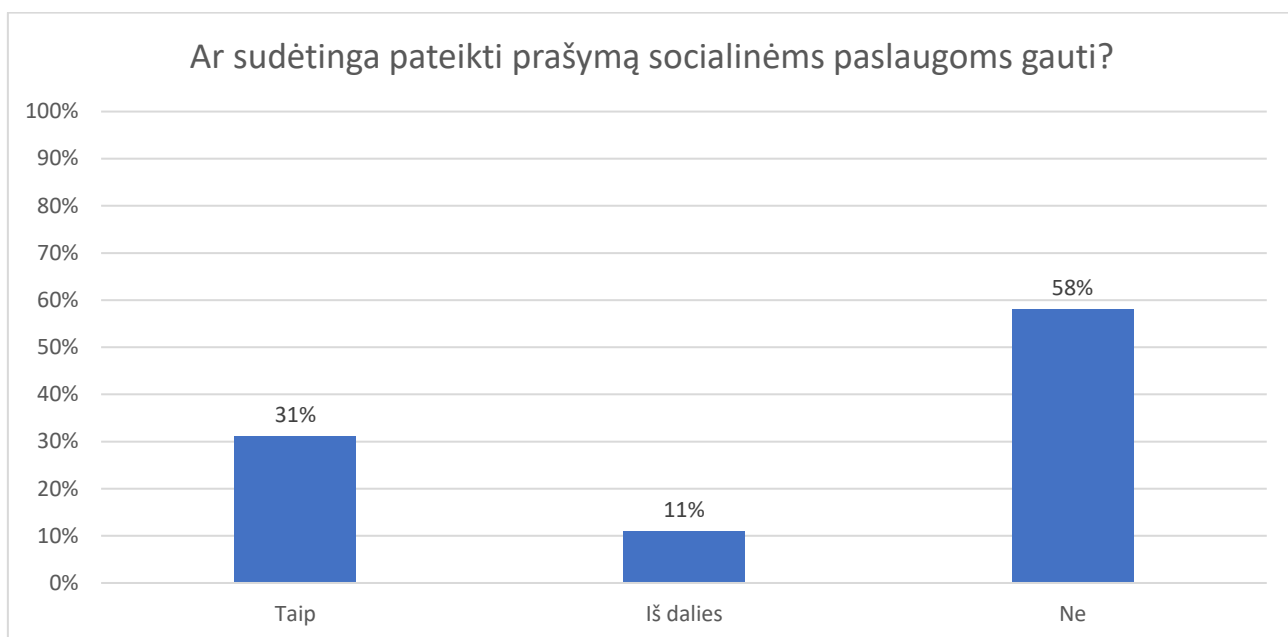
Išanalizavus 4 atviro klausimo „**Kiek laiko reikėjo laukti eilėje, kad gautumėte (Jūsų artimasis gautų) socialines paslaugas?**“ gautus atsakymus sugrupavome į 4 atsakymų kategorijas, kurias įrašė apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai. **64 proc.** apklausoje dalyvavusių respondentų pažymėjo, kad socialinės paslaugos jiems buvo suteiktos iš karto pateikus prašymą Centre. **16 proc.** socialinių paslaugų gavėjai pažymėjo, kad paslaugų jiems teko laukti nuo 1 iki 3 savaičių, o **11 proc.** apklaustųjų nurodė, kad jiems teko laukti iki 1 savaitės ir tik **9 proc.** apklaustųjų teigė, kad Centro teikiamų paslaugų jiems teko laukti nuo 1 iki 6 mėnesių.



Išvada. 2025 m. didžioji apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų dalis – 64 proc., pažymėjo, kad Centro teikiamos socialinės paslaugos buvo suteiktos iš karto, o 9 proc. apklaustųjų nurodė, kad jiems pageidautų Centro paslaugų prireikė laukti nuo 1 iki 6 mėn.

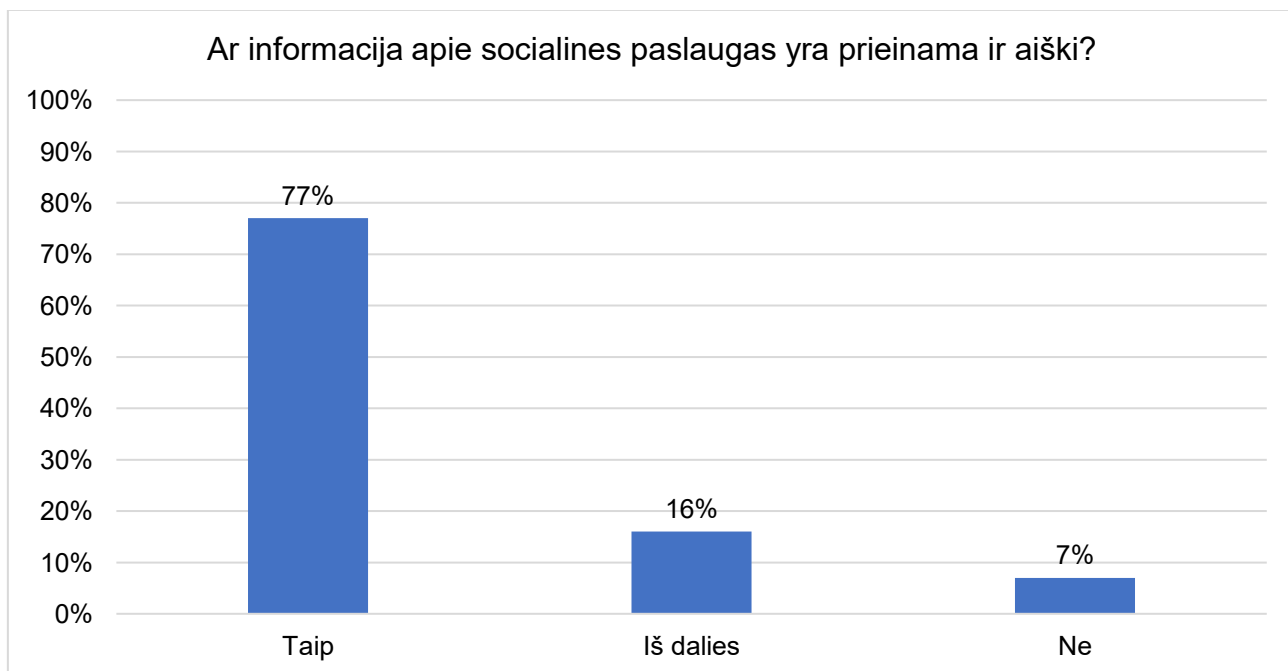
Antrojoje apklausos dalyje buvo siekiama įvertinti socialinių paslaugų kokybę ir paslaugų teikimo procesus paslaugų gavėjų požiūriu. Šioje dalyje buvo analizuojamas informacijos prieinamumas, paslaugų nauda, atitikimas lūkesčiams, mokėjimo sąlygų aiškumas, grįžtamojo ryšio galimybės bei paslaugas teikiančių darbuotojų veikla. Ši apklausos dalis leidžia kompleksiskai įvertinti socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo kokybę, neatskleidžiant konkrečių vertinimo rezultatų.

Išanalizavus antrosios dalies 1 teiginio „**Ar sudėtinga pateikti prašymą socialinėms paslaugoms gauti?**“ atsakymus sužinojome, kad **58 proc.** apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų pažymėjo, kad nesusiduria su sunkumais pateikiant prašymą Centro darbuotojams dėl Centro teikiamų socialinių paslaugų. **31 proc.** teigė, kad jiems prašymą pateikti yra iš dalies sudėtinga, o **11 proc.** teigė, kad susiduria su sunkumais pateikiant prašymą dėl pageidaujamų socialinių paslaugų.



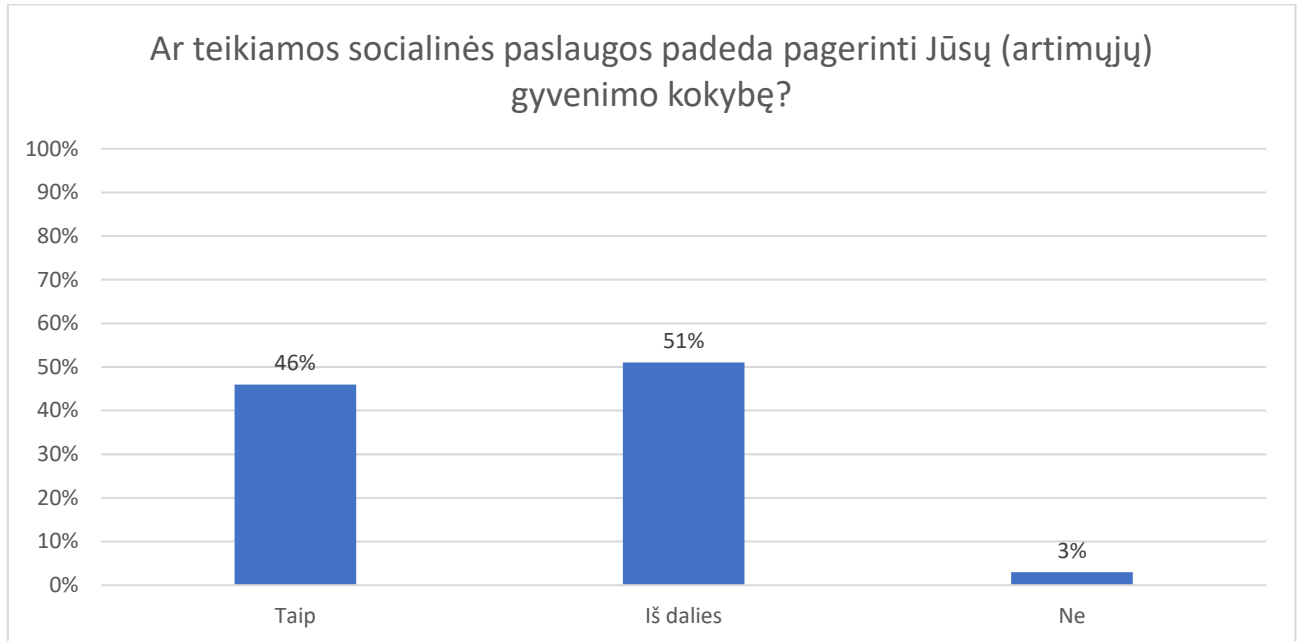
Išvada. 2025 m. didžioji dalis – 58 proc., apklausoje dalyvavusių Centro paslaugų gavėjų pažymėjo, kad nesusiduria su problemomis pateikiant prašymą Centrai dėl pageidaujimų socialinių paslaugų, o 31 proc. apklaustųjų teigė, kad susiduria su sunkumais pateikiant prašymą pageidaujamos paslaugoms gauti.

Išanalizavus 2 teiginio „**Ar informacija apie socialines paslaugas yra prieinama ir aiški?**“ atsakymus sužinojome, kad **77 proc.** informacija apie socialines paslaugas yra aiški ir prieinama. **16 proc.** apklaustųjų pažymėjo, kad informacija apie socialines paslaugas yra iš dalies aiški ir prieinama, o **7 proc.** teigė, kad informacija nėra pakankamai aiški ir prieinama.



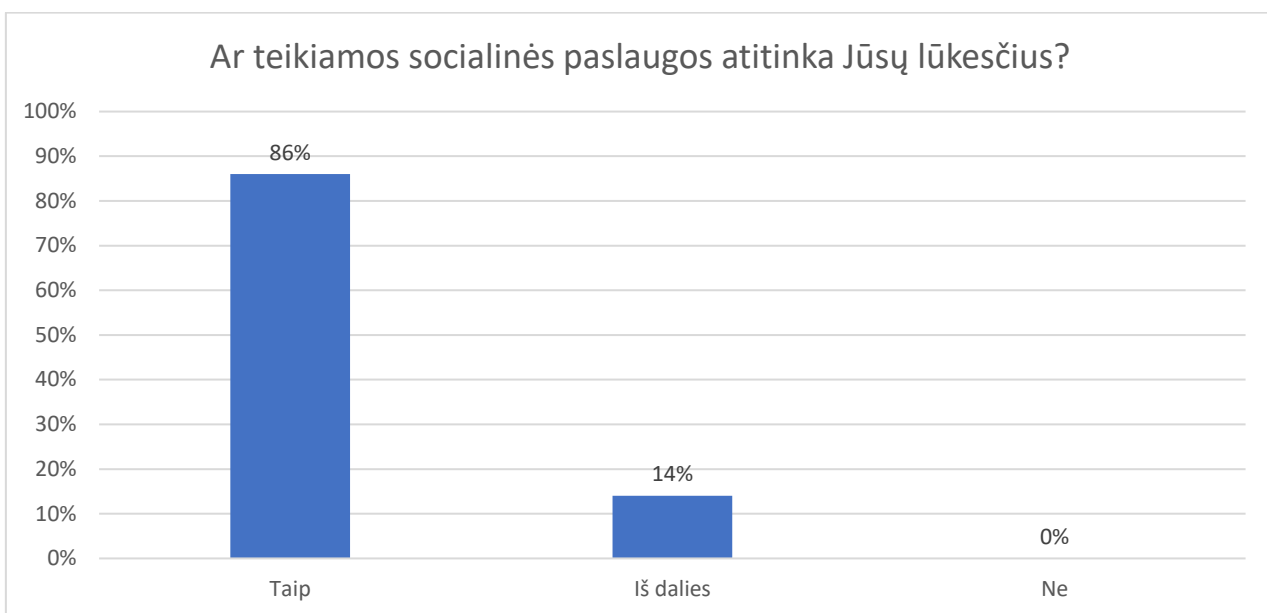
Išvada. 2025 m. 77 proc. apklausos dalyvių pažymėjo, kad informacija apie teikiamas paslaugas yra pakankamai aiški ir prieinama ir tik 7 proc. informacija nėra pakankamai aiški ir prieinama.

Išanalizavus 3 teiginio „**Ar teikiamos socialinės paslaugos padeda pagerinti Jūsų (artimųjų) gyvenimo kokybę?**“ atsakymus sužinojome, kad **51 proc.** apklaustųjų nurodė, kad Centro teikiamos socialinės paslaugos iš dalies padėjo pagerinti jų ar apklaustųjų artimųjų gyvenimo kokybę, o **46 proc.** teigė, kad suteiktos socialinės paslaugos akivaizdžiai pagerino jų ar artimųjų gyvenimo kokybę. **3 proc.** tyrime dalyvavusių apklaustųjų teigė, kad Centro teikiamos paslaugas nepagerino jų ar artimųjų gyvenimo kokybės.



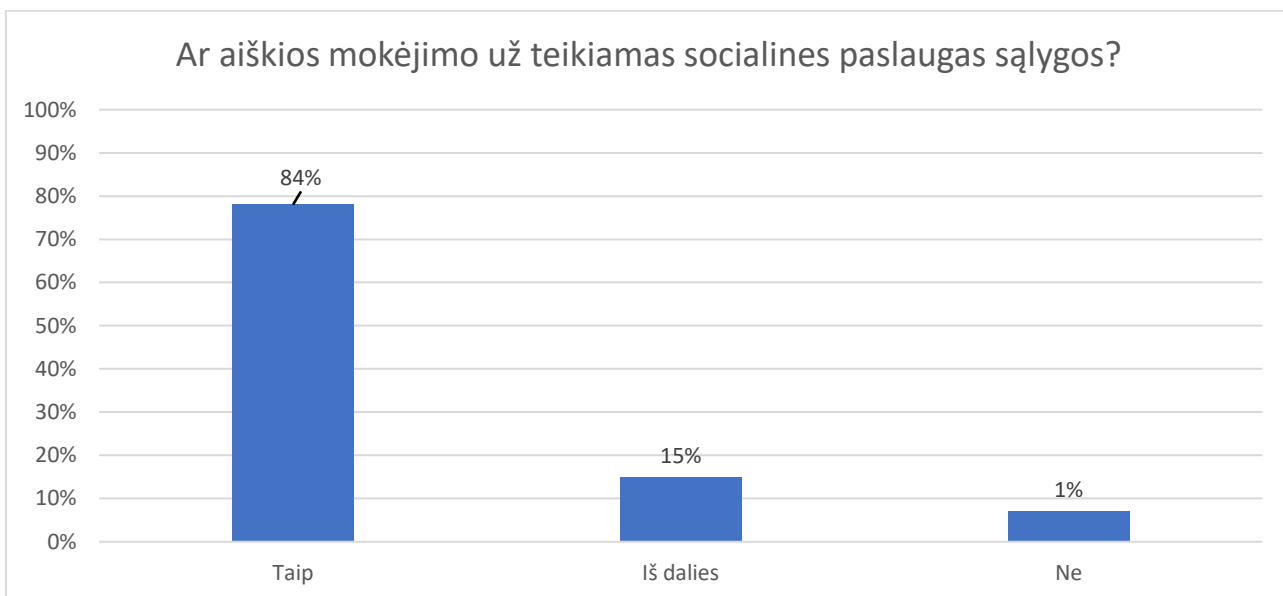
Išvada. 2025 m. 51 proc. apklausoje dalyvavusių Centro paslaugų gavėjų pažymėjo, kad Centro teikiamos socialinės paslaugos turėjo teigiamos įtakos jų gyvenimo kokybei.

Išanalizavus 4 teiginio „**Ar teikiamos socialinės paslaugos atitinka Jūsų lūkesčius?**“ atsakymus sužinojome, kad Centro teikiamos bendrosios ir prevencinės socialinės paslaugos atitinka apklaustųjų lūkesčius – **86 proc.**, o **14 proc.** tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų nurodė, kad paslaugos tik iš dalies atitinka jų lūkesčius, nepatenkintų paslaugų gavėjų nebuvo.



I svada. 2025 m. Centro teikiamos socialinės paslaugas atitiko apklaustuj  lūkesčius.

Į 5 teiginį „**Ar ai skios mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygos?**“ didžioji dauguma – **84 proc.** atsak , kad jiems mokėjimo sąlygos už suteiktas socialines paslaugas yra ai skios, o **15 proc.** apklaustuj  nurodė, kad mokėjimo sąlygos yra tik i s dalies ai skios. **1 proc.** apklaustuj  nurodė, kad mokėjimo sąlygos už suteiktas socialines paslaugas nėra ai skios.



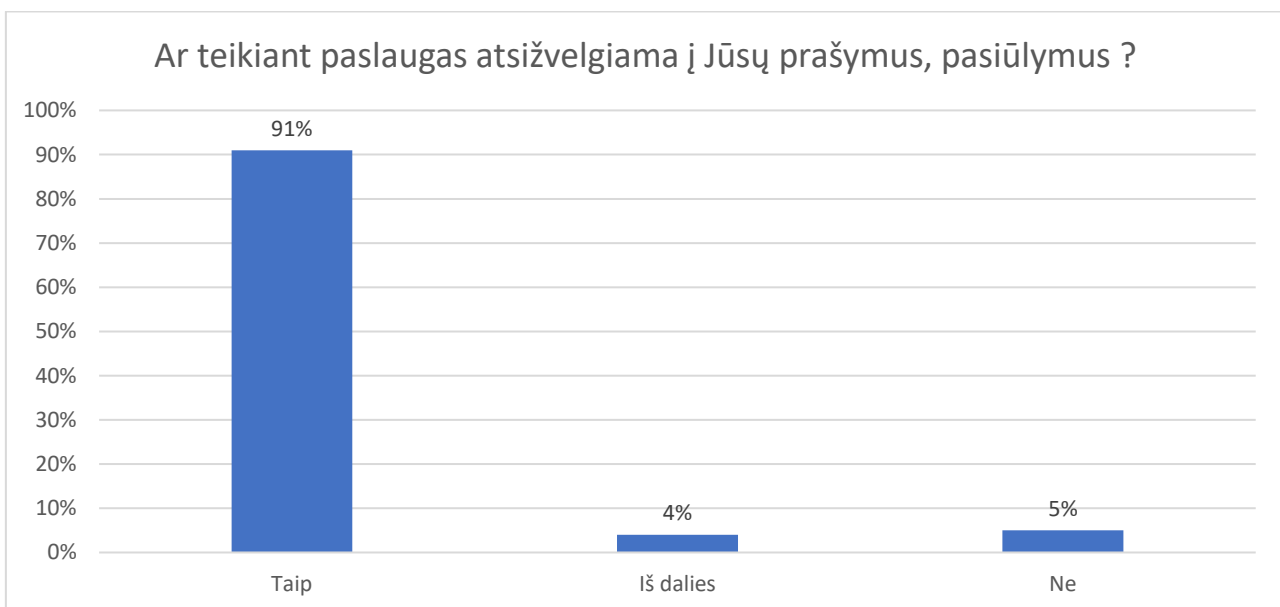
I svada. 2025 m. daugumą apklaustuj  84 proc. nurodė, kad mokėjimo sąlygos už suteiktas Centro socialines paslaugas yra ai skios.

Į 6 teiginį „**Ar ai skios skund  ar pasi lym  pateikimo galimybės?**“ **85 proc.** apklausoje dalyvavusių Centro paslaugų gavėjų nurodė, kad jiems yra ai skios skund  ar pateikimo galimybės, **9 proc.** nurodė, kad skund  ar pasi lym  galimybės jiems yra ai skios i s dalies, o **6 proc.** teigė, kad galimybės pateikti skund  ar pasi lym  jiems nėra ai šku.



Išvada. 2025 m. daugumai apklaustųjų yra aiškios skundų ar pasiūlymų pateikimo galimybės.

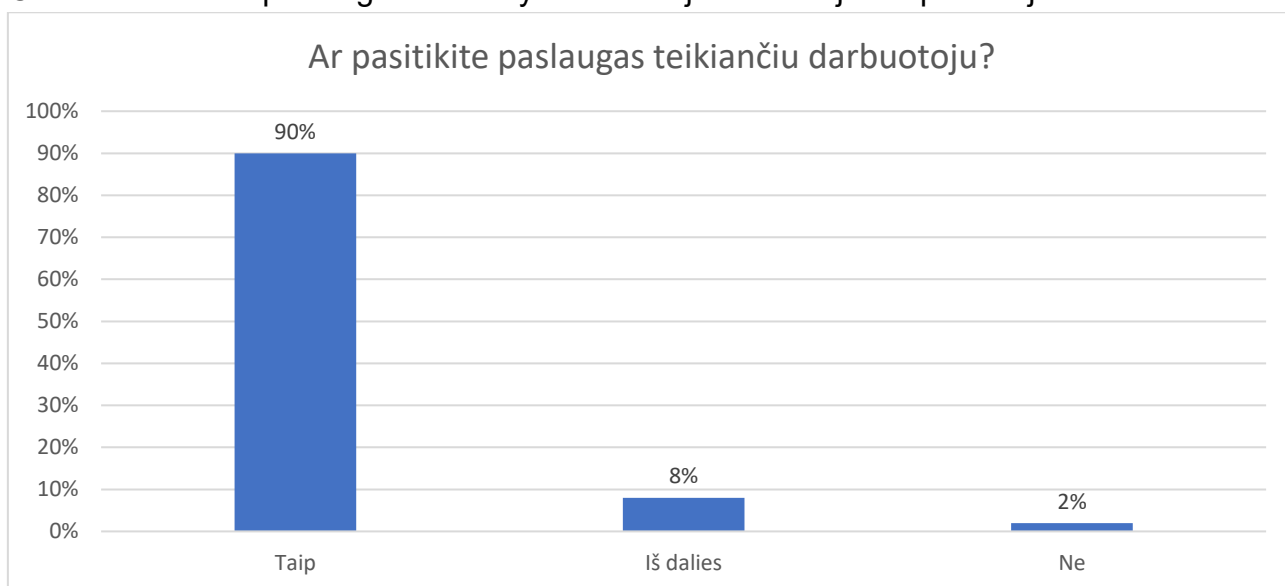
Į 7 teiginį „**Ar teikiant paslaugas atsižvelgiama į Jūsų prašymus, pasiūlymus?**“ **91 proc.** apklaustųjų nurodė, kad gaunant Centro teikiamas bendrąsias ar prevencinės socialinės paslaugas buvo atsižvelgta į jų prašymus ir pasiūlymus, **4 proc.** apklaustųjų teigė, kad darbuotojai tik iš dalies atsižvelgė į jų prašymus ir pasiūlymus gaunant paslaugas, o **5 proc.** pažymėjo, kad gaunant Centro paslaugas nebuvo atsižvelgta į jų prašymus, pasiūlymus.



Išvada. 2025 m. dauguma apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjai nurodė, kad Centro darbuotojai teikiantys socialinės paslaugas atsižvelgė į jų prašymus ir pasiūlymus.

Į 8 teiginį „**Ar pasitikite paslaugas teikiančiu darbuotoju?**“ **90 proc.** apklaustųjų nurodė, kad jie pilnai pasitiki Centro socialines paslaugas teikiančiu

darbuotojais, **8 proc.** darbuotojais pasitiki tik iš dalies, o **2 proc.** apklaustųjų nurodė, kad Centro socialinės paslaugas teikiančios darbuotojai nekelia jiems pasitikėjimo.



Išvada. 2025 m. didžioji dalis apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai nurodė, kad pasitiki Centro socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais.

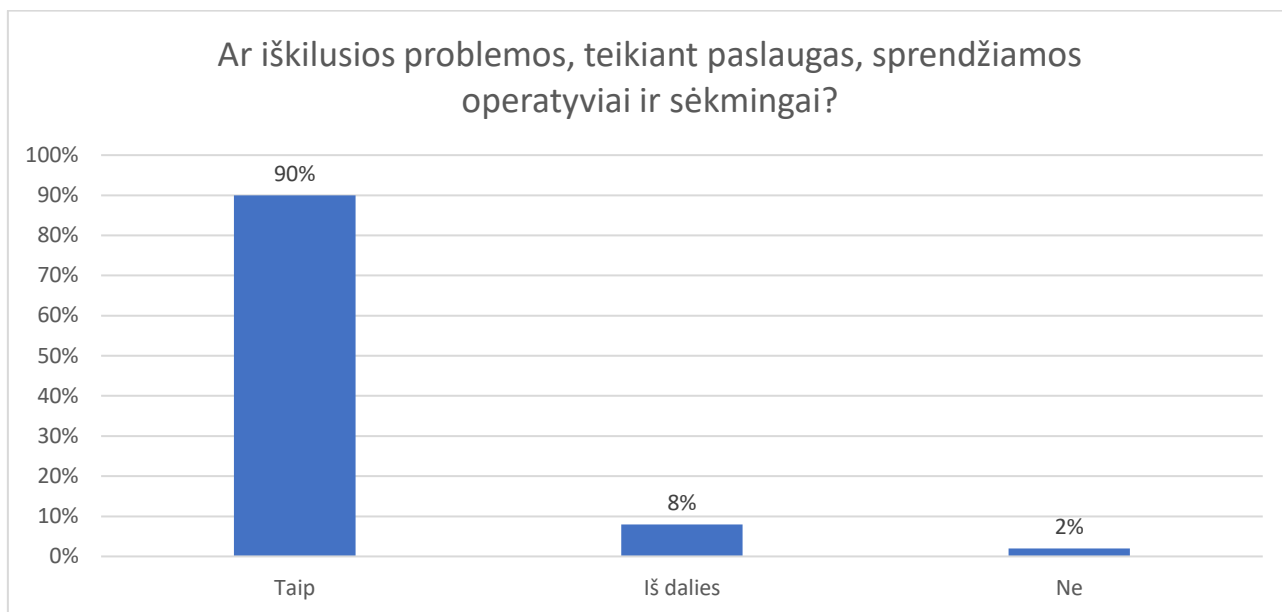
Atsakydami į 9 teiginį „**Ar paslaugas teikiantis darbuotojas yra mandagus ir atidus?**“ dauguma tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų – **93 proc.** pažymėjo, kad paslaugas teikiantis Centro darbuotojas yra mandagus ir atidus, **5 proc.** apklausos dalyvių teigė, kad darbuotojai yra iš dalies mandagūs ir atidūs, o **2 proc.** pažymėjo, kad darbuotojas teikiantis Centro socialinės paslaugas nebuvo mandagūs ir atidūs.



Išvada. 2025 m. Centro socialiniai darbuotojai teikdami socialines paslaugas didžiosios apklausos dalyvių nuomonė buvo mandagūs ir atidūs.

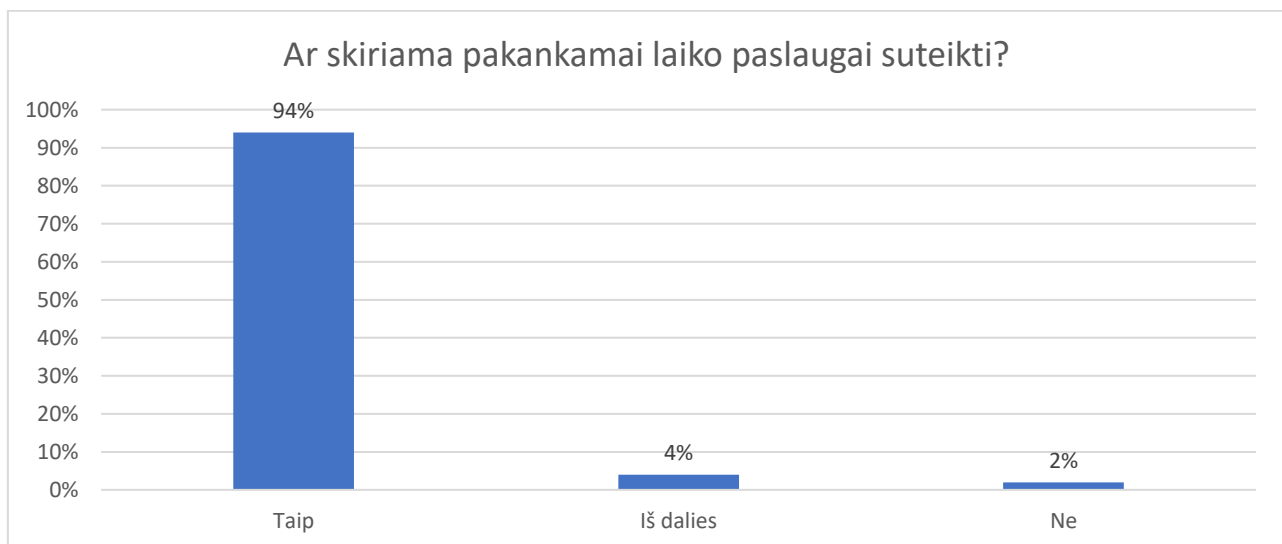
Išanalizavus 10 teiginio „**Ar iškilusios problemos, teikiant paslaugas, sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai ?**“ atsakymus sužinojome, kad **90 proc.** apklaustųjų mano, jog iškilusios problemos teikiant Centro bendrąsias ir prevencines socialines paslaugas buvo sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai. **8 proc.** tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų mano, kad problemos iš dalies buvo sprendžiamos operatyviai

ir sėkmingai, o **2 proc.** apklustųjų manė, kad problemos buvo sprendžiamos nepakankamai operatyviai ir sėkmingai.



Išvada. 2025 m. dauguma apklausoje dalyvavusių Centro paslaugų gavėjų teigė, kad iškilusios problemos teikiant socialines paslaugas buvo sprendžiamos sėkmingai.

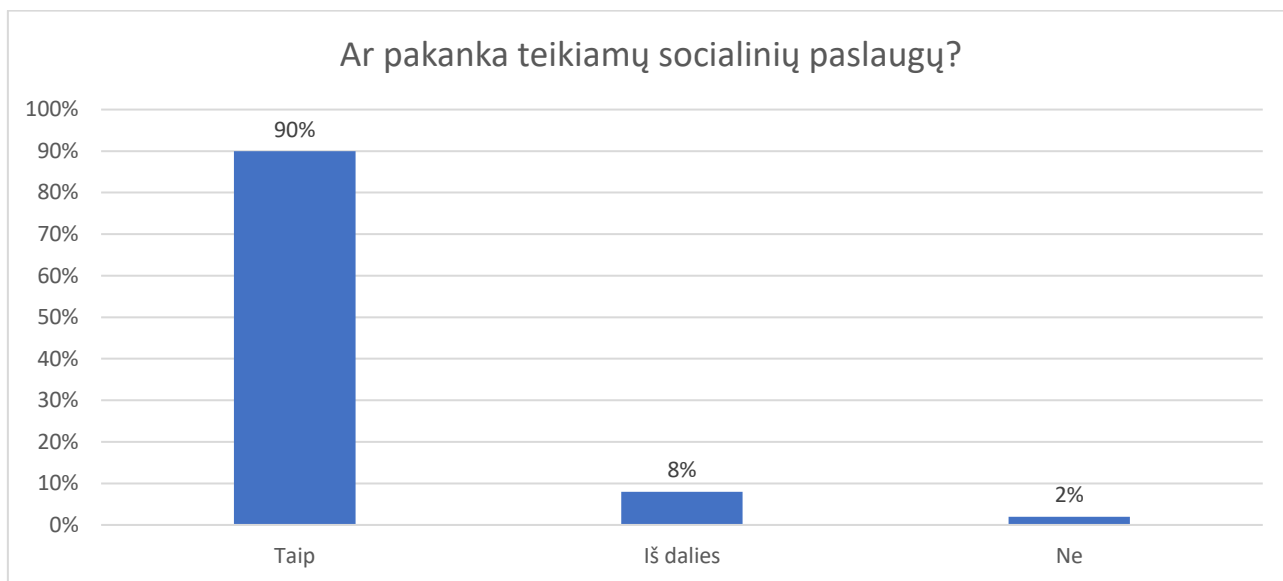
Išanalizavus 11 teiginio „**Ar skiriama pakankamai laiko paslaugai suteikti?**“ atsakymus sužinojome, kad **94 proc.** tyrime dalyvavę paslaugų gavėjai mano, kad pakankamai laiko yra skiriama paslaugai suteikti. **4 proc.** apklaustųjų pažymėjo, kad iš dalies buvo skiriama pakankamai laiko paslaugai suteikti., o **2 proc.** tyrimo dalyvių teigė, kad nepakankamai buvo skiriama laiko suteikiant jiems socialines paslaugas.



Išvada. 2025 m. dauguma apklausoje dalyvavusių Centro paslaugų gavėjų teigė, kad Centro socialiniai darbuotojai pakankamai skyrė laiko teikiant jiems socialines paslaugas.

Išanalizavus 12 teiginio „**Ar pakanka teikiamų socialinių paslaugų?**“ atsakymus sužinojome, kad **90 proc.** apklaustųjų mano, kad jiems pakanka Centro teikiamų bendrųjų ir prevencinių socialinių paslaugų. **8 proc.** tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų

pažymėjo, kad jiems iš dalies pakanka Centro teikiamų socialinių paslaugų, o **2 proc.** apklaustųjų teigia, kad jiems nepakanka teikiamų paslaugų.



Išvada. 2025 m. dauguma apklausoje dalyvavusių Centro paslaugų gavėjų mano, kad jiems pakanka Centro teikiamų bendrųjų ir prevencinių socialinių paslaugų.

Siūlymų ar rekomendacijų tobulinant socialinių paslaugų teikimą ir organizavimą nebuvo pateikta.

Išvados:

Apklausa atskleidžia, kad socialinių paslaugų teikimas Klaipėdos miesto socialinės paramos centre yra vertinamas labai teigiamai. Apklaustieji teigė, kad teikiamų socialinių paslaugų pakanka, skiriamas didelis socialinių darbuotojų dėmesys, iškilusios problemos sprendžiamos iš karto. Socialiniai darbuotojai teikiantys Bendrąsias ir prevencines socialines paslaugas yra mandagūs ir atidūs.

Parengė: BPPP vedėja D. Butkevičienė, BPPP vedėjos pavaduotoja R. Hrabovskiyi, vyr. socialiniai darbuotojai M. Diliautas, R. Kavarzaitė, D. Tautvydienė, A. Gudalienė, O. Kanayama, V. Stonkuvienė, R. Jenko, V. Riškutė, A. Terechova, K. Gedaminė, L. Brencienė, individualios priežiūros darbuotoja J. Judickienė.