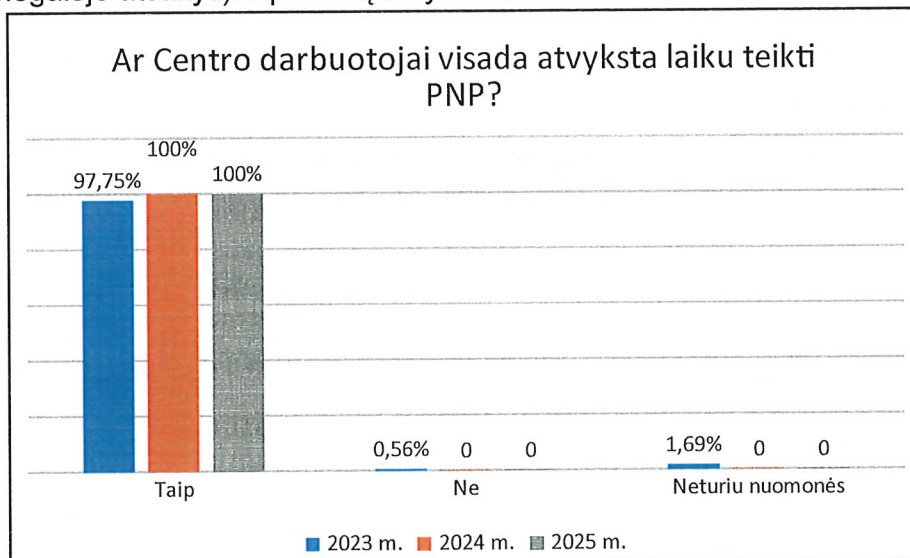


BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ, GAUNANČIŲ PAGALBOS Į NAMUS PASLAUGAS APKLAUSOS 2025 M. REZULTATAI

Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro (toliau – Centras) paslaugų gavėjų, kuriems yra teikiamos pagalbos į namus paslaugos, apklausa buvo vykdoma 2025 m. rugsėjo ir spalio mėnesiais. Tyrimo metu 4 vyr. socialinės darbuotojos apklausė 50 proc. t. y. 248 paslaugų gavėjus (2023 m. ir 2024 m. apklausė po 173 paslaugų gavėjus), kuriems teikiama pagalba į namus.

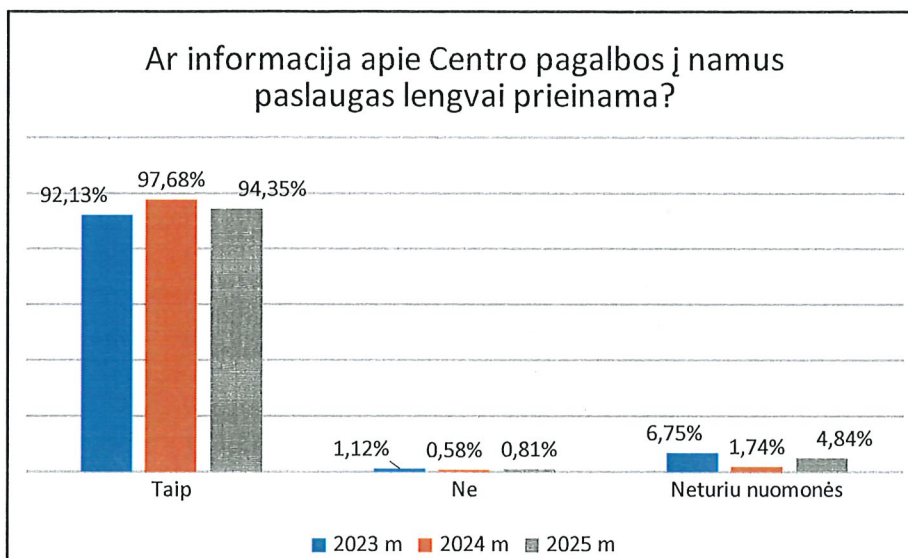
Žemiau pateikiami apibendrinti paslaugų gavėjų nuomonių tyrimo rezultatai pagal klausimyno (toliau – Anketa) klausimus.

Atsakydami į anketos 1 klausimą „**Ar Centro darbuotojai visada atvyksta laiku teikti PN?**“ susumuoti rezultatai parodė, kad pas visus 100 proc. apklaustų paslaugų gavėjų darbuotojos atvyksta laiku, taip pat kaip ir 2024 m. (2023 m. 97,75 proc. apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad darbuotojai atvyksta visada laiku, pas 0,56 proc. vėluodavo, o 1,69 proc. negalėjo atsakyti). Apklausų dalyviai kitos nuomonės neišreiškė.



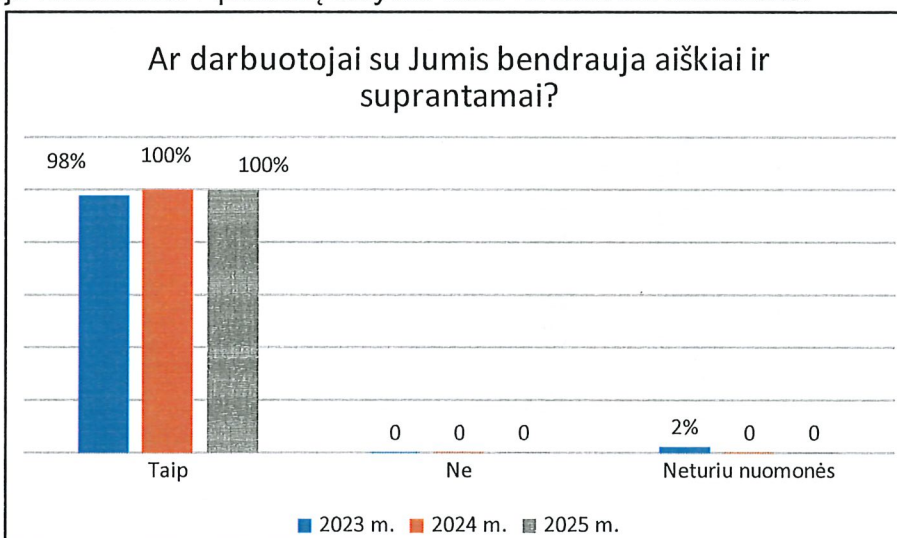
Išvada. 2025 m. ir 2024 m. pas visus, 2023 m. pas didžiąją daugumą paslaugų gavėjų darbuotojos teikti pagalbos į namus paslaugas atvyksta laiku.

Atsakydami į 2 klausimą „**Ar informacija apie Centro teikiamas pagalbos į namus paslaugas lengvai prieinama?**“ 94,35 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad informacija apie Centro pagalbos į namus paslaugas lengvai prieinama, 0,81 proc. atsakė, kad nėra lengvai prieinama, 4,84 proc. neturėjo nuomonės. 2024 m. – 97,68 proc. manė, kad informacija lengvai pasiekiama, 0,58 proc. teigė priešingai, kad nėra lengvai pasiekiama, 1,74 proc. neturėjo nuomonės, 2023 m. – 92,13 proc. atsakė, kad informacija lengvai prieinama, 1,12 proc. atsakė, priešingai, 6,75 proc. neturėjo savo nuomonės šiuo klausimu.



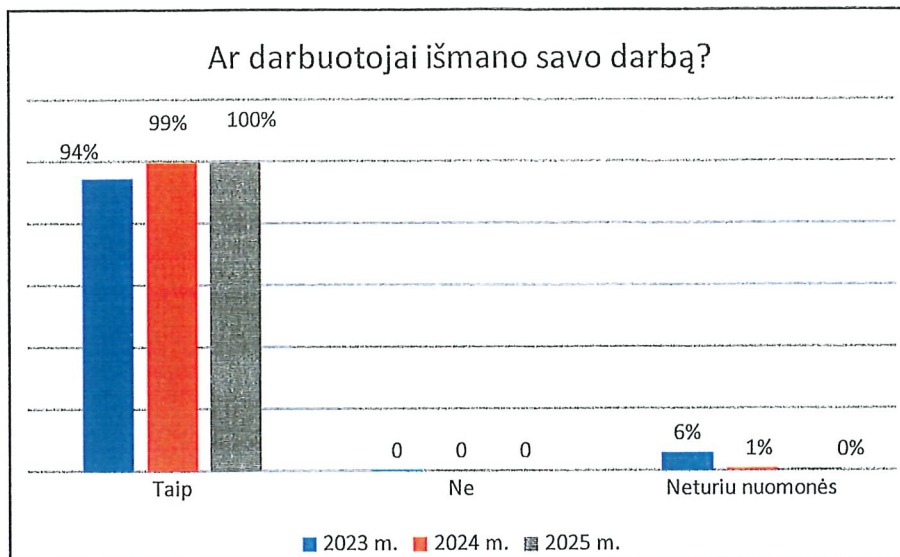
Išvada. 2025 m., 2024 m. ir 2023 m. didžiąjai daugumai paslaugų gavėjų informacija apie Centro pagalbos į namus paslaugas yra lengvai prieinama.

Atsakydami į anketos 3 klausimą „**Ar darbuotojai bendrauja su Jumis aiškiai ir suprantamai?**“ visi paslaugų gavėjai (100 proc.) ir šiais metais ir 2024 m. atsakė, kad darbuotojai su jais bendrauja aiškiai ir suprantamai (2023 m. – 97,75 proc. apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad darbuotojai su jais bendrauja aiškiai ir suprantamai, 2,25 proc. neturėjo nuomonės. Apklausų dalyviai kitos nuomonės neišreiškė.



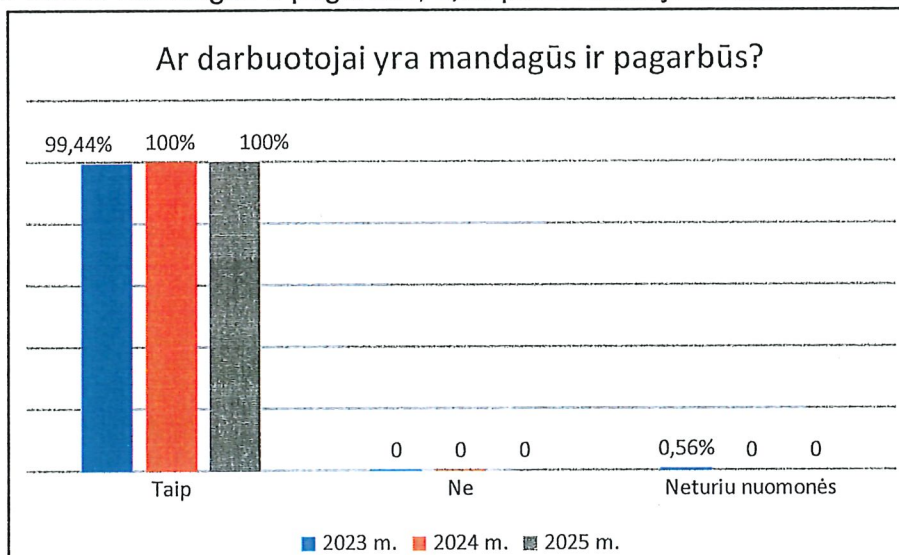
Išvada. 2025 m. ir 2024 m. su visais paslaugų gavėjais, 2023 m. su didžiąja dauguma darbuotojai bendravo aiškiai ir suprantamai.

Į 4 klausimą „**Ar darbuotojai išmano savo darbą?**“ 99,60 proc. apklaustųjų teigė, kad darbuotojai išmano savo darbą, 0,40 proc. neturėjo nuomonės, 2024 m. 99,42 proc. apklaustųjų teigė, kad darbuotojai išmano savo darbą, 0,58 proc. neturėjo nuomonės, 2023 m. 94,38 proc. manė, kad darbuotojai išmanė savo darbą, 5,62 proc. neturėjo savo nuomonės.



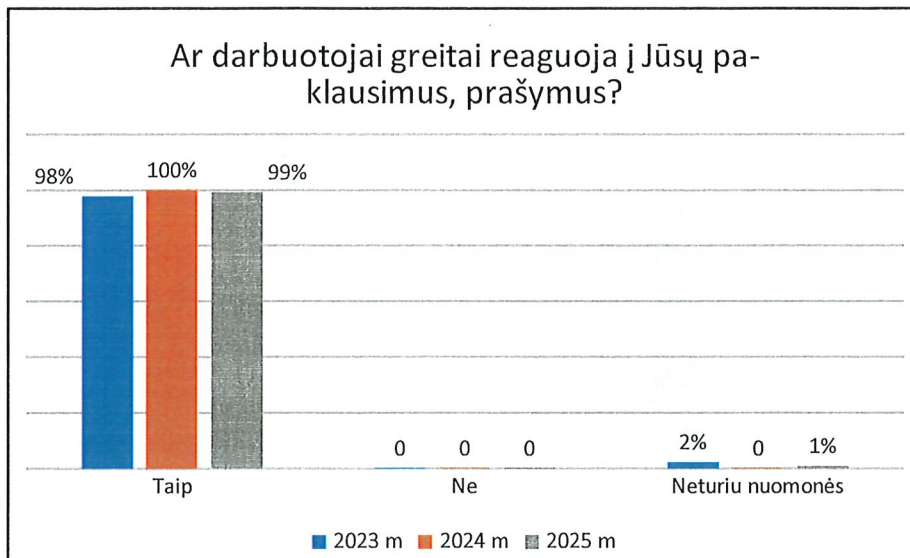
Išvada. 2025 m., 2024 m. ir 2023 m. pasak didžiosios dalies paslaugų gavėjų, darbuotojai išmano savo darbą.

Analizuodami atsakymus į 5 klausimą „Ar darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs?“ 2025 m. ir 2024 m. visi paslaugų gavėjai (100 proc.) atsakė, kad darbuotojas su jais mandagūs ir pagarbūs, 2023 m. 99,44 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad su jais darbuotojai visada mandagūs ir pagarbūs, 0,56 proc. neturėjo nuomonės šiuo klausimu.



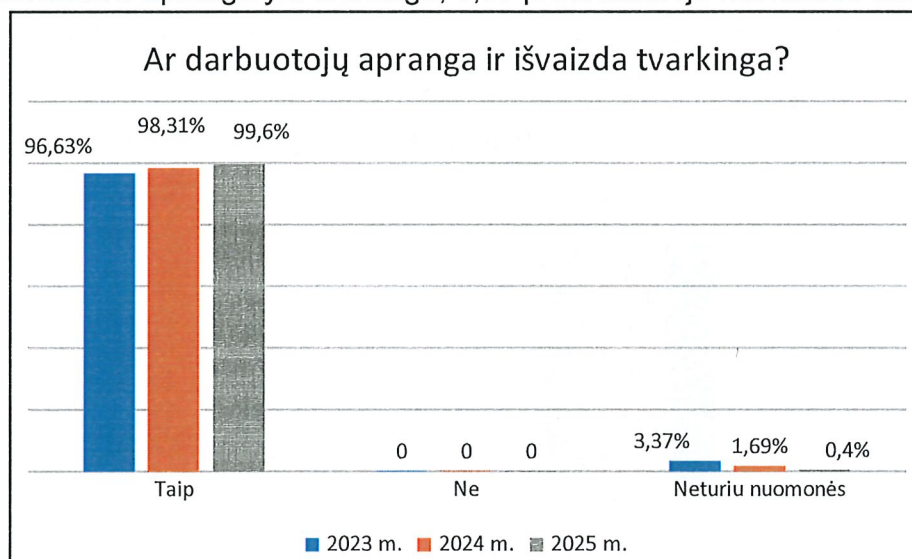
Išvada. 2025 ir 2024 m. visi paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs, 2023 m. beveik visi paslaugų gavėjai atsakė, kad darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs.

Atsakydami į anketos 6 klausimą „Ar darbuotojai greitai reaguoja į Jūsų paklausimus, prašymus?“ 2025 m. 99,19 proc. apklaustų respondentų teigė, kad darbuotojai greitai reaguoja į prašymus, paklausimus, 0,81 proc. neturėjo nuomonės šiuo klausimu. 2024 m. visi, 2023 m. 97,75 proc. apklaustų paslaugų gavėjų atsakė, kad darbuotojai greitai reaguoja į jų paklausimus ir prašymus, 2,25 proc. apklaustųjų teigė neturintys nuomonės.



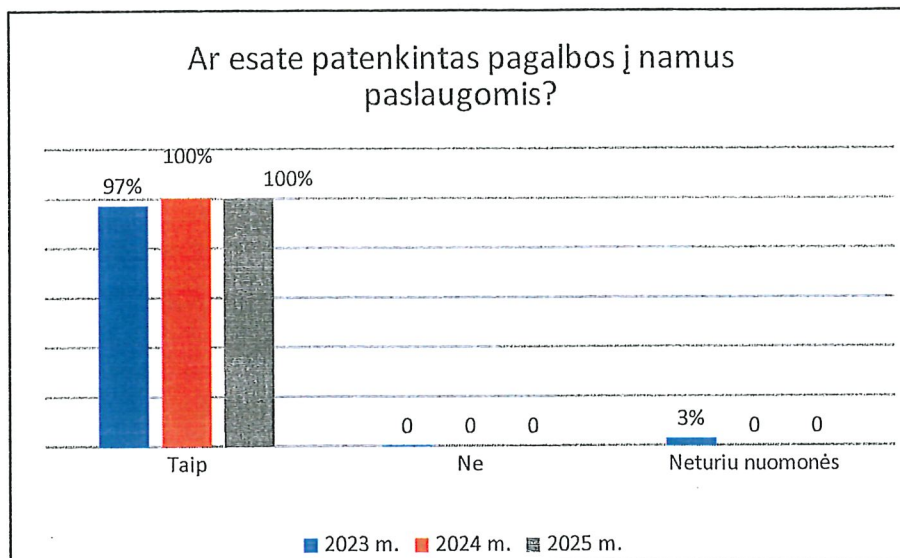
Išvada. 2025 m. ir 2023 m. didžioji dalis, 2024 m. visi paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai greitai reaguoja į jų paklausimus ir prašymus.

Į 7 klausimą „**Ar darbuotojų apranga ir išvaizda tvarkinga?**“ 99,60 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad darbuotojų apranga ir išvaizda tvarkinga, 0,40 proc. neišsakė savo nuomonės, 2024 m. 98,31 proc. apklaustųjų sutiko, kad darbuotojų išvaizda ir apranga yra tvarkinga, 1,69 proc. neturėjo nuomonės. 2023 m. 96,63 proc. teigė, kad darbuotojų išvaizda ir apranga yra tvarkinga, 3,37 proc. neturėjo nuomonės šiuo klausimu.



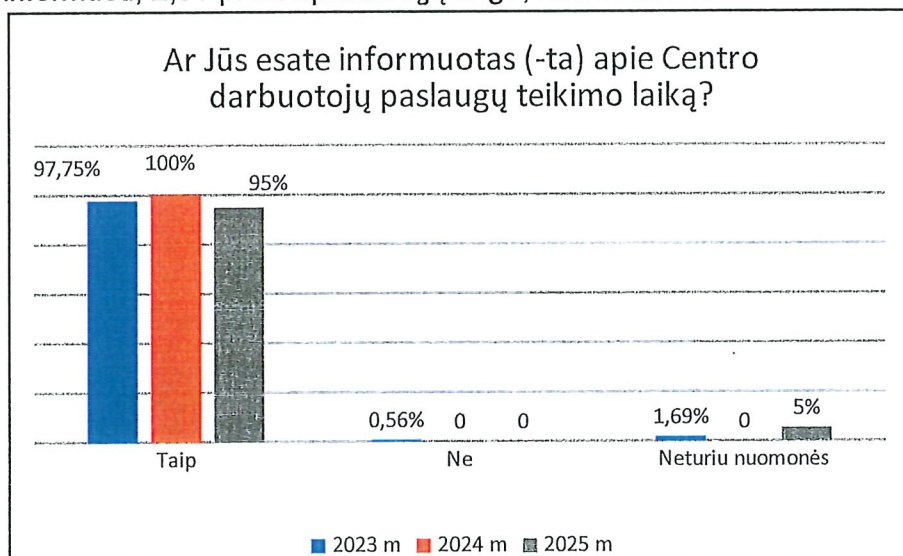
Išvada. 2025 m., 2024 m. ir 2023 m. didžioji dalis apklaustųjų teigė, kad darbuotojų apranga ir išvaizda tvarkinga.

Atsakydami į 8 klausimą „**Ar esate patenkintas (-a) pagalbos į namus paslaugomis?**“ 2025m. ir 2024 m. visi paslaugų gavėjai (100 proc.) yra patenkinti paslaugomis. 2023 m. didžioji dauguma (97,19 proc.) paslaugų gavėjų atsakė, kad yra patenkinti paslaugomis. Paslaugų gavėjai kitokių nuomonių neišsakė.



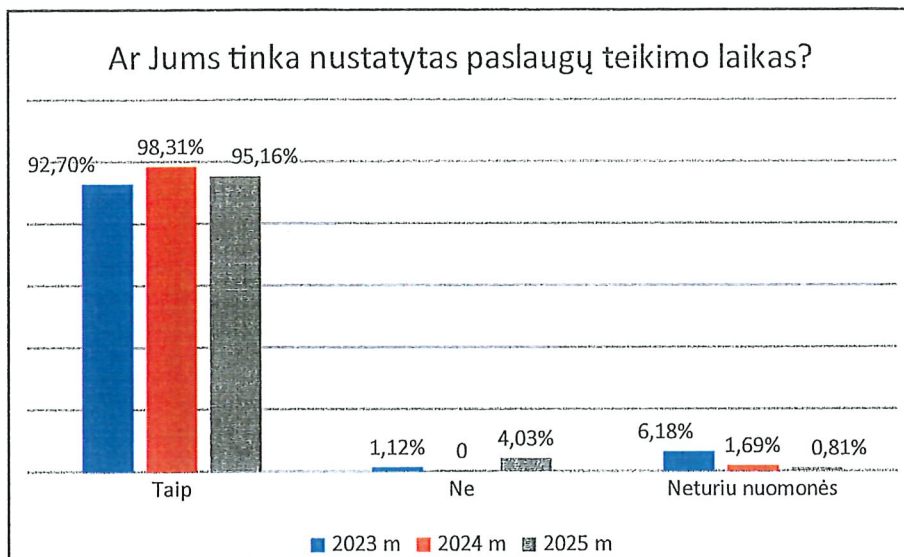
Išvada. 2025 m. ir 2024 m. visi apklausti paslaugų gavėjai, 2023 m. didžioji dalis buvo patenkinti teikiamomis paslaugomis.

Į 9 klausimą „**Ar Jūs esate informuotas (-ta) apie Centro darbuotojų paslaugų teikimo laiką?**“ 94,76 proc. respondentų teigė, kad yra informuoti apie paslaugų teikimo laiką, 5,24 proc. neturėjo nuomonės, 2024 m. visi (100 proc.) paslaugų gavėjų atsakė, kad žino apie paslaugų teikimo laiką, 2023 m. didžioji dalis (97,75 proc.) paslaugų gavėjų teigė, kad yra informuoti apie pagalbos į namus paslaugų teikimo laiką, 0,56 proc. teigė, kad nėra informuoti, 2,81 proc. apklaustųjų teigė, kad neturi nuomonės šiuo klausimu.



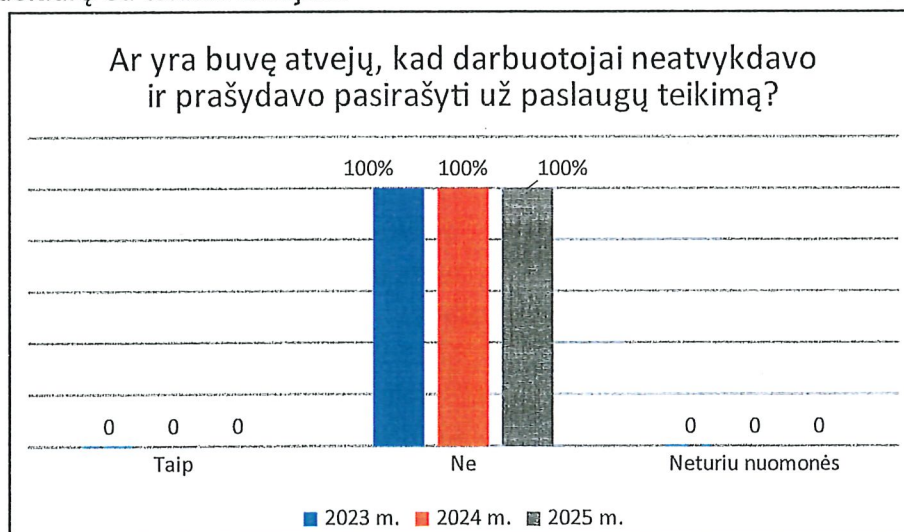
Išvada. 2025 m. ir 2023 m. didžioji dalis, 2024 m. visi apklausti paslaugų gavėjai yra informuoti apie Centro darbuotojų paslaugų teikimo laiką.

Į klausimą „**Ar Jums tinka nustatytas paslaugų teikimo laikas?**“ apklausa parodė, kad 95,16 proc. apklaustųjų teigė, kad paslaugų teikimo laikas jiems yra tinkamas, 4,03 proc. laikas nėra tinkamas, 0,81 proc. neišreiškė nuomonės. 2024 m. 98,31 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad jiems tinka nustatytas paslaugų teikimo laikas, 1,69 proc. neturėjo nuomonės, 2023 m. 92,70 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad jiems tinkamas paslaugų teikimo laikas, 1,12 proc. teigė, kad nėra patenkinti, 6,18 proc. apklaustųjų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.



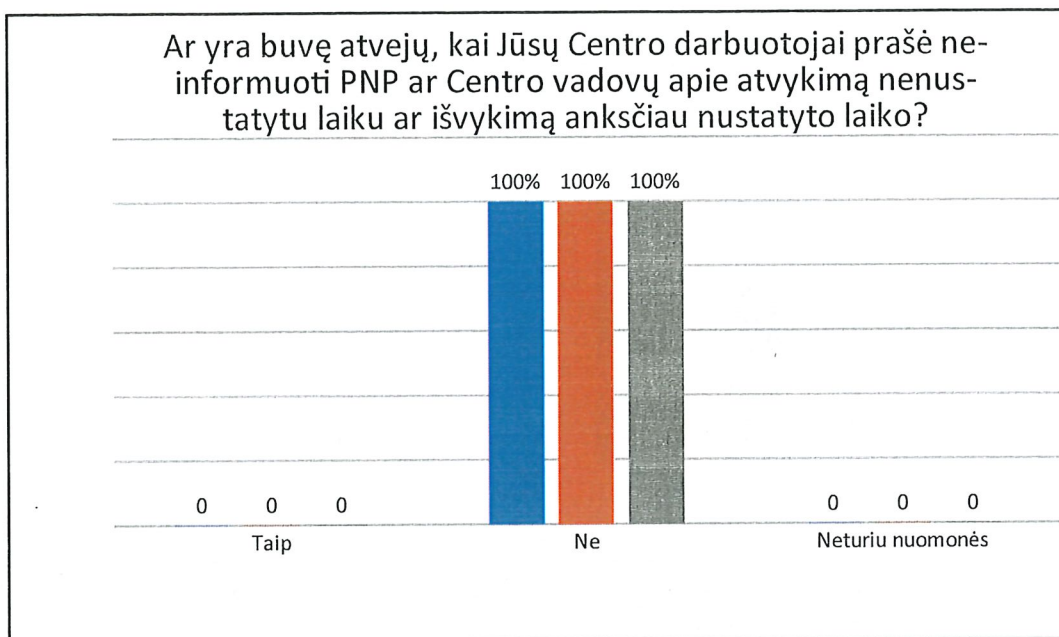
Išvada. 2025 m., 2024 m. ir 2023 m. didžiajai daliai paslaugų gavėjų nustatytas paslaugų teikimo laikas yra tinkamas.

Atsakydami į 11 klausimą „Ar yra buvę atvejų, kai darbuotojai neatvykdavo ir prašydavo pasirašyti už paslaugų teikimą?“ Visi 100 proc. apklaustųjų atsakė, kad nėra buvę tokių atvejų, kad darbuotojai neatvykdavo, bet prašydavo pasirašyti už paslaugų teikimą. Atliekant apklausą 2024 m. ir 2023 m., paslaugų gavėjai taip pat 100 proc. atsakė, kad nėra susidūrę su tokiais atvejais.



Išvada. Visi apklausti paslaugų gavėjai 2025 m., 2024 m. ir 2023 m. teigė, kad tokių atvejų, kai darbuotojai neatvykdavo ir prašydavo pasirašyti už paslaugų teikimą, nėra buvę.

Atsakydami į 12 anketos klausimą „Ar yra buvę atvejų, kai Jūsų Centro darbuotojai prašė neinformuoti PNP ar Centro vadovų apie atvykimą nenustatytu laiku ar išvykimą ankščiau nustatyto laiko?“ Visi 100 proc. apklaustųjų paslaugų gavėjų ir 2024 m., ir 2023 m., ir šiais metais atsakė, kad tokios situacijos nėra buvę.



Išvada. Visi apklausti paslaugų gavėjai 2025 m., 2024 m. ir 2023 m. teigė, kad tokių atvejų, kai darbuotojai prašė neinformuoti PNP ar Centro vadovų apie atvykimą nenus-tatytu laiku ar išvykimą anksčiau nustatyto laiko, nėra buvę.

Prašomi išsakyti savo nuomonę, pageidavimus, pastebėjimus dėl teikiamų paslaugų, paslaugų gavėjai pasidalino pastabomis:

✓ Didžioji dauguma apklaustų paslaugų gavėjų labai džiaugėsi teikiamomis paslaugomis, gyrė darbuotojas, jų darbštumą, rūpestingumą, dėkojo už pagalbą ir paslaugumą ne tik individualiosios priežiūros darbuotojoms, bet ir vyr. socialinėms darbuotojoms.

✓ Dvi paslaugų gavėjos teigė, norinčios daugiau valandų. Pasiteiravus, ar jos išreiškė savo norus darbuotojoms, atsakė, kad kol kas ne.

✓ Viena paslaugų gavėja teigė, kad jai per brangu mokėti už paslaugas, todėl paslaugų, todėl užsisako mažai valandų.

✓ Keletas paslaugų gavėjų išreiškė pageidavimą, kad daugiau būtų organizuojama išvykų, koncertų, renginių.

✓ Viena paslaugų gavėja išreiškė nuomonę, kad sunku gauti transportą.

Galime pasidžiaugti, kad šių metų apklausos rezultatai parodo, kad visi paslaugų gavėjai yra patenkinti paslaugomis ir neturi didelių nusiskundimų.

Išvados:

- Didžioji dalis 2023 m., 2024 m. ir 2025 m. visi apklaustieji teigė, kad darbuotojai visada ateina laiku.

- 2023 m. didžioji dalis, 2024 m. ir 2025 m. visi apklaustieji teigė, kad darbuotojai bendrauja su jais aiškiai ir suprantamai.

- 2023 m. ir 2025 m. didžioji dalis, 2024 m. visi paslaugų gavėjai teigė, kad informacija apie Centro pagalbą į namus paslaugas jiems lengvai prieinama.

- 2023 m., 2024 m. ir 2025 m. didžioji dalis apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad darbuotojai puikiai išmano savo darbą, kad jų išvaizda ir apranga yra tvarkinga.

- 2023 m. didžioji dalis, 2024 m. ir 2025 m. visi apklaustieji atsakė, kad darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs.

- Didžioji dalis 2023 m. ir 2025 m. apklaustų paslaugų gavėjų, 2024 m. visi paslaugų gavėjai teigė, kad darbuotojai greitai reaguoja į jų paklausimus/prašymus.