

**JUODŠILIŲ SENIŪNIJOS BENDRUOMENĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
DIENOS UŽIMTUMO CENTRO**

APKLAUSOS REZULTATAI

2022-12-19 d.

Apklausos tikslas

Apklausos tikslas – ištirti biudžetinės įstaigos Juodšilių seniūnijos bendruomenės socialinių paslaugų centro dienos užimtumo centro (toliau – centro) lankytojų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Apklausos uždaviniai:

1. Išsiaiškinti ar teikiamos paslaugos tenkina centro lankytojų poreikius;
2. Išsiaiškinti kaip centro lankytojai vertina darbuotojų darbą;
3. Išsiaiškinti ar tenkina vykdoma laisvalaikio organizavimo ir užimtumo veikla;

Apklausos metodika:

Išsiaiškinti respondentų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę buvo naudojama *kiekybinė standartizuota anketinė apklausa*.

Tiriamieji atrinkti vadovaujantis kriterijumi – *Juodšilių seniūnijos bendruomenės socialinių paslaugų centro dienos užimtumo centro lankytojai*.

Apklausos eiga:

Apklausa buvo vykdoma *2022 m. spalio mėn. 17 d. – 2022 m. gruodžio mėn. 16 d.*

Respondentai buvo supažindintini su apklausos tikslais, pateiktos instrukcijos kaip pildyti anketas. Apklausos dalyviai informuoti, kad apklausa anoniminė ir jų nuomonė svarbi siekiant užtikrinti kokybiškas socialines ir užimtumo paslaugas dienos centro lankytojams.

Anketos išdalintos dienos centro lankytojams, kurie lankėsi centre (N=42), gautos užpildytos visos respondentų anketos (N=42).

APKLAUSOS REZULTATŲ PRISTATYMAS IR APTARIMAS

1. Ar Jus tenkina mūsų teikiamų socialinių paslaugų kokybė?

Gauti rezultatai rodo, kad visi, apklausoje dalyvavę, cento lankytojai patenkinti socialinių paslaugų kokybę, tai sudaro 100 proc. ($N=42$), kitų variantų nepasirinko nei vienas respondentas.



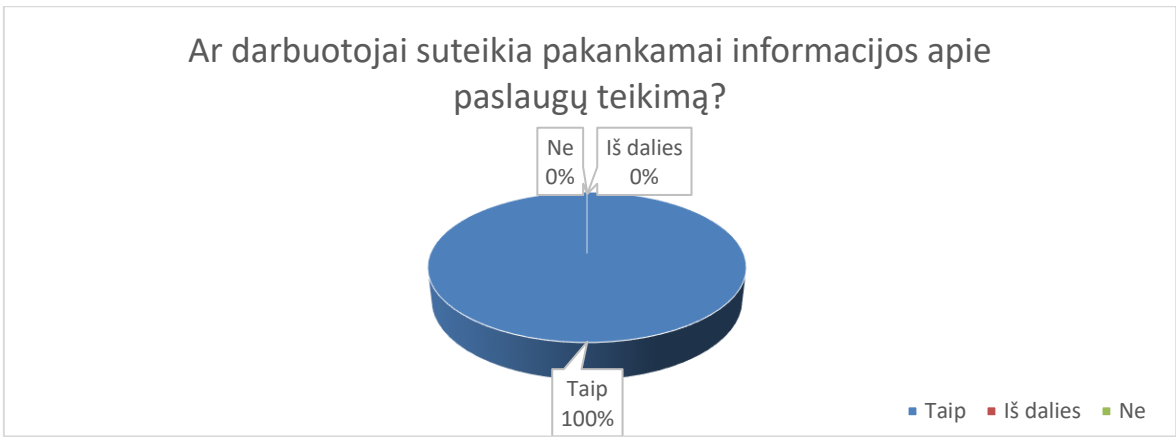
2. Kaip vertinate centro darbuotojų darbą?

2 klausimu buvo siekiama išsiaiškinti kaip gyventojai vertina darbuotojų darbą. Visi respondentai ($N=42$) pasirinko atsakymą „puikiai“.



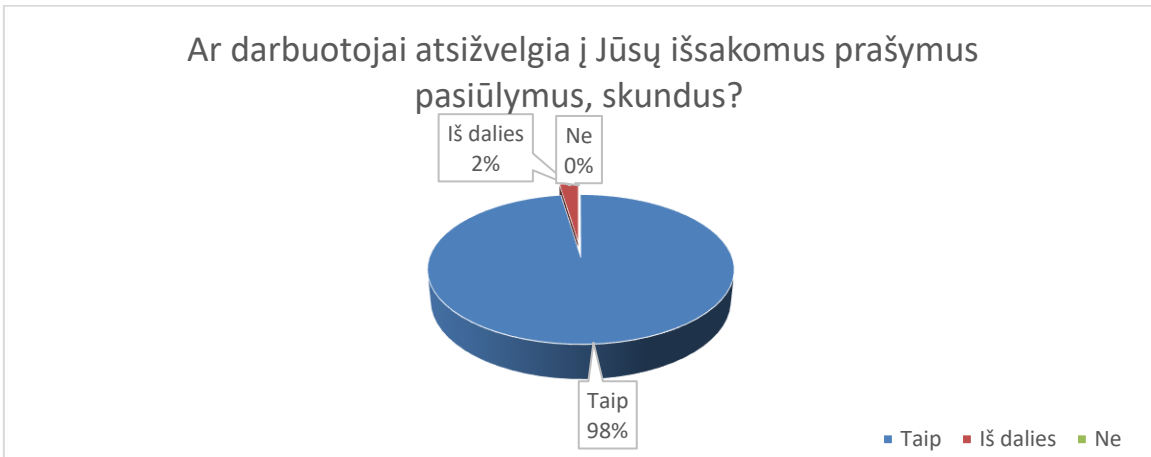
3. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?

Remiantis apklausos rezultatais **100 proc.** ($N=42$) respondentų pažymėjo „**Taip**“ atsakydami į klausimą „**Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą**“. Šis atsakymas atskleidė, kad darbuotojai tikslingai bendrauja su paslaugų gavėjais, turi kompetencijos ir geba suteikti svarbią informaciją apie teikiamas paslaugas.



4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų išsakomus prašymus pasiūlymus, skundus?

Gauti rezultatai rodo, kad įstaigos darbuotojai teikdami paslaugas *atsižvelgia į respondentų poreikius, pasiūlymus bei skundus 98 proc. (N=41)*. Tai įrodo, kad centre puoselėjamas darbuotojų etiškas bendravimas ir elgesys su paslaugų gavėjais.



5. Ar Jus tenkina laisvalaikio organizavimo ir užimtumo veikla?

Gauti apklausos rezultatai rodo, kad beveik visus savarankiškų gyvenimo namų gyventojus tenkina laisvalaikio organizavimo ir užimtumo veikla *95 proc. (N=40)*, „Iš dalies“ tenkina atsakė vienas respondentas (*N=2*), tai sudaro *5 proc.*



6. Kaip vertinate dienos centre vykdomas užimtumo veiklas:

Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)

	Gera	Patenkinamai	Blogai	Kita (įvardinkite)
<i>Valstybinių, religinių, kalendorinių, tradicinių švenčių ir gimtadienių šventimas.</i>	39 (92,9%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
<i>Išvykų organizavimas</i>	40 (95,2%)	1 (2,4%)	0 (0%)	0 (0%)
<i>Sielovada</i>	40 (92,9%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
<i>Filmų peržiūros ir aptarimai</i>	15 (35,7%)	24 (57,1%)	1 (2,4%)	0 (0%)
<i>Rankdarbiai</i>	31 (73,8%)	7 (16,7%)	0 (0%)	0 (0%)
<i>Sportinė veikla</i>	9 (21,4%)	28 (66,7%)	1 (2,4%)	0 (0%)
<i>Kita (įvardinkite): „Dainavimas“</i>	1 (2,4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

Dienos užimtumo centro lankytojams siūloma dalyvauti valstybinių, religinių, kalendorinių ir kt. švenčių minėjime, šventime, įsitraukti į vykdomas užimtumo veiklas: filmų peržiūra, rankdarbiai, sportinė veikla. Taip pat reguliariai organizuojamas išvykas, kurios aptariamoms su pačiais lankytojais, kur jie norėtų apsilankyti, ką pamatyti.

Respondentų užimtumo veiklų vertinimas centre, atsispindi **2 lentelėje**. Geriausiai gyventojai vertina **išvykų organizavimą**, variantą „gerai“ pasirinko **95 proc. (N=40)**, vienas asmuo **2,4 proc.** įvertino „patenkinamai“. Taip pat vertinami **Sielovados** užsiėmimai, „gerai“ vertina **92,9 proc. (N=40)**, du asmenys (**N=2**) neatsakė į šį klausimą. **Valstybinių, religinių ir kt. švenčių šventimą**, didžioji dalis respondentų **92,9 proc. (N=39)** pasirinko variantą „gerai“, keli respondentai (**N=2**) neatsakė į šį klausimą. **Rankdarbių** užsiėmimus „gerai“ vertina **73,8 proc. (N=31)** apklausoje dalyvavusių centro lankytojų, „patenkinamai“ įvertino **16,7 proc. (N=7)** dalyvių. **Filmų peržiūras ir aptarimus** daugiau negu pusė respondentų **57,1 proc. (N=24)** įvertino „patenkinamai“, **35,7 proc. (N=15)** įvertino „gerai“, ir vienas respondentas (**N=1**) **2,4 proc.** atsakė, kad vertina „blogai“. **Sportinės veiklos užsiėmimai** respondentų įvertinti prasčiausiai, **66,7 proc. (N=28)**, respondentų pasirinko atsakymą „patenkinamai“, „gerai“ įvertino **21,4 proc. (N=9)**, apklausos dalyvių, ir vienas asmuo (**N=12,4 proc.**), įvertino „blogai“. Vienas respondentas (**N=1**) **2,4 proc.**, prie skilties „kitą“ įrašė savo variantą „dainavimas ir įvertino šią veiklą „gerai“

Apklausoje rezultatai atskleidė, dauguma paslaugų gavėjų gerai vertina šias centre vykdomas užimtumo ir laisvalaikio organizavimo veiklas: valstybinių ir kitų švenčių organizavimą, išvykas, sielovados ir rankdarbių užsiėmimus. Prasčiau įvertinta filmų peržiūra ir sportinė veikla.

7. Kokių turėtumėte pastabų/pageidavimų dėl Jums teikiamų paslaugų (įvardinkite)

Apklausoje pateiktas atviras klausimas respondentams, kad jie galėtų išsakyti savo lūkesčius dėl paslaugų teikimo ir jų kokybės. Remiantis gautomis užpildytomis anketomis, nei vienas respondentas nenurodė pastabų/pageidavimų, šią skiltį visi respondentai paliko tuščią.

Kiekvienam žmogui labai svarbu gauti grįžtamąjį ryšį. Įstaigos darbuotojai dėkingi respondentams už dalyvavimą apklausoje, išreikštas pastabas, pasiūlymus ir įvertinimus teikiant paslaugas.

IŠVADOS

1. Apdorojus iš išanalizavus duomenis, išsiaiškinta, kad paslaugų gavėjai patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis Juodšilių seniūnijos bendruomenės socialinių paslaugų centro dienos užimtumo centre (toliau – centras).
2. Darbuotojų ir paslaugų gavėjų tarpusavio santykiai grįsti pasitikėjimu. Darbuotojai teikdami paslaugas orientuojasi į centro lankytojų lūkesčius bei poreikius, reaguoja į iškilusias problemas ir padeda jas spręsti, respondentų nuomone, sėkmingai. Paslaugų teikimo procese darbuotojai bendrauja vadovaujantis etikos ir žmogaus teisių principais, atsižvelgia į paslaugų gavėjų pateikiamus pasiūlymus bei skundus, atsiradus neaiškumams arba klausimams, darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją.
3. Užimtumas ir laisvalaikio organizavimas aktualiausias paslaugos centro lankytojams. Remiantis apklausos rezultatais dauguma užimtumo veiklų įvertintos gerai, lankytojai patenkinti vykdomais užsiėmimais. Silpnesnė pusė, kurią išryškino ši apklausa yra sportinė veikla ir filmų peržiūros ir aptarimai.