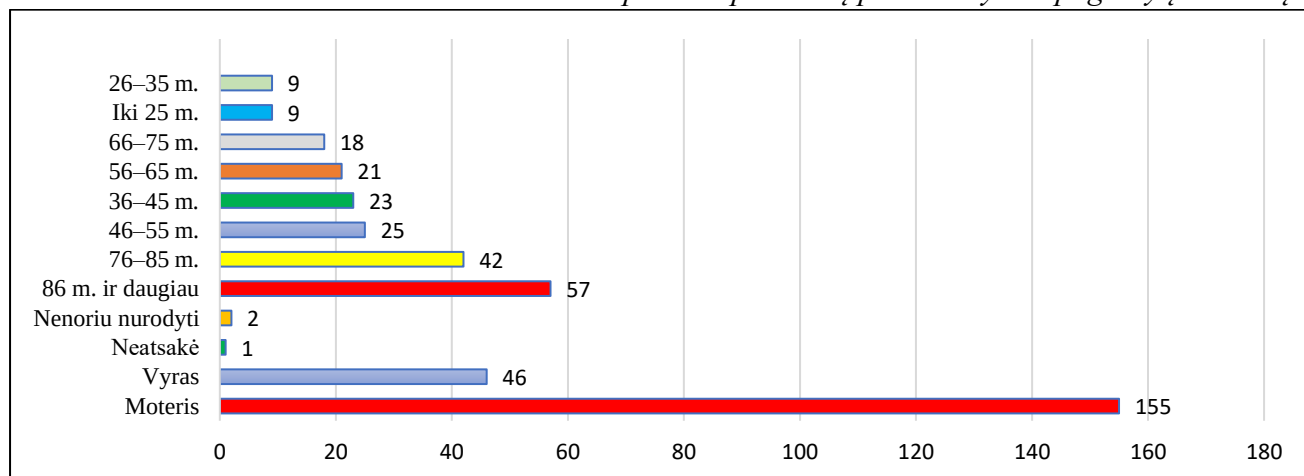


ANYKŠČIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJO (ARTIMOJO), GAUNANČIO SOCIALINĖS
PASLAUGAS 2025 M. APKLAUSOS REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Anykščių rajono socialinių paslaugų centras, siekdamas objektyviai įvertinti ir tobulinti savo veiklą, 2025 m. gruodžio mėnesį atliko išsamią socialinių paslaugų gavėjų bei jų artimųjų anketinę apklausą. Šiuo tyrimu buvo siekiama išanalizuoti teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir nustatyti bendrą klientų pasitenkinimo lygį. Duomenims rinkti naudota kompleksinė anketinė apklausa, kurią sudarė 29 klausimai, apimantys įvairius paslaugų prieinamumo, organizavimo ir darbuotojų veiklos aspektus. Tyrime dalyvavo 204 respondentai, atstovaujantys paslaugų gavėjus bei jų artimuosius. Pagal iš anksto numatytą vertinimo rodiklį, gauti rezultatai ir pasitenkinimo paslaugomis lygis yra analizuojami bei pateikiami tiksliais skaičiais. Žemiau pateikiama apibendrinta šios klientų apklausos duomenų analizė, leidžianti identifikuoti stipriąsias įstaigos veiklos sritis ir numatyti reikiamus kokybės gerinimo veiksmus.

1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį ir amžių



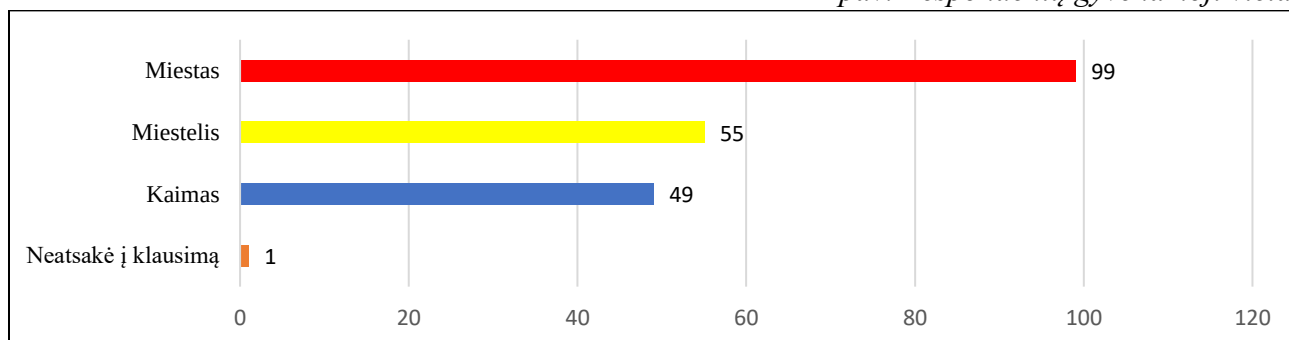
Analizuojant tyrimo dalyvių demografinius duomenis, respondentų lyties pasiskirstymas rodo akivaizdų moterų dominavimą – apklausoje sudalyvavo 155 moterys (76 proc.) ir gerokai mažiau vyrų – 46 asmenys (23 proc.). Labai nedidelė dalis, tai yra 2 respondentai (1 proc.), pasirinko lyties neatskleisti, o 1 asmuo į šį klausimą neatsakė. Tokia proporcija yra dėsninga, kadangi socialinės globos ir slaugos paslaugų gavėjų bei artimųjų, priimančių priežiūros naštą, rate statistiškai dažniau susiduriama su moterimis.

Vertinant atsakymus į klausimą „Kokiai amžiaus grupei priklausote?“, išryškėjo aiški tendencija, jog tyrimo duomenys daugiausiai atspindi senyvo amžiaus asmenų poziciją. Didžiausią apklaustųjų dalį sudaro 86 metų ir vyresni asmenys (57 respondentai, 28 proc.) bei 76–85 metų amžiaus grupė (42 respondentai, 21 proc.). Tai reiškia, kad beveik pusė visų tyrimo dalyvių yra perkopę 75 metų ribą – būtent tą amžių, kai socialinių paslaugų ir pagalbos namuose poreikis tampa intensyviausias. Jaunesni nei 46 metų amžiaus asmenys, kurie tyrime dažniausiai atstovauja paslaugų gavėjų vaikus ar globėjus,

sudaro 43 apklaustuosius (21 proc.). Mažiausią grupę sudaro jaunimas iki 35 metų, kurių tyrime dalyvavo 18 asmenų (8 proc.).

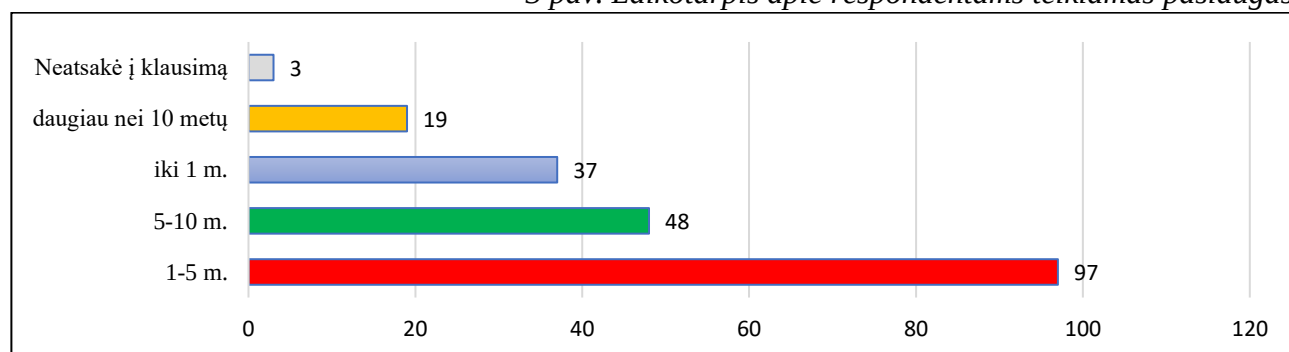
Šis amžiaus ir lyties pasiskirstymas patvirtina, kad apklausa tikslingai pasiekė pagrindinę Centro auditoriją, todėl tolesni paslaugų kokybės vertinimai tiesiogiai atspindi labiausiai pažeidžiamų klientų bei juos prižiūrinčių šeimos narių kasdienę patirtį.

2 pav. Respondentų gyvenamoji vieta



Vertinant respondentų pasiskirstymą pagal gyvenamąją vietą, didžioji dalis apklaustųjų nurodė gyvenantys mieste – 99 asmenys (49 proc.). Miestelių gyventojai sudaro 55 respondentus (27 proc.), o kaimiškose vietovėse gyvena 49 apklausos dalyviai (24 proc.). Tik vienas asmuo į šį klausimą neatsakė. Tokios proporcijos rodo, kad tyrimas beveik tolygiai apima tiek urbanizuotą miesto teritoriją, tiek regioninę Anykščių rajono dalį (miestelius ir kaimus, bendrai sudarančius 51 proc.). Šis subalansuotas pasiskirstymas yra vertingas įstaigos veiklos vertinimui, nes leidžia objektyviai analizuoti teikiamų socialinių paslaugų pasiekiamumą ir kokybę skirtingose geografinėse vietovėse bei užtikrinti, kad atokių kaimiškų vietovių gyventojų poreikiai būtų išgirsti vienodai su miesto gyventojais.

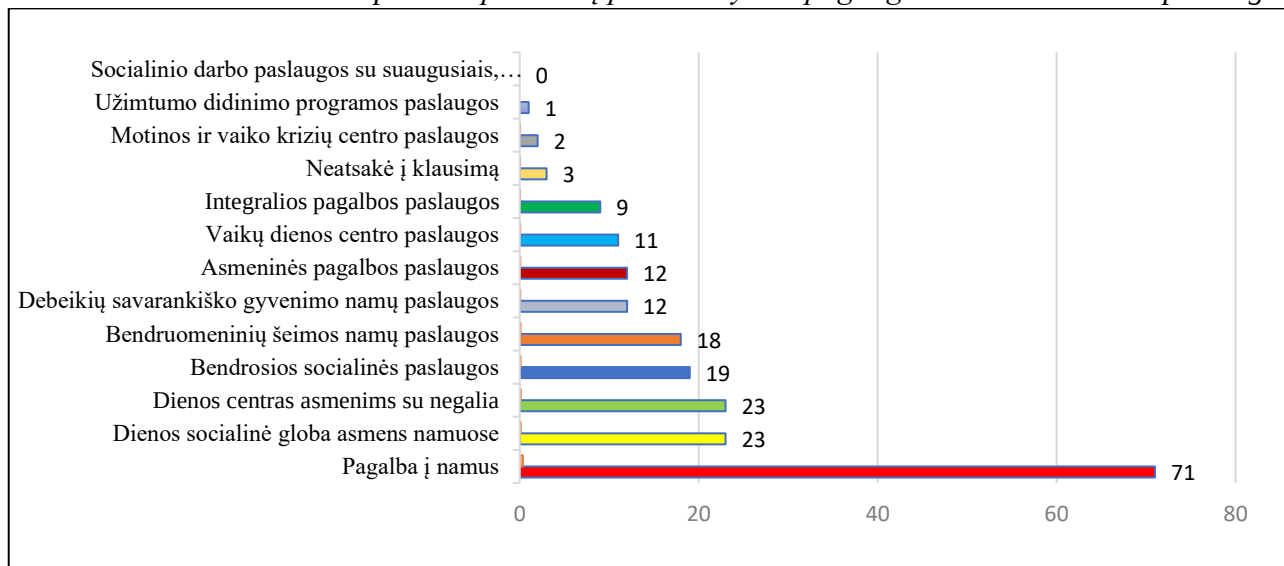
3 pav. Laikotarpis apie respondentams teikiamas paslaugas



Analizuojant paslaugų gavimo trukmę paaiškėjo, kad didžioji dalis – 97 respondentai (48 proc.) – Centro teikiamomis socialinėmis paslaugomis naudojasi nuo 1 iki 5 metų. Kitą stambią grupę sudaro asmenys, paslaugas gaunantys nuo 5 iki 10 metų – 48 asmenys (24 proc.), bei palyginti neseniai paslaugas pradėję gauti klientai, kurių trukmė nesiekia 1 metų – 37 asmenys (18 proc.). Ilgalaikę, daugiau nei 10 metų trunkančią pagalbą nurodė gaunantys 19 respondentų (9 proc.), o 3 asmenys į šį klausimą neatsakė.

Šie duomenys rodo, kad didžioji dauguma apklaustųjų (net 72 proc.) socialines paslaugas gauna vidutinės trukmės laikotarpį – nuo 1 iki 10 metų. Tokia imties struktūra yra labai vertinga tyrimo patikimumui: rezultatai apjungia tiek neseniai prisijungusių klientų pirmuosius išpūdžius, tiek ilgalaikių paslaugų gavėjų bei jų artimųjų patirtį, leidžiančią objektyviai įvertinti paslaugų tęstinumą ir kokybės stabilumą bėgant metams.

4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gaunamas socialines paslaugas



Vertinant respondentų pasiskirstymą pagal jų gaunamų socialinių paslaugų rūšį, aktyviausiai apklausoje dalyvavo pagalbos į namus paslaugų gavėjai ir jų artimieji – 71 asmuo (35 proc.). Šis dėsniumas rodo ne tik didelį šios paslaugos masiškumą, bet ir jos didelę reikšmę Anykščių rajone. Pagalbos į namus paslaugos teikimas leidžia senyvo amžiaus žmonėms ar asmenims su negalia išvengti institucinės globos ir kuo ilgiau išlikti savo namų aplinkoje, o tai atitinka šiuolaikinės socialinės politikos gaires, orientuotas į bendruomenines paslaugas.

Bendruomeninių šeimos namų paslaugas nurodė gaunantys 18 respondentų (8,8 proc.), o bendrąsias socialines paslaugas – 19 asmenų (9 proc.). Nors šių respondentų dalis procentiškai mažesnė, šios paslaugų grupės atlieka esminį prevencinį, informavimo bei konsultacinį vaidmenį. Jos leidžia laiku identifikuoti krizes šeimose, teikia kompleksinę pagalbą ir užkerta kelią sudėtingesnių socialinių problemų gilėjimui.

Kitų Centro teikiamų paslaugų gavėjų aktyvumas tyrime pasiskirstė itin tolygiai. Dienos socialinės globos asmens namuose bei dienos centro paslaugų asmenims su negalia gavėjų apklausoje sudalyvavo po 23 asmenis (po 11 proc.). Šių dviejų grupių įtraukimas yra labai svarbus, nes dienos socialinė globa namuose reikalauja itin didelio darbuotojų profesionalumo, o dienos centrai užtikrina neįgaliųjų socializaciją bei suteikia būtiną atokvėpį jų šeimų nariams. Tuo tarpu Debeikių savarankiško gyvenimo namų gyventojai bei individualizuotos asmeninės pagalbos paslaugas gaunantys asmenys sudarė po 12 apklausos dalyvių (po 6 proc.), kas rodo sėkmingą specifines paslaugas gaunančių tikslinių grupių pasiekiamumą.

Apibendrinant šią struktūrą galima teigti, kad tyrimo imtis idealiai atspindi Centro veiklos universalumą. Įvertinimą pateikė tiek asmenys, gaunantys pagalbą savo namuose, tiek institucijoje gyvenantys ar ją periodiškai lankantys paslaugų gavėjai. Tokia įvairiapusė respondentų sudėtis leidžia daryti išvadą, kad tyrimo rezultatai suteikia visapusišką ir objektyvų vaizdą apie tai, kaip efektyviai Centras įgyvendina savo misiją – užtikrina socialinių paslaugų gavėjų gerovę, skatina jų savarankiškumą ir tiesiogiai prisideda prie geresnės kasdienio gyvenimo kokybės kūrimo.

Atlikta išsami 204 respondentų apklausa leido kompleksiskai įvertinti Anykščių rajono socialinių paslaugų centro veiklą penkiose esminėse srityse. Gauti duomenys (5 pav.) rodo stabiliai aukštą pasitenkinimą kasdienėmis paslaugomis bei identifikuoja specifines informacinio lauko tobulinimo kryptis.

Analizuojant bendrą požiūrį į Centro teikiamą pagalbą, išryškėjo stiprus funkcinis paslaugų vertinimas:

- *Svarba ir pasitenkinimas*: Net 188 respondentai (92 proc.) vienareikšmiškai sutinka, kad teikiamos paslaugos jiems yra labai svarbios ir jie yra jomis patenkinti.
- *Paslaugų kokybė*: Paslaugų kokybę aukštai vertina taip pat 188 apklausos dalyviai (92 proc.). Tai rodo, kad įstaigai pavyksta išlaikyti vienodai aukštus praktinio darbo standartus.

- *Dėmesys klientui*: Kad darbuotojai skiria pakankamai dėmesio, patvirtino 187 asmenys (92 proc.).

- *Rekomendacija kitiems*: Centro paslaugas aplinkiniams rekomenduotų 179 respondentai (88 proc.).

Ši dalis atsakymų atskleidžia visišką klientų poreikių ir Centro realiai teikiamos pagalbos suderinamumą. Nedidelis rodiklio sumažėjimas ties rekomendacija kitiems (88 proc.) yra natūralus psichologinis fenomenas: dalis senyvo amžiaus žmonių ar krizę išgyvenančių šeimų socialinę pagalbą vis dar sieja su asmeniniu privatumu, todėl linkę susilaikyti nuo aktyvaus jos viešinimo, net jei patys paslauga visiškai pasitiki.

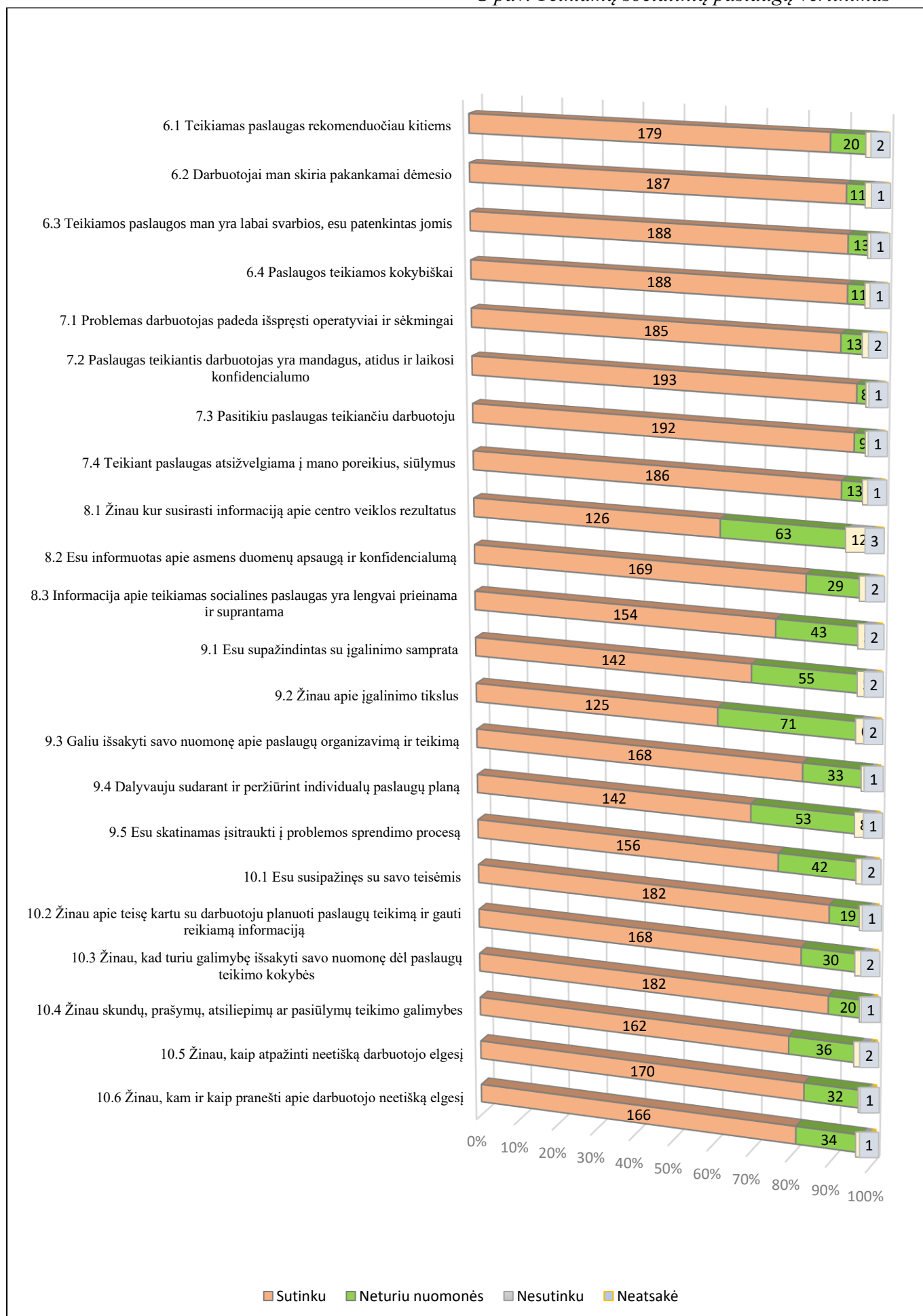
Darbuotojų etika ir sukuriamas tarpusavio ryšys tyrime surinko pačius aukščiausius teigiamus įvertinimus:

- *Mandagumas ir etika*: Absoliuti dauguma – 193 respondentai (95 proc.) – išskirtinai gerai vertina Centro darbuotojų mandagumą, atidumą bei profesinės etikos laikymąsi.
- *Pasitikėjimas personalu*: Savo specialistais visiškai pasitiki 192 apklausos dalyviai (94 proc.).
- *Atsižvelgimas į poreikius*: Kad teikiant paslaugas lanksčiai reaguojama į jų asmeninius poreikius bei siūlymus, nurodė 186 asmenys (91 proc.).

- *Operatyvumas*: Operatyviu problemų sprendimu džiaugiasi 185 respondentai (91 proc.).

Socialiniame darbe pasitikėjimas yra pamatas, ant kurio statomas visas pagalbos procesas. Galima teigti, kad šie rezultatai įrodo, kad Centro stipriausioji pusė – žmogiškieji ištekliai. Aukštas mandagumo ir pasitikėjimo lygis veikia kaip apsauginis faktorius, kuris sumažina konfliktinių situacijų ir nepagrįstų skundų tikimybę.

5 pav. Teikiamų socialinių paslaugų vertinimas



Vertinant informacijos sklaidą, išryškėjo skirtumai tarp kasdienės informacijos prieinamumo ir institucinių duomenų žinojimo:

- *Duomenų saugumas:* Respondentai jaučiasi saugūs – 169 asmenys (83 proc.) patvirtino esantys aiškiai informuoti apie jų asmens duomenų apsaugą ir konfidencialumą.
- *Informacijos suprantamumas:* Kad informacija apie teikiamas paslaugas yra lengvai prieinama ir suprantama, sutinka 154 respondentai (75 proc.).
- *Veiklos rezultatai:* Informacija apie įstaigos atskaitomybę yra žinoma kiek daugiau nei pusei apklaustųjų – 126 respondentai (62 proc.) nurodė žinantys, kur galima susipažinti su Centro veiklos rezultatais.

Šie rezultatai rodo, kad su kasdiene veikla, paslaugomis bei privatumu susijusi tikslinė informacija klientus pasiekia sėkmingai. Kartu gauti duomenys atveria gražią galimybę ateityje dar labiau priartinti bendruosius Centro veiklos rezultatus bei metines ataskaitas prie bendruomenės. Siekiant didesnio matomumo, tikslinga metinės veiklos suvestines dažniau pristatyti sklaidos kanaluose, pavyzdžiui, pasidalinti pagrindiniais akcentais tiesioginio paslaugų teikimo metu.

Įgalinimo ir dalyvavimo paslaugų organizavime klausimų atsakymai atskleidžia, kiek klientai jaučiasi esantys ne tik paslaugų gavėjai, bet ir pilnaverčiai proceso dalyviai:

- *Nuomonės išsakymas:* Galimybę laisvai išsakyti savo nuomonę apie paslaugų organizavimą jaučia 168 asmenys (82 proc.).
- *Individualus planavimas:* Sudarant ir peržiūrint individualios pagalbos planą aktyviai dalyvauja 142 respondentai (70 proc.).
- *Įgalinimo samprata:* Žinios apie paties įgalinimo tikslus ir koncepciją yra žemiausios tyrime – tai supranta 125 respondentai (61 proc.).

Mažesnis žinojimas apie įgalinimo tikslus (61 proc.) yra visiškai natūralus, nes pats terminas yra akademinė, profesinė socialinio darbo sąvoka. Klientams ir jų artimiesiems sunku ją identifikuoti teoriniame lygmenyje, nors praktiškai (kaip rodo 82 proc. nuomonės išsakymo rodiklis) jie šiuo įgalinimu sėkmingai naudojasi. Ateityje šį principą paslaugų gavėjams rekomenduotina paaiškinti paprastais, kasdieniais žodžiais, akcentuojant bendradarbiavimą ir pagalbą priimant bendrus sprendimus.

Atsakymai į klausimus apie teises bei informuotumą dėl skundų ir pasiūlymų teikimo rodo, kad respondentai gerai žino savo teises ir saugiai jaučiasi sistemoje:

- *Teisių žinojimas:* Savo teises gerai žino 182 respondentai (89 proc.) ir tiek pat (182 asmenys, 89 proc.) žino, kad turi visišką laisvę reikšti nuomonę dėl paslaugų kokybės.
- *Neetiško elgesio prevencija:* Kad geba atpažinti bei žino, kur pranešti apie galimą neetišką darbuotojo elgesį, patvirtino 166–170 respondentų (81–83 proc.).
- *Bendras planavimas:* Teisę planuoti paslaugas kartu su specialistu žino 168 asmenys (82 proc.).

- *Grįžtamasis ryšys*: Šiek tiek mažiau – 162 respondentai (79 proc.) – yra tiksliai informuoti apie skundų, prašymų ar pasiūlymų pateikimo tvarką.

Apibendrinant galima teigti, kad skaičiai virš 80 proc. liudija apie skaidrią ir saugią aplinką Centre. Klientai nebijo ginti savo teisių ir atpažįsta neetišką elgesį. Nedidelis atotrūkis ties skundų ir pasiūlymų pateikimo tvarka (79 proc.) rodo, kad formaliasias procedūras (kur parašyti prašymą, kam įteikti skundą) rekomenduotina dar kartą trumpai pristatyti klientams atskirame informaciniame lankstinuke arba atmintinėje.

Atsakymai į klausimą apie pastebimus paslaugų teikimo trūkumus rodo, kad didžioji dalis socialinių paslaugų gavėjų ir jų artimųjų su problemomis nesusiduria. Dominuojantys atsakymai, tokie kaip „trūkumų nėra“, „problemų nekyla“ ar „viskas gerai“, patvirtina bendrą pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Tačiau tyrime užfiksuoti pavieniai pastebėjimai nurodo tam tikrus klientų lūkesčius, susijusius su paslaugų organizavimo specifika. Pavyzdžiui, išreikštas poreikis užtikrinti to paties darbuotojo lankymosi pastovumą. Šiuo atveju svarbu pažymėti, kad Centras teisiniais ir vadybiniais pagrindais užtikrina nepertraukiamą paslaugos teikimą bei jos kokybę, tačiau dėl personalo grafikų, pavadavimų ar darbo krūvių paskirstymo negali garantuoti konkretaus individualaus darbuotojo pastovumo. Nors tokia galimybė Centre yra numatyta ir prireikus teikiama Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos gavėjams, gauti atsakymai indikuoja, kad kitų paslaugų gavėjams kartais gali pritrūkti aiškesnės informacijos apie įstaigos darbo tvarką bei paslaugų prieinamumo ribas ne darbo dienomis. Vertinant institucinę aplinką, paminėtas poreikis didesniam privatumui patalpose bei pageidavimas atnaujinti kambarius. Be to, pavieniuose atsakymuose užsiminta apie iš darbuotojų pasigendamą didesnę empatijos jausmą. Nors šios pastabos yra retos ir neatspindi bendros tendencijos, jos suteikia įstaigai vertingos informacijos apie individualius klientų lūkesčius bei padeda ieškoti galimybių tobulinti kasdienį darbą ir paslaugų aplinką.

Apibendrinus visus atsakymus į klausimą apie pasiūlymus Centro teikiamų paslaugų kokybei gerinti, aiškiai matyti, kad dauguma respondentų neturi konkrečių pasiūlymų arba vertina paslaugas kaip aukštos kokybės („visos paslaugos kokybiškos“, „esu patenkinta“). Pavieniai pasiūlymai daugiausia susiję su paslaugų dažnumu, bendruomenės įsitraukimu, papildomomis socialinėmis veiklomis ir kt.). Bendras respondentų atsakymas – labai teigiamas, dauguma respondentų jaučiasi dėkingi už gaunamas paslaugas, jų poreikiai yra pilnai patenkinti, o pavieniai trūkumai laikomi smulkiais ir netrukdančiais paslaugų kokybei.

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima daryti šias išvadas:

1. 2025 m. gruodžio mėnesį atlikta Anykščių rajono socialinių paslaugų centro socialinių paslaugų gavėjų ir jų artimųjų apklausa parodė, kad didžiąją respondentų dalį sudaro moterys, dažniausiai vyresnio amžiaus (76 metų ir vyresnės) asmenys, gyvenantys miestuose arba miesteliuose. Daugumai

apklaustųjų socialinės paslaugos yra teikiamos nuo 1 iki 5 metų, o populiariausia iš jų išlieka pagalba į namus.

2. Respondentai labai aukštai įvertino Centro teikiamų paslaugų kokybę, pabrėždami jų svarbą, patikimumą bei personalo profesionalumą. Tyrime išryškėjo didelis bendras klientų pasitenkinimas: dauguma jų rekomenduočių šias paslaugas kitiems, išreiškė visišką pasitikėjimą darbuotojais, teigiamai įvertino jiems skiriamą dėmesį bei lankstų atsižvelgimą į individualius poreikius.

3. Informacijos apie paslaugas prieinamumas bei žinios apie teisinius ar klientų įgalinimo aspektus vertinami vidutiniškai. Visgi respondentai patvirtino, kad jų teisės yra gerbiamos, o patys asmenys gali aktyviai dalyvauti paslaugų organizavimo bei planavimo procese.

4. Didžioji dalis apklausos dalyvių paslaugų teikimo trūkumų nepastebėjo. Pavieniai užfiksuoti komentarai buvo susiję su paslaugų dažnumu, poreikiu gauti aiškesnę informaciją apie pagalbą savaitgaliais bei siūlymais aktyviau įtraukti vietos bendruomenę. Teigiamuose atsiliepimuose dažniausiai akcentuojamas darbuotojų nuoširdumas, paslaugų stabilumas ir suteikiama galimybė gyventi saugiai bei patogiai savo aplinkoje.

5. Centro paslaugos socialinių paslaugų gavėjų yra vertinamos kaip kokybiškos, patikimos ir efektyviai prisidedančios prie jų kasdienio saugumo bei gyvenimo kokybės užtikrinimo. Tyrimo rezultatai rodo, kad stiprinant Centro veiklą pagrindinį dėmesį tikslinga sutelkti ne į pačių paslaugų pobūdžio keitimą, o į informacinių procesų tobulinimą – aiškesnį skundų bei pasiūlymų teikimo formų pristatymą, paprastesnį teorinių terminų paaiškinimą.

6. Tyrimo duomenys patvirtina, kad Centro teikiama parama atlieka esminį vaidmenį užtikrinant pažeidžiamiausių Anykščių rajono gyventojų socialinį saugumą. Gauti rezultatai rodo, kad Centrai gana sėkmingai pavyksta suderinti profesionalų paslaugų valdymą su jautriu, į žmogų orientuotu požiūriu. Nors fiksuojamas bendras aukštas pasitenkinimo lygis, konstruktyvus grįžtamasis ryšys dėl informavimo procesų ir paslaugų lankstumo nubrėžia aiškias gaires tvariam Centro veiklos kokybės augimui ateityje.
