

Džiaugiamės galėdami pasidalinti **BĮ Klaipėdos miesto šeimos ir vaiko gerovės centro Pagalbos šeimoms padalinio** 2025 m. atliktos paslaugų gavėjų apklausos, skirtos teikiamų paslaugų kokybei vertinti, rezultatais.

Tyrime dalyvavo **92 paslaugų gavėjai** – tai net **19 % visų** socialinės priežiūros šeimoms paslaugą gavusių asmenų.

Tyrimas padėjo išsiaiškinti, kaip šeimos vertina mūsų darbą, kokias paslaugas gauna ir kokius pokyčius pastebi savo gyvenime.

Ką atskleidė apklausa?

Paslaugų kokybė ir darbuotojų profesionalumas

- **75 %** paslaugų gavėjų pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais.
- **84,8 %** teigia, kad darbuotojai yra mandagūs ir atidūs.
- Socialinių darbuotojų darbą paslaugų gavėjai įvertino **8,8 balo iš 10**.

Gyvenimo kokybės pokytis

Didžioji dalis paslaugų gavėjų nurodė teigiamus pokyčius:

- ✓ didesnį pasitikėjimą savimi
- ✓ pozityvesnį požiūrį
- ✓ pagerėjusius bendravimo įgūdžius
- ✓ didesnę motyvaciją spręsti problemas
- ✓ aiškesnes žinias apie pagalbos galimybes

Net **73,9 %** respondentų nurodė, kad jų gyvenimo kokybė **pagerėjo** pradėjus gauti paslaugas.

Informacijos prieinamumas

- **57,6 %** respondentų teigia, kad informacija apie paslaugas yra aiški ir lengvai suprantama.
- **63 %** nurodo, kad aiškiai supranta skundų ar pasiūlymų pateikimo galimybes.
- Dalis respondentų (apie 28–29 %) informaciją vertino tik iš dalies aiškiai – tai sritis, kurią planuojame tobulinti.

Svarbiausi pasiekimai

Šeimos nurodė patyrę šiuos teigiamus pokyčius (apklausoje pateikti jų žodžiai):

- ✦ „Daugiau pasitikėjimo savimi“
- ✦ „Pagerėjo emocinė būsena“
- ✦ „Patobulėjo bendravimo įgūdžiai“
- ✦ „Lengviau sprendžiu problemas“
- ✦ „Gavau reikalingos informacijos ir pagalbos“

Ko imsime toliau?

Remiantis apklausos rezultatais ir parengtomis rekomendacijomis, planuojame:

- ✦ parengti **trumpas, aiškias informacines atmintines** apie paslaugas ir jų gavimo tvarką;
- ✦ **stiprinti darbuotojų diskusijas** apie paslaugų teikimo reikalavimų laikymąsi ir vieningą standartą;
- ✦ **kasmet atlikti** paslaugų gavėjų apklausas, kad galėtume stebėti pokyčius ir gerinti paslaugas duomenimis grįstai;
- ✦ su apklausos rezultatais supažindinti **tiek darbuotojus, tiek paslaugų gavėjus**, siekiant didesnio skaidrumo ir įtraukties.

Ačiū visiems, kurie dalyvavo apklausoje!

Jūsų atviras grįžtamasis ryšys yra itin svarbus mums tobulinant teikiamas paslaugas ir kuriant saugią, palaikančią ir įgalinančią aplinką kiekvienai šeimai.

Kartu galime dar daugiau ✦