

# **BI KLAIPĖDOS MIESTO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO SUIINTERESUOTŲ ŠALIŲ APKLAUSA SIEKIANT ĮVERTINTI TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ, BENDRADARBIAVIMO PROCESUS BEI KOMUNIKACIJĄ SU PARTNERIAIS**

2026 m. balandžio 28 d.  
Klaipėda

## **Ižanga**

Šiuolaikinėje socialinių paslaugų sistemoje itin svarbus vaidmuo tenka tarpinstituciniam bendradarbiavimui bei suinteresuotų šalių įsitraukimui. Siekiant užtikrinti kokybiškas, poreikius atitinkančias ir efektyvias paslaugas, būtina nuolat vertinti teikiamų paslaugų kokybę, bendradarbiavimo procesus bei komunikaciją su partneriais. Šis tyrimas buvo inicijuotas siekiant įvertinti Centro veiklą iš suinteresuotų šalių perspektyvos, nustatyti stipriausias sritis bei identifikuoti tobulintinas kryptis.

## **Tyrimo tikslas**

Įvertinti Centro teikiamų paslaugų kokybę, bendradarbiavimo su partneriais efektyvumą, komunikacijos procesus bei nustatyti suinteresuotų šalių pasitenkinimą ir lūkesčius, siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir stiprinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą.

## **Respondentų atrankos būdas ir tyrimo organizavimas**

Tyrimo taikyta tikslinė (atrankinė) respondentų atranka. Respondentai buvo pasirinkti iš organizacijų ir įstaigų, su kuriomis Centras palaiko profesinius ryšius, bendradarbiauja ar kitaip sąveikauja vykdydamas savo veiklą. Į respondentų imtį taip pat įtrauktas finansuotojas – Klaipėdos miesto savivaldybė.

Kontaktiniai el. pašto adresai buvo surinkti iš viešai prieinamų šaltinių – oficialių įstaigų interneto svetainių bei savivaldybės puslapyje skelbiamų kontaktų. Tokiu būdu buvo užtikrintas tyrimo dalyvių aktualumas ir tiesioginis ryšys su Centru.

El. laiškas su kvietimu dalyvauti apklausoje ir prašymu užpildyti klausimyną respondentams buvo išsiųstas 2026 m. balandžio 17 d. Apklausa buvo prašoma užpildyti iki 2026 m. balandžio 24 d., taip nustatant vienos savaitės laikotarpį duomenų surinkimui.

## **Tyrimo aprašymas ir rezultatų apibendrinimas**

196 respondentams el. paštu buvo išsiųstas klausimynas kartu su tyrimo aprašymu ir prašymu jį užpildyti. Respondentai buvo atrinkti iš organizacijų ir įstaigų, su kuriomis centras palaiko ryšius, bendradarbiauja ar kitaip sąveikauja. Tarp jų – ir finansuotojas, Klaipėdos miesto savivaldybė. El. pašto adresai buvo surinkti iš oficialių įstaigų interneto svetainių bei savivaldybės tinklalapyje viešai skelbiamų kontaktų.

Tyrimo metu gauti 5 atsakymai, informuojantys, kad nurodyti el. pašto adresai neegzistuoja arba yra nebegaliojantys. Iš viso klausimyną užpildė 53 įstaigų atstovai. Tai sudaro 27 proc. nuo bendro išsiųstų el. laiškų skaičiaus.

## **Respondentų bendradarbiavimo sritys**

Apklaustos duomenys rodo, kad didžiausia dalis respondentų su centru bendradarbiauja ikimokyklinio ugdymo srityje (24,5 proc.), taip pat privalomojo mokyklinio ugdymo (15,1 proc.) ir bendradarbiavimo (15,1 proc.) srityse. Reikšminga dalis respondentų atstovauja vaiko globos (13,2 proc.) ir vaiko teisių apsaugos (11,3 proc.) sritims. Mažesnė dalis bendradarbiauja sveikatos priežiūros, socialinių paslaugų, edukacinių renginių bei kitose srityse .

## **Centro veiklos vertinimas**

Respondentai Centro veiklą vertina palankiai. Didžioji dalis apklaustųjų paslaugas vertina „gerai“ arba „labai gerai“ (atitinkamai 49,1 proc. ir 28,3 proc.). Panašios tendencijos pastebimos vertinant:

- Centro indėlį į gyvenimo kokybės gerinimą (45,3 proc. „gerai“, 30,2 proc. „labai gerai“),
- bendradarbiavimą (50,9 proc. „gerai“, 35,8 proc. „labai gerai“),
- komunikaciją (50,9 proc. „gerai“, 32,1 proc. „labai gerai“),
- darbuotojų operatyvumą ir elgesį, kurie vertinami itin palankiai .

Ypač išsiskiria darbuotojų elgesio vertinimas – net 94,4 proc. respondentų jį įvertino „gerai“ arba „labai gerai“. Taip pat aukštai vertinamas dokumentų aiškumas, informacijos pateikimas bei gebėjimas laikytis įsipareigojimų.

## **Pasitikėjimas ir bendradarbiavimo kokybė**

Vertinant teiginius apie bendradarbiavimą, dauguma respondentų sutinka arba visiškai sutinka, kad:

- centras yra patikimas partneris (83,1 proc.),
- bendradarbiavimas yra konstruktyvus ir pagarbus (83,1 proc.),
- centras atsakingai vykdo įsipareigojimus (81,1 proc.),
- veikla prisideda prie socialinės naudos kūrimo (75,5 proc.) .

Tai rodo aukštą pasitikėjimo lygį ir teigiamą institucijos įvaizdį tarp suinteresuotų šalių.

### **Informacijos gavimo būdai**

Respondentai dažniausiai apie centro veiklą sužino:

- bendraudami su darbuotojais (28,3 proc.),
- per administraciją (17 proc.),
- dalyvaudami susitikimuose (17 proc.),
- naudodamiesi interneto svetaine (13,2 proc.) .

Mažesnę dalis informaciją gauna per socialinius tinklus ar lankydamiesi centre.

### **Pasiūlymai ir tobulintinos sritys**

Nors dalis respondentų neturėjo pastabų arba vertino centro veiklą teigiamai, buvo išskirtos kelios tobulintinos kryptys:

- stiprinti bendradarbiavimą su ugdymo įstaigomis ir užtikrinti savalaikį informacijos dalijimąsi,
- didinti informacijos apie teikiamas paslaugas konkrečioms paslaugų gavėjams sklaidą ir grįžtamąjį ryšį,
- plėtoti prevencines veiklas ir ankstyvosios pagalbos modelį,
- mažinti darbuotojų kaitą ir stiprinti jų motyvaciją,
- aiškiau koordinuoti pagalbos procesus šeimoms,
- daugiau dėmesio skirti realiam pagalbos poveikiui, o ne tik dokumentacijai.

### **Apibendrinimas**

Apibendrinant galima teigti, kad tyrimo rezultatai atskleidžia teigiamą centro veiklos vertinimą tarp suinteresuotų šalių. Centras laikomas patikimu partneriu, o jo teikiamos paslaugos – kokybiškomis ir reikšmingomis paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei. Vis dėlto, siekiant dar didesnio efektyvumo, rekomenduojama stiprinti komunikaciją su partneriais, ypač ugdymo įstaigomis, bei didinti veiklos skaidrumą ir informacijos prieinamumą.

---

## Rezultatų santrauka

| <b>1. Kurioje srityje bendradarbiaujate su mūsų Centru?</b>  |    |        |
|--|----|--------|
| sveikatos priežiūros;  | 2  | 3,8%   |
| ikimokyklinio ugdymo;  | 13 | 24,5%  |
| privalomojo mokyklinio ugdymo;   | 8  | 15,1%  |
| bendradarbiavimo;  | 8  | 15,1%  |
| paramos teikimo;   | 1  | 1,9%   |
| kvalifikacijos tobulinimo;   | 0  | 0,0%   |
| studentų praktinio mokymo;   | 1  | 1,9%   |
| edukacinių renginių;   | 1  | 1,9%   |
| vaiko teisių apsaugos;   | 6  | 11,3%  |
| vaiko globos;  | 7  | 13,2%  |
| vaikų dienos centro  | 3  | 5,7%   |
| Kita (Posėdžiuose, sprendžiant vaiko gerovę šeimose; socialinių paslaugų administravimo, teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimo; socialinės paslaugos) | 3  | 5,7%   |
|  | 53 | 100,0% |

| <b>2. Žemiau Jums yra pateikti teiginiai, kuriuos įvertinkite pagal penkis kriterijus</b> |              |          |              |            |             |
|---|--------------|----------|--------------|------------|-------------|
|   | labai blogai | blogai   | vidutiniškai | gerai      | labai gerai |
| Kaip vertinate Centre teikiamas paslaugas?  | 2 (3,8%)     | 2 (3,8%) | 8 (15,1%)    | 26 (49,1%) | 15 (28,3%)  |
| Kaip vertinate Centro indėlį į paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimą?                 | 1 (1,9%)     | 2 (3,8%) | 10 (18,9%)   | 24 (45,3%) | 16 (30,2%)  |
| Kaip vertinate bendradarbiavimą su Centru?  | 1 (1,9%)     | 3 (5,7%) | 3 (5,7%)     | 27 (50,9%) | 19 (35,8%)  |
| Kaip Jūs vertinate komunikaciją su Centru?  | 1 (1,9%)     | 2 (3,8%) | 6 (11,3%)    | 27 (50,9%) | 17 (32,1%)  |
| Kaip Jūs vertinate pateiktų dokumentų/informacijos aiškumą ir išsamumą?                   | 0 (0,0%)     | 1 (1,9%) | 6 (11,3%)    | 27 (50,9%) | 19 (35,8%)  |
| Kaip vertinate Centro teikiamų paslaugų atitikimą Jūsų poreikiams ir lūkesčiams?          | 1 (1,9%)     | 2 (3,8%) | 11 (20,8%)   | 24 (45,3%) | 15 (28,3%)  |
| Kaip vertinate Centro darbuotojų darbo operatyvumą?                                       | 1 (1,9%)     | 1 (1,9%) | 5 (9,4%)     | 30 (56,6%) | 16 (30,2%)  |
| Kaip vertinate Centro darbuotojų elgesį (mandagumą, paslaugumą, kultūrą, etiką)?          | 0 (0,0%)     | 1 (1,9%) | 2 (3,8%)     | 25 (47,2%) | 25 (47,2%)  |
| Kaip vertinate Centro gebėjimą laikytis sutartyse numatytų sąlygų?                        | 0 (0,0%)     | 1 (1,9%) | 6 (11,3%)    | 29 (54,7%) | 17 (32,1%)  |
| Kaip Jūs vertinate Centro veiklos viešinimą?  | 0 (0,0%)     | 0 (0,0%) | 10 (18,9%)   | 25 (47,2%) | 18 (34,0%)  |
| Kaip vertinate Centro gebėjimą diegti naujoves?   | 0 (0,0%)     | 0 (0,0%) | 13 (24,5%)   | 22 (41,5%) | 18 (34,0%)  |
| Kaip vertinate Centro įvaidį?   | 0 (0,0%)     | 0 (0,0%) | 12 (22,6%)   | 21 (39,6%) | 20 (37,7%)  |

**3. Įvertinkite pagal skalę pateiktus teiginius (kai 1 – visiškai nesutinku | 2 – nesutinku | 3 – nei sutinku, nei nesutinku | 4 – sutinku | 5 – visiškai sutinku)**

|  | visiškai nesutinku | nesutinku | nei sutinku, nei nesutinku | sutinku    | visiškai sutinku |
|--|--------------------|-----------|----------------------------|------------|------------------|
| Centras yra patikimas partneris                                  | 0 (0,0%)           | 3 (5,7%)  | 6 (11,3%)                  | 26 (49,1%) | 18 (34,0%)       |
| Bendradarbiavimas yra konstruktyvus ir pagarus                   | 0 (0,0%)           | 2 (3,8%)  | 7 (13,2%)                  | 26 (49,1%) | 18 (34,0%)       |
| Centras laiku ir aiškiai teikia reikalingą informaciją           | 0 (0,0%)           | 5 (9,4%)  | 5 (9,4%)                   | 27 (50,9%) | 16 (30,2%)       |
| Centras atsakingai vykdo savo įsipareigojimus                    | 0 (0,0%)           | 3 (5,7%)  | 7 (13,2%)                  | 28 (52,8%) | 15 (28,3%)       |
| Centro veikla prisideda prie realios socialinės naudos kūrimo    | 0 (0,0%)           | 5 (9,4%)  | 8 (15,1%)                  | 22 (41,5%) | 18 (34,0%)       |
| Esu patenkintas (-a) bendradarbiavimu su šiuo Centru             | 1 (1,9%)           | 2 (3,8%)  | 7 (13,2%)                  | 24 (45,3%) | 19 (35,8%)       |
| Centras prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo | 1 (1,9%)           | 2 (3,8%)  | 8 (15,1%)                  | 22 (41,5%) | 20 (37,7%)       |

**4. Kaip susipažįstate su Centro veikla ir jos rezultatais?**

|  |    |        |
|--|----|--------|
| Bendraudami su Centro administracija;  | 9  | 17,0%  |
| Bendraudami su Centro darbuotojais;  | 15 | 28,3%  |
| Kita (nesusipažįstu; niekada negauname informacijos, kaip bus dirbama su šeima, ką turėtume žinoti, kaip ugdymo įstaiga; -.) | 3  | 5,7%   |
| Bendraudami su Centro paslaugų gavėjais;   | 5  | 9,4%   |
| Lankydami Centre;  | 3  | 5,7%   |
| Centro internetinėje svetainėje;   | 7  | 13,2%  |
| Centro Facebook puslapyje;   | 2  | 3,8%   |
| Bendruose susitikimuose ir/ar susirinkimuose;  | 9  | 17,0%  |
|  | 53 | 100,0% |

**5. Jūsų pasiūlymai, rekomendacijos ir tobulintinos sritys Centru:**

- 1) -
- 2) -
- 3) Sėkmės
- 4) Būtų gerai, kad teikiama pagalba būtų reali, o ne dokumentinė.
- 5) Puikiai dirbate.
- 6) Drąsiai kovokite su neteisybe, skausmu, netinkamu elgesiu... ir visada žinokite, kad darote tai ką reikia daryti, nors aplink jums sakys, kad esate neteisūs.
- 7) bendradarbiavimas vyksta sklandžiai
- 8) neturiu pasiūlymų
- 9) LINKIME SĖKMĖS ŠIAME NELENGVAME DARBE
- 10) Pasiūlymų neturime
- 11) +
- 12) Aktyviai bendradarbiauti, siekiant bendrai optimizuoti pasikartojančius socialinio darbo užduotis ir procesus
- 13) Ir toliau taip dirbti.
- 14) Sudarinėti lankstesnius, pritaikytus paslaugų gavėjų poreikiams, savo darbo grafikus
- 15) .
- 16) Siūlytume aiškiai ir reikliai deleguoti atsakomybes paslaugų gavėjams, numatant pasekmes nesilaikant susitarimų.
- 17) Vaikų, paimtų iš nesaugios aplinkos, apgyvendinimo sąlygų gerinimas, vaiko laikinosios priežiūros institucijoje taikymo metu teikiamų paslaugų kokybės ir efektyvumo didinimas, pagalbos priemonių, numatomų AV metu aiškumas ir jų veiksmingumo kokybės vertinimas (kokį poveikį jos turi vaiko situacija tiek šiuo metu, tiek ateityje), išaikinimas tėvams, kokio pokyčio iš jų tikimasi, santykio, padedančio klientams keisti savo situaciją, kūrimas.

- 18) .
  - 19) .
  - 20) .
  - 21) .
  - 22) Ačiū, kad esate.
  - 23) Neturime rekomendacijų
  - 24) Su Centru bendrauti tenka retai, bet dalykiškai. Informaciją gauname laiku, aiškiai išdėstyta. Atvejo vadybininkės bendrauja maloniai, profesionaliai. Sėkmės prasmingame darbe
  - 25) Sėkmės:)
  - 26) Atkreipti dėmesį į teikiamas rekomendacijas
  - 27) Viskas tinka, pasiūlymų neturiu. Sėkmės. :)
  - 28) Esant bendradarbiavimui tarp Vaikų teisių ir Centro bei teikiant informaciją apie vaiką "dalintis dokumentu iš Vaikų teisių, neprašant siųsti ir Jums pakartotinai. Dėl pasižadėjimo. Paruošti tokį, kuris gali" tarnauti" visą sezoną, o ne kiekvieną kartą jį rašytis. Galima sudaryti dvišalę sutartį, kur nurodomi žmonės, kurie bendradarbiaus, pateikti jų pasižadėjimus ir jis tampa galiojantis, kol viena iš pusių turės pokytį savo veiklos organizavime. Tai galima būtų numatyti mokslo metams: nuo rugsėjo 1 d. iki rugpjūčio 31 d.
  - 29) Galėtų centras informuoti mokyklas apie šeimai nutrauktas paslaugas (nes būna, kad mokykla nieko apie tai nežino) taip pat kai vaikas ateina naujai į mokyklą (tai yra į pirmą, penktą klasę ar tiesiog kaip naujokas) taip pat būtų gerai mokyklai žinoti, kad to mokinio šeima yra centro priežiūroje. Ačiū.
  - 30) neturiu
  - 31) Sėkmės!
  - 32) Daugiau informatyvumo.
  - 33) Mokykla gauna raštą dėl informacijos pateikimo, ją pateikiame, tačiau atgalinio ryšio negauname. Dėl kokios priežasties teikiamos Jūsų paslaugos šeimai (tada mes taip pat žinotume kokios pagalbos reikia iš mūsų).
  - 34) Toliau stiprinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą
  - 35) Informacijos sklaida
  - 36) .
  - 37) .
  - 38) neturiu nuomonės
  - 39) .
  - 40) Norėtusi net tik bendradarbiauti esant kriziniais atvejais, bet ir švietėjiškoje veikloje: darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, konsultuoti kaip bendrauti su konfliktiškomis šeimomis. Išsamiau bendradarbiautų su ugdymo įstaiga turint konkrečių atvejį ir dirbant su konkrečia šeima, kokias priemones teikia šeimai centras, o kokias galėtų pasiūlyti ugdymo įstaigai.
  - 41) Pastabų neturiu
  - 42) Trūksta bendravimo ir bendradarbiavimo su mokyklomis, dažnai informacija nepasiekia mokyklos, arba pasiekia per vėlai
  - 43) Labai vertinu Jūsų veiklą, tik kartais galbūt pametamas tikslas, kam to reikia. Gal reiktų labiau atkreipti dėmesį į tikslą nei planų sudarymą ar tik bendravimą. Visokios turime patirties su Centro darbuotojais ir tikrai daugelį iš jų labai vertiname ir gerbiame, kaip ir jų darbą.
  - 44) Norėsime stiprinti bendradarbiavimo ryšius ir keisti informacija, reikalinga mūsų nariams.
  - 45) Neturiu
  - 46) 1. Stiprinti ankstyvosios pagalbos modelį, siekiant laiku identifikuoti šeimų ir vaikų poreikius.  
2. Plėtoti prevencines veiklas, skirtas šeimų emocinei gerovei, pozityviai tėvystei ir socialiniams įgūdžiams stiprinti.  
3. Užtikrinti nuoseklų centro specialistų bendradarbiavimą, koordinuojant pagalbos procesą šeimai.
  - 47) Keisti požiūrį į bendradarbiavimą su mokykla, palaikyti pozityvų, o ne priešišką santykį, kaltinimus mokyklai. Dažnu atveju vyksta ne bendradarbiavimas, o nepasitikėjimas mokykla tarsi ji būtų centro pavaldume.
  - 48) Didinti šeimų motyvacija dalyvauti pagalbos teikimo procese.
  - 49) Mažinti darbuotojų kaitą
  - 50) Viską keisti.
  - 51) Rūpintis savo darbuotojais, kad jie norėtų, stengtųsi ir liktų ilgam dirbti :)
  - 52) -
  - 53) -
-