

Utenos socialinės globos namų

Direktorei Jolantai Paukščienei

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PADALINIO PASLAUGŲ GAVĖJAMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ  
KOKYBĖS APKLAUSOS REZULTATŲ ANALIZĖ**

2025-12-29

Utena

Apklausoje tikslas – ištirti socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, nustatyti jų poreikius ir galimus tobulinimo aspektus.

Tyrimo tikslinė grupė: paslaugų gavėjai ir jų artimieji.

Apklausa sudarė klausimai, kuriuose vertinamas paslaugų prieinamumas, darbuotojų bendravimo kokybė bei galimybės priimti savarankiškus sprendimus. Atliktas tyrimas apie paslaugų gavėjų užimtumo ir laisvalaikio formas, jų poreikį keisti, tobulinti.

Anketos užpildytos anonimiškai.

Apklausa vykdyta 2025 m. IV ketvirtis.

Apklausoje dalyvavo -107 (41%) respondentai, iš jų: 107 (100%) globos namų gyventojai.

Pagal amžių paslaugų gavėjai pasiskirstė sekančiai:

- Darbingo amžiaus asmenų – 32 (30 %) asmenys
- senyvo amžiaus asmenų – 55 (51,3 %) asmuo
- Nenurodytas amžius- 20 (18,7 %) asmenys

**I. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiuavus darbingo amžiaus paslaugų gavėjų anketas:**

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės	Nepažymėta
1. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	31	1	0	0	
2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	28	4	0	0	
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	30	0	0	2	

<b>4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?</b>	27	3	0	1	1
<b>5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?</b>	26	5	2	5	1
<b>6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?</b>	17	5	8	1	1
<b>Viso:</b>	159 (80%)	18 (9%)	10 (5%)	9 (4,5%)	3 (1,5%)

Paslaugų gavėjai darbingo amžiaus į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė – 80%, **Iš dalies** atsakė – 9%, **Ne** atsakė -5 %, **Neturiu nuomonės** – 4,5% ir nepateikė atsakymo -1,5% respondentų.

Atsakymai **Ne** pateikti iš 4 klausimo: **Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?** – 1 asmuo; 5 klausimo: **Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?** – 2 asmenys ir 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 8 asmenys.

Iš šių rezultatų matyti, kad ne visi paslaugų gavėjai motyvuojami savarankiškai priimti sprendimus ir trūksta skatinimo, kad paslaugų gavėjai teiktų pasiūlymus dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose.

Atsakymai **Neturiu nuomonės** pateikti iš 3 klausimo: **Ar darbuotojai pagarbiai/ mandagiai bendrauja?** – 2 asmenys; 4 klausimo: **Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?** – 1 asmuo; 5 klausimo: **Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?** – 5 asmenys ir 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 1 asmuo.

Pagal gautus rezultatus vertinama, kad dalis darbingo amžiaus paslaugų gavėjų nenori, o gal nežino kaip išreikšti savo nuomonę pateiktais klausimais.

#### **7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?**

**Taip** – 25 (78%) asmenys. Patinkančias veiklas, paslaugų gavėjai pažymėjo: maisto ruošimas – 13 (40%) asmenų, rankdarbių gamyba – 7(22%) asmenų, aplinkos tvarkymas – 10 (31%) asmenų.

Kaip kitos užimtumo veiklos buvo nurodyta:

Skalbinių išvežiojimas (1 asmuo), lauko koncertai (1 asmuo). Dailė (1 asmuo)

**Ne** – 7 (21%) asmenys.

Į klausimą neatsakė 4 asmenys (12,5 proc.), 2 asmenys (6 proc.) teigė, kad užimtumas nevyksta, 1 asmuo (3 proc.) rašė, kad nėra jokio užimtumo.

Apklausa parodė, kad dalis paslaugų gavėjų nedalyvauja užimtumo veiklose organizuojamose užimtumo specialistų.

#### **8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?**

**Stalo žaidimai** – 14(44%) asmenų, **spalvinimas** – 12 (38%) asmenys, **pasivaikščiojimas lauke** – 18 (56%) asmenys, **kita**: skaitymas – 2 asm. (6 %.), filmų peržiūra, rankdarbiai, pagalba individualios priežiūros darbuotojui, užsiėmimai kompiuteriu, valgio gaminimas, televizoriaus žiūrėjimas, piešimas, muzikos rašymas, fizinė veikla – po 1 asmenį (po 3%).

**9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?**

**Taip** – 30 (94%) asmuo. Paslaugų gavėjai pažymėjo, kad dalyvauja kultūrinėje veikloje: koncertai – 29 (90%) asmenų, kino filmų peržiūra – 17 (53%) asmenų, diskotekos – 13 (40%) asmenų.

**Ne** – 2 (6 %) asmenys.

**Neatsakė** 1 asmuo (3%)

**10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?**

Darbingo amžiaus paslaugų gavėjai pasiūlė: radiotechnika, piešimas, kompiuteriniai žaidimai (po 1 asmenį). Vienas respondentas nurodė, kad siūlyti veiklų nenori dėl sveikatos.

**11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)**

**5 (puikiai)** – 20 (62,5%) asmenys; **4 (gerai)** – 7 (22%) asmenys; **3 (patenkinamai)** – 2 (6 proc.); **2 (blogai)** – 0; **1 (labai blogai)** – 0. Į klausimą neatsakė 4 asmenys (12,5 proc.)

**II. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiuavus senyvo amžiaus paslaugų gavėjų anketas:**

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės	Nepažymėta
1. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	53	2	0	0	
2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	47	4	0	4	
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	52	3	0	0	
4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?	44	9	0	2	
5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?	43	4	0	4	4
6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?	42	2	0	9	2

<b>Viso:</b>	281 (85%)	24 (7,3%) )	0	19 (5,7%)	6 (2%)
--------------	--------------	-------------------	---	-----------	--------

Paslaugų gavėjai senyvo amžiaus į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė – 85 %, **Iš dalies** atsakė – 7,3%, **Ne** atsakė -0 % , **Neturiu nuomonės** – 5,7 % ir nepateikė atsakymo -2 % respondentų.

Atsakymas **Neturiu nuomonės** pateikti iš 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 9 asmenys.

Pagal gautą rezultatą vertinama, kad keli senyvo amžiaus paslaugų gavėjai neturi nuomonės dėl gyvenimo kokybės gerinimo. Gali būti, kad tai lemia ir amžiaus faktorius.

**7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?**

**Taip** – 28 (49 %) asmenys. Patinkančias veiklas, paslaugų gavėjai pažymėjo: maisto ruošimas – 23 (41%) asmenys, rankdarbių gamyba – 20 (36%) asmenų, aplinkos tvarkymas – 15 (27 %) asmenų. Kiti užsiėmimai: mezgimas, piešimas, sporto užsiėmimai, stalo žaidimai, lipdymas (po 1 asmenį), skaitymas (2 asmenys).

**Ne** – 27 (49 %) asmenys.

Apklausa parodė, kad dalis paslaugų gavėjų nedalyvauja užimtumo veiklose organizuojamose užimtumo specialistų. Kai kurie respondentai prirašė, kad lankytis užimtumo veiklose klasėse negali dėl silpnos sveikatos.

**8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?**

**Stalo žaidimai** – 16 (29 %) asmenys, **spalvinimas** – 13 (24 %) asmenys, **pasivaikščiojimas lauke** – 42 (76%) asmenų, **kita**: televizoriaus žiūrėjimas – 19 (35%) asmenys, muzikos klausymas – 5 (9%) asmenys, skaitymas – 12 (21%), kompiuterio naršymas – 2, telefono naršymas – 2, vaikščiojimas koridoriuje – 3, radijo klausymas – 2, bendravimas – 2, važinėjimas dviračiu, religinių knygų skaitymas – po 1 asmenį.

**9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?**

**Taip** – 36 (65,5%) asmuo. Paslaugų gavėjai pažymėjo, kad dalyvauja kultūrinėje veikloje: koncertai – 35 (64%) asmenys, kino filmų peržiūra – 26 (47 %) asmuo, diskotekos – 19 (35%) asmenys. Nedalyvauja kultūrinėje veikloje – 16 asmenų (29 %), neatsakė – 3 asmenys (5,5 proc.)

**10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?**

Senyvo amžiaus paslaugų gavėjai pasiūlė: knygų skaitymas – 2, žygiai gamtoje – 3, relaksacija – 2, TV filmų peržiūra – 2, pasivaikščiojimai – 2, maisto gaminimas – 1, ekskursijos – 1, poilsis lovoje – 1 asmuo.

**11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)**

**5 (puikiai)** – 48 (87 %) asmenys; **4 (gerai)** – 7 (13 %) asmenys; **3 (patenkinamai)** – 0; **2 (blogai)** – 0; **1 (labai blogai)** – 0.

**III. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiuavus paslaugų gavėjų, nenurodžiusių amžiaus, anketas:**

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės	Nepažymėta
1. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	8	10	0	2	
2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	6	8	0	6	
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	11	6	1	2	
4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?	10	4	0	4	2
5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?	8	6	0	3	3
6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?	10	4	5	1	
Viso:	53 (44,5 %)	38 (32,1 %)	6 (5,1 %)	18 (15,1 %)	5 (4,2 %)

Paslaugų gavėjai nenurodė amžiaus į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė – 44,5 %, **Iš dalies** atsakė – 32,1%, **Ne** atsakė – 5,1 %, **Neturiu nuomonės** – 15,1 % ir nepateikė atsakymo -4,2 % respondentų.

Atsakymai **Ne** pateikti 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 5 asmenys.

Iš šių rezultatų matyti, kad ne visi paslaugų gavėjai motyvuojami savarankiškai priimti sprendimus ir trūksta skatinimo, kad paslaugų gavėjai teiktų pasiūlymus dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose.

Atsakymas **Neturiu nuomonės** pateikti iš 1 klausimo: **Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?** – 4 asmenys; 4 klausimo: **Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?** – 4 asmenys; 5 klausimo: **Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?** – 3 asmenys ir 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 1 asmuo.

Pagal gautą rezultatą vertinama, kad kai kurie paslaugų gavėjai negali suprasti ar jiems pakanka informacijos apie paslaugų teikimą, arba darbuotojai nebuvo pakankamai atidūs informuodami paslaugų gavėjus. Kitais klausimais dalis paslaugų gavėjų nenori, o gal nežino kaip išreikšti savo nuomonę pateiktais klausimais.

#### 7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?

Šis klausimas anketose neatsakytas apskritai.

**8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?**

Stalo žaidimai – 3 (15%) asmenys, spalvinimas – 18 (90%) asmenys, pasivaikščiojimas lauke – 14 (70 %) asmenų. **Kita veikla:** nenurodė.

**9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?**

**Taip** – 20 (100%) asmenų. Koncertuose lankosi – 20 (100%) asmenų, kino filmų peržiūra – nenurodyta, diskotekos – nenurodyta.

**Ne** – 2 (9%) asmenys.

Rezultatai atskleidė, kad paslaugų gavėjai dalyvauja siūlomoje kultūrinėje veikloje, tačiau renkasi tik koncertus.

**10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?**

Paslaugų gavėjai pasiūlė: vaidinimus ir spektaklius (kas iš esmės tas pats).

**11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)**

**5 (puikiai)** – 0 asmenų; **4 (gerai)** – 4 (20 %) asmenų; **3 (patenkinamai)** – 16 (80%); **2 (blogai)** – 0; **1 (labai blogai)** – 0.

## APIBENDRINIAMS

- 1. Informacijos suteikimas:** 85% respondentų mano, kad darbuotojai pakankamai informuoja apie teikiamas paslaugas.
- 2. Laiko skyrimas:** Dauguma (90%) patenkinti darbuotojų laiko skyrimu.
- 3. Mandagumas:** 94% teigiamai vertina darbuotojų bendravimą.
- 4. Pasiūlymų atsižvelgimas:** 76% respondentų jaučiasi išgirsti.
- 5. Savarankiškumas:** Beveik trys ketvirtadaliai (71%) apklaustųjų jaučiasi skatinami savarankiškumo.
- 6. Pasiūlymų teikimas:** Du trečdaliai paslaugų gavėjų (64%) teikia siūlymus dėl savo gyvenimo kokybės gerinimo, tai rodo, kad jie yra aktyvūs ir iniciatyvūs.
- 7. Dalyvavimas užimtumo veiklose:** 49% apklaustųjų dalyvauja užimtumo veiklose. Labiausiai paslaugų gavėjus domina maisto gamyba, kiek mažiau rankdarbiai ir aplinkos tvarkymas. Nedalyvauja veiklose 33 proc., likusi dalis respondentų į šį klausimą neatsakė. Kaip nedalyvavimo priežastis kai kurie respondentai įrašė silpną sveikatą, darbingumo stoką.
- 8. Laisvalaikio praleidimas skyriuose:** populiariausias laisvalaikio praleidimas tai pasivaikščiojimas lauke – 69%, tai rodo, kad skyriuose aktyviai skatinamas fizinis aktyvumas, aplinkos keitimas, stalo žaidimai, spalvinimas taip pat tolygiai vykdomos tarp apklaustųjų grupių. Kaip kitas veiklas dažniausia respondentai paminėjo televizoriaus žiūrėjimą, skaitymą.
- 9. Dalyvavimas kultūrinėje veikloje:** 80% dalyvauja kultūrinėje veikloje. Iš jų patinka koncertai – 78,5%, kino filmus mėgsta – 40% ir diskoteką lanko – 29% respondentų.

**10. Pasiūlytos veiklos:** daugiau koncertų, kompiuteriniai žaidimai, muzikos klausymas, ekskursijos, spektakliai.

**11. Pasitenkinimas socialinių paslaugų kokybe balais nuo 1 iki 5:**

**5 (labai gerai) - 63%; 4 (gerai) – 18%; 3 (patenkinamai) -16%, 2(blogai) – 0%; 1 (labai blogai) – 0%. Likę 3% į klausimą neatsakė.**

#### **REKOMENDACIJOS**

- Socialiniai darbuotojai turi teikti išsamesnę informaciją apie paslaugas.
- Motyvuoti gyventojus aktyviau dalyvauti sprendimų priėmime.
- Palaikyti aukštą bendravimo kokybę ir pagarbą.
- Praplėsti užimtumą naujomis veiklomis.

Parengė: vyriausioji socialinė darbuotoja Rima Žalienė

Utenos socialinės globos namų

Direktorei Jolantai Paukščienei

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PADALINIO PASLAUGŲ GAVĖJAMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ  
KOKYBĖS APKLAUSOS REZULTATŲ ANALIZĖ**

2025-09-30

Utena

Apklausoje tikslas – ištirti socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, nustatyti jų poreikius ir galimus tobulinimo aspektus.

Tyrimo tikslinė grupė: paslaugų gavėjai ir jų artimieji.

Apklausa sudarė klausimai, kuriuose vertinamas paslaugų prieinamumas, darbuotojų bendravimo kokybė bei galimybės priimti savarankiškus sprendimus. Atliktas tyrimas apie paslaugų gavėjų užimtumo ir laisvalaikio formas, jų poreikį keisti, tobulinti.

Anketos užpildytos anonimiškai.

Apklausa vykdyta 2025 m. III ketvirtis.

Apklausoje dalyvavo -102 (43%) respondentai, iš jų: 102 (100%) globos namų gyventojai.

Pagal amžių paslaugų gavėjai pasiskirstė sekančiai:

- Darbingo amžiaus asmenų – 31 (30,3 %) asmuo
- senyvo amžiaus asmenų – 52 (51 %) asmenys
- Nenurodytas amžius- 19 (18,7 %) asmenų

**I. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiuojant darbingo amžiaus paslaugų gavėjų anketas:**

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės	Nepažymėta
1. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	29	1	0	1	
2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	28	2	0	1	
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	31	0	0	1	

4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?	28	2	0	0	1
5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?	27	3	0	1	1
6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?	22	3	5	1	1
<b>Viso:</b>	165 (87,3% )	11 (6%)	5 (2,6%)	5 (2,6%)	3 (1,5%)

Paslaugų gavėjai darbingo amžiaus į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė – 87,3%, **Iš dalies** atsakė – 6%, **Ne** atsakė -2,6 % , **Neturiu nuomonės** – 2,6% ir nepateikė atsakymo -1,5% respondentų.

Atsakymai **Ne** pateikti iš 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 5 asmenys.

Iš šių rezultatų matyti, kad ne visi paslaugų gavėjai motyvuojami savarankiškai priimti sprendimus ir reiktų labiau skatinti paslaugų gavėjus kalbėti apie tai, ką jie nori gerinti socialinės globos namuose.

Atsakymai **Neturiu nuomonės** pateikti iš 3 klausimo: **Ar darbuotojai pagarbiai/ mandagiai bendrauja?** – 1 asmenuo; 4 klausimo: **Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?** – 1 asmenys ir 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 1 asmuo. Pagal šiuos atsakymus galima vertinti, kad darbuotojai mandagiai bendrauja su paslaugų gavėjais, jie yra pakankamai gerai informuoti apie savo teises ir galimybes.

#### 7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?

**Taip** – 27 (84%) asmenys. Patinkančias veiklas, paslaugų gavėjai pažymėjo: maisto ruošimas – 19 (59%) asmenų, rankdarbių gamyba – 11 (34%) asmenų, aplinkos tvarkymas – 11 (34%) asmenų.

Kaip kitos užimtumo veiklos buvo nurodyta: dėlionės (1 asmuo), saviveikla (1 asmuo), kompiuterinis užimtumas – 1 asmuo..

**Ne** – 4 (12,5%) asmenys.

Į klausimą neatsakė 1 asmuo (3%).

Apklausa parodė, kad dalis paslaugų gavėjų nedalyvauja užimtumo veiklose, organizuojamose užimtumo specialistų.

#### 8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?

**Stalo žaidimai** – 16(50%) asmenų, **spalvinimas** – 14 (43%) asmenys, **pasivaikščiojimas lauke** – 22 (65,6%) asmenys, **kita:** skaitymas – 3 asm. (9%), rankdarbiai, užsiėmimai kompiuteriu, valgio gaminimas, televizoriaus žiūrėjimas, piešimas, važinėjimas dviračiu, pasivaikščiojimai po miestą – po 1 asmenį (po 3%).

**9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?**

Taip – 29 (90%) asmenys. Paslaugų gavėjai pažymėjo, kad dalyvauja kultūrinėje veikloje: koncertai – 27 (84%) asmenų, kino filmų peržiūra – 17 (53%) asmenų, diskotekos – 13 (40%) asmenų.

Ne – 1 (3 %) asmenys.

Neatsakė 2 asmuo (6%)

**10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?**

Darbingo amžiaus paslaugų gavėjai pasiūlė: piešimas, kompiuteriniai žaidimai, ekskursijos (po 1 asmeni), pasivaikščiojimai po Uteną.

**11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)**

5 (puikiai) – 26 (81%) asmenys; 4 (gerai) – 5 (15,6%) asmenys; 3 (patenkinamai) – 1 (3 proc.); 2 (blogai) – 0; 1 (labai blogai) – 0. Į klausimą neatsakė 1 asmuo (3%).

**II. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiavus senyvo amžiaus paslaugų gavėjų anketas:**

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės	Nepažymėta
1. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	49	3	0	0	1
2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	48	4	0	0	
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	51	0	0	1	
4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?	48	2	0	1	1
5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?	45	6	0	1	0
6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?	41	3	0	7	1
Viso:	282 (90%)	18 (5,8%)	0	10 (3,2%)	3 (1%)

Paslaugų gavėjai senyvo amžiaus į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė – 90 %, **Iš dalies** atsakė – 5,8%, **Ne** atsakė -0 % , **Neturiu nuomonės** – 3,2 % ir nepateikė atsakymo -1% respondentų.

Atsakymas **Neturiu nuomonės** pateikti iš 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 10 asmenų.

Pagal gautą rezultatą vertinama, kad penktadalis apklaustų senyvo amžiaus paslaugų gavėjai neturi nuomonės dėl gyvenimo kokybės gerinimo. Gali būti, kad respondentai taip atsakė atsižvelgdami į savo amžiaus bei fizinių galimybių keliamus apribojimus aktyvesnei veiklai.

**7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?**

**Taip** – 31 (59,6 %) asmuo. Patinkančias veiklas, paslaugų gavėjai pažymėjo: maisto ruošimas – 28 (53%) asmenys, rankdarbių gamyba – 18 (34%) asmenų, aplinkos tvarkymas – 15 (9 %) asmenų. Kiti užsiėmimai: buvo įvardinti saviveikla, dėlionių dėliojimas, skaitymas, religinė veikla.

**Ne** – 18 (34,6 %) asmenys.

3 asmenys (5,7 %) nepateikė atsakymo į šį klausimą.

Senyvo amžiaus paslaugų gavėjų lankymasis užimtumo veiklose, vedamose užimtumo klasėse, susijęs su jų amžiumi, ligomis bei negaliomis.

**8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?**

**Stalo žaidimai** – 21 (40%) asmuo, **spalvinimas** – 15 (28,8 %) asmenys, **pasivaikščiojimas lauke** – 44 (84%) asmenys, **kita**: televizoriaus žiūrėjimas – 13 (25%) asmenys, muzikos klausymas – 8 (15%) asmenys, skaitymas –12 (23%), bendravimas – 4 asmenys.

**9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?**

**Taip** – 42 (80%) asmenys. Paslaugų gavėjai pažymėjo, kad dalyvauja kultūrinėje veikloje: koncertai – 40 (76%) asmenys, kino filmų peržiūra – 27 (52 %) asmuo, diskotekos – 19 (36,5%) asmenys. Nedalyvauja kultūrinėje veikloje – 9 asmenų (17%), neatsakė – 1 asmuo (2 %)

**10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?**

Senyvo amžiaus paslaugų gavėjai pasiūlė: knygų skaitymas – 4, žygiai gamtoje – 2, spektaklių peržiūra - 2 pasivaikščiojimai – 2, maisto gaminimas – 1, ekskursijos – 1, pasakojimai apie įdomius žmones – 1, daugiau bendravimo - 1.

**11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)**

**5 (puikiai)** – 47 (90 %) asmenys; **4 (gerai)** – 5 (10 %) asmenys; **3 (patenkinamai)** – 0;

**2 (blogai)** – 0; **1 (labai blogai)** – 0. Neatsakė – 2 (3 %)

**III. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiuvus paslaugų gavėjų, nenurodžiusių amžiaus, anketas:**

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės	Nepažymėta
1.Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	9	7	0	3	

2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	10	8	0	1	
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	12	7	0	0	
4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?	10	6	0	2	1
5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?	7	9	0	2	1
6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?	9	3	5	1	1
Viso:	57 (50%)	40 (35%)	5 (4 %)	9 (8 %)	3 (3 %)

Paslaugų gavėjai nenurodę amžiaus į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė – 50 %, **Iš dalies** atsakė – 35%, **Ne** atsakė – 4 % , **Neturiu nuomonės** – 8 % ir nepateikė atsakymo - 3 % respondentų.

Atsakymai **Ne** pateikti 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 5 asmenys.

Iš šių rezultatų matyti, kad ne visi paslaugų gavėjai motyvuojami savarankiškai priimti sprendimus. Tam trūksta ir jų pačių aktyvumo ir darbuotojų paklausimų, paraginimų.

Atsakymas **Neturiu nuomonės** pateikti iš 4 klausimo: **Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?** – 2 asmenys; 5 klausimo: **Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?** – 2 asmenys ir 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 1 asmuo.

Galima daryti išvadą, kad dalis paslaugų gavėjų arba patys nesidomi galimybėmis keisti savo gyvenimą, arba jie ne visiškai supranta šių pastangų reikšmę.

#### 7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?

Šis klausimas anketose neatsakytas apskritai.

#### 8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?

**Stalo žaidimai** – 8 (42%) asmenys, **spalvinimas** – 13 (68%) asmenys, **pasivaikščiojimas lauke** – 14 (73 %) asmenų. **Kita veikla:** nenurodė.

#### 9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?

**Taip** – 19 (100%) asmenų. **Koncertuose lankosi** – 17 (89%) asmenų, **kino filmų peržiūra** – nenurodyta, **diskotekos** – nenurodyta.

**Ne** – 0 asmenų.

Rezultatai atskleidė, kad paslaugų gavėjai dalyvauja siulomoje kultūrinėje veikloje, tačiau renkasi tik koncertus.

#### 10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?

Paslaugų gavėjai pasiūlė: skaitymą, daugiau bendravimo.

#### 11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)

5 (puikiai) – 3 asmenys (16%); 4 (gerai) – 9 (47 %) asmenų; 3 (patenkinamai) – 7 (37%); 2 (blogai) – 0; 1 (labai blogai) – 0.

### APIBENDRINIAMS

1. **Informacijos suteikimas:** daugiau nei keturi penktadaliai paslaugų gavėjų mano, kad darbuotojai pakankamai informuoja apie teikiamas paslaugas.
2. **Laiko skyrimas:** Absoliuti dauguma paslaugų gavėjų patenkinti darbuotojų laiko skyrimu.
3. **Mandagumas:** Nėra nė vieno respondento, kuris mano, jog įstaigos darbuotojai yra nemandagūs.
4. **Pasiūlymų atsižvelgimas:** Kiek daugiau nei pusė apklausos dalyvių teigia, jog į jų pageidavimus atsižvelgia/iš dalies atsižvelgia darbuotojai.
5. **Pasiūlymų teikimas:** 36% neturi nuomonės arba neatsako į klausimą apie pasiūlymų teikimą, kas rodo galimybę didinti skatinimą.
6. **Dalyvavimas užimtumo veiklose:** Daugiau nei pusė apklaustųjų dalyvauja užimtumo veiklose. Mėgstamiausia veikla nurodomas maisto gaminimas.
7. **Laisvalaikio praleidimas skyriuose:** populiariausias laisvalaikio praleidimas – pasivaikščiojimas lauke. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai skatinami aktyviai judėti, keisti aplinką.
8. **Dalyvavimas kultūrinėje veikloje:** Kultūrinė veikla domina absoliučią daugumą paslaugų gavėjų. Tačiau joje dominuoja pasyvios veiklos: klausymas, stebėjimas.
9. **Pasiūlytos veiklos:** išvykos, spektakliai.
10. **Pasitenkinimas socialinių paslaugų kokybe balais nuo 1 iki 5:**  
  
5 (labai gerai) – 74,5%; 4 (gerai) – 19%; 3 (patenkinamai) -8%, 2 (blogai) – 0%; 1 (labai blogai) – 0%.

### REKOMENDACIJOS

- Didinti darbuotojų pastangas skatinti paslaugų gavėjus teikti pasiūlymus.
- Socialiniai darbuotojai turi teikti išsamesnę informaciją apie paslaugas.
- Motyvuoti gyventojus aktyviau dalyvauti sprendimų priėmime.
- Palaikyti aukštą bendravimo kokybę ir pagarbą.
- Praplėsti užimtumą naujomis veiklomis.

- Labiau skatinti paslaugų gavėjus imtis aktyvių veiklų, nebūti tik pasyviais stebėtojais.

Parengė: vyriausioji socialinė darbuotoja Rima Žalienė

Utenos socialinės globos namų

Direktorei Jolantai Paukščienei

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PADALINIO PASLAUGŲ GAVĖJAMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ  
KOKYBĖS APKLAUSOS REZULTATŲ ANALIZĖ**

2025-06-30

Utena

Apklausos tikslas – ištirti socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, nustatyti jų poreikius ir galimus tobulinimo aspektus.

Tyrimo tikslinė grupė: paslaugų gavėjai ir jų artimieji.

Apklausa sudarė klausimai, kuriuose vertinamas paslaugų prieinamumas, darbuotojų bendravimo kokybė bei galimybės priimti savarankiškus sprendimus. Atliktas tyrimas apie paslaugų gavėjų užimtumo ir laisvalaikio formas, jų poreikį keisti, tobulinti.

Anketos užpildytos anonimiškai.

Apklausa vykdyta 2025 m. II ketvirtis.

Apklausoje dalyvavo -112 (43%) respondentų, iš jų: 112 (100%) globos namų gyventojai.

Pagal amžių paslaugų gavėjai pasiskirstė sekančiai:

- Darbingo amžiaus asmenų – 34 (30,3 %) asmenys
- senyvo amžiaus asmenų – 59 (52,7 %) asmenys
- Nenurodytas amžius- 19 (17 %) asmenų

**I. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiuojant  
darbingo amžiaus paslaugų gavėjų anketas:**

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės	Nepažymėta
1. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	32	2	0	0	
2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	30	4	0	0	
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	31	0	0	3	

4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?	29	2	0	1	2
5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?	28	5	0	1	
6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?	21	4	8	1	
Viso:	171 (84%)	17 (8%)	8 (4%)	6 (3%)	2 (1%)

Paslaugų gavėjai darbingo amžiaus į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė – 84%, **Iš dalies** atsakė – 8%, **Ne** atsakė -4 %, **Neturiu nuomonės** – 3% ir nepateikė atsakymo -1% respondentų.

Atsakymai **Ne** pateikti iš 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 8 asmenys.

Iš šių rezultatų matyti, kad ne visi paslaugų gavėjai motyvuojami savarankiškai priimti sprendimus ir reiktų labiau skatinti paslaugų gavėjus teikti pasiūlymus dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose.

Atsakymai **Neturiu nuomonės** pateikti iš 3 klausimo: **Ar darbuotojai pagarbiai/ mandagiai bendrauja?** – 3 asmenys; 4 klausimo: **Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?** – 1 asmuo; 5 klausimo: **Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?** – 1 asmenys ir 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 1 asmuo.

Pagal gautus rezultatus vertinama, kad dalis darbingo amžiaus paslaugų gavėjų nenori arba nežino kaip išreikšti savo nuomonę pateiktais klausimais.

#### 7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?

**Taip** – 26 (74%) asmenys. Patinkančias veiklas, paslaugų gavėjai pažymėjo: maisto ruošimas – 17 (50%) asmenų, rankdarbių gamyba – 9 (26%) asmenų, aplinkos tvarkymas – 10 (29%) asmenų.

Kaip kitos užimtumo veiklos buvo nurodyta:

Dailė/piešimas (1 asmuo), dėlionės (1 asmuo), saviveikla (1 asmuo).

**Ne** – 6 (9%) asmenys.

Į klausimą neatsakė 2 asmenys (6 9%).

Apklausa parodė, kad dalis paslaugų gavėjų nedalyvauja užimtumo veiklose organizuojamose užimtumo specialistų.

#### 8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?

**Stalo žaidimai** – 17(50%) asmenų, **spalvinimas** – 13 (38%) asmenys, **pasivaikščiojimas lauke** – 22 (65%) asmenys, **kita**: skaitymas – 3 asm. (9%), rankdarbiai, užsiėmimai kompiuteriu,

valgio gaminimas, televizoriaus žiūrėjimas, piešimas, važinėjimas paspirtuku – po 1 asmenį (po 3%).

**9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?**

**Taip** – 31 (91%) asmuo. Paslaugų gavėjai pažymėjo, kad dalyvauja kultūrinėje veikloje: koncertai – 30 (88%) asmenų, kino filmų peržiūra – 18 (53%) asmenų, diskotekos – 16 (47%) asmenų.

**Ne** – 2 (6 %) asmenys.

**Neatsakė** 1 asmuo (3%)

**10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?**

Darbingo amžiaus paslaugų gavėjai pasiūlė: piešimas, kompiuteriniai žaidimai, ekskursijos (po 1 asmenį).

**11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)**

**5 (puikiai)** – 25 (73,5%) asmenys; **4 (gerai)** – 8 (23,5%) asmenys; **3 (patenkinamai)** – 1 (3 proc.); **2 (blogai)** – 0; **1 (labai blogai)** – 0. Į klausimą neatsakė 1 asmuo (3%).

**II. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiuavus senyvo amžiaus paslaugų gavėjų anketas:**

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės	Nepažymėta
1. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	57	2	0	0	
2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	48	5	0	6	
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	54	5	0	0	
4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?	48	8	0	3	
5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?	47	6	0	3	3
6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?	42	3	0	11	3
<b>Viso:</b>	296 (84%)	29 (8%)	0	23 (6,5%)	6 (1,5%)

Paslaugų gavėjai senyvo amžiaus į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė – 84 %, **Iš dalies** atsakė – 8%, **Ne** atsakė -0 % , **Neturiu nuomonės** – 6,5 % ir nepateikė atsakymo -1,5% respondentų.

Atsakymas **Neturiu nuomonės** pateikti iš 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 11 asmenys.

Pagal gautą rezultatą vertinama, kad penktadalis apklaustų senyvo amžiaus paslaugų gavėjai neturi nuomonės dėl gyvenimo kokybės gerinimo. Iš dalies tai gali būti susiję ir su amžiaus bei ligų ir negalių pasekmėmis..

**7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?**

**Taip** – 30 (50,8 %) asmenys. Patinkančias veiklas, paslaugų gavėjai pažymėjo: maisto ruošimas – 28 (47%) asmenys, rankdarbių gamyba – 20 (33,8%) asmenų, aplinkos tvarkymas – 17 (28,8 %) asmenų. Kiti užsiėmimai: buvo įvardinti saviveikla, dėlionių dėliojimas, skaitymas (po 1 asmenį), skaitymas (2 asmenys).

**Ne** – 27 (45,7 %) asmenys.

4 asmenys (6,8 %) apskritai nepateikė atsakymo į šį klausimą.

Senyvo amžiaus paslaugų gavėjų lankymasis užimtumo veiklose, vedamose užimtumo klasėse, susijęs su jų amžiumi, ligomis bei negaliomis. Iš pateiktų atsakymų matyti, kad paslaugų gavėjai mieliau imasi ramesnių, mažesnių fizinių pastangų reikalaujančių veiklų. Šis klausimas koreliuoja su 8 klausimu, iš kurio matyti, kad paslaugų gavėjai kultūrinėje veikloje mielai dalyvauja kaip stebėtojai.

**8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?**

**Stalo žaidimai** – 20 (29 %) asmenys, **spalvinimas** – 13 (36 %) asmenys, **pasivaikščiojimas lauke** – 45 (81%) asmenų, **kita**: televizoriaus žiūrėjimas – 15 (27%) asmenys, muzikos klausymas – 5 (9%) asmenys, skaitymas –14 (25%), vaikščiojimas po skyrių – 2, radijo klausymas – 2, bendravimas – 2 asmenys.

**9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?**

**Taip** – 41 (69,5%) asmuo. Paslaugų gavėjai pažymėjo, kad dalyvauja kultūrinėje veikloje: koncertai – 39 (70%) asmenys, kino filmų peržiūra – 25 (42 %) asmuo, diskotekos – 21 (35%) asmenys. Nedalyvauja kultūrinėje veikloje – 17 asmenų (30 %), neatsakė – 1 asmuo (1,4 proc.)

**10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?**

Senyvo amžiaus paslaugų gavėjai pasiūlė: knygų skaitymas – 3, žygiai gamtoje – 3, spektaklių peržiūra - 1 pasivaikščiojimai – 2, maisto gaminimas – 1, ekskursijos – 1.

**11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)**

**5 (puikiai)** – 49 (83 %) asmenys; **4 (gerai)** – 7 (11,8 %) asmenys; **3 (patenkinamai)** – 1 (1,4%); **2 (blogai)** – 0; **1 (labai blogai)** – 0. Neatsakė – 2 (3 %)

**III. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiuavus paslaugų gavėjų, nenurodžiusių amžiaus, anketas:**

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės	Nepažymėta

1. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	9	7	0	4	
2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	9	8	0	3	
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	12	6	0	1	
4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?	11	6	0	2	
5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?	8	8	0	2	1
6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?	10	3	5	1	
Viso:	59 (50 %)	38 (33%)	5 (4 %)	13 (15,1 %)	1 (4,2 %)

Paslaugų gavėjai nenurodę amžiaus į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė – 50 %, **Iš dalies** atsakė – 38%, **Ne** atsakė – 4 %, **Neturiu nuomonės** – 15,1 % ir nepateikė atsakymo -4,2 % respondentų.

Atsakymai **Ne** pateikti 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 5 asmenys.

Iš šių rezultatų matyti, kad ne visi paslaugų gavėjai motyvuojami savarankiškai priimti sprendimus. Tam trūksta ir jų pačių aktyvumo bei skatinimo.

Atsakymas **Neturiu nuomonės** pateikti iš 1 klausimo: **Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?** – 4 asmenys; 4 klausimo: **Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?** – 2 asmenys; 5 klausimo: **Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?** – 2 asmenys ir 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 1 asmuo.

Galima daryti išvadą, kad dalis paslaugų gavėjų arba nesupranta savo galimybių, arba nenori prisidėti prie jų kasdienos reikalus lemiančių sprendimų.

#### 7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?

Šis klausimas anketose neatsakytas apskritai.

#### 8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?

Stalo žaidimai – 6 (16%) asmenys, spalvinimas – 17 (89%) asmenys, pasivaikščiojimas lauke – 13 (68 %) asmenų. **Kita veikla:** nenurodė.

#### 9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?

**Taip** – 19 (100%) asmenų. Koncertuose lankosi – 18 (95%) asmenų, kino filmų peržiūra – nenurodyta, diskotekos – nenurodyta.

**Ne** – 0 asmenų.

Rezultatai atskleidė, kad paslaugų gavėjai dalyvauja siūlomoje kultūrinėje veikloje, tačiau renkasi tik koncertus.

#### **10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?**

Paslaugų gavėjai pasiūlė: skaitymą bei vaidinimus.

#### **11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)**

**5 (puikiai)** – 2 asmenys (10,5%); **4 (gerai)** – 8 (42,1 %) asmenų; **3 (patenkinamai)** – 9 (47%);

**2 (blogai)** – 0; **1 (labai blogai)** – 0.

### **APIBENDRINIAMS**

- 1. Informacijos suteikimas:** daugiau nei 80 proc. paslaugų gavėjų mano, kad darbuotojai pakankamai informuoja apie teikiamas paslaugas.
- 2. Laiko skyrimas:** Absoliuti dauguma paslaugų gavėjų patenkinti darbuotojų laiko skyrimu.
- 3. Mandagumas:** Nėra nė vieno respondento, kuris mano, jog įstaigos darbuotojai yra nemandagūs.
- 4. Pasiūlymų atsižvelgimas:** Kiek daugiau nei pusė apklausos dalyvių teigia, jog į jų pageidavimus atsižvelgia/iš dalies atsižvelgia darbuotojai. Galbūt vertėtų detaliau aiškintis priežastis, kodėl taip yra, kiek prašymai yra realiai įgyvendinami.
- 5. Pasiūlymų teikimas:** 36% neturi nuomonės arba neatsako į klausimą apie pasiūlymų teikimą, kas rodo galimybę didinti skatinimą.
- 6. Dalyvavimas užimtumo veiklose:** Daugiau nei pusė apklaustųjų dalyvauja užimtumo veiklose. Mėgstamiausia veikla nurodomas maisto gaminimas.
- 7. Laisvalaikio praleidimas skyriuose:** populiariausias laisvalaikio praleidimas – pasivaikščiojimas lauke. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai skatinami aktyviai judėti, keisti aplinką. kitos veiklos: stalo žaidimai, spalvinimas taip pat tolygiai vykdomos tarp apklaustųjų grupių. Iš nepaminėtų veiklų dažniausia respondentai paminėjo televizoriaus žiūrėjimą, skaitymą.
- 8. Dalyvavimas kultūrinėje veikloje:** Kultūrinė veikla domina absoliučią daugumą paslaugų gavėjų. Tačiau joje dominuoja pasyvios veiklos: klausymas, stebėjimas.
- 9. Pasiūlytos veiklos:** išvykos, spektakliai.
- 10. Pasitenkinimas socialinių paslaugų kokybe balais nuo 1 iki 5:**  
**5 (labai gerai)** - 77%; **4 (gerai)** – 20%; **3 (patenkinamai)** -9%, **2(blogai)** – 0%; **1 (labai blogai)** – 0%.

## **REKOMENDACIJOS**

- Didinti darbuotojų pastangas skatinti paslaugų gavėjus teikti pasiūlymus.
- Socialiniai darbuotojai turi teikti išsamesnę informaciją apie paslaugas.
- Motyvuoti gyventojus aktyviau dalyvauti sprendimų priėmime.
- Palaikyti aukštą bendravimo kokybę ir pagarbą.
- Praplėsti užimtumą naujomis veiklomis.

Parengė: vyriausioji socialinė darbuotoja Rima Žalienė

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PADALINIO PASLAUGŲ GAVĖJAMS TEIKIAMŲ  
PASLAUGŲ KOKYBĖS APKLAUSOS REZULTATŲ ANALIZĖ

2025-05 -08

Apklauso tikslas – ištirti socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, nustatyti jų poreikius ir galimus tobulinimo aspektus.

Tyrimo tikslinė grupė: paslaugų gavėjai ir jų artimieji.

Apklausa sudarė klausimai, kuriuose vertinamas paslaugų prieinamumas, darbuotojų bendravimo kokybė bei galimybės priimti savarankiškus sprendimus. Atliktas tyrimas apie paslaugų gavėjų užimtumo ir laisvalaikio formas, jų poreikį keisti, tobulinti.

Anketos užpildytos anonimiškai.

Apklausa vykdyta 2025 m. I ketvirtis.

Apklausoje dalyvavo - 49 ( 19 %) respondentų, iš jų: 36 (73%) globos namų gyventojai ir 13 (27%) globos namų gyventojų artimieji.

Pagal amžių paslaugų gavėjai pasiskirstė sekančiai:

- Darbingo amžiaus asmenų – 15 (30 %) asmenys
- senyvo amžiaus asmenų – 24 (49 %) asmuo
- Nenurodytas amžius- 10 (21 %) asmenys

**Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiavus paslaugų gavėjų anketas:**

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės
1. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	45	4	0	0
2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	48	1	0	0
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	47	2	0	0
4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?	43	5	0	1
5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti	31	17	0	1

sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?				
6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?	20	13	9	7
Viso:	234 (80 %)	42 (14%)	9 (3%)	9 (3 %)

Paslaugų gavėjai ir jų artimieji į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė – 80 %, **Iš dalies** atsakė – 14 %, **Ne** atsakė -3 %, **Neturiu nuomonės** – 3 %

Atsakymai **Ne** pateikti iš 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 9 asmenys iš 49asmenų.

Iš šių rezultatų matyti, kad ne visi paslaugų gavėjai motyvuojami savarankiškai priimti sprendimus ir trūksta skatinimo, kad paslaugų gavėjai teiktų pasiūlymus dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose.

Atsakymai **Neturiu nuomonės** pateikti iš 4 klausimo: **Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?** – 1 asmuo; 5 klausimo: **Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?** – 1 asmuo ir 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 7 asmenys.

Pagal gautus rezultatus vertinama, kad dalis paslaugų gavėjų nenori, o gal nežino kaip išreikšti savo nuomonę pateiktais klausimais.

#### 7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?

**Taip** – 37 (75 %) asmenys. Patinkančias veiklas, paslaugų gavėjai pažymėjo: maisto ruošimas – 14 (61%) asmenų, rankdarbių gamyba – 23 ( 100 %) asmenų, aplinkos tvarkymas – 10 (43 %) asmenų.

**Kitas veiklas nurodė** – dainavimas, sportas, medžio drožyba, ekskursijos

**Ne** – 5 (11 %) asmenys.

**Nepažymėjo užimtumo veiklų** – 7 (14 %) asmenys.

Apklausa parodė, kad dalis paslaugų gavėjų nedalyvauja užimtumo veiklose organizuojamose užimtumo specialistų.

#### 8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?

**Stalo žaidimai** – 10 ( 20 %) asmenų, **spalvinimas** – 33 (67 %) asmenys, **pasivaikščiavimas lauke** – 40 (81 %) asmenų,

**Kitas veiklas nurodė:** televizoriaus žiūrėjimas, bendravimas, pokalbiai, koncertai, dekoracijų gamyba, mankšta, dėlionės.

#### 9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?

**Taip** – 42 (85 %) asmenys. Paslaugų gavėjai pažymėjo, kad dalyvauja kultūrinėje veikloje: koncertai – 42 (100 %) asmenų, kino filmų peržiūra – 30 (71 %) asmenų, diskotekos – 13 ( 31%) asmenų.

**Ne** – 7 (15 %) asmenys.

#### 10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?

Paslaugų gavėjai pasiūlė: koncertų, kryžiažodžių sprendimas, piešimas, dainavimas, karoliukus klijuoti, knygų skaitymas, ekskursijos.

#### 11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)

5 (puikiai) – 35 (71 %) asmenys; 4 (gerai) – 14 (29 %) asmenys; 3 (patenkinamai) – 0; 2 (blogai) – 0; 1 (labai blogai) – 0.

## APIBENDRINIMAS

### 1. Respondentų sudėtis

- Daugumą respondentų sudarė **globos namų gyventojai** (73 %), likusi dalis – artimieji (27 %).
- Daugiausia respondentų yra **senyvo amžiaus** (49 %), o 21 % nenurodė savo amžiaus.

### 2. Socialinių paslaugų vertinimas

- 80 % respondentų teigiamai vertina paslaugų kokybę.
- 14 % paslaugas vertina iš dalies teigiamai.
- Tik 3 % nurodė neigiamą vertinimą, ir tiek pat neturėjo nuomonės.
- **Aukščiausiai vertinami aspektai** – darbuotojų pagarbus bendravimas ir skiriamas dėmesys.
- **Mažiau teigiamai įvertinti klausimai:**
  - Skatinimas savarankiškai priimti sprendimus (tik 63 % atsakė „Taip“).
  - Pasiūlymų teikimas dėl gyvenimo kokybės gerinimo – mažiausias „Taip“ atsakymų skaičius (41 %).

### 3. Užimtumo veiklos

- 75 % respondentų dalyvauja užimtumo veiklose.
  - Populiariausios: rankdarbiai (100 % dalyvaujančių), maisto ruošimas, aplinkos tvarkymas.
- 14 % nenurodė, ar dalyvauja – tai gali rodyti abejingumą ar informacijos stoką.

### 4. Laisvalaikis ir kultūrinė veikla

- 81 % dažnai pasivaikšto lauke.
- Kiti užsiėmimai: spalvinimas, stalo žaidimai, televizoriaus žiūrėjimas.
- 85 % dalyvauja kultūrinėje veikloje, dažniausiai – koncertuose.

### 5. Socialinių paslaugų kokybės įvertinimas (1–5 balų skalėje)

- 71 % paslaugas vertina puikiai (5 balai).
- 29 % – gerai (4 balai).
- Vertinimų nuo 1 iki 3 nebuvo.

## REKOMENDACIJOS

1. **Skatinti aktyvesnį gyventojų įsitraukimą į sprendimų priėmimą**
2. **Didinti informuotumą apie galimybes teikti pasiūlymus**
3. **Įtraukti daugiau personalizuotų užimtumo veiklų:**
  - Atsižvelgti į gyventojų pageidavimus (pvz., kryžiažodžiai, piešimas, knygų skaitymas).
  - Organizuoti veiklas mažesnėse grupėse pagal interesus ir galimybes.
4. **Skatinti dalyvauti tuos, kurie nedalyvauja veiklose**
  - Identifikuoti priežastis, kodėl gyventojai nesijungia prie užimtumo ar kultūrinės veiklos.
  - Teikti individualų kvietimą ar palydą į veiklas, ypač tiems, kurie drovosi ar turi ribotą mobilumą.

Parengė: direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams Vilma Bikerienė