

GLOBOS NAMŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ ARTIMŲJŲ APKLAUSA APIE GLOBOS NAMUOSE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ

2025 m. rugsėjo 25 d.
Šlapaberžė

Kėdainių socialinės globos namai nuolatos siekia tobulėti, taikyti tik inovatyvias priemones bei metodus savo veikloje, dėl šios priežasties, norime tapti patrauklia įstaiga – visai mūsų bendruomenei. Mūsų vizija tiesiogiai siejasi su numatomais tikslais, atitinkamai 2025 m. Kėdainių socialinės globos namų veiklos plane numatyta pasiekti 83 proc. paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimo rodiklį, paslaugų kokybę. Paslaugų kokybės rodiklis vertinamas minimalizuota anketa, kurią sudarė 3 atviri ir 1 uždaras klausimas. Anketos išdalintos socialinėms darbuotojoms, kurios šias anketas pateikė popieriniu ar elektroniniu variantu paslaugų gavėjų artimiesiems. Anketų pildymas buvo grindžiamas – laisvos valios pildymu, t. y. artimieji nebuvo primygtinai verčiami ją užpildyti. Užpildytų anketų skaičius – minimalus, gauta 12 anketų.

Pirmuoju klausimu artimųjų buvo prašoma įvardinti, būtent **teigiamas** įstaigos **savybes**, į kurias atsižvelgdami jie nusprendė apgyvendinti savo artimąjį mūsų įstaigoje. Artimieji išskyrė šias įstaigos savybes: „*Gera priežiūra, geri darbuotojai*“, „*Labai geri atsiliepimai, labai esame patenkinti priežiūra, dėkingi slaugytojų padėjėjams*“, „*Arti namų*“, „*Viskas labai gerai, džiaugiamės....*“, „*Artimąjį šioje įstaigoje apgyvendinome, nes čia gavome jam vietą*“, „*Pagal pažystatų rekomendacijas apgyvendinom artimąjį ir visiškai esu patenkinta...Tik geriausios rekomendacijos*“, „*Rami aplinka, didelė teritorija pasivaikščiavimams, prieinama sporto salė bei kultūriniai renginiai. Priežiūra labai gera*“, „*Tvarka ir švara*“, „*Viskas tvarkinga ir švaru*“, „*Apgyvendinau, nes įstaiga netoli nuo globėjo namų*“, „*Įstaiga teikia kokybiškas socialines ir asmens sveikatos priežiūros paslaugas*“, „*Gera priežiūra, puikūs darbuotojai....savo artimąjį paliekame saugiai, užtikrintai*“.

Atsakymų apibendrinimas: iš pateiktų artimųjų atsakymų, galime matyti, jog artimieji teigiamai vertina įstaigos išvaizdą, higienos reikalavimų laikymąsi, kadangi pažymėjo įstaigoje vyraujančią tvarką bei švarą. Artimiesiems aktualu, didelės teritorijos buvimas, prieinamos užimtumo, kultūrinės veiklos. Išskiriamos darbuotojų kompetencijos, kurių dėka kokybiškai teikiamos socialinės bei asmens sveikatos priežiūros paslaugos. Džiaugiamės, jog geri atsiliepimai apie mūsų įstaigą ir joje teikiamas paslaugas sklinda „iš lūpų į lūpas“, tai rodo, jog esame girdimi ir žinomi visuomenėje.

Visada globos namų bendruomenei smagu skaityti bei girdėti gražius atsiliepimus apie mus, tačiau kasdienis darbas neatsiejamas nuo neigiamų aspektų. Antruoju klausimu norėjome sužinoti, kokias **neigiamas** įstaigos **savybes** artimieji pastebi mūsų vykdomojoje veikloje, susijusioje su artimojo priežiūra. Pateikti tokie pastebėjimai: „*Negaliu įvardinti jokių neigiamų įstaigos savybių*“, „*Neigiamų įstaigos savybių nepastebėjau. Tik ne įstaigos kaltė, kad sudėtingas susisiekimasis autobusais*“, „*Kad kiti gyventojai, mažiau lankytųsi ne savo kambariuose*“, „*Įvardinti blogų savybių negaliu, tačiau norėčiau būti tikra, kad maistas ir daiktai, kurie atvežami globotiniui, būtų jo suvalgyta, nešiojami ir pan.*“, „*Nieko blogo apie blogos namus negaliu pasakyti*“.

Atsakymų apibendrinimas: visi pateikti artimųjų pastebėjimai, susiję su gyventojų asmeninių daiktų naudojimu, maisto produktų vartojimu bei gyventojų lankymosi ne savo kambariuose, aptarti susirinkimų metu. Nuo įstaigos įsikūrimo pradžios siekiame, jog paslaugų gavėjai jaustųsi kaip namuose, kad galėtų laisvai bendrauti, judėti, aktyviai dalyvauti bendruomenėje. Nenorime ir negalime jokiais būdais varžyti mūsų paslaugų gavėjų teisių. Deja, taip pat neturime priemonių, kurios pagerintų susisiekimą su įstaiga geografiniu atžvilgiu.

Trečiuoju klausimu siekiame sužinoti artimųjų nuomonę, ką **papildomai turėtų padaryti** įstaigos personalas, administracijos darbuotojai, jog maksimaliai efektyviai užtikrintų paslaugų gavėjo ir jo artimojo lūkesčius. Pateikti pastebėjimai: „*Kolkas viskas gerai, kad dar patobulinti įstaigos darbą nesugalvojom*“, „*Manau, kad visko gauna pakankamai, nieko netrūksta*“, „*Nieko nereikia, viskas gerai, esame patenkinti, dar kartą ačiū visam personalui*“, „*Viskas labai gerai*“, „*Skaityčiau viskas pakankamai gerai*“, „*Tęskite prašau savo puikų darbą*“, „*Jei įmanoma padažninti autobusų reisuos iš Kėdainių į Šlapaberžę*“, „*Vyksta daug įvairių renginių, dėl ko globotinis yra labai patenkintas, jis pavalgęs, aprenktas, sportuoja kai nori, nežinau, ką be pridurti*“, „*Visas įstaigos personalas, administracijos darbuotojai efektyviai užtikrina mano sesers poreikius*“.

Atsakymų apibendrinimas: malonu skaityti atsiliepimus, jog daugumai artimųjų efektyviai užtikriname jų poreikius bei lūkesčius, tačiau kaip minėjau, ties trečiuoju klausimu, neturime efektyvių priemonių, kurios įtakotų priemiesčio autobusų važiavimo grafikus.

Paskutinis ketvirtasis klausimas tiesiogiai nusako procentine išraiška ar artimuosius tenkina teikiamų paslaugų kokybė ar ne. Jie turėjo pažymėti vieną iš trijų galimų variantų (Taip, Iš

dalies, Ne). Visi artimieji pažymėjo atsakymą – Taip. Galime teigti, jog pasiektas **100 proc.** paslaugų kokybės pasitenkinimo rodiklis.

IŠVADOS

Toliau sistemingai teikti kokybiškas socialines ir asmens sveikatos priežiūros paslaugas įstaigoje. Nuolatos bendrauti ir bendradarbiauti su paslaugų gavėjo artimaisiais, atsižvelgiant į kiekvieną išsakytą poziciją, pastarojo atžvilgiu. Išlaikyti aukštą paslaugų kokybės pasitenkinimo rodiklį ateityje.