

Kėdainių socialinės globos namai

Artimųjų apklausa apie teikiamų paslaugų kokybę

DATA:

2026 M. LIEPOS 1 D.

PARENGĖ:

DIREKTORIAUS PAVADUOTOJA AUŠRA GOŠTAUTIENĖ

IVADAS

Šiuolaikinėje socialinių paslaugų teikimo praktikoje orientacija į paslaugų gavėją ir nuolatinis veiklos tobulinimas yra esminiai kokybės kriterijai. Vis dėlto, siekiant objektyviai ir visapusiškai įvertinti teikiamų socialinių paslaugų vertę, vien paslaugų gavėjų nuomonės dažnai nepakanka – itin svarbų vaidmenį atlieka jų artimieji.



Paslaugų gavėjų artimųjų apklausa yra strateginis įrankis, leidžiantis pamatyti paslaugų poveikį iš šalies. Artimieji dažnai būna tie asmenys, kurie pastebi subtilius paslaugų gavėjo emocinės būsenos, fizinės sveikatos ar bendros gyvenimo kokybės pokyčius. Be to, tais atvejais, kai patys paslaugų gavėjai dėl sveikatos būklės ar kitų priežasčių negali pilnavertiškai išreikšti savo nuomonės, artimieji tampa jų „balsu“. Ši ataskaita pagrindžia, kodėl artimųjų grįžtamasis ryšys yra būtinas socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo elementas, padedantis nustatyti globos namų stiprybes, pastebėti problemines

sritis bei priimti duomenimis grįstus sprendimus paslaugų kokybės gerinimui. Nuo 2026 m. birželio 17 d. iki 2026 m. liepos 1 d. Kėdainių socialinės globos namuose (toliau – globos namai) buvo vykdoma paslaugų gavėjų artimųjų apklausa. Apklausoje sutiko dalyvauti 13 respondentų.

ANKETŲ REZULTATAI

1. **Išskirtos teigiamos globos namų savybės.** Respondentų atsakymai aiškiai parodo, kad stipriausios globos namų pusės yra susijusios su **žmogiškaisiais ištekliais** ir **aplinka**:

Personalas: Dažniausiai minimas darbuotojų rūpestingumas, paslaugumas, atsakingumas, darbštumas bei profesionalumas. Artimieji jaučia pasitikėjimą darbuotojų komanda.

Aplinka ir infrastruktūra: Globos namai vertinami kaip jaukūs, švarūs, tvarkingi ir gražūs. Taip pat pabrėžiamas geras aprūpinimas reikiamu inventoriumi bei įrengtomis poilsio/treniruočių erdvėmis.

Paslaugos ir užimtumas: Teigiamai vertinama asmens sveikatos priežiūra, skanus maistas bei itin plati aktyvios veiklos, renginių, sporto ir žaidimų įvairovė. Vertinama laisvė paslaugų gavėjui pačiam pasirinkti norimą veiklą.

Lokacija: Svarbus faktorius pasirinkimui – patogi geografinė padėtis (tas pats rajonas, geras susisiekimas), leidžianti dažniau lankyti artimuosius.

2. **Pastebimos neigiamos globos namų savybės.** Didžioji dauguma respondentų nurodė neturintys jokių nusiskundimų ir išreiškė padėką globos namų personalui. Visgi, išskirti keli pavieniai, bet svarbūs aspektai:

Socialinė aplinka: Užsimenama apie „sunkią aplinką“ dėl didelės gyventojų amžiaus įvairovės.

Darbuotojų motyvacija: Vienas respondentas išreiškė norą, kad globos namai labiau motyvuotų savo personalą.

Poreikiai: Išreikštas pageidavimas vasarą organizuoti išvykas prie jūros.

3. **Papildomi paslaugų gavėjų artimųjų lūkesčiai.** Šio klausimo atsakymai padeda identifikuoti konkrečias tobulintinas sritis:

Proaktyvi komunikacija: Norima greitesnio informavimo apie pokyčius (pirmiausia informuojant artimuosius, o tik po to gyventoją) bei dažnesnių žinių apie bendrą artimojo savijautą.

Saugumas: Iškeltas klausimas dėl nevaikštančių (gulinčių) paslaugų gavėjų saugumo užtikrinimo nuo stipresnių, vaikštančių kaimynų poveikio.

Mobilumas: Tikimasi didesnio dėmesio nevaikštančių paslaugų gavėjų išvežimui į kiemą/lauką.

Socializacija ir integracija: Pageidaujama integracijos į kitas bendruomenes bei dažnesnių bendrų švenčių/renginių, kuriuose galėtų dalyvauti ir artimieji.

4. **Pasitenkinimas paslaugų kokybe.** Respondentų atsakymai demonstruoja itin aukštą bendrą pasitenkinimą globos namų veikla:

100% respondentų yra visiškai patenkinti teikiamų paslaugų kokybe globos namuose.

IŠVADOS

Aukštas paslaugų lygis:



Globos namai veikia labai efektyviai – 100% artimųjų yra visiškai patenkinti paslaugų kokybe. Absoliutus nepasitenkinimo nebuvimas (0%) rodo gerą globos namų reputaciją.

Komunikacijos spragos:

Nors bendravimas vertinamas gerai, tačiau egzistuoja poreikis operatyvesniam, struktūrizuotam artimųjų informavimui apie gyventojų poreikius bei planuojamus pokyčius.

Stipriausios savybės – darbuotojai ir emocinė aplinka:



Artimieji jaučia, kad gyventojai yra gerbiami, rūpestingai ir atidžiai prižiūrimi. Užimtumo programos bei laisvė rinktis veiklas – vertinamas kaip išskirtinis globos namų privalumas.

Pažeidžiamų asmenų priežiūra:

Nevaikštantys (gulintys) paslaugų gavėjai reikalauja papildomo administracijos ir personalo dėmesio – tiek fizinio saugumo (nuo kitų gyventojų), tiek emocinės gerovės (patekimo į lauką) prasme.

REKOMENDACIJOS

1. Komunikacijos su artimaisiais tobulinimas: Nustatyti vidinę taisyklę, kad apie svarbius struktūrinius, vietos ar priežiūros pokyčius artimieji būtų informuojami prieš pranešant pačiam gyventojui, taip išvengiant nereikalingo gyventojų streso.

2. Saugumo ir priežiūros užtikrinimas:

2.1. Peržiūrėti gyventojų srautus ir kambarių/erdvių paskirstymą, užtikrinant, kad nevaikštantys ir silpnesni gyventojai būtų apsaugoti nuo galimai neprognozuojamo ar agresyvaus kitų (vaikštančių) gyventojų elgesio.

2.2. Sudaryti nevaikštančių gyventojų išvežimo į lauką/kiemą grafiką, įtraukiant savanorius, reabilitacijos specialistus ar kitus darbuotojus, kad šie gyventojai neliktų izoliuoti kambariuose.

3. Bendruomeniškumo ir užimtumo plėtra:

3.1. Suorganizuoti bent 1–2 didesnes šventes per metus, į kurias būtų oficialiai kviečiami ir gyventojų artimieji, taip skatinant bendruomeniškumą.

3.2. Esant finansinėms ir logistinėms galimybėms, suplanuoti vasaros išvyką (pvz., prie jūros ar prie ežero) tiems gyventojams, kurių sveikatos būklė tai leidžia.

4. Personalo motyvacija: Atsižvelgiant į artimųjų pastebėjimus, tęsti ir stiprinti darbuotojų motyvavimo sistemas (psichologinė pagalba, emocinio perdegimo prevencijos mokymai, finansiniai ar nefinansiniai paskatinimai), kad būtų išlaikyta esama aukšta personalo empatija ir paslaugumo kultūra.

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Pavaduotojas Aušra Goštautienė, Stoties g. 2, Šlapaberžės k., Dotnuvos sen., LT-59319 Kėdainių r. sav.
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL PASLAUGŲ GAVĖJŲ ARTIMŲJŲ VERTINIMO IŠVADŲ PATEIKIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-07-03 Nr. VD-702
Adresatas	–
Dokumentą pasirašė	Pavaduotojas Aušra Goštautienė
Veiksmo atlikimo data ir laikas	2026-07-03 13:20:34
Dokumentą tvirtino	Direktorius Žaneta Blandienė
Veiksmo atlikimo data ir laikas	2026-07-03 13:40:52
Registratorius	Edita Černevičienė Editą Černevičienė
Veiksmo atlikimo data ir laikas	2026-07-03 14:02:24
Dokumento nuorašo atspausdinimo data ir jį atspausdinęs darbuotojas	2026-07-03 atspausdino Pavaduotojas Aušra Goštautienė

Nuorašas tikras
Kėdainių socialinės globos namai
2026-07-03