

DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO IŠVADOS

2023-06-07

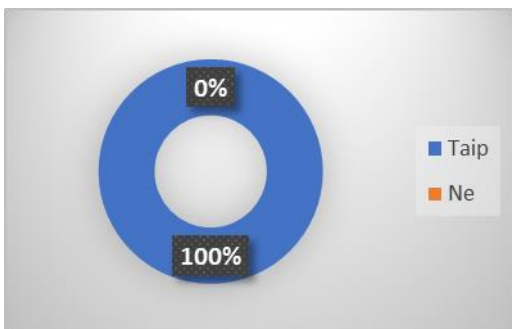
Šlapaberžė

Kėdainių socialinės globos namų 2023 m. veiklos plane numatyta pasiekti vieną iš paslaugų kokybės rodiklių, tai - „Socialinės globos paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir trečiųjų šalių, palankiai vertinančių gaunamų paslaugų kokybę, dalis nuo visų apklaustųjų (90 proc.)“. Šiam tikslui pasiekti yra vertinama dienos socialinės globos centrą lankančių paslaugų gavėjų artimųjų nuomonė.

Anketos struktūra išliko tokia pati, kaip ir 2022 m., ir ji dienos centro lankytojų artimiesiems buvo pateikta sąmoningai, norint stebėti 2022 m. – 2023 m. paslaugų kokybės pokytį. Šią anketą sudarė 7 pagrindiniai klausimai, apimantys visą dienos socialinės globos centre teikiamų paslaugų spektrą. Anketa 2023-05-23 buvo perduota dienos socialinės globos centro socialinei darbuotojai Erikai Klimienei, kuri bendraudama su paslaugų gavėjų artimaisiais, šią anketą jiems įteikė užpildymui. Visos 5 anketos buvo sugražintos iki 2023-06-07. Gauti rezultatai pateikti procentinėje išraiškoje.

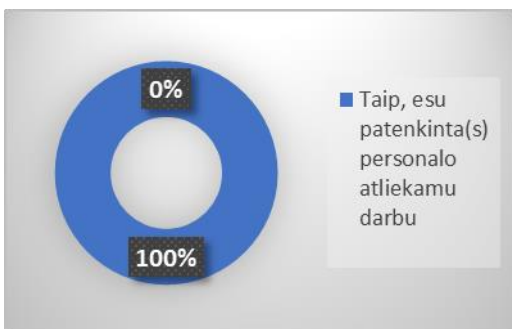
Anketos rezultatai

1 klausimas: Ar Jums suteikiama visa aktuali informacija, susijusi su Jūsų artimuoju (pavyzdžiui, kaip jam(-i) sekasi dienos centre, kokias užimtumo veiklas lanko bei kokie pasiekti individualūs rezultatai, kokia psichoemocinė savijauta vyrauja dienos metu ir pan.)? Jei į klausimą atsakėte neigiamai, kokios informacijos, Jūsų nuomone, trūkstama?



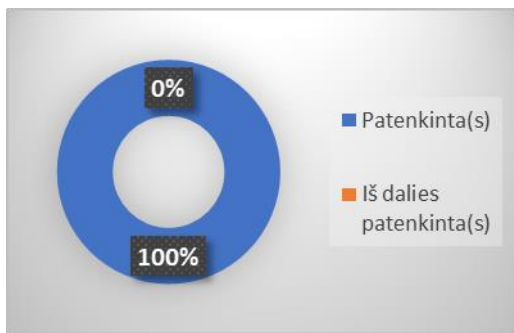
Pastaba: visi paslaugų gavėjų artimieji teigė, gaunantys visą aktualią informaciją, susijusią jų artimuoju, besinaudojančiu dienos socialinės globos centro teikiamomis paslaugomis. Stebimas teigiamas ↑20 proc. 2022 m. – 2023 m. pokytis, tai leidžia formuoti prielaidą, jog dienos centre dirbantis personalas aktyviai bendrauja su paslaugų gavėjų artimaisiais bei suteikia visą aktualią informaciją.

2 klausimas: Kaip Jūs manote, ar socialinės dienos centre dirbantis personalas tinkamai atlieka numatytas funkcijas, t. y. sprendžia iškilusius klausimus ar problemas, susijusias su Jūsų artimuoju; skiria pakankamai laiko Jums ar Jūsų artimajam bei mandagiai bendrauja?



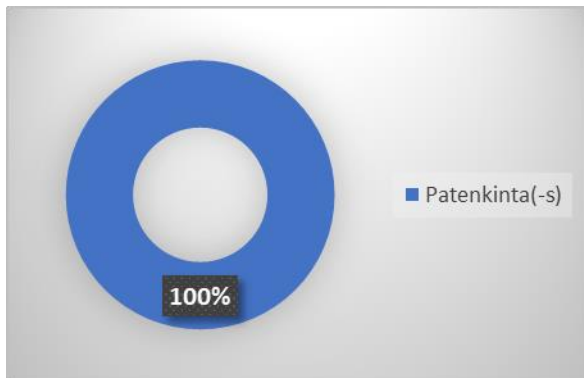
Pastaba: kaip ir pirmuoju klausimu, taip ir antruoju – visi paslaugų gavėjų artimieji teigiamai vertina dienos socialinės globos centre dirbančių personalą bei yra patenkinti jų atliekamo darbo kokybe. Taip pat stebimas teigiamas ↑20 proc. 2022 m. – 2023 m. pokytis, kuris suponuoja, jog dienos centre dirbantis personalas turi tinkamą išsilavinimą bei geba praktiškai taikyti įgytas žinias, kurios užtikrina kokybišką paslaugos teikimą dienos centro lankytojams.

3 klausimas: Ar esate patenkinta(-s) institucijoje teikiama **transporto** paslaugų kokybe? Jei į klausimą atsakėte neigiamai, nurodykite prašau, kokios priežastys lemia Jūsų neigiamą įvertinimą bei pateikite pasiūlymų, kurie galėtų pagerinti mūsų teikiamų transporto paslaugų kokybę.



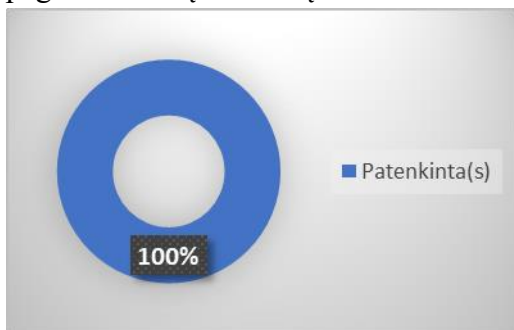
Pastaba: 3 klausimo rezultatai nesiskyrė nuo pirmųjų dviejų, visi paslaugų gavėjų artimieji yra patenkinti institucijoje teikiama transporto paslaugų kokybe. Kadangi Globos namai turi įsigiję autobusą su keltuvu, tai leido pasiekti 100 proc. pasitenkinimo lygį transporto paslauga artimųjų atžvilgiu.

4 klausimas: Ar esate patenkinta(-s) institucijoje teikiama **maitinimo** paslaugų kokybe, t. y. maistas teikiamas šiltas, įvairus, užtikrinamas porcijos dydis? Jei į klausimą atsakėte neigiamai, nurodykite prašau, kokios priežastys lemia Jūsų neigiamą įvertinimą bei pateikite pasiūlymų, kurie galėtų pagerinti mūsų teikiamą maitinimo paslaugų kokybę.



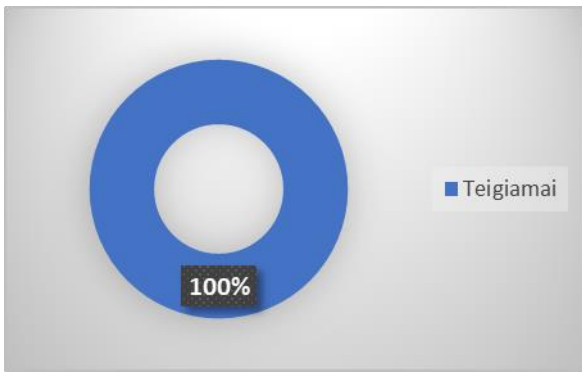
Pastaba: Visi paslaugų gavėjų artimieji 100% yra patenkinti įstaigoje teikiama maitinimo paslaugų kokybe. Nebuvo išreikšta jokių papildomų pageidavimų maisto raciono atžvilgiu, nepaisant to, jog Globos namams maitinimo paslaugas užtikrina UAB „Dussmann service“. Maistas teikiamas subalansuotas bei atitinkantis kaloringumo rodiklį.

5 klausimas: Ar esate patenkinta(-s) institucijoje teikiama **dienos užimtumo** paslaugų kokybe, t. y. vykdomas užimtumas bibliotekoje, relaksacijoje, multisensoriniame kambaryje; vykdomi kineziterapijos, ergoterapijos, masažo, teatro, šokio ir rankdarbių užsiėmimai? Jei į klausimą atsakėte neigiamai, nurodykite prašau, kokios priežastys lemia Jūsų neigiamą įvertinimą bei pateikite pasiūlymų, kurie galėtų pagerinti mūsų teikiamą dienos užimtumo paslaugų kokybę.



Pastaba: vertinant socialinės dienos užimtumo paslaugų kokybe, visi 100 proc. paslaugų gavėjų artimųjų yra patenkinti vykdomu užimtumu bei užimtumo įvairove. Galime pasidžiaugti, jog dienos centro lankytojams sudarytos visos sąlygos ir galimybės lankytis bibliotekoje, relaksacijos kabinete, multisensoriniame kabinete, užsiimti rankdarbių gamyba, vaidinti ir šokti teatro studijoje, aktyviai sportuoti su sporto treneriu, lankyti kineziterapijos mankštas, dalyvauti ergoterapiniuose užsiėmimuose, mėgautis masažo teikiama malonumais ir esant poreikiui, tiesiog užsiimti sau mėgstama veikla.

6 klausimas: Kaip Jūs vertinate apskritai socialinės dienos centre teikiamas paslaugas? Jei į klausimą atsakėte neigiamai, nurodykite prašau, kokios priežastys lemia Jūsų neigiamą įvertinimą.



Pastaba: Visi paslaugų gavėjų artimieji 100% teigiamai vertina socialinės globos centre teikiamas paslaugas.

7 klausimas: paskutiniuju klausimu buvo teiraujama paslaugų gavėjų artimųjų, kokių pastabų ar pasiūlymų jie turintys įstaigos administracijai, dirbančiam personalui, siekiant suteikti paslaugų gavėjo ar artimojo poreikius bei lūkesčius atitinkančias dienos socialinės globos paslaugas. Vienintelis pageidavimas buvo išsakytas artimojo asmens, tai *<kad daugiau užsiimtų sportu, keistų mitybos įpročius ir racioną, išimti su cukrumi susijusius produktus>*. Atsakant į dienos centro lankytojo artimojo pateiktą pageidavimą, kaip jau minėjau 4 klausime, Globos namams maisto patiekalus užtikrina privati įmonė, kuri patiekalus gamina pagal dietologo patvirtintą valgiaraštį. Teikiami patiekalai (porcijos dydis bei kaloringumas) atitinka Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2023 m. sausio 4 d. patvirtinto įsakymo Nr. V-11 „Dėl suaugusiųjų asmenų maitinimo organizavimo socialinės globos įstaigose tvarkos aprašo patvirtinimo“ nuostatas. Taip pat kiekvieną trečiadienį dienos centro lankytojai ugdo kasdienius įgūdžius, gamindami savo nuožiūra pasirinktus patiekalus, įskaitant ir desertus. Kokį patiekalą gamins – dienos centro lankytojai nusprendžia bendru susitarimu, todėl visiškai išimti cukraus iš maisto raciono ar uždrausti jiems gaminti saldžius gaminius, Globos namai neturi teisės ir to daryti nenori, kadangi Globos namai, priešingai, motyvuoja gaminti patiekalus, kuriuos dienos centro lankytojai mėgsta, taip didindami jų motyvaciją bei savivertę ugdant kasdienius įgūdžius maisto gaminimo procese. Sporto užimtumas Globos namuose vykdomas prižiūrint kvalifikuotų specialistų, tiek sporto trenerio, tiek kineziterapeuto, todėl fizinis aktyvumas kiekvienam dienos centro lankytojui paskiriamas individualiai, atsižvelgiant į pastarojo asmens sveikatos būklę, turimas gretutines ligas, tokias kaip astmą ir pan., taip pat yra gerbiamas dienos centro lankytojo pageidavimas praleisti sporto užimtumą tam tikrą dieną, jei jis tuo metu jaučiasi prastai (nėra nuotaikos, skauda galvą ar tuo metu nori tiesiog pabūti ramiai). Likusieji artimieji skyrė labai gražius žodžius įstaigoje dirbančiam personalui, kurie tik dar labiau motyvuoja kokybiškai dirbti su dienos centro lankytojais *<Ačiū, kad esate! Ačiū Jums, visam kolektyvui už rūpestį! Sėkmės darbuose ir asmeniniuose gyvenimuose!>*, *<Ačiū darbuotojams už jų rūpestingumą, nuoširdumą. Dukra labai patenkinta, kad lanko dienos centrą, visada grįžta linksma, daug pasakoja apie renginius, kurie vyksta centre. Ačiū Jums visiems, sėkmės Jūsų darbe>*.

Vertinamoji išvada: dienos socialinės globos centre teikiamos paslaugos atitinka paslaugų gavėjų artimųjų poreikius. Įstaigoje dirbantis personalas geba užtikrinti kokybiškų paslaugų teikimą dienos centro lankytojams. Pasiektas 2022 m. numatytas tikslas, jog visi 100% paslaugų gavėjų artimųjų liktų patenkinti dienos centre teikiamomis paslaugomis. Numatomas 2023 m./2024 m. tikslas – išlaikyti 100 proc. dienos centro lankytojų artimųjų pasitenkinimo lygį.

Susipažinau:

Direktorė

Žaneta Blandienė

Parengė:

Direktorios pavaduotoja

Aušra Goštautienė