

KĖDAINIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI

GLOBOS NAMUOSE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO IŠVADOS

2023-06-06

Šlapaberžė

Kiekvienais metais Kėdainių socialinės globos namai (toliau – Globos namai) siekia gerinti stacionariame padalinyje teikiamų paslaugų kokybę. Vienas iš numatytų paslaugų kokybės rodiklių, įtrauktų į 2023 m. Globos namų veiklos planą - „Socialinės globos paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir trečiųjų šalių, palankiai vertinančių gaunamų paslaugų kokybę, dalis nuo visų apklaustųjų (90 proc.)“. Šiam numatytam rodikliui pasiekti Globos namai pirmiausia atsižvelgė į 2022 metų paslaugų kokybės pateiktas išvadas bei rekomendacijas, taip pat įvertino gyventojų pateiktus pasiūlymus.

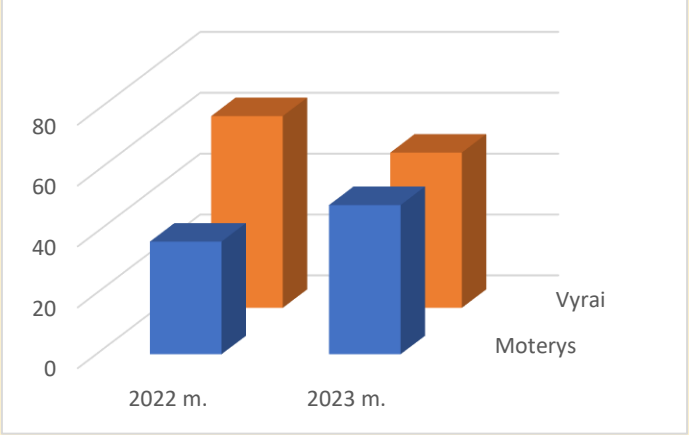
Apklauso organizavimo procesas: 2023 m. paslaugų kokybės vertinimo anketa sąmoningai buvo nepakeista ir pateikta tokia pati, kaip ir 2022 m., kadangi analizuojant 2023 m. pateiktus gyventojų rezultatus, galėsime matyti paslaugų kokybės pokytį (teigiamą ar neigiamą) dviejų metų intervale. Šiame tyrime dalyvavo tik stacionariame padalinyje gyvenantys paslaugų gavėjai, kurie: 1) sugebėjo savarankiškai skaityti ir rašyti; 2) paslaugų gavėjams, kuriems sunkiau sekėsi skaityti ir rašyti, anketą užpildyti, galėjo padėti socialinė darbuotoja / individualios priežiūros darbuotojas, perskaitydamas klausimus ir pažymėdamas paslaugų gavėjo pasirinktą atsakymą ar užrašydamas jų išsakytą nuomonę. Socialinio darbo padalinio socialinėms darbuotojoms anketa buvo išsiųsta elektriniu paštu 2023-05-23, kiekvienai asmeniškai į darbinį paštą, anketų gražinimo termino pabaiga – 2023-05-31. Iš viso buvo atsakyta 40 anketų, iš kurių viena buvo sugadinta (pažymėti visi galimi atsakymai). Atsižvelgiant į didėjančią paslaugų gavėjų skaičių, kurie turi sunkią intelekto ar fizinę negalią, mažėjantis atsakytų anketų kiekis – optimalus.

Anketos struktūrinė dalis išliko nepakitusi, t. y. šią anketą sudarė 40 klausimų, kurie apėmė įvairius paslaugų organizavimo bei teikimo proceso aspektus Globos namuose bei analizavo šiuos paslaugų kokybės vertinimo rodiklius:

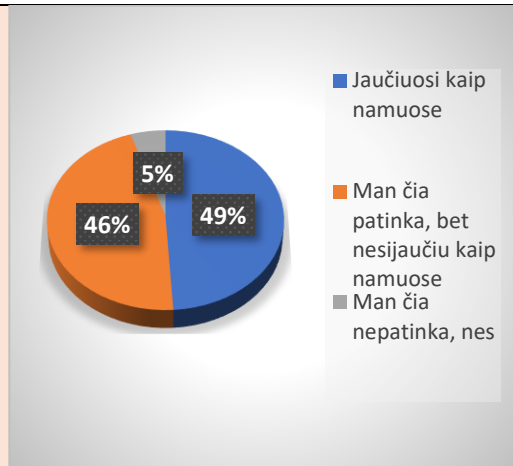
- ✓ Paslaugų gavėjo empatijos užtikrinimas;
- ✓ Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimo su paslaugų gavėjais užtikrinimas;
- ✓ Teikiamų užimtumo – laisvalaikio paslaugų ir jų tęstinumo užtikrinimas;
- ✓ Patikimumo kriterijaus užtikrinimas asmens sveikatos priežiūros srityje;

- ✓ Paslaugų gavėjų įtrauktis kasdienių įgūdžių formavimo procese;
- ✓ Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas užtikrinant visapusišką fiziologinių poreikių tenkinimą;
- ✓ Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas;
- ✓ Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų reagavimo kriterijaus užtikrinimas;
- ✓ Pasitenkinimo paslaugų kokybe kriterijaus užtikrinimas.

REZULTATŲ ANALIZĖ

<i>Demografiniai rodikliai</i>											
1 klausimas: Jūsų amžius.	2 klausimas: Lytis.	2022 m. – 2023 m. pokytis (lytis/proc.)									
Apklausoje dalyvavo nuo 28 iki 73 metų, amžiaus vidurkis ~54 metai.	Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal lytį <ul style="list-style-type: none"> ✓ Moterys 49 proc. ✓ Vyrų 51 proc. 	 <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse;"> <caption>2022 m. – 2023 m. pokytis (lytis/proc.)</caption> <thead> <tr> <th>Metai</th> <th>Vyrų (%)</th> <th>Moterys (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022 m.</td> <td>~45</td> <td>~55</td> </tr> <tr> <td>2023 m.</td> <td>~60</td> <td>~40</td> </tr> </tbody> </table>	Metai	Vyrų (%)	Moterys (%)	2022 m.	~45	~55	2023 m.	~60	~40
Metai	Vyrų (%)	Moterys (%)									
2022 m.	~45	~55									
2023 m.	~60	~40									
<p>Pastabos: apklausoje dalyvavo įvairaus amžiaus asmenų kontingentas, didesnę anketų skaičių užpildė vyrai. 70% užpildytų anketų – argumentuotos, pateikti išsamesni atsakymai. Stebint 2022-2023 m. pokytį pagal lyčių pasiskirstymą – matomas didesnis vyrų užpildytų anketų skaičius.</p>											

<i>1. Paslaugų gavėjų empatijos užtikrinimas</i>			
3 klausimas: Kaip jaučiatės globos namuose?	4 klausimas: Kas labiausiai patinka globos namuose?	5 klausimas: Kas labiausiai nepatinka globos namuose?	2022 m. – 2023 m. pokytis (empatijos atžvilgiu)



Paslaugų gavėjai kaip vieną iš pagrindinių priežasčių, dėl ko nesijaučia įstaigoje kaip namuose, nurodė savų asmeninių namų neturėjimą. Globos namuose vis dar jaučiama institucinė globa, kadangi gyvena daug asmenų, reikia laikytis vidinių Globos namų taisyklių, t. y. vartoti paskirtus vaistus, tvarkyti kambarį, maitintis įstaigos teikiamu maistu ir pan. Pasak jų, tai nėra – pilnavertiškas gyvenimas. Tačiau galima išvelgti ir teigiamą pokytį, kadangi padidėjo paslaugų gavėjų skaičius, kurie Globos namus laiko „savais namais“.

Vertinant atskirai kiekvieno paslaugų gavėjo pasisakymą, kas labiausiai patinka Globos namuose, dominavo šie atsakymai:

- ✓ Sportas ir mankštos;
- ✓ Kelionės, išvykos;
- ✓ Renginiai;
- ✓ Įstaigos gamtovaizdis;
- ✓ Dirbantys darbuotojai;
- ✓ Galimybė laisvai veikti ką nori;
- ✓ Laisvė;
- ✓ Valgio gaminimas;
- ✓ Užimtumas (šokiai, dainavimas, futbolas);
- ✓ Išvažiavimas į miestą;
- ✓ Galimybė kada tik norima naudotis asmens higienos patalpomis (dušas, vonia);
- ✓ Nereikia rūpintis dėl maisto gaminimo, drabužių skalbimo ar pirkimo;
- ✓ Galimybė laisvai bendrauti su globėjais, artimaisiais.

Vertinant neigiamus Globos namuose esančius aspektus, paslaugų gavėjų atžvilgiu, dominavo šie atsakymai:

- ✓ Vandens srovės pakitimai maudantis duše;
- ✓ Įkyrūs asmenys;
- ✓ Maisto kokybė;
- ✓ Girdimas triukšmas;
- ✓ Pasitaikantys susipykimai tarp įstaigos gyventojų.

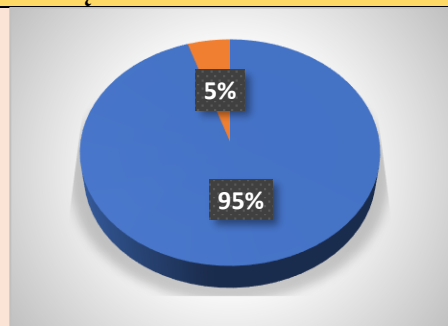


Lyginant pastarųjų dviejų metų rezultatus pastebimas teigiamas pokytis paslaugų gavėjų empatijos atžvilgiu, t. y. sumažėjo paslaugų gavėjų skaičius ↓4 proc., kuriems čia nepatinka, ↓1 proc. sumažėjo paslaugų gavėjų, kuriems Globos namai patinka, tačiau jaučiamas savų namų ilgesys, tačiau net ↑5 proc. padidėjo paslaugų gavėjų skaičius, kurie Globos namus – laiko „savais namais“.

Pastabos: teigiamas paslaugų gavėjų pasiskirstymas empatijos atžvilgiu – procentine išraiška apylygis, kadangi 49% paslaugų gavėjų įstaigoje jaučiasi kaip namuose, 46% apklaustųjų patinka būti įstaigoje, tačiau norėtųsi justi pilnavertiškesnį gyvenimą, turėti asmeninį gyvenamąjį plotą ar laikytis vidinių taisyklių, sietinų su vaistų vartojimo režimu. Galima stebėti teigiamą pokytį, vertinant neigiamą požiūrį į globos namų aplinką, šiais metais toks apklaustųjų skaičius tik – 5%, kurie bet kokiomis sąlygomis norėtų išvykti. Iš pateiktų paslaugų gavėjų atsakymų, galima formuoti išvadą, jog įstaigoje teikiamos visos reikalingos priemonės ir paslaugos, užtikrinančios paslaugų gavėjų kasdienių įgūdžių bei savarankiškumo formavimą, užimtumo ir laisvalaikio praleidimo būdus, bendravimo bei bendradarbiavimo plėtojimą. Šių priemonių tinkamas realizavimas įstaigos veikloje, lemia teigiamą įvertinimą. 2022 – 2023 m. laikotarpiu ypatingas dėmesys buvo skiriamas išvykų, renginių organizavimui, užimtumo atsinaujinimui, šių įgyvendintų veiksmų rezultatai atsispindi apklaustųjų pateiktuose atsakymuose, kadangi daugelis gyventojų nurodė, jog jiems patinka Globos namuose organizuojami renginiai, išvykos, kelionės, vykdomas užimtumas ar kitos teikiamos paslaugos. Deja, kaip ir praeitais metais, išliko vienas iš pagrindinių neigiamų veiksnių, su kuriais susiduria paslaugų gavėjai, tai triukšmas. Paslaugų gavėjai triukšmą dažnai tapatina su kitų paslaugų gavėjų emocine būseną, kuomet nekalbantis asmuo savo emocijas išreiškia tik keldamas triukšmą ir taip stengdamas atkreipti į save dėmesį, todėl visiškai eliminuoti triukšmo pasireiškimą Globos namuose, nei fiziškai, nei emociškai – negalime.

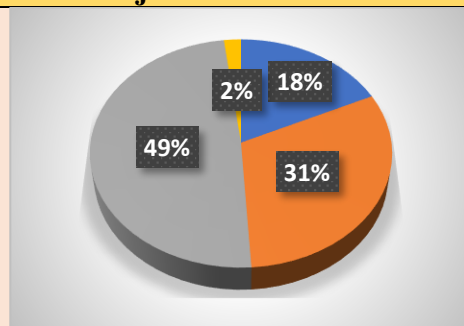
2. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimo su paslaugų gavėjais užtikrinimas

6 klausimas: Kaip vertinate savo socialinio darbuotojo veiklą?



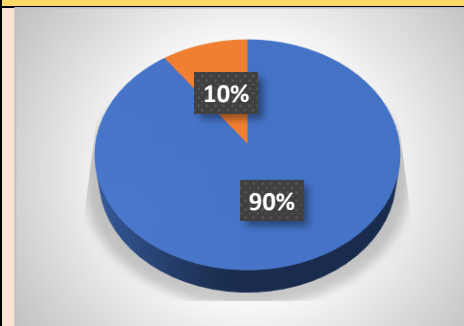
■ 95% - visada išklauso ir kartu sprendžia iškilusią problemą;
 ■ 5% - visada išklauso, tačiau problemos sprendimą atideda;

7 klausimas: Kaip dažnai bendraujate su socialiniu darbuotoju?



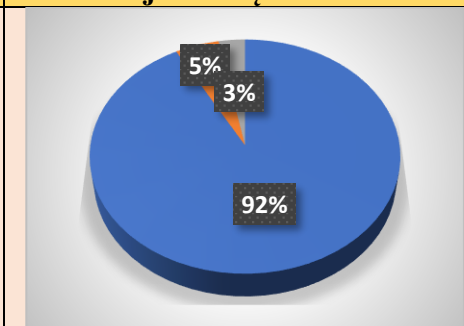
■ 18% - 1 kartą per savaitę;
 ■ 31% - 2-3 kartus per savaitę;
 ■ 49% - kiekvieną dieną;
 ■ 2% - visiškai nebendrauju.

8 klausimas: Ar visada socialinis darbuotojas randa Jums laiko?



■ 90% - taip;
 ■ 10% - ne.
 Paslaugų gavėjai nurodė pagrindines dvi priežastis, dėl kurių jie teigė, jog socialinis darbuotojas jiems neskiria pakankamai laiko, t. y. socialinis

9 klausimas: Kaip vertinate savo individualios priežiūros darbuotojo veiklą?


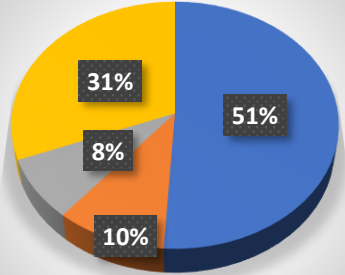
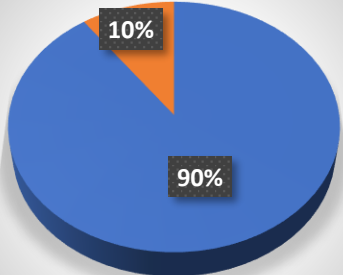
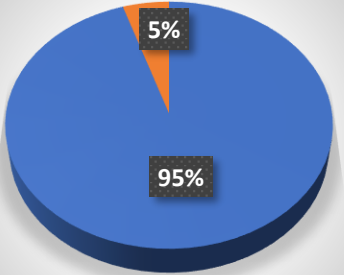


■ 92% - visada išklauso ir kartu sprendžia iškilusią problemą;
 ■ 5% - visada išklauso, tačiau problemos sprendimą atideda;

		<p>darbuotojas šiuo metu atostogauja arba pats paslaugų gavėjas nenori kreiptis į socialinį darbuotoją, kadangi bijo jam įkyrėti. Tačiau atsižvelgiant į Globos namų taikomus prioritetus, paslaugų gavėjas visada turi teisę kreiptis į savo socialinį darbuotoją (ar jį vaduojantį asmenį).</p>	<p>■ 3% - ne visada ir ne laiku sprendžiama problema / iškilęs klausimas;</p>
--	--	---	---

2022 m. – 2023 m. pokytis (socialines paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimo su paslaugų gavėjais užtikrinimo atžvilgiu). Socialinio darbuotojo veiklos vertinimas žymiai pagerėjo lyginant su praeitų metų pateiktais rezultatais, teigiamas pokytis stebimas ↑13 proc. Tai leidžia daryti prielaidą, jog socialinis darbuotojas daugiau laiko skiria bendravimui su paslaugų gavėju nei dokumentacijos pildymui. ↑6 proc. padaugėjo paslaugų gavėjų bendraujančių kartą per savaitę su socialiniu darbuotoju, taip pat ↓2 proc. sumažėjo visiškai nebendraujančiųjų. ↑11 proc. padaugėjo teigiančiųjų, jog socialinis darbuotojas randa jiems asmeniškai laiko, taip pat teigiamas pokytis stebimas individualios priežiūros darbuotojų elgsenoje, kadangi ↑13 proc. teigė, jog individualios priežiūros darbuotojas visada išklauso paslaugų gavėją bei kartu sprendžia iškilusią problemą. Net ↓12 proc. sumažėjo manančių, kad individualios priežiūros darbuotojas asmeninių paslaugų gavėjų problemų sprendimą atideda vėlesniam laikui. Džiugu matyti rezultatus, kuriuose nebeliko teiginio, jog paslaugų gavėjas niekad nesulaukia reikiamos pagalbos ar patarimo iš dirbančio personalo.

3. Teikiamų užimtumo – laisvalaikio paslaugų ir jų tęstinumo užtikrinimas (1)

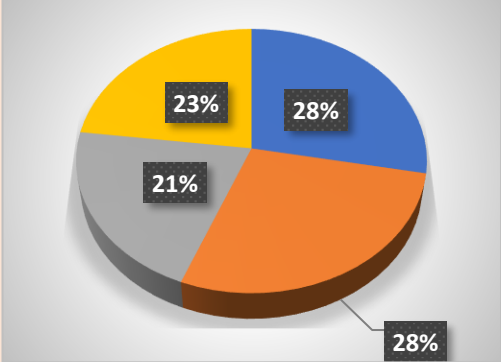
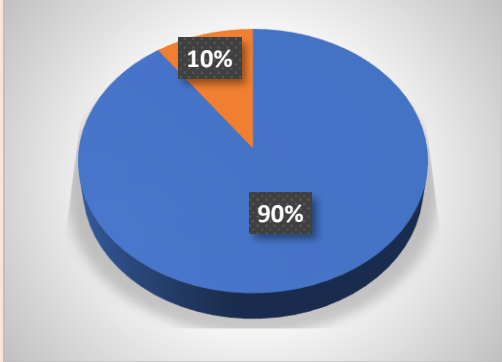
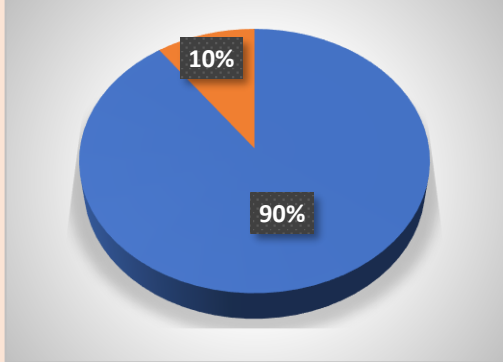
10 klausimas: Kokiose užimtumo veiklose dalyvaujate?	11 klausimas: Kaip vertinate siūlomas užimtumo veiklas?	12 klausimas: Ar tenkina organizuojami renginiai, išvykos?	13 klausimas: Ar esate supažindinamas su planuojamais renginiais, užsiėmimais?
		 <p>■ 90% - taip;</p>	 <p>■ 95% - taip;</p>

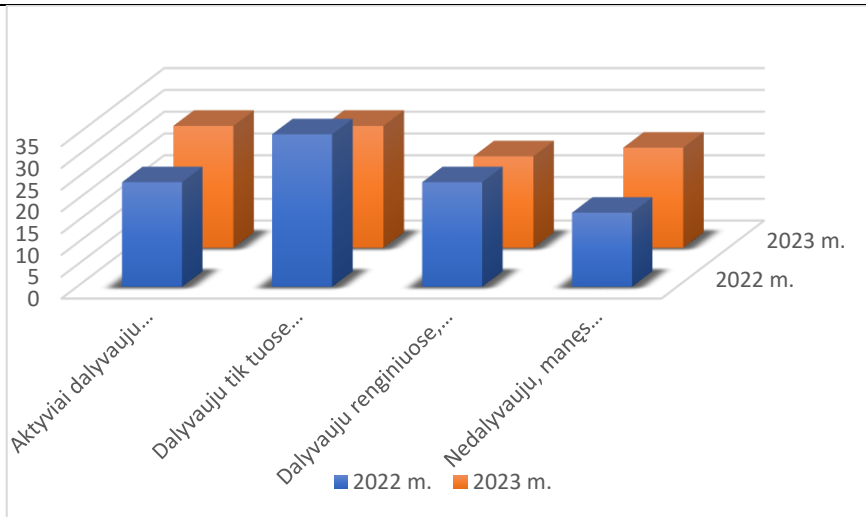
<ul style="list-style-type: none"> * Lankymasis bibliotekoje - 26%; * Relakso užsiėmimai - 15%; * Lankymasis multisensoriniame kambaryje - 5%; * Rankdarbių gaminimo užsiėmimai - 10%; * Teatro, šokio užsiėmimai - 10%; * Darbinės veiklos užsiėmimai - 15%; * Sportinės veiklos užsiėmimai – 38%; * Kineziterapijos užsiėmimai - 13%; * Ergoterapijos užsiėmimai - 5%; * Masažų užsiėmimai - 10%; * Kita veikla - 8%; * Siūlomos veiklos nedomina - 31%. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 51% - man labai patinka, mielai jose lankausi; ■ 10% - einu tik todėl, kad neturiu ką veikti; ■ 8% - nežinau, kad yra tokių veiklų; ■ 31% - neįdomios, todėl siūlau kitas veiklas. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 10% - ne. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 5% - ne.
--	---	---	--

Pastabos: Globos namuose siūlomos įvairaus pobūdžio užimtumo veiklos, pritaikytos įvairaus amžiaus asmenų grupėms. Dalis gyventojų rankasi pasyvesnes užimtumo veiklas, kurios nereikalauja didelių fizinių pastangų, tai: užimtumas bibliotekoje (26 proc.), multisensoriniame kambaryje (5 proc.), rankdarbių gamyba (10 proc.), ergoterapijos užsiėmimai (5 proc.) ar masažai (10 proc.). Jei gyventojų fizinė sveikata pakankamai gera, jie noriai renkasi aktyvesnes veiklas, tai: darbinę veiklą (15 proc.), sportinę veiklą (38 proc.) ar kineziterapijos užsiėmimus (13 proc.). Pakankamai žymus rodiklis stebimas teiginyje, jog „siūlomos veiklos nedomina“, paslaugų gavėjai pažymėdami šį teiginį argumentavo, jog <mėgstu būti vienas, spręsti kryžiažodžius, žaisti su kortomis> ar fizinė sveikata neleidžia dalyvauti nei vienoje siūlomoje užimtumo veikloje. Lyginant pastarųjų dviejų metų rezultatus ↑7 proc. dalyvių noriai lankosi užimtumo veiklose be papildomo paraginimo, ↓16 proc. sumažėjo einančiųjų į užimtumo veiklas, tik dėl to, jog neturi ką daugiau veikti. Nesilankančiųjų, iš vis jokiose užimtumo veiklose, skaičius išliko panašus lyginant su pastaraisiais metais. Net ↑11 proc. daugiau paslaugų gavėjų teigė besidžiaugiantys organizuojamais renginiais ar išvykomis įstaigoje, ↑7 proc. daugiau apklaustųjų buvo supažindinti su numatomais renginiais bei išvykomis. Ši informacija pateikiama informacinėje lentoje ar tiesiogiai yra informuojamas gyventojas.

3. Teikiamų užimtumo – laisvalaikio paslaugų ir jų tęstinumo užtikrinimas (2)

14 klausimas: Ar dalyvaujate įstaigoje rengiamuose renginiuose, sportinėse varžybose, šventėse?	15 klausimas: Ar turite galimybę skaityti, vartoti spaudos leidinius (žurnalus, laikraščius)?	16 klausimas: Ar turite galimybę naudotis informacinėmis technologijomis: kompiuteriu (siųsti elektroninius laiškus,
--	--	---

		bendrauti socialiniuose tinkluose, klausytis muzikos)?
 <p> ■ 28% - aktyviai dalyvauju visuose renginiuose/sportinėse varžybose; ■ 28% - dalyvauju tik tuose renginiuose, kurie man patinka; ■ 21% - dalyvauju renginiuose, bet tik kaip žiūrovas; ■ 23% - nedalyvauju, manęs renginiai nedomina. </p>	 <p> ■ 90% - taip; ■ 10% - ne. </p>	 <p> ■ 90% - taip; ■ 10% - ne. </p>
<p>Pastabos: paslaugų gavėjų dalyvavimas renginiuose, sportinėse varžybose ar šventėse (kaip tiesioginis dalyvis ar žiūrovas) – įvairiapusis, kadangi 28% apklaustųjų aktyviai dalyvauja visuose siūlomuose kultūriniuose renginiuose, varžybose ar išvykose, 28% - atsižvelgiant į savo nuomone, renkasi tik tiems priimtinius renginius / išvykas / sportines varžybas, 21% - linkę labiau likti stebėtojo vaidmenyje ir prisijungti prie siūlomų renginių tik kaip žiūrovai, o 23% - lieka pasyvūs bet kokioje veiklos srityje ir mieliau renkasi sau priimtina laisvalaikio praleidimo būdą.</p> <p>2022 m. – 2023 m. pokytis (gyventojų aktyvumo srityje).</p>		



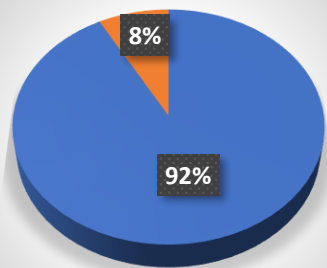
2023 m. padaugėjo ↑4 proc. gyventojų, kurie aktyviau pradėjo dalyvauti visuose organizuojamuose renginiuose ar sportinėse varžybose. Taip pat sumažėjo ↓7 proc. gyventojų, kurie dalyvavimą renginiuose ar sportinėse varžybose renkasi pagal patrauklumą, sumažėjo ↓3 proc. gyventojų, kurie renginiuose dalyvauja tik kaip žiūrovai. Deja, net ↑6 proc. padidėjo apklaustųjų skaičius, kurie nėra linkę dalyvauti apskritai jokiuose renginiuose.

Vertinant gyventojų informacinį sąmoningumą bei raštingumą 90% - apklaustųjų teigė, jog turi galimybę skaityti ar vartoti spaudos leidinius įstaigoje, 10% - nurodė, neturintys tokios galimybės, tačiau argumentuodami savo atsakymą pažymėjo, kad jiems tiesioginiai nėra įdomi spauda. Tolygi tendencija stebima analizuojant pateiktus rezultatus, susijusius su galimybę naudotis informacinėmis technologijomis. 90% - apklaustųjų teigė besinaudojantys kompiuteriu

bei jo teikiamais privalumais, o 10% - šios paslaugos atsisako, kadangi neturi asmeninio kompiuterio ar vis dar nesigauna savarankiškai išmokyti naudotis šiuo technologiniu įrenginiu.

4. Patikimumo kriterijaus užtikrinimas asmens sveikatos priežiūros srityje (1)

17 klausimas: Ar esate informuotas apie reikiamų medicininių tyrimų reikalingumą?



18 klausimas: Kaip Jūs vertinate savo sveikatos būklę?



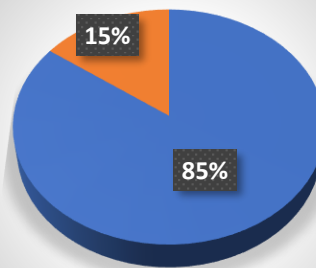
20% - puiki



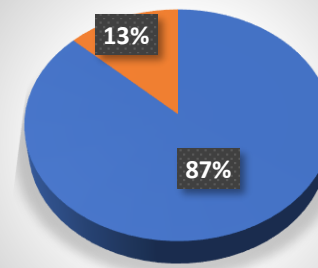
46% - gera




sveikata;

19 klausimas: Ar visada galite išsikviesti reikalingą pagalbą?



20 klausimas: Kaip greitai iškilusias sveikatos problemas medicinos personalas stengiasi išspręsti?

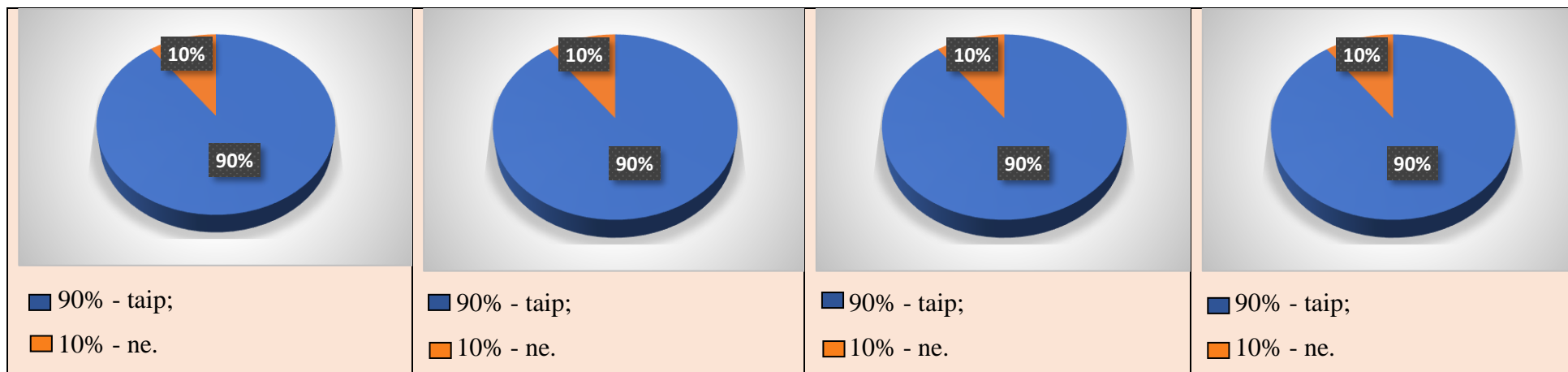


<p>■ 92% - taip; ■ 8% - ne.</p>	<p> 26% - vidutiniška;</p> <p> 8% - bloga sveikata;</p> <p> 0% - labai bloga.</p>	<p>■ 85% - taip; ■ 15% - ne.</p>	<p>■ 87% - tuoj pat; ■ 13% - atideda vėlesniam laikui.</p>
-------------------------------------	--	--------------------------------------	--

2022 m. – 2023 m. pokytis (patikimumo kriterijus asmens sveikatos priežiūros srityje). 2022 m. vertinant asmens sveikatos priežiūros padalinio darbuotojų veiksmus bei jų empatijos išraišką, buvo pastebimi tik vidutiniški rezultatai. Paslaugų gavėjai teigė, jog jų sveikatos būklė buvo gera, tačiau trūko informacijos iš asmens sveikatos priežiūros darbuotojų apie medicininių tyrimų reikalingumą, papildomos informacijos suteikimą apie atliktų tyrimų rezultatus, taip pat jie nurodė, jog ne visada bei ne iš karto buvo sprendžiamos jų išsakytos problemos/nusiskundimai. Šiais metais stebimi geresni paslaugų gavėjų pateikti rezultatai. Nors paslaugų gavėjų sveikatos būklė vertinama vis dar kaip gera, tačiau net ↑13 proc. padidėjo gyventojų informuotumas apie medicininius tyrimus, pagalbos iškvietimo poreikis išliko tapatus pastariesiems metams, o reagavimas į problemų ar nusiskundimų išklaušimą bei atitinkamų sprendimų priėmimą pagerėjo net ↑17 proc. Iš šių pateiktų rezultatų galima daryti prielaidą, jog šiais metais asmens sveikatos priežiūros padalinio darbuotojai žymiai daugiau laiko skyrė bendravimui su paslaugų gavėjais, taip pat kaip ir socialinio darbo padalinio darbuotojai.

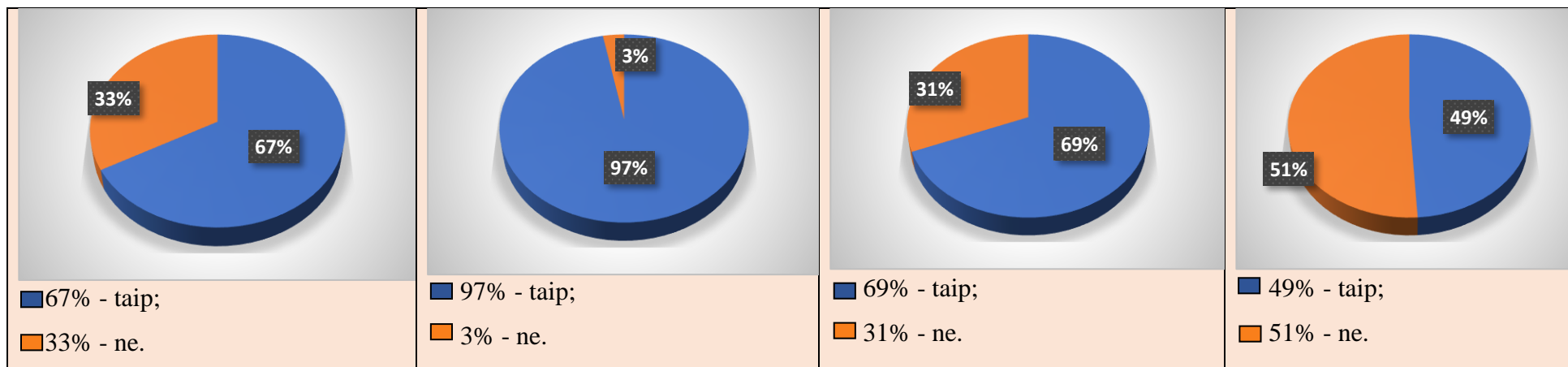
4. Patikimumo kriterijaus užtikrinimas asmens sveikatos priežiūros srityje (2)

<p>21 klausimas: Ar medicinos personalas yra malonus, jautrus?</p>	<p>22 klausimas: Ar pakankamą dėmesį skiria medicinos personalas?</p>	<p>23 klausimas: Ar sudarytos sąlygos judėti pagal sveikatos būklę (liftu, keltuvu, neįgaliojo vežimėliu ir kt.)?</p>	<p>24 klausimas: Ar sudarytos galimybės naudotis pagalbinėmis neįgaliojo priemonėmis (vaikštyne, neįgaliojo vežimėliu, lazda, porankiais, pandusu)?</p>
---	--	--	--



2022 m. – 2023 m. pokytis (patikimumo kriterijus asmens sveikatos priežiūros srityje). Vertinant asmens sveikatos priežiūros specialistų komunikacijos bruožus, matome, jog personalas yra malonus (90%) bei skiria pakankamą dėmesį (90%) paslaugų gavėjams. Lyginant su 2022 m. rezultatais, personalo bendravimas bei jų skiriamas dėmesys paslaugų gavėjų atžvilgiu pagerėjo, kadangi neigiamai vertinančiųjų asmens sveikatos priežiūros padalinio darbuotojų elgesį sumažėjo ↓13 proc. 90 proc. apklaustųjų teigė, jog įstaigoje sudarytos visos galimybės judėti atsižvelgiant į asmens sveikatos būklę, taip pat jie (90 proc.) turi visas galimybes naudotis pagalbėmis neįgaliojo priemonėmis. Keletas paslaugų gavėjų (10 proc.) nurodė, jog < *nenauduju lifto, kadangi jis greitai genda; pagalbinių priemonių man nereikia; aš ne invalidas*>. Šiuos pasakymus interpretuoti galima taip: įstaiga sudaro sąlygas judėti ir naudotis pagalbėmis priemonėmis, tačiau esant gerai sveikatos būklei šių priemonių naudojimas nėra aktualus.

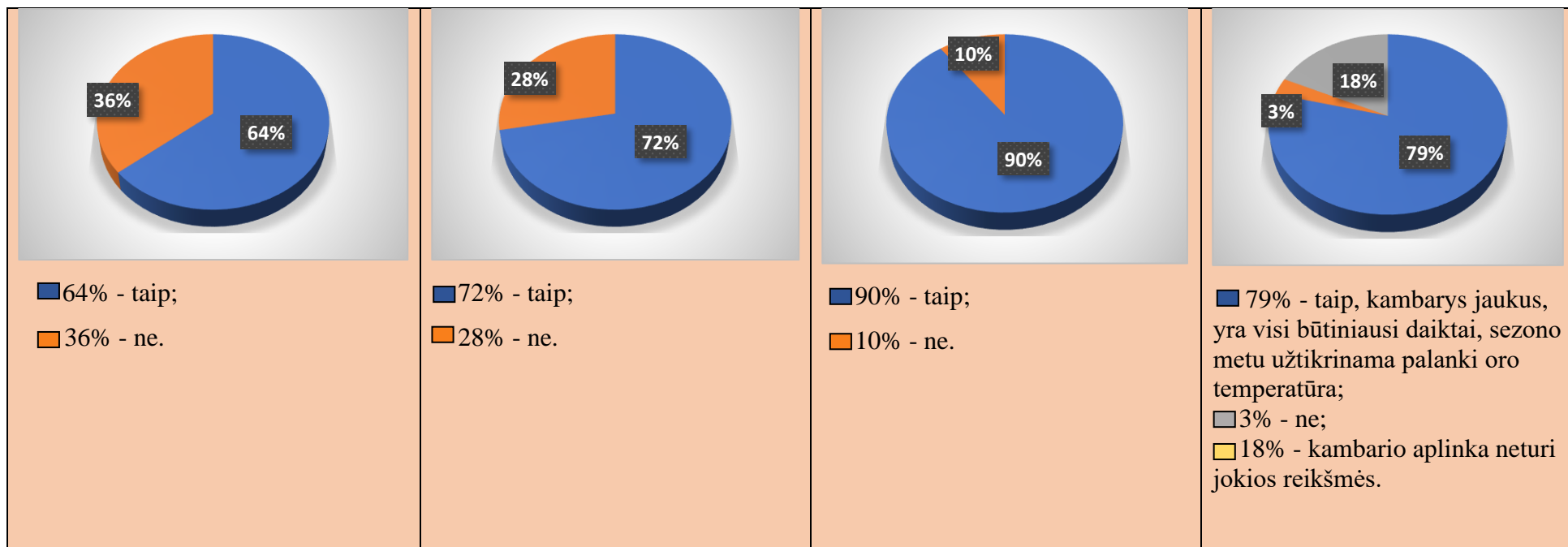
5. Paslaugų gavėjų įtrauktis kasdienių įgūdžių formavimo procese			
25 klausimas: Ar dalyvaujate aplinkos tvarkymo veiklose, talkose?	26 klausimas: Ar pats savarankiškai tvarkotės savo kambarį, daiktus?	27 klausimas: Ar turite galimybę savarankiškai išsiplauti savo asmeninius drabužius skalbykloje?	28 klausimas: Ar pats savarankiškai svetainėje papildomai gaminatės valgyti?



2022 m. – 2023 m. pokytis (kasdienių įgūdžių formavimo procese). Analizuojant pastarųjų dviejų metų rezultatus, pastebima, jog sumažėjo prisidedančių prie Globos namų aplinkos tvarkymo, gyventojų pokytis ↓5 proc. Paslaugų gavėjai, kurie pažymėjo teiginį, jog neprisideda prie darbinės veiklos atsakymą argumentavo detaliau <neturiu sveikatos; esu per senas; sunkiai judu; dėl fizinės negalios>. Tačiau padaugėjo apklaustųjų, kurie savarankiškai tvarkosi savo asmeninį kambarį, teigiamas pokytis ↑9proc. Tai leidžia formuoti išvadą, jog paslaugų gavėjams gerėja jų turimi kasdieniai įgūdžiai, susiję su namų aplinkos priežiūra. Vertinant paslaugų gavėjų įgūdžius savarankiškai skalbiant bei gaminant maistą, pastebima, jog apklaustųjų skaičius sumažėjo ↓3-4 proc. Pastarieji teigė, jog savarankiškai skalbtis neturi poreikio, kadangi yra skalbykla, kuri skalbia už juos; nenori naudotis siūlomos įstaigos skalbykla; tiesiog nemoka savarankiškai skalbtis. Savarankiškai gamintis maisto gyventojai taip pat nenori, kadangi užtenka maisto kiekio, kurį teikia įstaiga; nedomina tokia veikla; nemoka gaminti ar tiesiog yra siūloma gaminti jaunesniems gyventojams. Iš pateiktų paslaugų gavėjų atsakymų, galima daryti prielaidą, jog kasdieniai savarankiškumo įgūdžiai, kurie reikalingi skalbiant ir gaminant maistą, paslaugų gavėjams nėra reikšmingi, kadangi bet koku atveju, įstaiga pasirūpins ir užtikrins tiek švarių skalbinių, tiek kokybiško maisto tiekimą.

6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas užtikrinant visapusišką fiziologinių poreikių tenkinimą

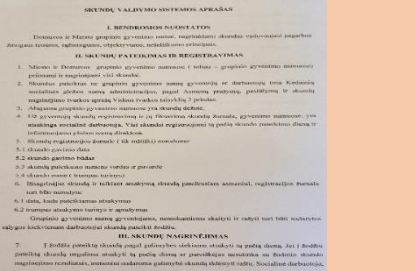
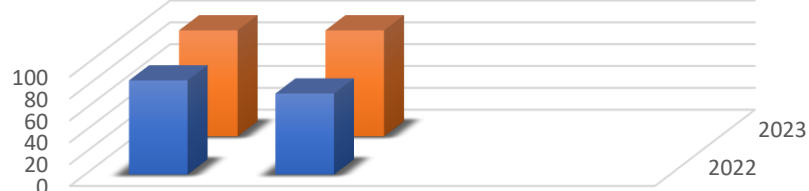
29 klausimas: Ar įstaigoje tiekiamas maistas Jums yra skanus?	30 klausimas: Ar tiekiamas maistas atitinka Jūsų lūkesčius, t. y. patiekiamas šiltas, įvairus, užtikrinamas porcijos dydis?	31 klausimas: Ar turite galimybę susipažinti su dienos/savaitės meniu ir pasirinkti norimą patiekalą?	32 klausimas: Ar Jus tenkina gyvenamojo kambario aplinka, išplanavimas?
---	---	---	---



2022 m. – 2023 m. pokytis (visapusiškas paslaugų gavėjų fiziologinių poreikių tenkinimas). Viena iš prasčiausiai vertinamų teikiamų paslaugų Globos namuose, tai maisto aptarnavimo (gaminimo) paslauga. 2022 m. paslaugų gavėjai teigė, jog valgiaraščiuose vyrauja per daug košių, norėjo paprastesnių patiekalų, tokių kaip keptų bulvių su kefyru. Nuo 2022 m. lapkričio mėnesio Globos namai maisto tiekimo paslaugas perka iš UAB „Dussmann service“. Šiuo atveju maistas paslaugų gavėjams yra tiekiamas subalansuotas, atitinkantis kaloringumą, tačiau vertinant 2023 m. paslaugų gavėjų pateiktus rezultatus, matome, jog priešingai teigiamas gyventojų vertinimas į maisto kokybę – sumažėjo ↓16 proc. Išliko tas pats neigiamas aspektas: per didelis košių pasirinkimas. Prie neigiamų aspektų prisidėjo komentarai dėl druskos ar prieskonių trūkumo, prėsno maisto. Remiantis šiais pateiktais atsakymais, galima daryti prielaidą, jog gyventojams yra pakankamai sunku priprasti prie subalansuotų maisto produktų, kuriuose dedama žymiai mažiau prieskonių ar druskos, vartojama mažiau cukraus. Remiantis apklaustųjų atsakymais, 79% džiaugiasi turimais kambariais ir jų estetiniu vaizdu, 3% nėra patenkinti kambario aplinka, tačiau taip pat nenurodė ir priežasčių, kas lėmė tokį neigiamą įvertinimą, o 18% kambario aplinka neturi jokios reikšmės ir neįtakoja jų pasitenkinimo lygio įstaigos atžvilgiu.

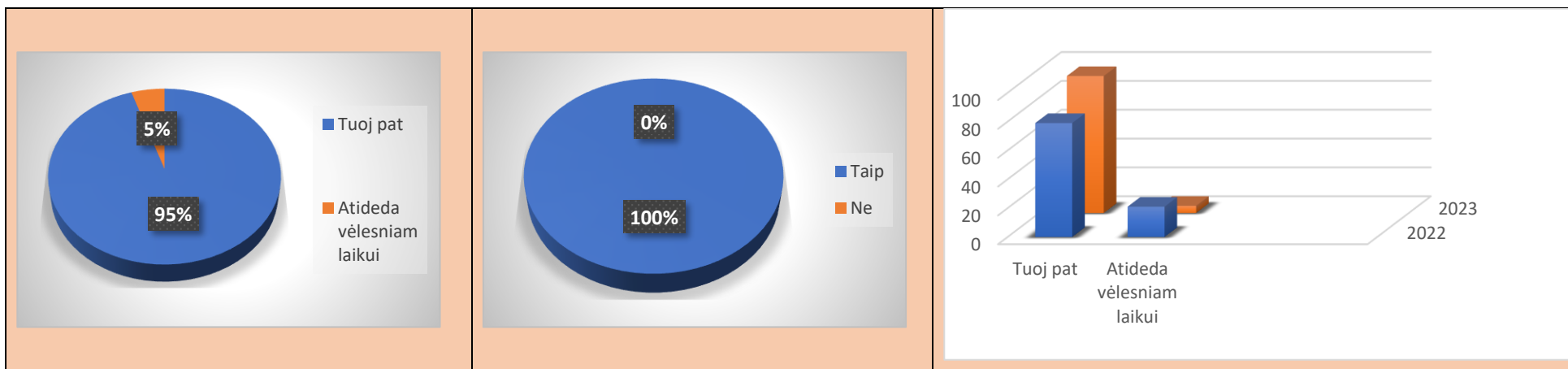
7. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas

<p>33 klausimas: Ar turite galimybę savo nusiskundimus ar pageidavimus išsakyti</p>	<p>34 klausimas: Ar esate supažindinti su galimybe</p>	<p>2022 m. – 2023 m. pokytis (užtikrinant paslaugų gavėjų teises)</p>
--	---	--

administracijos personalui (direktoriui, direktoriaus pavadootojui, padalinio vadovui)?	pateikti skundą ar prašymą raštu?							
<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="background-color: #f4a460; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">25 Direktorius</div> <div style="background-color: #d9d9d9; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">24 Direktorius pavadootojas</div> <div style="background-color: #d9d9d9; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">23 Priimamasis</div> </div> <p>97% - taip; 3% - ne.</p>	 <p>97% - taip; 3% - ne.</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Metai</th> <th>Galimybė išsakyti savo nusiskundimus administracijos personalui</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Galimybė išsakyti savo nusiskundimus administracijos personalui</p> <p>Esu supažindintas su galimybe pateikti skundą ar prašymą</p>	Metai	Galimybė išsakyti savo nusiskundimus administracijos personalui	2022	94%	2023	105%
Metai	Galimybė išsakyti savo nusiskundimus administracijos personalui							
2022	94%							
2023	105%							

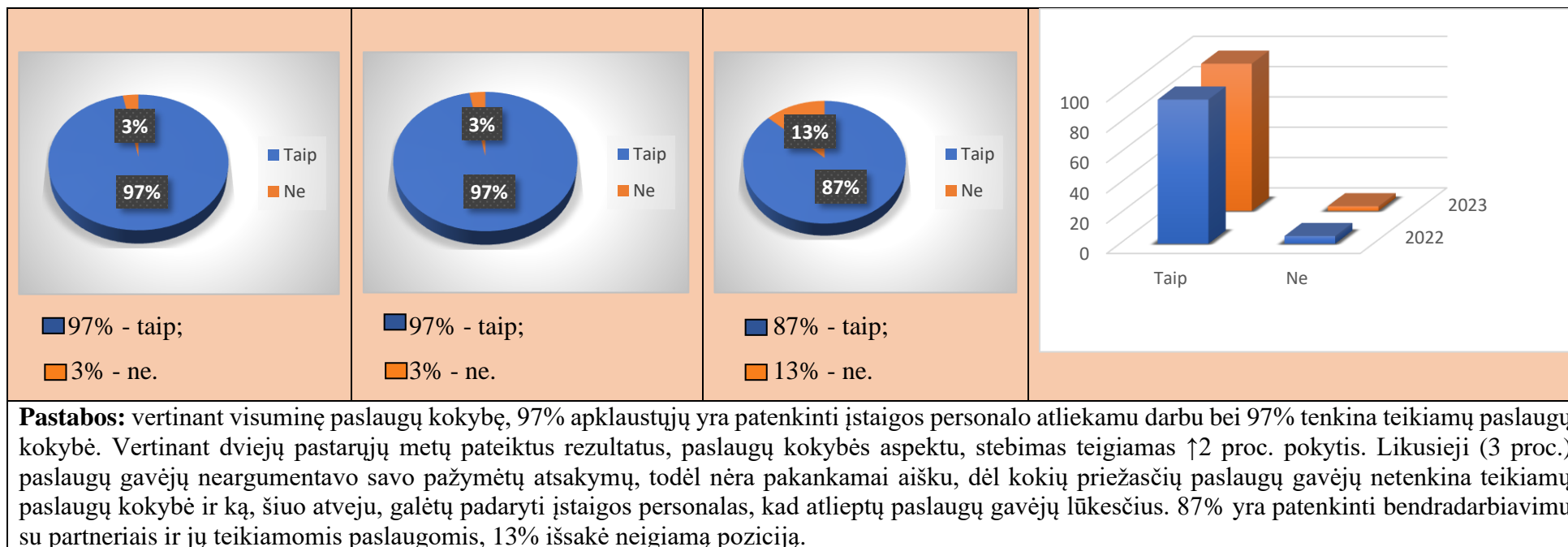
Pastabos: 97% apklaustųjų teigė, turintys galimybę savo nusiskundimus ar pageidavimus išsakyti administracijos personalui, likusieji (3%) nurodė priežasčių, dėl kurių nesikreipia į administracijos darbuotojus. Taip pat įstaigoje yra suteikta galimybė paslaugų gavėjams raštu pateikti skundą ar prašymą, su šia tvarka supažindinti 97% apklaustųjų, likusieji (3%) plačiau neargumentavo savo pažymėto atsakymo. Lyginant pastarųjų dviejų metų rezultatus administracijos komunikacijos aspektu, pastebimas teigiamas 11 proc. pokytis.

8. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų reagavimo kriterijaus užtikrinimas		
35 klausimas: Kaip greitai įstaigos personalas reaguoja ir sprendžia iškilusias Jūsų socialines problemas?	36 klausimas: Ar įstaigos personalas atsižvelgia į Jūsų pageidavimus ir pasiūlymus, siekiant gerinti Jūsų gyvenimo kokybę įstaigoje?	2022 m. – 2023 m. pokytis (reagavimo kriterijaus užtikrinimas)



Pastabos: vertinant Globos namų darbuotojų gebėjimą greitai spręsti kylančias problemas, kurias nurodo paslaugų gavėjai, matomas teigiamas \uparrow 16 proc. pokytis. Tai leidžia daryti prielaidą, jog Globos namuose dirbantis personalas daugiau laiko skiria paslaugų gavėjų problemų identifikavimui bei atitinkamų sprendimų priėmimui. Taip pat stebima, jog visi paslaugų gavėjai (100 proc.) nurodė, kad įstaigos personalas atsižvelgia į jų pageidavimus bei pasiūlymus, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę įstaigoje.

9. Pasitenkinimo paslaugų kokybe kriterijaus užtikrinimas			
37 klausimas: Ar esate patenkinta(s) įstaigos personalo atliekamu darbu, darbo kokybe?	38 klausimas: Ar Jus tenkina įstaigoje teikiamos paslaugos?	39 klausimas: Ar Jus tenkina partnerių teikiamos paslaugos?	2022 m. – 2023 m. pokytis (vertinant teikiamų paslaugų kokybę)



Paslaugų gavėjų pasiūlymai

Paskutinis 40 klausimas buvo atviro tipo, klausiant paslaugų gavėjų ar jie turi papildomų savo pasiūlymų, pastebėjimų, siekiant Globos namams pilnavertiškai patenkinti pastarųjų poreikius bei lūkesčius. Pasiūlymų buvo pateikta tik keletas, tai:

- ✓ Papildomai įsigyti dar vieną autobusiuką su keltuvu;
- ✓ Dažniau važiuoti į futbolo varžybas.

Pasak paslaugų gavėjų: <yra kaip yra, mane viskas tenkina; viskas gerai; man viskas gerai, esu patenkinta>.

Susipažinau:

Direktorė

Žaneta Blandienė

Parengė:

Direktoriaus pavaduotoja

Aušra Goštautienė