

DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO IŠVADOS

2022-05-10

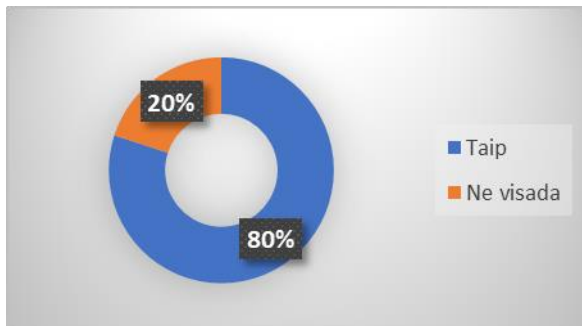
Šlapaberžė

Siekiant tinkamai bei efektyviai įgyvendinti vieną iš numatytų 2022 metų veiklos plano punktų, t. y. gerinti teikiamų paslaugų kokybę, buvo atlikta apklausa dienos socialinės globos centro lankytojų artimųjų, kurie turėjo galimybę išsakyti savo poziciją įstaigos personalo atliekamo darbo, transporto, maitinimo bei dienos užimtumo kokybės atžvilgiu, taip pat pateikti pasiūlymus, pastabas įstaigos vadovybei, siekiant suteikti paslaugų gavėjų poreikius ar lūkesčius atitinkančias paslaugas.

Anketą sudarė 7 pagrindiniai klausimai, apimantys visą dienos socialinės globos centre teikiamų paslaugų spektrą. Anketa 2022-04-22 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 sugrąžintos iki 2022-04-29. Gauti rezultatai pateikti procentinėje išraiškoje.

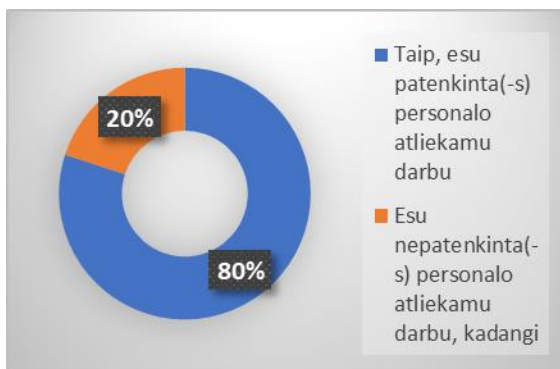
Anketos rezultatai

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: 4 iš 5 paslaugų gavėjų teigė, gaunantys visą aktualią informaciją, susijusią jų artimuoju, besinaudojančiu dienos socialinės globos centre teikiamomis paslaugomis. Pasak respondentų *<visą informaciją gaunu laiku. Mergaitės paskambina arba parašo žinutę>*. Artimasis, kuris pažymėjo, jog ne visada gauna tikslingą informaciją, nekonkretizavo, kokios informacijos jis negauna iš įstaigos darbuotojų.

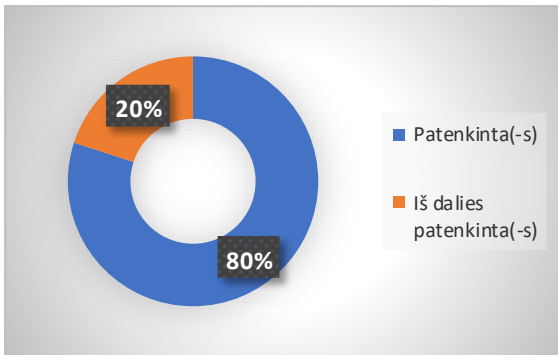
2 klausimas: Kaip Jūs manote, ar socialinės dienos centre dirbantis personalas tinkamai atlieka numatytas funkcijas, t. y. sprendžia iškilusius klausimus ar problemas, susijusias su Jūsų artimuoju; skiria pakankamai laiko Jums ar Jūsų artimajam bei mandagiai bendrauja?



Pastaba: kaip ir pirmuoju klausimu, taip ir antruoju – 4 iš 5 paslaugų gavėjų artimųjų teigiamai vertina dienos socialinės globos centre dirbantį personalą bei yra patenkinti jų atliekamo darbo kokybe, tai atspindi artimųjų žodžiai *<dienos centre dirba nuostabios moterys! Ačiū Jums visiems už tą rūpestingumą, nuoširdumą>*, tačiau vienas iš artimųjų nurodė, jog jo neigiamą pasitenkinimo lygį įtakoja įstaigoje vykdomas kasdienių įgūdžių lavinimo procesas ir užimtumo veiklos. Pasak artimojo *<per tankiai leidžia jam*

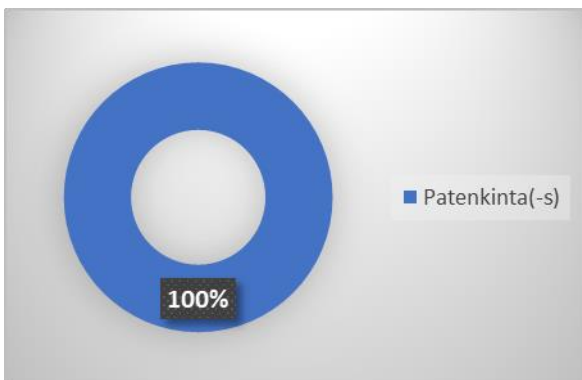
maudytis ir labai išsiteplioja piešimo dažais rūbus>.

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.



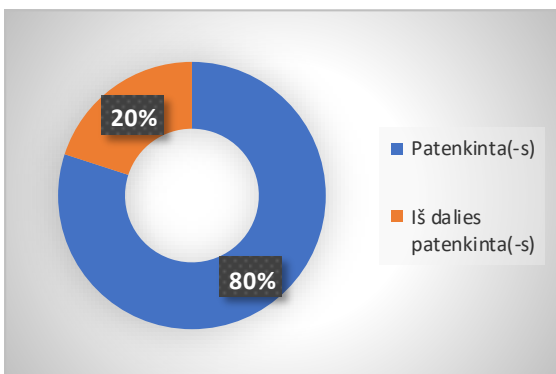
Pastaba: 3 klausimo rezultatai nesiskyrė nuo pirmųjų dviejų, 4 iš 5 paslaugų gavėjų artimųjų yra patenkinti institucijoje teikiama transporto paslaugų kokybe ir net <labai>, vienas iš artimųjų – ne. Minėtasis artimasis nenurodė konkrečių priežasčių ar veiksmų, lemiančių jo neigiamą įvertinimą bei nepateikė pasiūlymų, kaip būtų galima patenkinti jo turimus lūkesčius transporto 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.



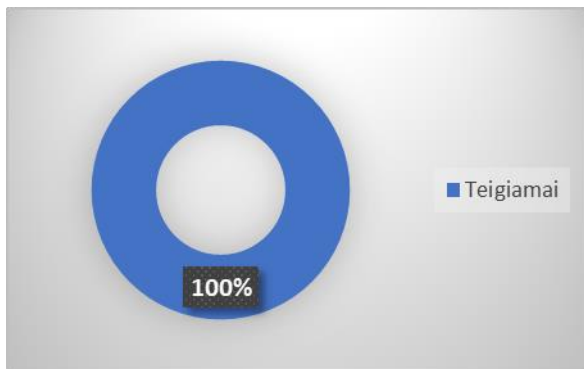
Pastaba: Visi paslaugų gavėjų artimieji 100% yra patenkinti įstaigoje teikiama maitinimo paslaugų kokybe. Nebuvo išreikšta jokių papildomų pageidavimų maisto raciono atžvilgiu.

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 kokybę, 80% paslaugų gavėjų artimųjų yra patenkinti vykdomu užimtumu bei užimtumo įvairove, 20% - netenkina siūlomos užimtumo veiklos, tačiau taip pat artimieji nenurodo kokių papildomų veiklų pageidautų.

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. Viena iš paslaugų gavėjų artimųjų, nurodė kas galimai įtakojo jos teigiamą įvertinimą dienos centro atžvilgiu *<dukrai buvo paskirtas masažas. Labai ačiū, kad nereikėjo vežioti į masažo seansus į Kėdainius, nes viskas buvo atliekama dienos centre. Ačiū Ramunei, Erikai>*.

7 klausimas: paskutiniuoju klausimu buvo teirujamasi paslaugų gavėjų artimųjų, kokių pastabų ar pasiūlymų jie turintys įstaigos vadovybei, siekiant suteikti paslaugų gavėjo ar artimojo poreikius bei lūkesčius atitinkančias dienos socialinės globos paslaugas. Vienintelis pageidavimas buvo išsakytas artimojo asmens, tai *<norėčiau, kad jeigu jis ten piešia tegul taip neišsiterlioja, kad negalima išplauti>*, likusieji skyrė tik gražius žodžius įstaigoje dirbančiam personalui *<Pastabų – jokių, vien tik PADĖKA. Dukra labai noriai lanko dienos centrą. Ačiū už Jūsų rūpestingumą, nuoširdumą, geranoriškumą. Sėkmės, ištvėmės visiems dienos centro darbuotojams>*, *<Visiems Jums norime palinkėti sveikatos, stiprybės ir dievo palaimos prižiūrint likimo nuskriaustus žmogučius>*, *<Didelis AČIŪ! Ir įstaigos vadovybei ir dienos užimtumo grupės kolektyvui ir gyvenimo namelių darbuotojoms, nes naudojames ir jų paslaugomis. Ačiū už rūpestį ir supratingumą! Sėkmės visiems!>*.

Vertinamoji išvada: dienos socialinės globos centre teikiamos paslaugos atitinka paslaugų gavėjų artimųjų poreikius. Įstaigoje dirbantis personalas geba užtikrinti kokybiškų paslaugų teikimą dienos centro lankytojams. Su intencija pasiekti 100% visų paslaugų gavėjų artimųjų įvertį paslaugų kokybės atžvilgiu, rekomenduotina plėtoti bendravimą ir kontaktą su artimaisiais, sužinoti kokios informacijos apie artimąjį, lankantį dienos centrą, jie norėtų išgirsti daugiau; dėl kokių priežasčių jie nėra patenkinti transporto ar užimtumo veiklų kokybe.