

KĖDAINIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI

GLOBOS NAMUOSE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO IŠVADOS

2022-05-09

Šlapaberžė

Siekiant tinkamai bei efektyviai įgyvendinti vieną iš numatytų 2022 metų veiklos plano punktų, t. y. gerinti teikiamų paslaugų kokybę, buvo atliktas vidinis įstaigos vertinimas. Šio vertinimo metu, anonimiškai apklausti socialinių paslaugų gavėjai (įstaigoje gyvenantys asmenys bei socialinės dienos centro lankytojai). Pateikta paslaugų kokybės vertinimo anketa analizavo 9 kiekybinius rodiklius:



Anketos struktūrinė dalis: šią anketą sudaro 40 klausimų, kurie apima įvairius paslaugų organizavimo bei teikimo proceso aspektus. Apklaustos anketa detalizuojama tokiu principu:

- 1 ir 2 klausimu identifikuojama gyventojų amžius ir lytis;
- 3, 4 ir 5 klausimai atspindi paslaugų gavėjų emocinę būklę globos namų atžvilgiu. Pasitenkinimą / nepasitenkinimą lemiančius faktorius;
- 6, 7, 8 ir 9 klausimai leidžia įvertinti socialinių darbuotojų bei socialinių darbuotojų padėjėjų bendravimo su paslaugų gavėjais kokybę;

- 10, 11, 12, 13, 14, 15 ir 16 klausimai bei pateikti respondentų atsakymai, leidžia įvertinti teikiamų užimtumo - laisvalaikio paslaugų kokybiškumo kriterijų. Numatyti tolimesnius veiksmus, siekiant užtikrinti paslaugų tęstinumą, įtraukiant naujas siūlomas užimtumo veiklas;
- 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 ir 24 klausimais siekiama įvertinti paslaugų gavėjų bendrą sveikatos būklę, jų požiūrį į teikiamų medicininių paslaugų kokybę bei įstaigos infrastruktūros pritaikymo, neįgaliųjų judėjimui aplinkoje, galimybes;
- 25, 26, 27 ir 28 klausimai apibrėžia paslaugų gavėjų įtrauktį į kasdienių įgūdžių, savarankiškumo formavimo procesą;
- 29, 30, 31 ir 32 analizuoja pagrindinių fiziologinių poreikių patenkinimo lygius, t. y. maisto kokybės užtikrinimas bei fizinės aplinkos (gyvenamojo kambario) pritaikymas paslaugų gavėjų atžvilgiu;
- 33 ir 34 klausimai išskiria gyventojų teises ir galimybes išreikšti savo nusiskundimus ar pageidavimus;
- 35 ir 36 klausimai atspindi socialines paslaugas teikiančių darbuotojų gebėjimą reaguoti į paslaugų gavėjų išreikštus pageidavimus / nusiskundimus / kylančias problemas;
- 37, 38 ir 39 klausimai apibendrina globos namuose (įskaitant partnerius) teikiamų paslaugų kokybės lygį;
- 40 – atviras klausimas, perteikiantis paslaugų gavėjų pageidavimus / pasiūlymus, susijusius su globos namuose vykdomos veiklos gerinimu.

Apklausoje organizavimo procesas: Socialinio darbo padalinio socialinėms darbuotojoms anketa buvo išsiųsta elektriniu paštu 2022-04-13, kiekvienai asmeniškai į darbinį paštą. Jos savo nuožiūra anketą padaugino ir padalino paslaugų gavėjams, tačiau paslaugų gavėjų dalyvavimas apklausoje buvo apibrėžtas dvejais aspektais. Apklausoje dalyvavo tik tie paslaugų gavėjai, kurie: 1) sugebėjo savarankiškai skaityti ir rašyti; 2) paslaugų gavėjams, kuriems sunkiau sekėsi skaityti ir rašyti, anketą užpildyti, galėjo padėti socialinės darbuotojos / socialinio darbuotojo padėjėjos, perskaitydamos klausimus ir pažymėdamos paslaugų gavėjo pasirinktą atsakymą ar užrašydamos jų išsakytą nuomonę. Šioje apklausoje nedalyvavo grupinių (Dotnuvos ir Miesto) gyvenimo namų paslaugų gavėjai. Užpildytos anketos gražintos iki 2022-04-29 d. Gauti rezultatai pateikti procentinėje išraiškoje.

REZULTATŲ ANALIZĖ

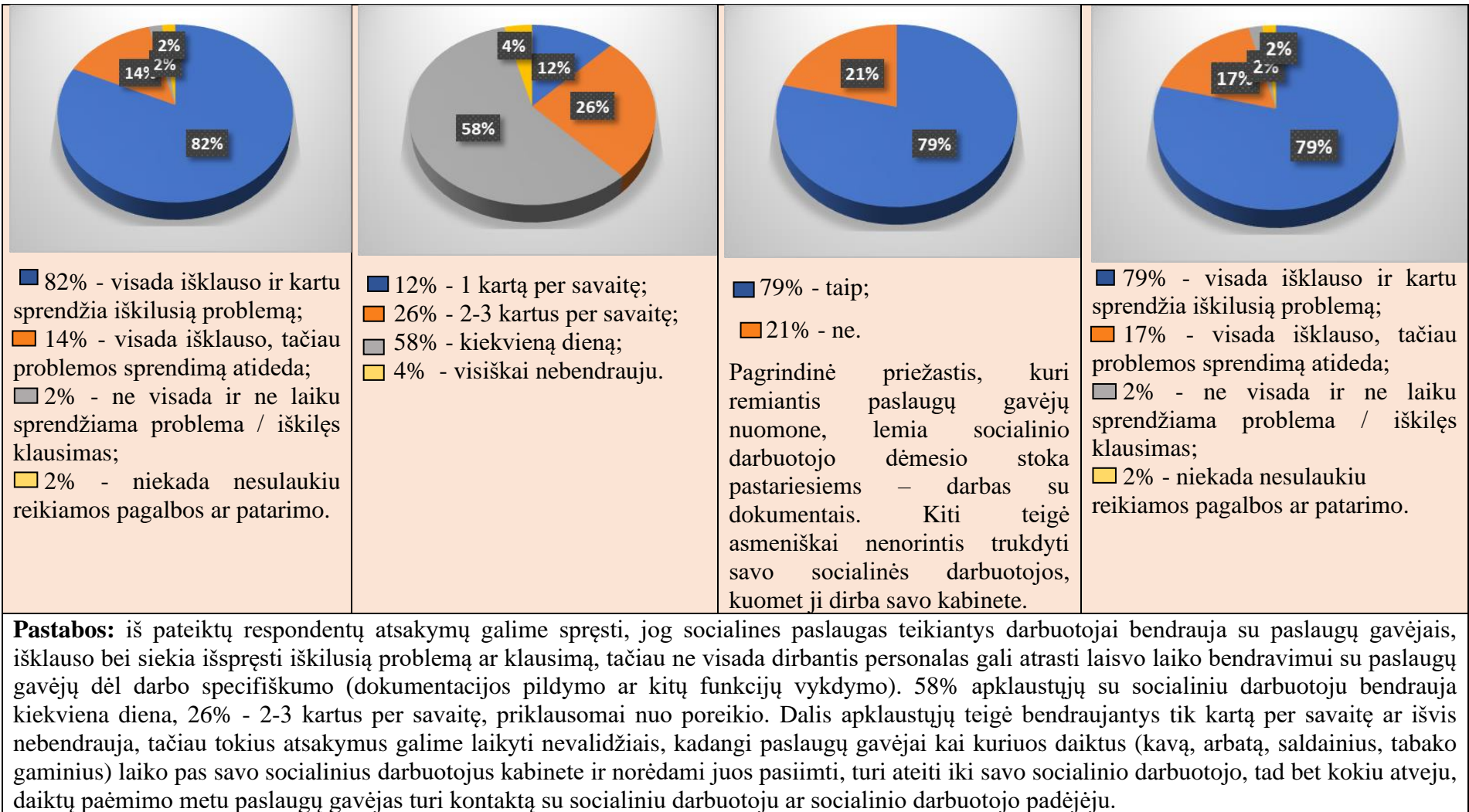
<i>Demografiniai rodikliai</i>	
1 klausimas: Jūsų amžius.	2 klausimas: Lytis.
Apklausoje dalyvavo nuo 26 iki 72 metų, amžiaus vidurkis ~49 metai.	Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal lytį
<p>Pastabos: apklausoje dalyvavo įvairaus amžiaus asmenų kontingentas, didesnę anketų skaičių užpildė vyrai. 80% užpildytų anketų – argumentuotos, pateikti komentarai, išsakytos nuomonės.</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?
<p>Viena iš priežasčių, kodėl paslaugų gavėjai nejaučia namų aplinkos jaukumo, tai giminių ryšio trūkumas. Jiems namų sąvoka</p>	Vertinant atskirai kiekvieno paslaugų gavėjo pasisakymą, kas labiausiai patinka globos namuose, dominavo šie atsakymai: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asmeninio kambario tvarkymas; ✓ Galimybė laisvai vaikščioti; ✓ Higienos patalpos (galimybė išsimaudyti); ✓ Užimtumo veiklos ir dalyvavimas jose; ✓ Bendravimas tiek su darbuotojais, tiek su kitais paslaugų gavėjais; ✓ Informacinės technologijos (internetas, televizija); 	Vertinant neigiamus socialinės globos namuose esančius aspektus, paslaugų gavėjų atžvilgiu, dominavo šie atsakymai: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ankstyvas kėlimasis; ✓ Per dažnas košių valgymas; ✓ Triukšmas; ✓ Privatumo trūkumas; ✓ Nemandagus tarpusavio elgesys tarp paslaugų gavėjų; ✓ Nerakinamos kambario durys, kadangi kiti paslaugų gavėjai linkę vogti; ✓ Pritarimo trūkumas;

<p>asocijuojasi su šeima bei artimaisiais. Pasak jų, persikėlimas į kitus globos namus, arčiau giminių, padidintų galimybę susitikti su artimaisiais: teta, seserimi. Taip pat paslaugų gavėjai nėra linkę laikytis įstaigoje numatytų taisyklių, atlikti paskirtas užduotis ar funkcijas (susitvarkyti kambarį, gerti vaistus), o tai įtakoja jų nepasitenkinimą globos namais. Kasdienių įgūdžių formavimas, medikamentų vartojimas traktuojamas kaip – režimas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Draugiška socialinė darbuotoja; ✓ Gaunamas maistas; ✓ Galimybė savarankiškai lankytis parduotuvėse; ✓ Nereikia dirbti ir viskas gaunama „už dyką“. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Medikamentų vartojimas; ✓ Ramybės trūkumas; ✓ Įstaigoje esančių baldų bei inventoriaus gadinimas.
<p>Pastabos: teigiamas paslaugų gavėjų pasiskirstymas empatijos atžvilgiu – procentine išraiška apylygis, kadangi 44% paslaugų gavėjų įstaigoje jaučiasi kaip namuose, 47% apklaustųjų patinka būti įstaigoje, tačiau juntamas šeimos bei giminių artumo trūkumas, o neigiamą požiūrį į globos namų aplinką išreiškia – 9% apklaustųjų, kurie norėtų išvykti iš įstaigos. 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. Svarbu paminėti, jog paslaugų gavėjai įstaigos viduje (aplinkoje) susiduria su neigiamais veiksniais, tokiais kaip: triukšmas, privatumo ir ramybės trūkumas, baldų bei inventoriaus gadinimas ar, remiantis jų žodžiais, medikamentų vartojimu. Tačiau tokių veiksnių eliminavimas (triukšmas/ramybės trūkumas/inventoriaus gadinimas) įstaigos veikloje yra pakankamai sunkus ir sudėtingas, dėl tam tikrų paslaugų gavėjų psichinės būklės nestabilumo ar nesuvokimo, jog reguliarius medikamentų vartojimas būtinas jų sveikatos būklės užtikrinimui.</p>		

2. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimo su paslaugų gavėjais užtikrinimas

<p>6 klausimas: Kaip vertinate savo socialinio darbuotojo veiklą?</p>	<p>7 klausimas: Kaip dažnai bendraujate su socialiniu darbuotoju?</p>	<p>8 klausimas: Ar visada socialinis darbuotojas randa Jums laiko?</p>	<p>9 klausimas: Kaip vertinate savo socialinio darbuotojo padėjėjo veiklą?</p>
--	--	---	---



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

10 klausimas: Kokiose užimtumo veiklose dalyvaujate?

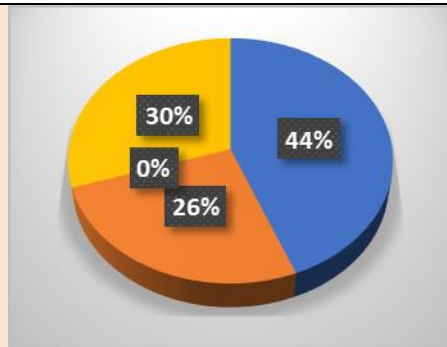
11 klausimas: Kaip vertinate siūlomas užimtumo veiklas?

12 klausimas: Ar tenkina organizuojami renginiai, išvykos?

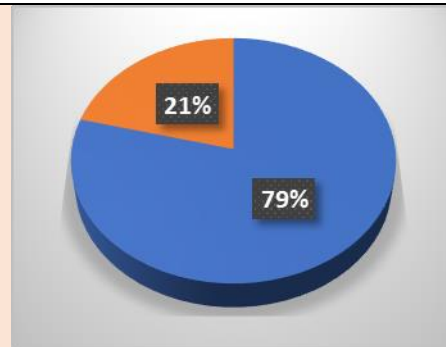
13 klausimas: Ar esate supažindinamas su planuojamais renginiais, užsiėmimais?



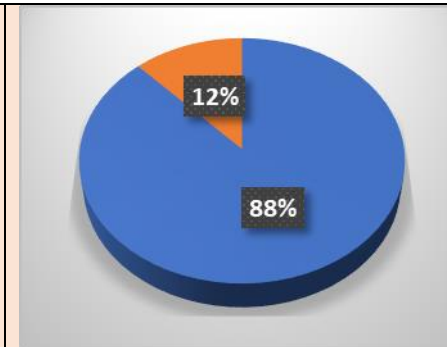
- * Lankymasis bibliotekoje - 40%;
- * Relakso užsiėmimai - 16%;
- * Lankymasis multisensoriniame kambaryje - 12%;
- * Rankdarbių gaminimo užsiėmimai - 12%;
- * Teatro, šokio užsiėmimai - 9%;
- * Darbinės veiklos užsiėmimai - 33%;
- * Sportinės veiklos užsiėmimai - 37%;
- * Kineziterapijos užsiėmimai - 14%;
- * Ergoterapijos užsiėmimai - 0%;
- * Masažų užsiėmimai - 7%;
- * Kita veikla - 7%;
- * Siūlomos veiklos nedomina - 19%.



- 44% - man labai patinka, mielai jose lankausi;
- 26% - einu tik todėl, kad neturiu ką veikti;
- 0% - nežinau, kad yra tokių veiklų;
- 30% - nežinoma, todėl siūlau kitas veiklas.



- 79% - taip;
- 21% - ne.



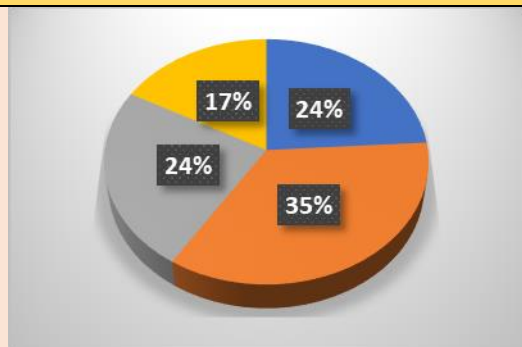
- 88% - taip;
- 12% - ne.

Pastabos: globos namuose siūlomos įvairaus pobūdžio užimtumo veiklos, tačiau atsižvelgiant į paslaugų gavėjų pateiktus atsakymus, matome, jog užimtumo aktyvumas nėra didelis. Lankymasis bibliotekoje, sportinė ir darbinė veikla išlieka populiariausios apklaustųjų tarpe. Toliau seka veiklos, pasižyminčios atsipalaidavimo bei ramybės jausmu, tai – relakso ir multisensorinio kambario užimtumas. Paslaugų gavėjai papildomai nurodė, jog dainuoja, groja gitara, žaidžia įvairius stalo žaidimus (domino, šaškės, šachmatai) taip pajvairindami savo laisvalaikio praleidimo būdus. Deja, net 19% paslaugų gavėjų pažymėjo nesidominantis siūlomomis veiklomis, remiantis pastarųjų žodžiais, dėl sveikatos problemų: *<esu per senas; neleidžia sveikata>* ar per didelio kasdienų darbų gyvenamajame korpuse atlikimo: *<esu per daug užsiėmęs>*. Nei vienas iš

apklaustųjų nepažymėjo ergoterapijos užsiėmimų, tačiau tai natūralu, kadangi ergoterapija taikoma tik silpniems gyventojams, kurie šiuo atveju nedalyvavo apklausoje. Siūlomų užimtumo veiklų vertinimas pasiskirstė netolygiai, 44% noriai lanko užimtumo veiklas, 26% apklaustųjų lankosi užimtumo veiklose, tik todėl, jog neturi daugiau ką veikti, o 30% - nesidomi veiklomis (jose nesilanko). Buvo pateiktos pastabos: organizuoti daugiau kelionių. Aukštesnis paslaugų gavėjų pasitenkinimo lygis stebimas organizuojamų renginių bei išvykų atžvilgiu, t. y. net 79% teigiamai vertina įstaigoje organizuojamus renginius ar išvykas už įstaigos ribų. 21% apklaustųjų pateikė neigiamą įvertinimą, tačiau tokį įvertį galime laikyti priimtiniu, kadangi asmenys, kurie nedalyvauja jokiose užimtumo veiklose, dažnu atveju, nedalyvauja taip pat ir renginiuose ar išvykose, jie išlieka pasyvūs bet kokioje veiklos srityje. Su visais organizuojamais renginiais ar išvykomis paslaugų gavėjai supažindinami iš anksto (pakabinamas informacinis skelbimas ar asmeniškai pasakoma paslaugų gavėjui).

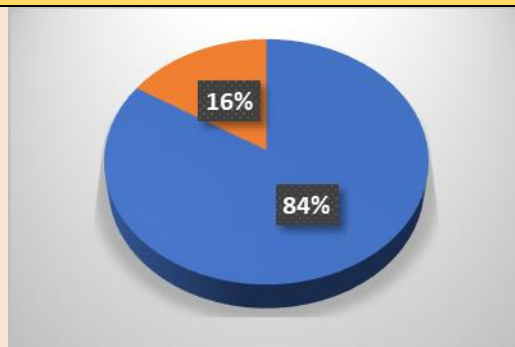
3. Teikiamų užimtumo – laisvalaikio paslaugų ir jų tęstinumo užtikrinimas (2)

14 klausimas: Ar dalyvaujate įstaigoje rengiamuose renginiuose, sportinėse varžybose, šventėse?



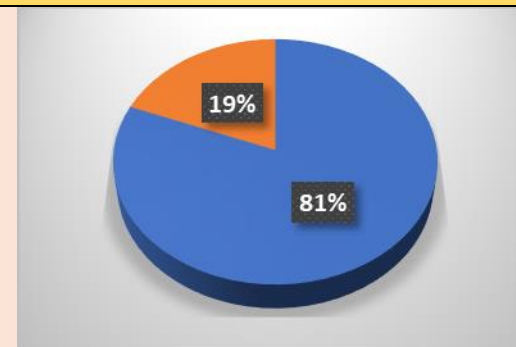
■ 24% - aktyviai dalyvauju visuose renginiuose/sportinėse varžybose;
 ■ 35% - dalyvauju tik tuose renginiuose, kurie man patinka;
 ■ 24% - dalyvauju renginiuose, bet tik kaip žiūrovas;
 ■ 17% - nedalyvauju, manęs renginiai nedomina.

15 klausimas: Ar turite galimybę skaityti, vartyti spaudos leidinius (žurnalus, laikraščius)?



■ 84% - taip;
 ■ 16% - ne.

16 klausimas: Ar turite galimybę naudotis informacinėmis technologijomis: kompiuteriu (siųsti elektroninius laiškus, bendrauti socialiniuose tinkluose, klausytis muzikos)?

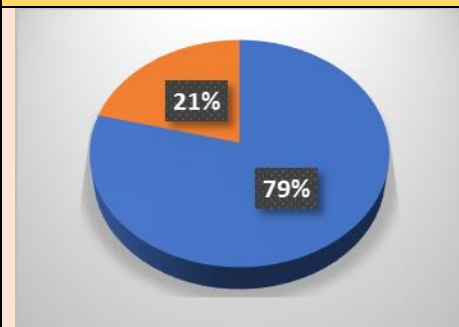


■ 81% - taip;
 ■ 19% - ne.

Pastabos: paslaugų gavėjų dalyvavimas renginiuose, sportinėse varžybose ar šventėse (kaip tiesioginis dalyvis ar žiūrovas) – įvairiapusis, kadangi 24% apklaustųjų aktyviai dalyvauja visuose siūlomuose kultūriniuose renginiuose, varžybose ar išvykose, 35% - atsižvelgiant į savo nuomone, renkasi tik tiems priimtinus renginius / išvykas / sportines varžybas, 24% - linkę labiau likti stebėtojo vaidmenyje ir prisijungti prie siūlomų renginių tik kaip žiūrovai, o 17% - kaip jau buvo anksčiau minėta, lieka pasyvūs bet kokioje veiklos srityje. 84% - apklaustųjų teigė, jog turi galimybę skaityti ar vartyti spaudos leidinius įstaigoje, 16% - nurodė, neturintys tokios galimybės, tačiau argumentuodami savo atsakymą pažymėjo, kad jiems užtenka pateikiamos informacijos per televizorių, kiti neskaito spaudos dėl sveikatos sutrikimų ar spaudos įvairovės trūkumo. Panaši tendencija stebima analizuojant pateiktus rezultatus, susijusius su galimybę naudotis informacinėmis technologijomis. 81% - apklaustųjų teigė besinaudojantys kompiuteriu bei jo teikiamais privalumais, o 19% - šios paslaugos atsisako, kadangi nemato poreikio bei nemoka naudotis kompiuteriu. Keletas iš apklaustųjų norėtų turėti savo asmeninį kompiuterį. Buvo pateiktas pasiūlymas gerinti šviesolaidinio interneto greitį, kadangi gyvenamajame korpuse besinaudojant internetu – jis dingsta, o tai sukelia papildomą pasipiktinimą apklaustųjų atžvilgiu.

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

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



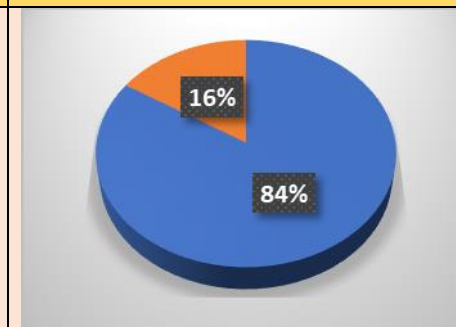
■ 79% - taip;
■ 21% - ne.

18 klausimas: Kaip Jūs vertinate savo sveikatos būklę?



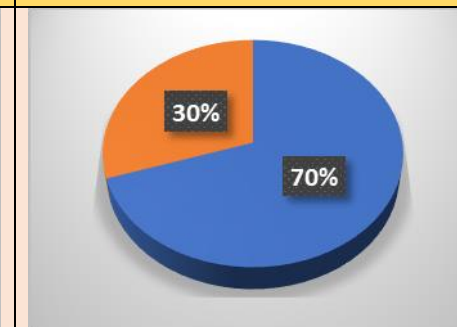
16% - puiki sveikata;
56% - gera sveikata;
19% - vidutiniška;
7% - bloga sveikata;

19 klausimas: Ar visada galite išsikviesti reikalingą pagalbą?



■ 84% - taip;
■ 16% - ne.

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



■ 70% - tuoj pat;
■ 30% - atideda vėlesniam laikui.

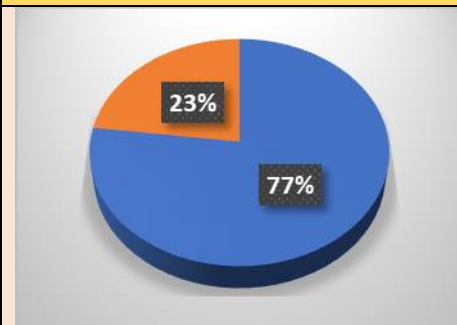


2% - labai bloga.

Pastabos: patikimumo kriterijus apima tokias medicininės paslaugas, dėl kurių paslaugų gavėjas pasitiki įstaiga ir joje dirbančia asmens sveikatos priežiūros specialistų komanda. Medicininės paslaugos paslaugų gavėjams turi būti suteiktos saugiai, patikimai, efektyviai ir greitai. Analizuojant asmens sveikatos priežiūros specialistų darbo kokybę, matome, jog paslaugų gavėjai yra informuojami (79%) apie būtinų tyrimų reikalingumą, atsižvelgiant į šį faktorių, net daugiau kaip pusė apklaustųjų (56%) savo sveikatos būklę traktuoja kaip geros savijautos. Esant poreikiui bei susiklosčius nenumatytai situacijai, t. y. sutrikus sveikatos būklei, paslaugų gavėjas gali išsikviesti reikalingą pagalbą (84%), o medicinos personalas atitinkamai siekia tuoj pat išspręsti iškilusias sveikatos problemas (70%). Deja, 16% apklaustųjų teigė negalintys išsikviesti reikiamos pagalbos ir net 30% sveikatos problemų sprendimų atidedami vėlesniam laikui. Į detalesnį šių rezultatų analizavimą turėtų įsitraukti asmens sveikatos priežiūros padalinys, pateikdamas argumentus, dėl kokių priežasčių, galimai nėra suteikiama visa reikalinga medicininė pagalba paslaugų gavėjams.

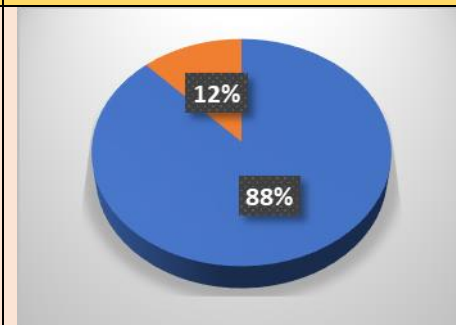
4. Patikimumo kriterijaus užtikrinimas asmens sveikatos priežiūros srityje (2)

21 klausimas: Ar medicinos personalas yra malonus, jautrus?



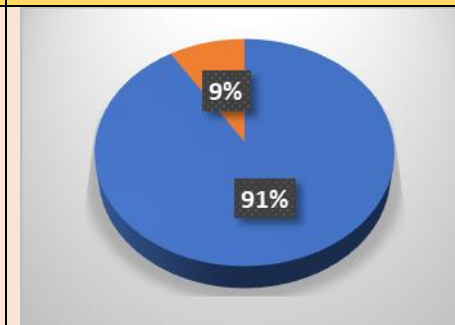
■ 77% - taip;
■ 23% - ne.

22 klausimas: Ar pakankamą dėmesį skiria medicinos personalas?



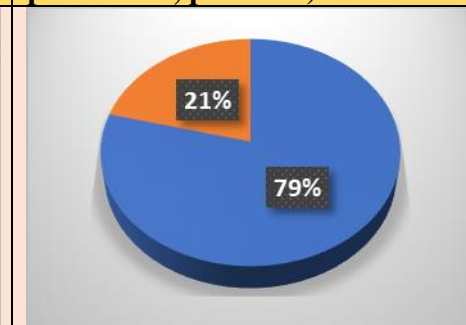
■ 88% - taip;
■ 12% - ne.

23 klausimas: Ar sudarytos sąlygos judėti pagal sveikatos būklę (liftu, keltuvu, neįgaliojo vežimėliu ir kt.)?



■ 91% - taip;
■ 9% - ne.

24 klausimas: Ar sudarytos galimybės naudotis pagalbinėmis neįgaliojo priemonėmis (vaikštyne, neįgaliojo vežimėliu, lazda, porankiais, pandusu)?

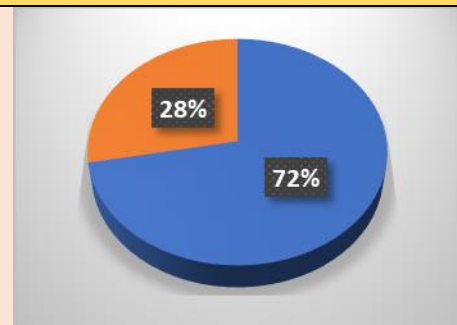


■ 79% - taip;
■ 21% - ne.

Pastabos: vertinant asmens sveikatos priežiūros specialistų komunikacijos bruožus, matome, jog personalas yra malonus (77%) bei skiria pakankamą dėmesį (88%) paslaugų gavėjams. Dalis apklaustųjų (23%) nurodė, jog vis dėl to personalas ar bent jau keletas iš jų, nepasižymi maloniu elgesiu bendraujant bei teikiant konkrečias medicininės paslaugas. Vienas iš paslaugų gavėjų teigė, jog jį trikdo, kuomet jam medicinos paslaugas teikia vien tik moterys, jis tuomet jaučiasi nemaloniai. 12% paslaugų gavėjų jaučia medicinos personalo dėmesio trūkumą. Vertinant įstaigos pritaikymą fizinę negalią turinčių asmenų atžvilgiu, galime teigti, jog yra užtikrinamos visos sąlygos laisvam ir netrukdomam neįgalųjų judėjimui įstaigos teritorijoje. Nepaisant to, jog paslaugų gavėjai, pažymėjo neigiamus įvertinimus ties 23 ir 24 klausimu, šiuos įvertinimus argumentavo taip: <nesu invalidas; man jų nereikia kol kas; nesinaudoju>, tad šiuos pasakymus interpretuoti galima taip: įstaiga sudaro sąlygas judėti ir naudotis pagalbinėmis priemonėmis, tačiau esant gerai sveikatos būklei šių priemonių naudojimas dar nėra aktualus.

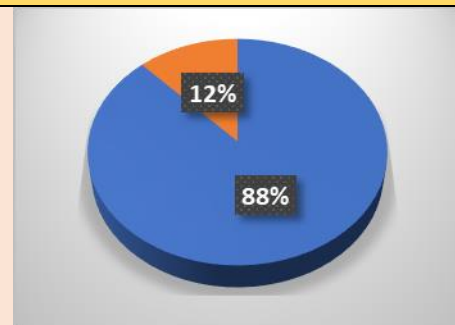
5. Paslaugų gavėjų įtrauktis kasdienių įgūdžių formavimo procese

25 klausimas: Ar dalyvaujate aplinkos tvarkymo veiklose, talkose?



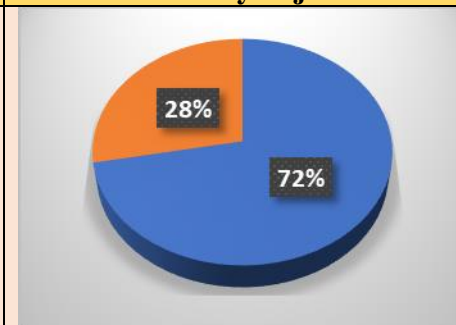
■ 72% - taip;
■ 28% - ne.

26 klausimas: Ar pats savarankiškai tvarkotės savo kambarį, daiktus?



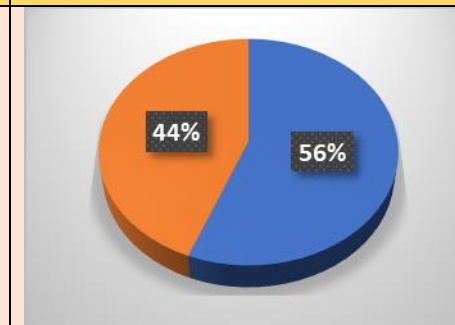
■ 88% - taip;
■ 12% - ne.

27 klausimas: Ar turite galimybę savarankiškai išsiplauti savo asmeninius drabužius skalbykloje?



■ 72% - taip;
■ 28% - ne.

28 klausimas: Ar pats savarankiškai svetainėje papildomai gaminatės valgyti?



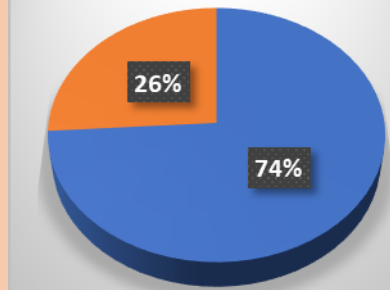
■ 56% - taip;
■ 44% - ne.

Pastabos: formuojant kasdienes paslaugų gavėjų įgūdžius, labai svarbi jų įtrauktis į šį procesą. Pateikti klausimai bei jų atsakymai leidžia įvertinti paslaugų gavėjų turimus įgūdžius, kurie būtini norint gyventi ar tvarkytis asmeninį gyvenimą savarankiškai. Didžioji dalis apklaustųjų (72%) prisideda prie globos namų aplinkos tvarkymo, taip gražindami namų, kuriuose gyvena, įvaizdį, likusieji (28%) nedalyvauja talkose ir darbinėje veikloje dėl sveikatos sutrikimų ar apėmusio tingėjimo jausmo. 88% apklaustųjų savarankiškai tvarkosi kambarį, o likusiems 12% - reikalinga papildoma pagalba. 72% - savarankiškai turi galimybę išsiplauti savo asmeninius drabužius skalbykloje ir esant poreikiui, pasinaudoja šia paslauga, o 28% teigė neturintys tokios galimybės. Tačiau žymėdami neigiamą atsakymą ties šiuo klausimu, argumentavo, jog nemoka naudotis skalbyklos paslaugomis arba jų asmeninių rūbų švara pasirūpina įstaiga. Papildomo valgio gaminimo atžvilgiu, apklaustųjų atsakymai

pasiskirstė praktiškai tolygiai, kadangi 56% - papildomai gaminasi patiekalus svetainėje, o 44% - naudojasi tik įstaigoje teikiamu maistu, teigdami, jog papildomai nesigamina patiekalų dėl aukštų maisto produktų kainų ar neturėjimo tinkamų įgūdžių.

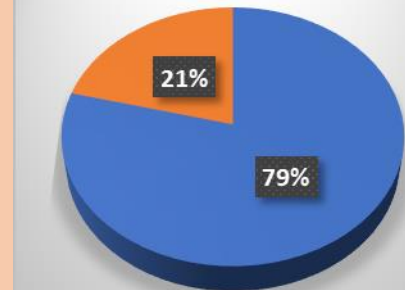
6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas užtikrinant visapusišką fiziologinių poreikių tenkinimą

29 klausimas: Ar įstaigoje tiekiamas maistas Jums yra skanus?



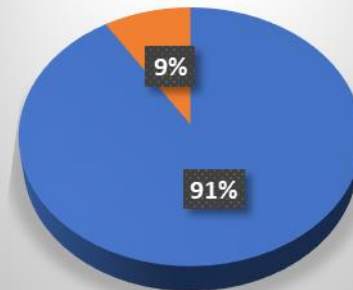
■ 74% - taip;
■ 26% - ne.

30 klausimas: Ar tiekiamas maistas atitinka Jūsų lūkesčius, t. y. patiekiamas šiltas, įvairus, užtikrinamas porcijos dydis?



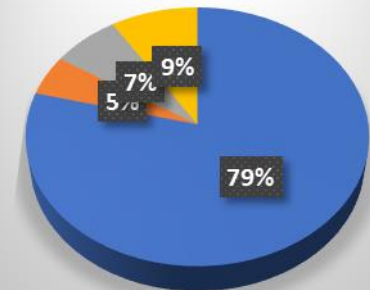
■ 79% - taip;
■ 21% - ne.

31 klausimas: Ar turite galimybę susipažinti su dienos/savaitės meniu ir pasirinkti norimą patiekalą?



■ 91% - taip;
■ 9% - ne.

32 klausimas: Ar Jus tenkina gyvenamojo kambario aplinka, išplanavimas?



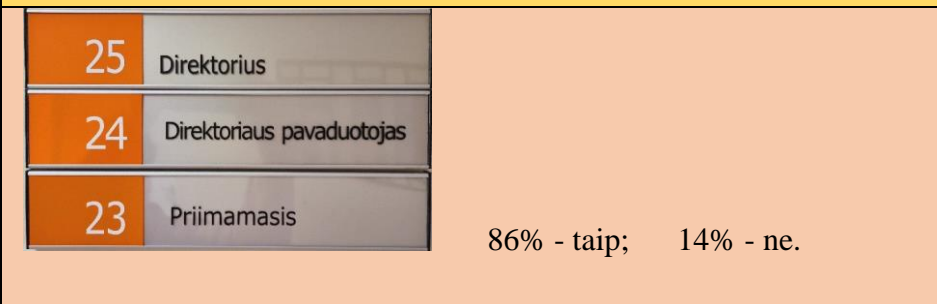
■ 79% - taip, kambarys jaukus, yra visi būtiniausi daiktai, sezono metu užtikrinama palanki oro temperatūra;
■ 5% - kambario aplinka tenkina iš dalies, norėčiau įsigyti papildomų daiktų, kurie pagražintų mano kambarį;
■ 7% - ne;
■ 9% - kambario aplinka neturi jokios reikšmės.

Pastabos: vertinant maisto kokybę ir jos atitiktį paslaugų gavėjų poreikiams, iš pateiktų atsakymų matome, jog įstaigoje teikiamas maistas didžiajai daliai (80%) gyvenančiųjų asmenų yra skanus bei atitinka jų lūkesčius. Likusieji, kurie neigiamai įvertino maisto kokybę, teigė, jog meniu vyrauja per daug košių ir norėtų paprasto elementaraus maisto: keptų bulvių. 91% - teigė žinantys koks yra savaitės meniu bei galintys

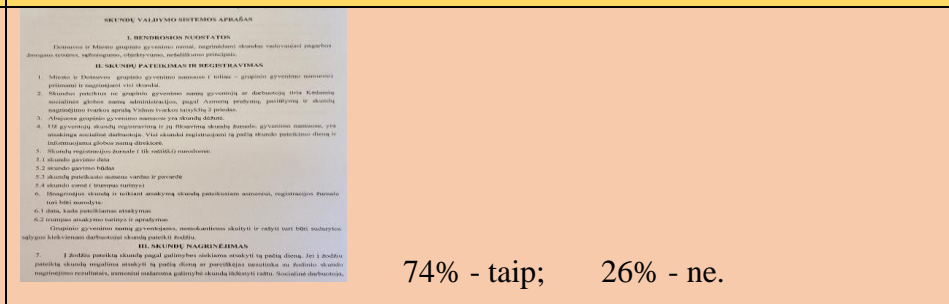
pasirinkti norimą patiekalą iš pateikto sąrašo, o 9% - nurodė, neturintys tokios galimybės arba patiekalai būna pateikti ne tie, kuriuos jie buvo pasirinkę. Remiantis apklaustųjų atsakymais, 79% džiaugiasi turimais kambariais ir jų estetiniu vaizdu, 5% norėtų dar papildomai įsigyti daiktų, kurie suteiktų daugiau jaukumo šiai įstaigai. 7% nėra patenkinti kambario aplinka, tačiau taip pat nenurodė ir priežasčių, kas lėmė tokį neigiamą įvertinimą, o 9% kambario aplinka neturi jokios reikšmės ir neįtakoja jų pasitenkinimo lygio įstaigos atžvilgiu.

7. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas

33 klausimas: Ar turite galimybę savo nusiskundimus ar pageidavimus išsakyti administracijos personalui (direktoriui, direktoriaus pavaduotojui, padalinio vadovui)?



34 klausimas: Ar esate supažindinti su galimybe pateikti skundą ar prašymą raštu?



Pastabos: vienas iš įstaigos prioritetų – išklausti paslaugų gavėjus bei atrasti tinkamus problemų sprendimus, siekiant patenkinti jų poreikius, todėl net 86% apklaustųjų teigė, turintys galimybę savo nusiskundimus ar pageidavimus išsakyti administracijos personalui, likusieji (14%) teigė, nenorintys trukdyti be reikalo įstaigos vadovo arba jų veiksmus seka socialinis darbuotojas, kuris neleidžia ateiti iki įstaigos vadovo. Įstaigoje yra suteikta galimybė paslaugų gavėjams raštu pateikti skundą ar prašymą, su šia tvarka supažindinti 74% apklaustųjų, likusieji (26%) nurodė nežinantys šios tvarkos arba esant poreikiui, nusiskundimus išreiškia tiesiogiai žodžiu savo socialiniam darbuotojui.

8. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų reagavimo kriterijaus užtikrinimas

35 klausimas: Kaip greitai įstaigos personalas reaguoja ir sprendžia iškilusias Jūsų socialines problemas?

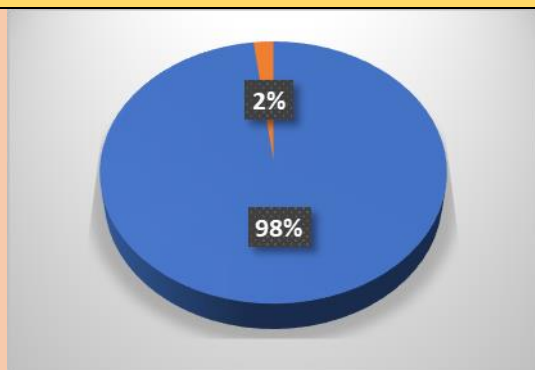
36 klausimas: Ar įstaigos personalas atsižvelgia į Jūsų pageidavimus ir pasiūlymus, siekiant gerinti Jūsų gyvenimo kokybę įstaigoje?



Pastabos: vertinant vieną iš darbuotojų kompetencijų, t. y. gebėjimą greitai spręsti iškylančias socialines problemas darbinėje srityje, matome, jog įstaigoje dirbantis personalas pakankamai greitai susitvarko su iškylančiais sunkumais ir geba juos eliminuoti, tai nurodė 79% apklaustųjų. 86% paslaugų gavėjų taip pat nurodė, jog įstaigos personalas atsižvelgia į jų pageidavimus bei pasiūlymus, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę įstaigoje. Deja, 21% įvardijo nesulaukiantys reikiamos pagalbos sprendžiant problemas bei 14% įvardijo personalo abejingumą jų pageidavimų bei pasiūlymų atžvilgiu, pasak jų, personalas nesupranta (neįsisavina) kas jiems yra sakoma.

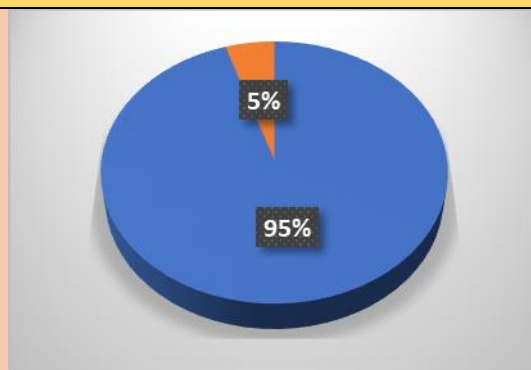
9. Pasitenkinimo paslaugų kokybe kriterijaus užtikrinimas

37 klausimas: Ar esate patenkinta(s) įstaigos personalo atliekamu darbu, darbo kokybe?



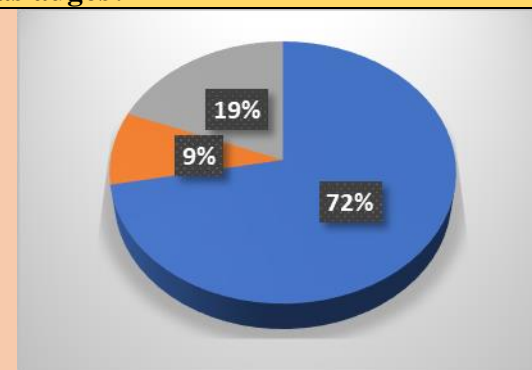
■ 98% - taip;
■ 2% - ne.

38 klausimas: Ar Jus tenkina įstaigoje teikiamos paslaugos?



■ 95% - taip;
■ 5% - ne.

39 klausimas: Ar Jus tenkina partnerių (Kėdainių rajono paraplegikų asociacija, Šlapaberžės bendruomenės centras, Kėdainių dailės mokykla ir kt.) teikiamos paslaugos?



■ 72% - taip;
■ 9% - ne;
■ 19% - nežino tokios informacijos;

Pastabos: vertinant visuminę paslaugų kokybę, 98% apklaustųjų yra patenkinti įstaigos personalo atliekamu darbu bei 95% tenkina teikiamų paslaugų kokybę. Paslaugų gavėjai, kurie neigiamai įvertino paslaugų kokybę, viena iš priežasčių nurodė, jog tenka ilgai laukti medikamentų po pietų. 72% yra patenkinti bendradarbiavimu su partneriais ir jų teikiamomis paslaugomis, 9% išsakė neigiamą poziciją, o 19% teigė, nežinantys tokios informacijos, šiuo atveju, paslaugų gavėjai nėra supažindinti su įstaigos partnerių teikiamomis paslaugomis bei jų nauda paslaugų gavėjų atžvilgiu, nepakankama informacijos sklaida.

Paslaugų gavėjų pasiūlymai

Kadangi įstaigoje vykdoma veikla siejasi su nuolatiniu teikiamų paslaugų kokybės tobulinimu, gerinimu, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų išreikštus poreikius bei lūkesčius, anketoje buvo pateiktas paskutinis klausimas (40), kuris leido sužinoti paslaugų gavėjų nuomonę, ko jiems dar trūksta ar papildomai norisi įstaigoje, kas dar labiau pagerintų ir praskaidrintų jų gyvenimą socialinės globos namuose. Paslaugų gavėjai pateikė šiuos pasiūlymus:

- ✓ Norėtų papildomų muzikinių instrumentų (pianino);
- ✓ Norėtų papildomo sporto inventoriaus kineziterapijos salėje (bokso kriaušės);
- ✓ Gerinti interneto kokybę;
- ✓ Panaikinti draudimą eiti į kitus aukštus gyvenamajame korpuse;
- ✓ Didesnės maisto porcijos (pakartoti porciją per pietus);
- ✓ Įvairesnio meniu patiekalų pasirinkimo (mažiau košių);
- ✓ Labiau pagražinti įstaigos aplinką pasodinant daugiau medžių;
- ✓ Sudaryti galimybę kavą gerti valgykloje per pusryčius.

Vienas iš paslaugų gavėjų išsakė savo poziciją, jog: < vykdomos veiklos įstaigoje yra geros, nes kompetentinga ir gera direktorė >.

Atsižvelgiant į 2021 metų paslaugų gavėjų pageidavimus, įstaiga suorganizavo daugiau išvykų už jos ribų, atnaujino sporto inventorių, papuošė įstaigos aplinką nauju obelų sodu bei organizavo bendrus (įstaigos darbuotojų bei paslaugų gavėjų) renginius / talkas, kuriose buvo kečamos dešrelės ir kiti mėsos gaminiai.