

Utenos socialinės globos namų

Direktorei Jolantai Paukščienei

## SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PADALINIO PASLAUGŲ GAVĖJAMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS APKLAUSOS REZULTATŲ ANALIZĖ

2024-12-16

Utena

Apklauso tikslas – ištirti socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, nustatyti jų poreikius ir galimus tobulinimo aspektus.

Tyrimo tikslinė grupė: paslaugų gavėjai ir jų artimieji.

Apklausa sudarė klausimai, kuriuose vertinamas paslaugų prieinamumas, darbuotojų bendravimo kokybė bei galimybės priimti savarankiškus sprendimus. Atliktas tyrimas apie paslaugų gavėjų užimtumo ir laisvalaikio formas, jų poreikį keisti, tobulinti.

Anketos užpildytos anonimiškai.

Apklausa vykdyta 2024 m. IV ketvirtis.

Apklausoje dalyvavo -95 ( 35 %) respondentai, iš jų: 79 (83%) globos namų gyventojai ir 16 (17%) globos namų gyventojų artimieji.

Pagal amžių paslaugų gavėjai pasiskirstė sekančiai:

- Darbingo amžiaus asmenų – 25 (32 %) asmenys
- senovo amžiaus asmenų – 31 (39 %) asmuo
- Nenurodytas amžius- 23 (29 %) asmenys

### **I. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiuojant darbingo amžiaus paslaugų gavėjų anketas:**

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės	Nepažymėta
1. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	22	3	0	0	
2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	24	1	0	0	
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	21	3	0	1	

4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?	15	8	1	1	
5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?	13	4	2	5	1
6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?	7	1	7	9	1
Viso:	102 (68 %)	20 (13%)	10 (7%)	16 (11%)	2 (1%)

Paslaugų gavėjai darbingo amžiaus į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė – 68 %, **Iš dalies** atsakė – 13%, **Ne** atsakė -7 % , **Neturiu nuomonės** – 11 % ir nepateikė atsakymo -1% respondentų.

Atsakymai **Ne** pateikti iš 4 klausimo: **Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?** – 1 asmuo; **5 klausimo: Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?** – 2 asmenys ir **6 klausimo: Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 7 asmenys.

Iš šių rezultatų matyti, kad ne visi paslaugų gavėjai motyvuojami savarankiškai priimti sprendimus ir trūksta skatinimo, kad paslaugų gavėjai teiktų pasiūlymus dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose.

Atsakymai **Neturiu nuomonės** pateikti iš 3 klausimo: **Ar darbuotojai pagarbiai/ mandagiai bendrauja?** – 1 asmuo; **4 klausimo: Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?** – 1 asmuo; **5 klausimo: Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?** – 5 asmenys ir **6 klausimo: Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 9 asmenys.

Pagal gautus rezultatus vertinama, kad dalis darbingo amžiaus paslaugų gavėjų nenori, o gal nežino kaip išreikšti savo nuomonę pateiktais klausimais.

#### 7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?

**Taip** – 21 (84 %) asmenys. Patinkančias veiklas, paslaugų gavėjai pažymėjo: maisto ruošimas – 12 (48%) asmenų, rankdarbių gamyba – 11( 44 %) asmenų, aplinkos tvarkymas – 12 (48 %) asmenų.

**Ne** – 4 (6 %) asmenys.

Apklausa parodė, kad dalis paslaugų gavėjų nedalyvauja užimtumo veiklose organizuojamose užimtumo specialistų.

#### 8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?

**Stalo žaidimai** – 12 ( 48%) asmenų, **spalvinimas** – 13 (52 %) asmenys, **pasivaikščiojimas lauke** – 18 (72 %) asmenys, **kita:** televizoriaus žiūrėjimas – 11 (44%) asmenų, žurnalų skaitymas - 3 (12%), muzikos klausimas – 2 (8%), kompiuteris , telefonas – 6 (24%), važinėjimas dviračiu ar paspirtuku, bendravimas.

**9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?**

**Taip** – 21 (84%) asmuo. Paslaugų gavėjai pažymėjo, kad dalyvauja kultūrinėje veikloje: koncertai – 17 (68 %) asmenų, kino filmų peržiūra – 13 (52 %) asmenų, diskotekos – 10 (40%) asmenų.

**Ne** – 4 (16 %) asmenys.

**10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?**

Darbingo amžiaus paslaugų gavėjai pasiūlė: daugiau koncertų, kompiuterinius žaidimus, muzikos klausymas, diskotekos, kompiuterinių programų „Google“, „You Tube“ naršymas.

**11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)**

**5 (puikiai)** – 17 (68 %) asmenys; **4 (gerai)** – 8(32 %) asmenys; **3 (patenkinamai)** – 0; **2 (blogai)** – 0; **1 (labai blogai)** – 0.

**II. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiavus senyvo amžiaus paslaugų gavėjų anketas:**

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės	Nepažymėta
1. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	28	3	0	0	
2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	28	3	0	0	
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	29	0	1	0	1
4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?	21	10	0	0	
5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?	20	9	2	0	
6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?	4	7	17	3	
<b>Viso:</b>	130 (70 %)	32 (17%)	20 (11%)	3 (1,5 %)	1 (0,5%)

Paslaugų gavėjai senyvo amžiaus į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė – 70 %, **Iš dalies** atsakė – 17%, **Ne** atsakė -11 %, **Neturiu nuomonės** – 1,5 % ir nepateikė atsakymo -0,5 % respondentų.

Atsakymai **Ne** pateikti iš 3 klausimo: **Ar darbuotojai pagarbiai/ mandagiai bendrauja?** – 1 asmuo; **5 klausimo: Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?** – 2 asmenys ir **6 klausimo: Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 17 asmenų.

Iš šių rezultatų matyti, kad darbuotojai ne su visais paslaugų gavėjais pagarbiai/mandagiai bendrauja. Taip pat ne visi paslaugų gavėjai motyvuojami savarankiškai priimti sprendimus ir trūksta skatinimo, kad paslaugų gavėjai teiktų pasiūlymus dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose.

Atsakymas **Neturiu nuomonės** pateikti iš 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 3 asmenys.

Pagal gautą rezultatą vertinama, kad keli senyvo amžiaus paslaugų gavėjai neturi nuomonės dėl gyvenimo kokybės gerinimo.

**7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?**

**Taip** – 23 (74 %) asmenys. Patinkančias veiklas, paslaugų gavėjai pažymėjo: maisto ruošimas – 5 (16%) asmenys, rankdarbių gamyba – 13 (42 %) asmenų, aplinkos tvarkymas – 5 (16 %) asmenų. Kiti užsiėmimai: saviveikla, knygų skaitymas, garso įrašų klausymas.

**Ne** – 8 (26 %) asmenys.

Apklausa parodė, kad dalis paslaugų gavėjų nedalyvauja užimtumo veiklose organizuojamose užimtumo specialistų.

**8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?**

**Stalo žaidimai** – 6 (19 %) asmenys, **spalvinimas** – 6 (19 %) asmenys, **pasivaikščiojimas lauke** – 17 (55 %) asmenų, **kita**: televizoriaus žiūrėjimas – 8 (26 %) asmenys, muzikos klausymas – 2 (8%) asmenys, žurnalų skaitymas, kompiuterio naršymas, važinėjimas dviračiu, išvykos, audi klausymas, kryžiažodžių sprendimas.

**9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?**

**Taip** – 31 (100%) asmuo. Paslaugų gavėjai pažymėjo, kad dalyvauja kultūrinėje veikloje: koncertai – 29 (94 %) asmenys, kino filmų peržiūra – 21 (68 %) asmuo, diskotekos – 2 (6 %) asmenys.

**10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?**

Senyvo amžiaus paslaugų gavėjai pasiūlė: lankstymas iš popieriaus, parodos, gėlių auginimas, relaksacija.

**11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)**

**5 (puikiai)** – 17 (55 %) asmenys; **4 (gerai)** – 14 (45 %) asmenys; **3 (patenkinamai)** – 0; **2 (blogai)** – 0; **1 (labai blogai)** – 0.

**III. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiuavus paslaugų gavėjų nenurodžiusių amžiaus anketas:**

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės	Nepažymėta
-------------	------	-----------	----	------------------	------------

1. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	18	3	0	2	
2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	20	3	0	0	
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	17	5	0	0	1
4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?	16	4	0	3	
5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?	13	3	3	4	
6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?	6	4	5	7	1
Viso:	90 (65 %)	22 (16%)	8 (6 %)	16 (12 %)	2 (1 %)

Paslaugų gavėjai nurodę amžiaus į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė – 65 %, **Iš dalies** atsakė – 16%, **Ne** atsakė - 6 % , **Neturiu nuomonės** – 12 % ir nepateikė atsakymo -1 % respondentų.

Atsakymai **Ne** pateikti iš 5 klausimo: **Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?** – 3 asmenys ir 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 5 asmenys.

Iš šių rezultatų matyti, kad ne visi paslaugų gavėjai motyvuojami savarankiškai priimti sprendimus ir trūksta skatinimo, kad paslaugų gavėjai teiktų pasiūlymus dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose.

Atsakymas **Neturiu nuomonės** pateikti iš 1 klausimo: **Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?** – 2 asmenys; 4 klausimo: **Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?** – 3 asmenys; 5 klausimo: **Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?** – 4 asmenys ir 6 klausimo: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** – 7 asmenys.

Pagal gautą rezultatą vertinama, kad kai kurie paslaugų gavėjai negali suprasti ar jiems pakanka informacijos apie paslaugų teikimą, arba darbuotojai nebuvo pakankamai atidūs informuodami paslaugų gavėjus. Kitais klausimais dalis paslaugų gavėjų nenori, o gal nežino kaip išreikšti savo nuomonę pateiktais klausimais.

#### 7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?

**Taip** – 30 (99 %) asmenys. Patinkančias veiklas, paslaugų gavėjai pažymėjo: maisto ruošimas – 6 (26 %) asmenys, rankdarbių gamyba – 13 ( 56 %) asmenų, aplinkos tvarkymas – 7 ( 30 %) asmenų. Kiti užsiėmimai: knygų skaitymas- 2 (9%).

Ne – 1 (1 %) asmenys.

Apklausa parodė, kad nors maža dalis, tačiau ne visi paslaugų gavėjai dalyvauja užimtumo veiklose organizuojamose užimtumo specialistų.

#### 8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?

Stalo žaidimai – 8 (35 %) asmenys, spalvinimas – 12 (52 %) asmenys, pasivaikščiojimas lauke – 11 (48 %) asmenų. Kita veikla: televizoriaus žiūrėjimas – 2 (9 %) asmenys.

#### 9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?

Taip – 21 (91%) asmuo. Paslaugų gavėjai pažymėjo, kad dalyvauja kultūrinėje veikloje: koncertai – 14 (61 %) asmenų, kino filmų peržiūra – 9 (39 %) asmenys, diskotekos – 5 (22 %) asmenys.

Ne – 2 (9%) asmenys.

Rezultatai atskleidė, kad dalis paslaugų gavėjų nedalyvauja siūlomoje kultūrinėje veikloje.

#### 10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?

Paslaugų gavėjai pasiūlė: paskaitos paslaugų gavėjams, koncertai.

#### 11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)

5 (puikiai) – 14 (64 %) asmenys; 4 (gerai) – 7 (32 %) asmenys; 3 (patenkinamai) – 1 (4%); 2 (blogai) – 0; 1 (labai blogai) – 0.

### IV. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai suskaičiavus paslaugų gavėjų artimųjų anketas:

Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės
1. Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	12	4	0	0
2. Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	13	3	0	0
3. Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	15	1	0	0
4. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?	11	5	0	0
5. Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?	9	6	0	1



6. Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?	3	6	3	2
Viso:	63 ( 66%)	25 (26 %)	3( 3 %)	3( 3 %)

Paslaugų gavėjų artimieji į 6 klausimus pateiktus lentelėje **Taip** atsakė - 66 %, **Iš dalies** atsakė – 26%, **Ne** atsakė -3 % , **Neturiu nuomonės** – 3 % respondentų.

Neigiamai atsakyta į 6 klausimą: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** Šis rodiklis neturi neigiamos reikšmės paslaugų kokybės rezultatams. Taip pat **Neturiu nuomonės** atsakyta į 5 klausimą: **Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?** Ir 6 klausimą: **Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?** Šie rodikliai neturi neigiamos įtakos paslaugų kokybės rezultatams.

**7. Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse?**

**Taip** – 8 (50%) asmenys. Patinkančias veiklas, paslaugų gavėjų artimieji pažymėjo, kurias lanko globos namuose gyvenantys asmenys: maisto ruošimas – 1 (13%) asmenų, rankdarbių gamyba – 5( 62%) asmenų, aplinkos tvarkymas – 2 (25%) asmenų.

**Ne** – 8 (50%) asmenys.

**8. Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje?**

**Stalo žaidimai** – 7 ( 44%) asmenų, **spalvinimas** – 6 (38%) asmenys, **pasivaikščiojimas lauke** – 9 (56%) asmenys, **kita: televizoriaus žiūrėjimas** – 2 (13%) asmenys.

**9. Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje?**

**Taip** – 14 (86%) asmenų. Paslaugų gavėjų artimieji pažymėjo, kad jų artimieji gyvenantys globos namuose, dalyvauja kultūrinėje veikloje: koncertai – 14 (86%) asmenų, kino filmų peržiūra – 7 (44%) asmenys, diskotekos – 3 (19%) asmenys.

**Ne** – 2 (4%) asmenys.

**10. Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą?**

Į šį klausimą atsakė 1 respondentas, įvardindamas – klausymas pasakų.

**11. Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė?( įvertinkite nuo 1 iki 5)**

**5 (puikiai)** – 4 (27 %) asmenys, **4 (gerai)** – 11(73 %) asmenys, **3 (patenkinamai)** – 0, **2 (blogai)** – 0, **1 (labai blogai)** – 0.

**APIBENDRINIAMS**

- 1. Informacijos suteikimas:** 88% respondentų mano, kad darbuotojai pakankamai informuoja apie teikiamas paslaugas.
- 2. Laiko skyrimas:** Dauguma (96%) patenkinti darbuotojų laiko skyrimu.
- 3. Mandagumas:** 84% teigiamai vertina darbuotojų bendravimą.
- 4. Pasiūlymų atsižvelgimas:** Tik 60% respondentų jaučiasi išgirsti.

5. **Savarankiškumas:** Daugiau nei pusė (52%) jaučiasi skatinami savarankiškumo, tačiau net 20% neturi nuomonės.
6. **Pasiūlymų teikimas:** 36% neturi nuomonės arba neatsako į klausimą apie pasiūlymų teikimą, kas rodo galimybę didinti skatinimą.
7. **Dalyvavimas užimtumo veiklose:** 86 % apklaustųjų dalyvauja užimtumo veiklose. Darbingo amžiaus paslaugų gavėjai pirmoje vietoje nurodė maisto gaminimą, kitose respondentų grupėse pirmoje vietoje – rankdarbiai.
8. **Laisvalaikio praleidimas skyriuose:** populiariausias laisvalaikio praleidimas tai pasivaikščiojimas laukia – 58 %, kitos veiklos: stalo žaidimai, spalvinimas taip pat tolygiai vykdomos tarp apklaustųjų grupių. Iš nepaminėtų veiklų dažniausia respondentai paminėjo televizoriaus žiūrėjimą, knygų, žurnalų skaitymą.
9. **Dalyvavimas kultūrinėje veikloje:** 92 % dalyvauja kultūrinėje veikloje. Iš jų patinka koncertai – 78%, kino filmų peržiūra mėgaujasi – 53% ir diskoteką lanko – 21% respondentų.
10. **Pasiūlytos veiklos:** daugiau koncertų, kompiuteriniai žaidimai, muzikos klausymas, diskotekos, kompiuterinių programų „Google“, „YouTube“ naršymas, lankstymas iš popieriaus, parodos, gėlių auginimas, relaksacija, paskaitos paslaugų gavėjams, pasakų klausymas.
11. **Pasitenkinimas socialinių paslaugų kokybe balais nuo 1 iki 5:**  
  
5 (labai gerai) - 55%; 4 (gerai) – 44%; 3 (patenkinamai) -1%, 2(blogai) – 0%; 1 (labai blogai) – 0%.

## REKOMENDACIJOS

- Didinti darbuotojų pastangas skatinti paslaugų gavėjus teikti pasiūlymus.
- Socialiniai darbuotojai turi teikti išsamesnę informaciją apie paslaugas.
- Motyvuoti gyventojus aktyviau dalyvauti sprendimų priėmime.
- Palaikyti aukštą bendravimo kokybę ir pagarbą.
- Praplėsti užimtumą naujomis veiklomis.

Parengė: direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams Vilma Bikerienė