

**ELEKTRŪNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS  
ASMENS NAMUOSE PASLAUGOS VERTINIMO APKLAUSŲ REZULTATŲ  
PALYGINIMAS**

2023 m. balandžio 13 d.

Elektrėnų socialinių paslaugų centro dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos vertinimo apklausos buvo atliktos 2020 m. ir 2022 m. Apklausos anoniminės.

1 lentelė. *Apklausoje dalyvavusiųjų skaičius*

<b>Apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičius</b>	
2020 m.	2022 m.
30	27

2 lentelė. *Apklausoje dalyvavusiųjų procentinė dalis pagal lytį*

<b>Apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai (%) pagal lytį</b>			
2020 m.		2022 m.	
Moterys	Vyrai	Moterys	Vyrai
90 %	10 %	81 %	19 %

3 lentelė. *Apklausoje dalyvavusiųjų procentinė dalis pagal gyvenamąją vietą*

<b>Apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai (%) pagal gyvenamąją vietą</b>			
2020 m.		2022 m.	
Miestas	Kaimas	Miestas	Kaimas
83 %	17 %	89 %	11 %

4 lentelė. *Apklausoje dalyvavusiųjų procentinė dalis pagal socialinį statusą*

<b>Apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai (%) pagal socialinį statusą</b>			
2020 m.		2022 m.	
Asmuo, kuriam nustatytas darbingumo lygis ir specialieji poreikiai	Asmuo, sulaukęs pensinio amžiaus, kuriam nustatyti specialieji poreikiai	Asmuo, kuriam nustatytas darbingumo lygis ir specialieji poreikiai	Asmuo, sulaukęs pensinio amžiaus, kuriam nustatyti specialieji poreikiai
87 %	13 %	89 %	11 %

5 lentelė. *Apklausoje dalyvavusiųjų procentinė dalis pagal tai ar turi artimųjų*

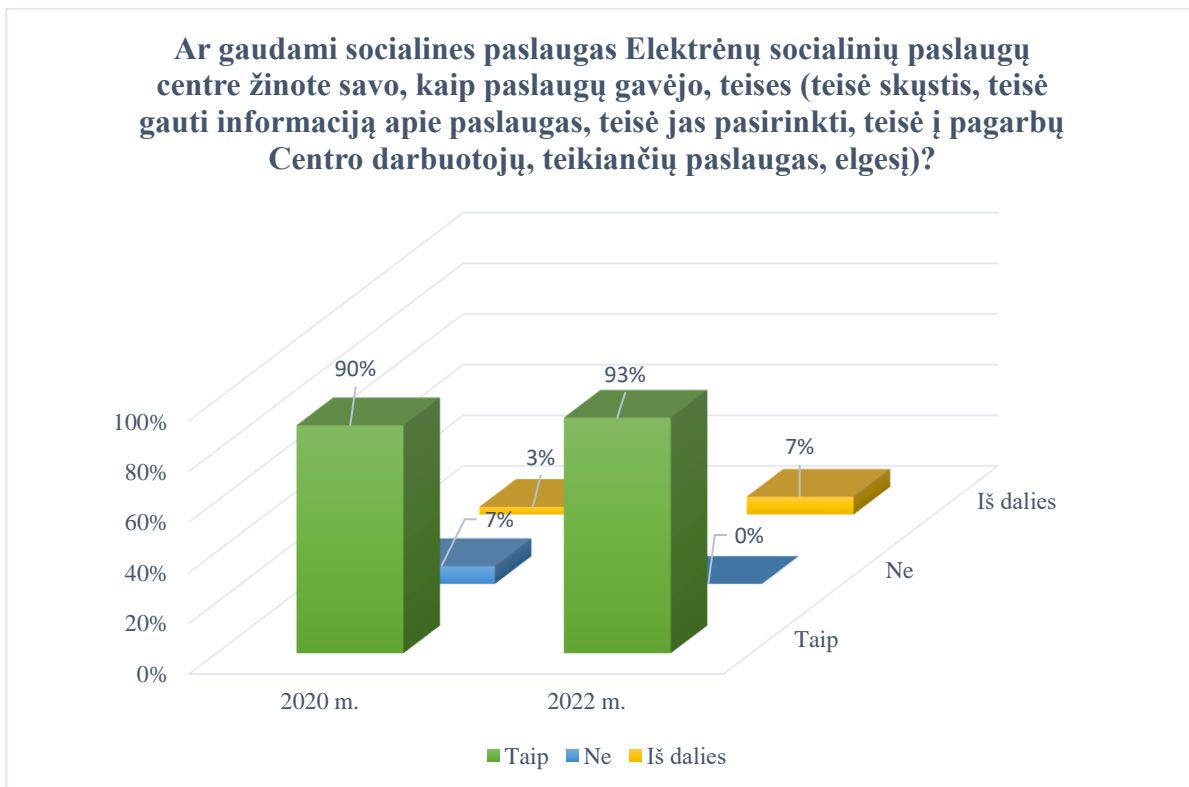
<b>Apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai (%), turintys ar neturintys artimųjų</b>			
2020 m.		2022 m.	
Turi artimųjų	Neturi artimųjų	Turi artimųjų	Neturi artimųjų
93 %	7 %	96 %	4 %

6 lentelė. *Apklausoje dalyvavusiųjų procentinė dalis, kurie turi artimųjų ir sulaukia jų pagalbos*

<b>Apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai (%), kurie turi artimųjų ir sulaukia iš jų pagalbos</b>	
2020 m.	2022 m.

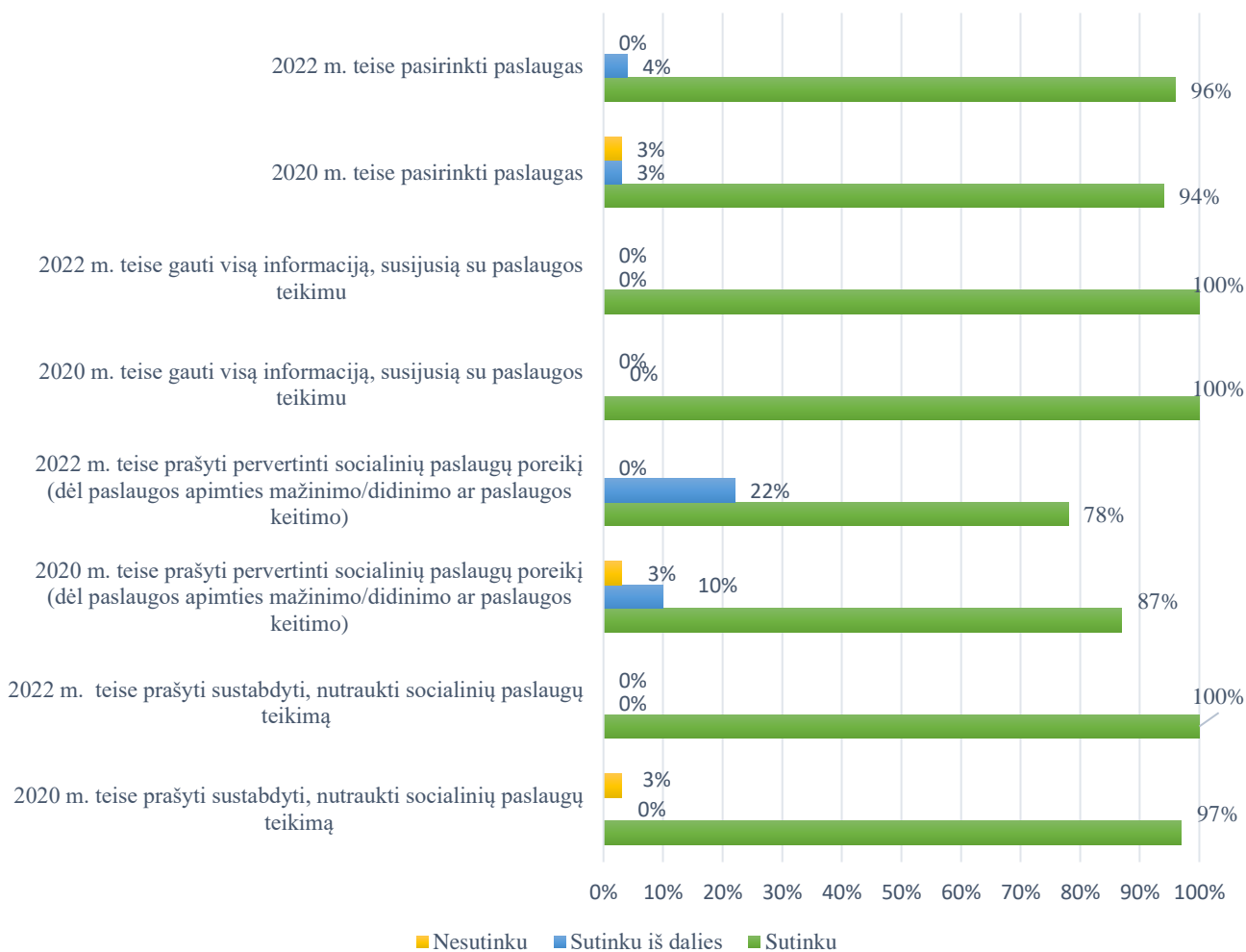
Taip	Ne	Taip	Ne
90 %	10 %	89 %	11 %

## 1. TEISIŲ SKATINIMAS IR UŽTIKRINIMAS

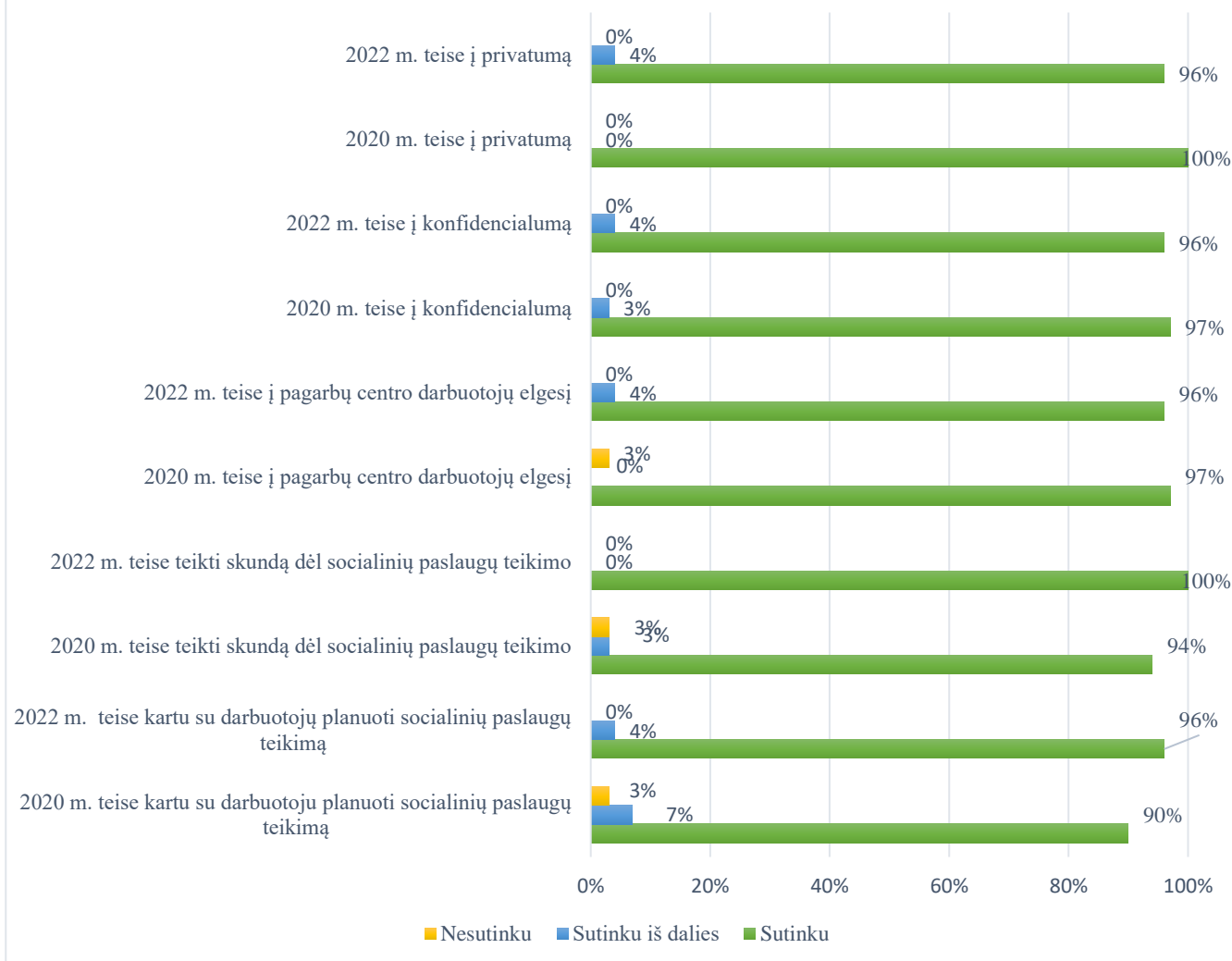


Abiejų apklausų rezultatai parodė, jog paslaugų gavėjai žino kokias teises jie turi, gaudami socialines paslaugas. Jeigu 2020 m. 7% paslaugų gavėjų teigė, jog jie nežino apie savo teises, tai 2022 m. tokių paslaugų gavėjų nebuvo. Tam įtakos, manoma, turėjo darbuotojų teikiančių paslaugas nuolatinis priminimas paslaugų gavėjams apie jų teises.

## Ar Jums sudarytos sąlygos naudotis žemiau išvardintomis paslaugų gavėjų teisėmis?

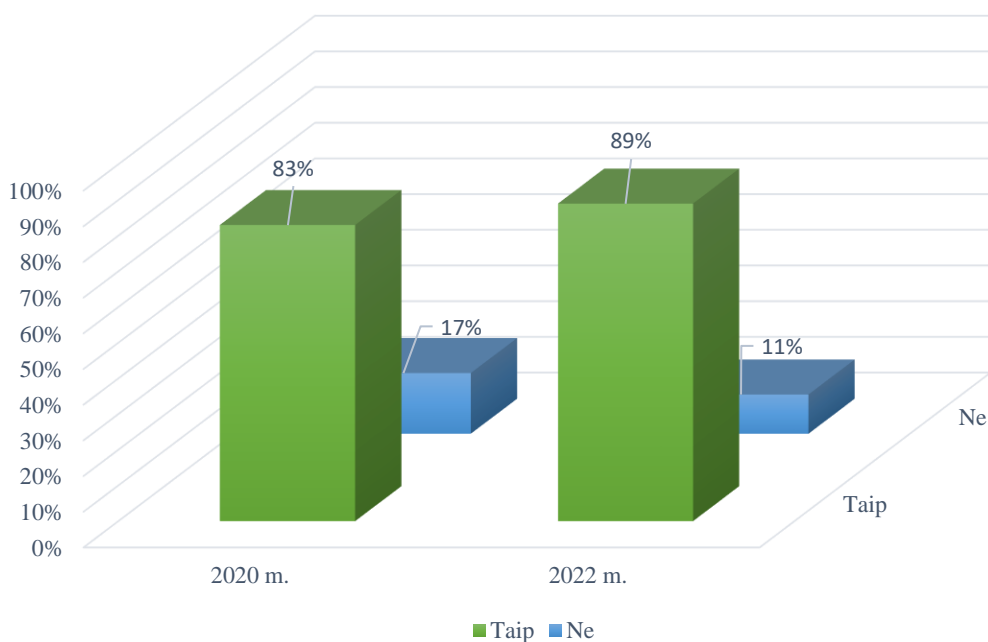


## Ar Jums sudarytos sąlygos naudotis žemiau išvardintomis paslaugų gavėjų teisėmis?



Palyginus dviejų apklausų rezultatus matyti, jog paslaugų gavėjų vertinimas dėl jiems sudarytų sąlygų naudotis savo kaip paslaugų gavėjų teisėmis išlieka panašus tiek 2020 m., tiek 2022 m. Įstaiga paslaugų gavėjams buvo parengusi lankstinuką, kuriame buvo išdėstytos pagrindinės paslaugų gavėjų teisės, taip pat buvo parengti ir kiti svarbūs dokumentai (Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų teisių chartija, prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka), kurių santraukos buvo atspausdintos, sudėtos į segtuvus ir išdalintos paslaugų gavėjams. Tai galėjo įtakoti minėtą stabilų paslaugų gavėjų vertinimą. Manoma, jog reiktų atkreipti dėmesį į tuos paslaugų gavėjus, kurie 2022 m. apklausoje pažymėjo, jog „iš dalies“ gali naudotis tam tikromis teisėmis, kadangi tikėtina, jog paslaugų gavėjams vis dar trūksta tam tikros su šiomis teisėmis susijusios informacijos.

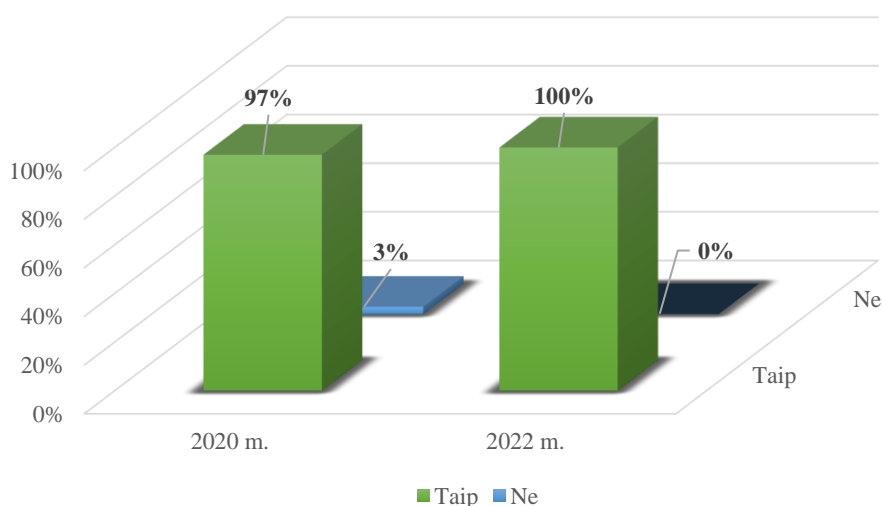
### Ar žinote kur ir kam galite pateikti skundą dėl netinkamo socialinių paslaugų teikimo?



Dviejų apklausų palyginimo rezultatai atskleidžia, jog 2022 m. padidėjo paslaugų gavėjų vertinimas apie tai, kur ir kam įstaigoje jie gali pateikti skundą dėl netinkamų socialinių paslaugų teikimo. Iš to galima daryti išvadą, jog darbuotojai skyrė didesnę dėmesį paslaugų gavėjų informavimui apie jų teisę pateikti skundą dėl socialinių paslaugų teikimo.

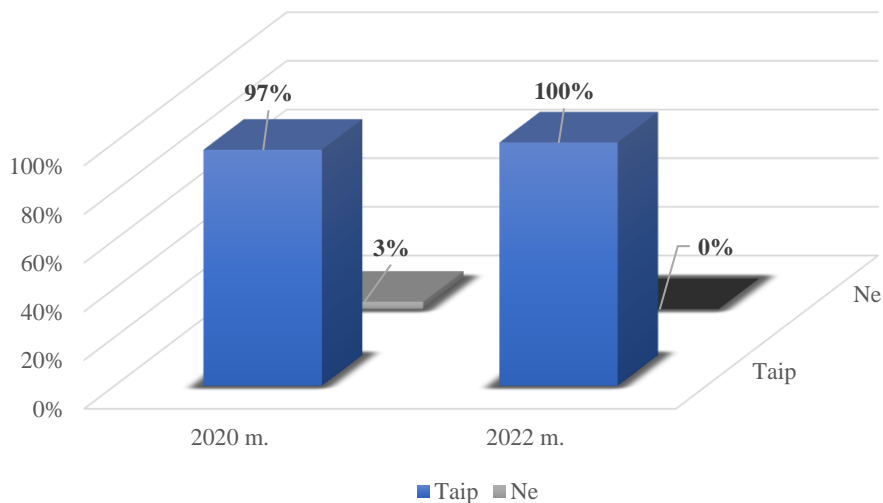
## 2. PARTNERYSTĖS TEIKIAMA NAUDA

### Ar žinote apie Elektrėnų socialinių paslaugų centro partnerius?



Abiejų apklausų rezultatai rodo, jog paslaugų gavėjų žinios apie Elektrėnų socialinių paslaugų centro partnerius per 2022 m. padidėjo lyginant su 2020 m. apklausos rezultatais. Iš to galima daryti išvadą, jog paslaugų gavėjai yra informuojami apie partnerius ir jų teikiamas paslaugas, jie žino su kuo įstaiga bendradarbiauja ir kokių papildomų paslaugų jie gali tikėtis.

## Ar teikiamų paslaugų laikotarpiu esate pasinaudoję partnerių teikiamomis paslaugomis?



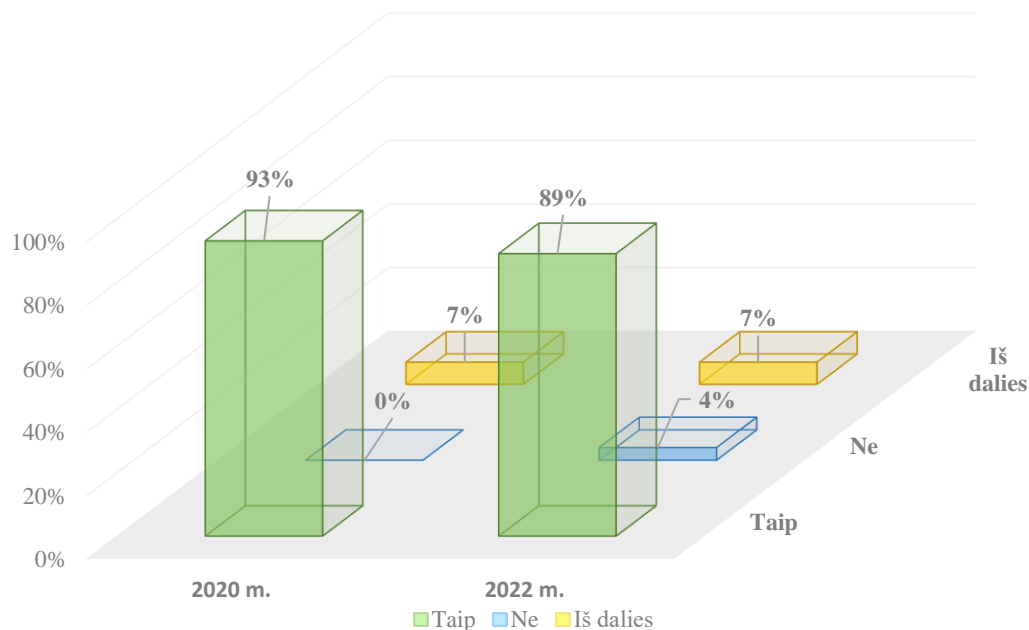
Palyginus dviejų apklausų rezultatus, pastebima, jog 2022 m. visi apklausti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai pasinaudojo partnerių teikiamomis įvairiomis paslaugomis, skirtingai nei 2020 metais, kai partnerių paslaugomis pasinaudojo mažesnis procentas paslaugų gavėjų. Darytina išvada, jog žinojimas apie partnerius bei jų teikiamas paslaugas, taip pat slaugytojų padėjėjams skatinant paslaugų gavėjus minėtomis paslaugomis pasinaudoti, įtakojo padidėjusį rezultatą.

2022 m. apklausoje sudarius galimybę patiems paslaugų gavėjams pažymėti kokiomis partnerio paslaugomis pasinaudojo:

- 27 paslaugų gavėjai yra pasinaudoję šeimos gydytojų konsultacijomis,
- 16 - psichiatro konsultacijomis, 5 – psichologo konsultacijomis,
- 12 – slaugos ligoninės paslaugomis,
- 4 – Sidabrinės linijos bendravimo paslaugomis,
- 19 – Raudonojo kryžiaus paslaugomis,
- 12 – katalikiškos organizacijos Caritas paslaugomis,
- 2 paslaugų gavėjai paminėjo organizaciją „Ištiesk gerumo ranką“.

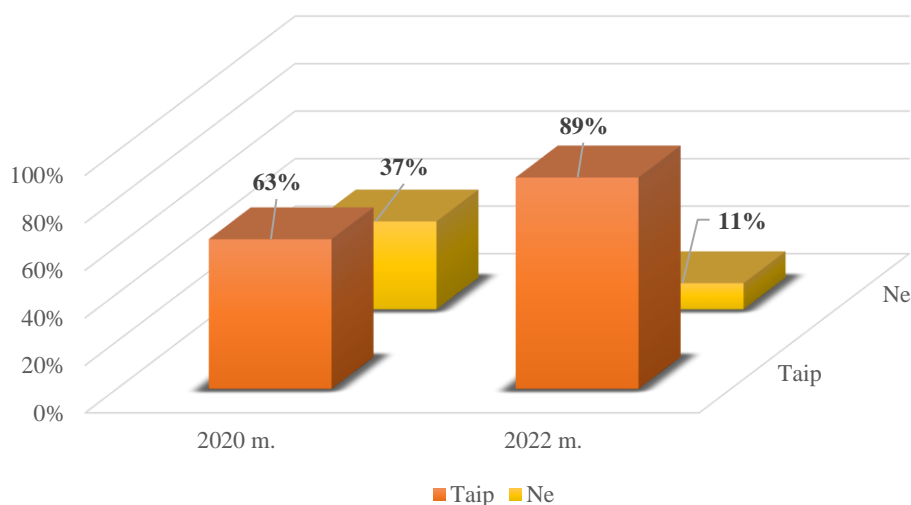
Gauti rezultatai parodė, jog įstaiga turi pakankamai platų partnerių spektrą.

## Ar partnerių teikiamos paslaugos Jums buvo naudingos?



Abiejų apklausų rezultatų palyginimas atskleidžia, jog dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai, 2020 m. turėjo daugiau naudos iš partnerių teikiamų paslaugų nei 2022 metais. Pastarųjų metų apklausoje 1 (4 %) paslaugų gavėjas įvardijo, jog partnerių teikiamos paslaugos jam nebuvo naudingos. Atsižvelgiant į 2022 m. apklausos rezultatus, darytina išvada, jog yra svarbu išsiaiškinti kokios partnerių paslaugos yra tik iš dalies ar visai nenaudingos, tam kad teikiamos paslaugos atitiktų paslaugų gavėjų poreikį.

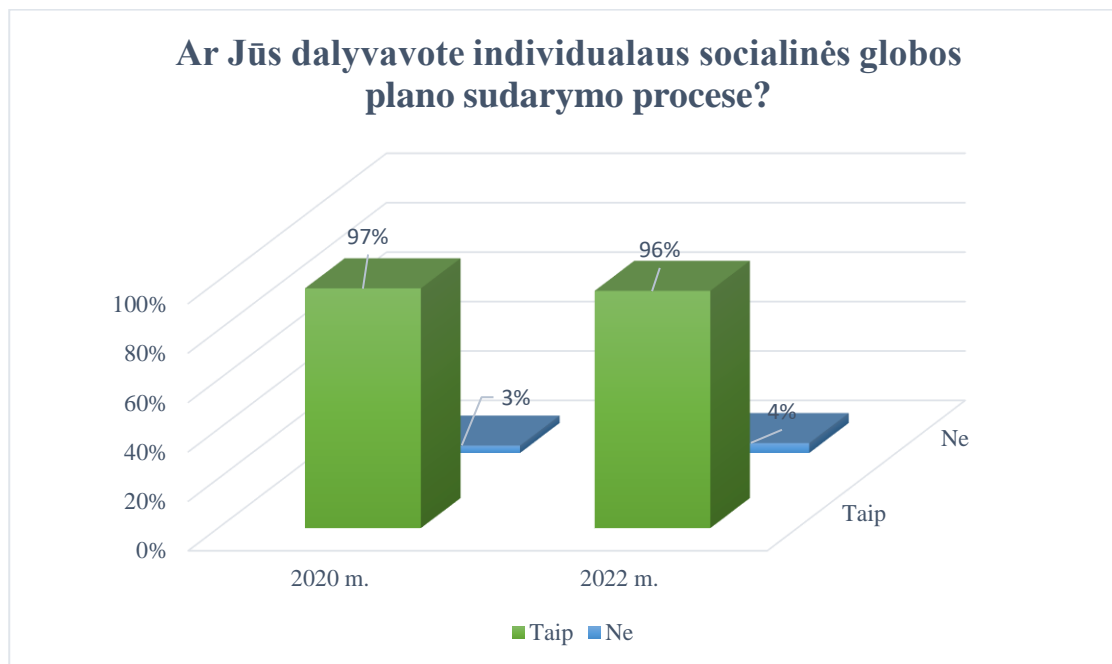
## Ar pasinaudojus partnerių paslaugomis pagerėjo Jūsų gyvenimas?



Palyginus dviejų apklausų rezultatus matyti, jog 2022 m. daugiau paslaugų gavėjų pažymėjo atsakymą, jog jų gyvenimas pagerėjo gaunant partnerių paslaugas nei 2021 m. apklausoje. Taip pat sumažėjo procentas paslaugų gavėjų, kurie pažymėjo neigiamai apie jų gyvenimo pagerėjimą. Tad

galima daryti išvadą, jog partnerių teikiamos paslaugos turi teigiamos įtakos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei. 2022 m. apklausoje šį klausimą išplėtus socialinio aktyvumo bei bendravimo aspektais, partnerių teiktos paslaugos daugiausiai gerino paslaugų gavėjų emocinę būklę (atsakymą pažymėjo 18 paslaugų gavėjų) ir bendravimo įgūdžius (atsakymą pažymėjo 15 paslaugų gavėjų), taip pat didėjo socialinis aktyvumas (atsakymą pažymėjo 11 paslaugų gavėjų) bei savarankiškumas (atsakymą pažymėjo 6 paslaugų gavėjai).

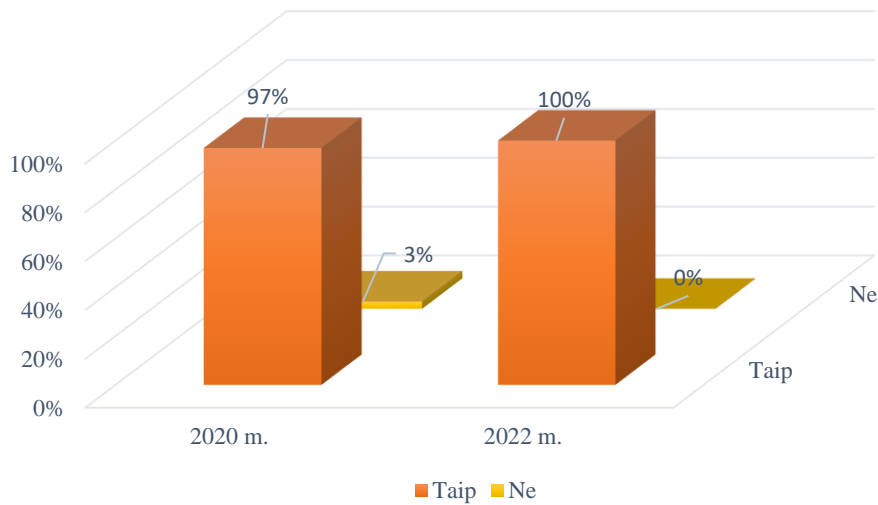
### 3. ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ



Abiejų apklausų rezultatai parodė, jog paslaugų gavėjų dalyvaujančių individualaus socialinės globos plano sudarymo procese skaičius išliko stabilus. Socialiniai darbuotojai individualiai aptaria su kiekvienu paslaugų gavėju jo lūkesčius, tikslus, poreikius, gebėjimus pasiekti pokyčio ir pažymi tai individualaus socialinės globos plane. Tiek 2020 m., tiek 2022 m. paslaugų gavėjų vertinimas dėl nedalyvavimo minėto plano sudarymo procese taip pat išliko panašus, ir manoma, jog yra susijęs su sunkia jų sveikatos būkle, kai asmuo negali suprasti ir suvokti jį supančios aplinkos, todėl asmuo neturi galimybės įsitraukti į plano sudarymo procesą.

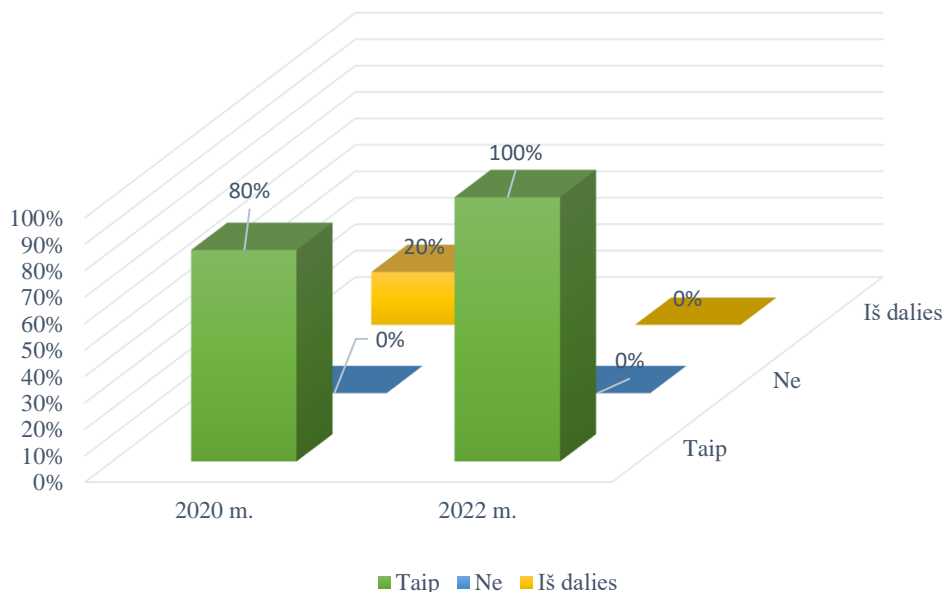


### Ar Jūs dalyvavote individualaus socialinės globos plano peržiūrose, vertinimuose?



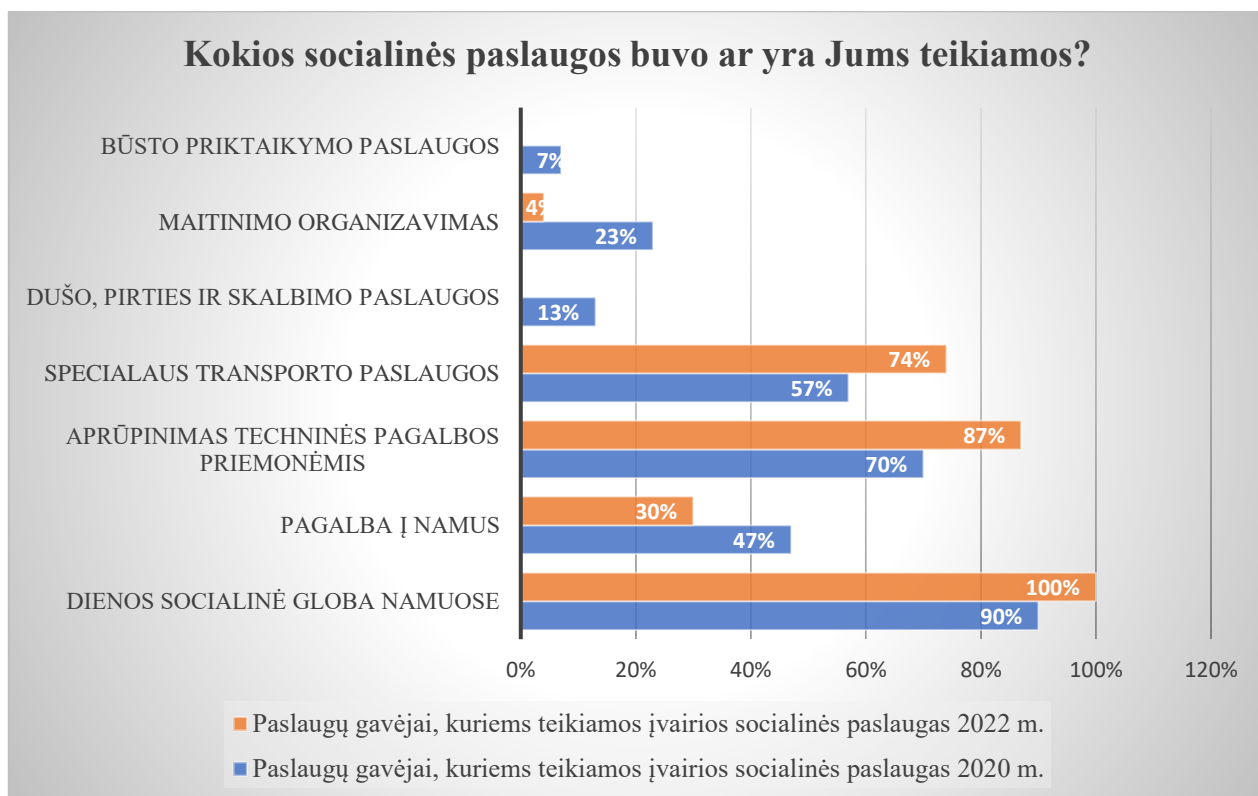
Palyginus apklausų rezultatus matyti, jog paslaugų gavėjų dalyvavimas individualaus socialinės globos plano peržiūrose ir vertinimuose tiek 2020 m., tiek 2022 m. išliko panašus. Paslaugų gavėjai su socialinių darbuotojų pagalba dalyvauja šiame procese, periodiškai peržiūri sudarytis planus, daro korekcijas.

### Ar individualų socialinės globos planą pildantis darbuotojas atsižvelgia į Jūsų išsakytą nuomonę, pasiūlymus ir lūkesčius sudarant individualų pagalbos planą?

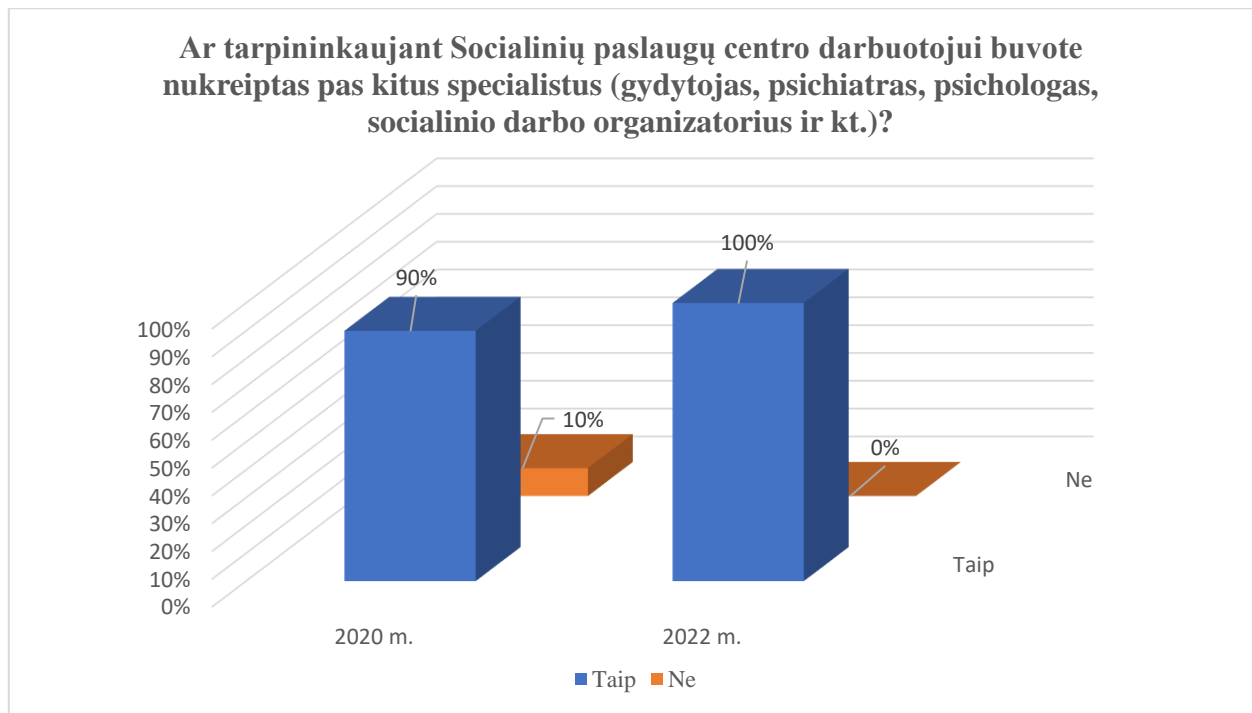


Lyginamoji 2020 m. ir 2022 m. apklausų rezultatų analizė atskleidžia, jog Pagalbos namuose padalinio socialiniai darbuotojai atsižvelgia į paslaugų gavėjų nuomonę, pasiūlymus ir lūkesčius, pildant socialinės globos planus. Paslaugų gavėjai laisvai ir atvirai išsako savo nuomonę ir tai atsispindi individualiuose planuose užfiksuoti asmeniniai tikslai ir poreikiai, lūkesčiai bei pasiūlymai.

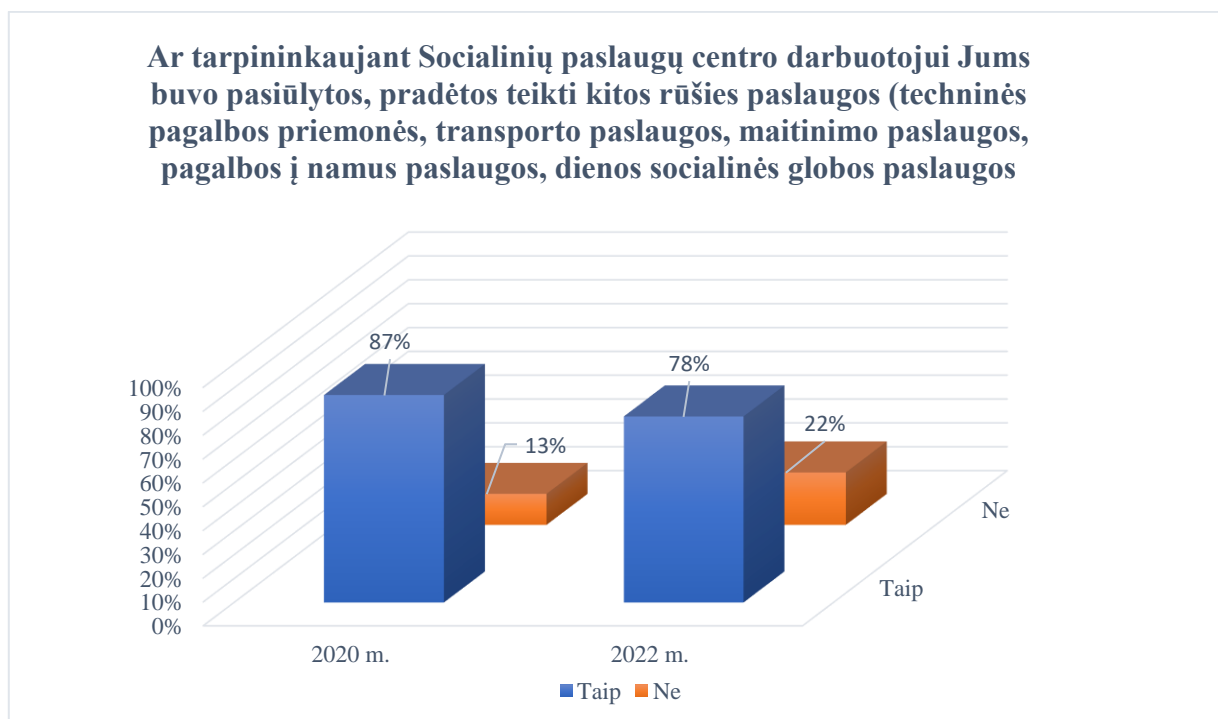
#### 4. TĖSTINUMO NAUDA



Abiejų apklausų rezultatai rodo, jog 2022 m. lyginant su 2020 m., augo asmenų skaičius, kurie gavo šias socialines paslaugas: dienos socialinę globą namuose (100 % apklaustųjų), aprūpinimą techninės pagalbos priemonėmis (87 % apklaustųjų), specialaus transporto (74 % apklaustųjų). 2022 m. mažėjo paslaugų gavėjų, kurie gavo pagalbos į namus paslaugas: 2020 m. minėtas paslaugas gavo 47%, o 2022 m. tik 30 %. Šio skaičiaus mažėjimą lėmė tai, jog dalis paslaugų gavėjų ėmė gauti socialinės globos asmens namuose paslaugas, tą rodo ir 2022 m. padidėjęs šios paslaugos gavėjų skaičius. Taip pat matyti, jog 2022 m. nei vienas paslaugų gavėjas negavo dušo, pirties ir skalbimo paslaugų, lyginant su 2020 m., kadangi įstaigos (Vievio neįgaliųjų draugija ir Beižionių vaikų globos namai), iš kurių Centras pirko minėtą paslaugą, negalėjo užtikrinti paslaugos teikimo dėl tam tikrų priežasčių. Būsto pritaikymo paslaugomis 2020 m. pasinaudojo 7 % paslaugų gavėjų, o 2022 m. tokių nebuvo. Šiomis paslaugomis naudojasi ne visi paslaugų gavėjai, nes jų gyvenamosios patalpos jau buvo pritaikytos pagal jų poreikius.

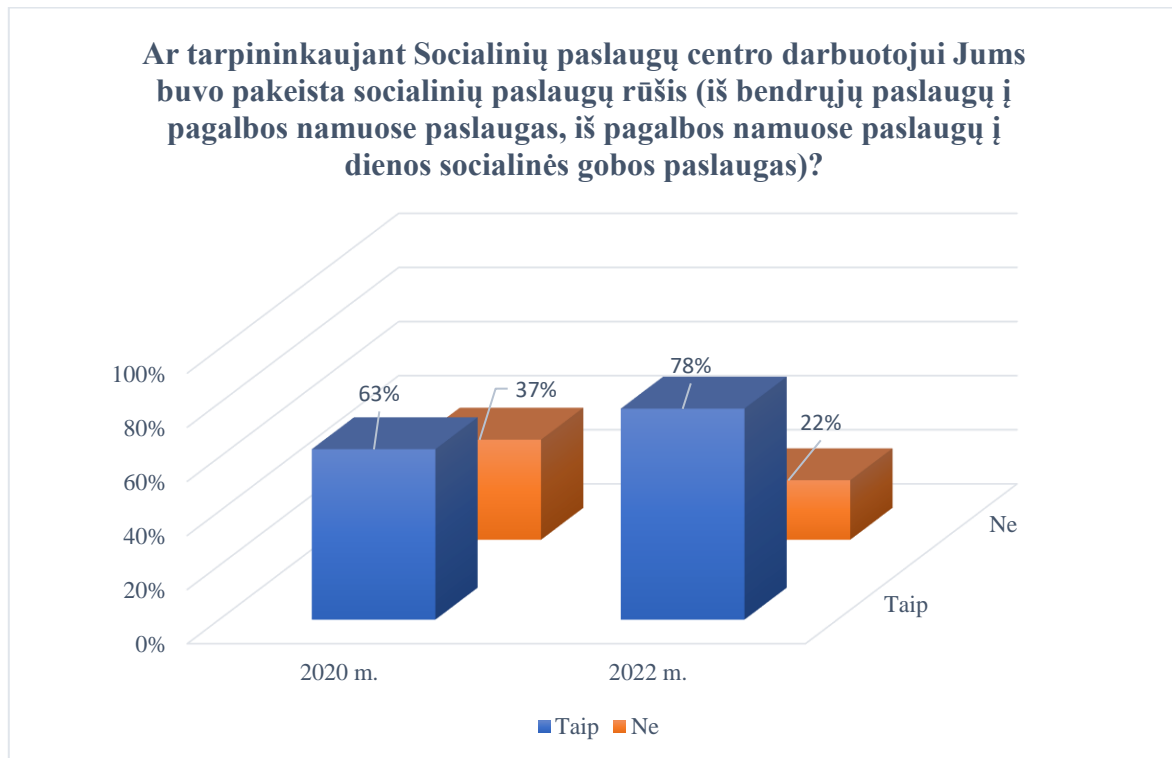


Lyginant 2020 m. ir 2022 m. apklausų rezultatus matyti, jog augo paslaugų gavėjų skaičius, kuriems tarpininkaujant darbuotojui jie buvo nukreipti pas kitus specialistus. 2022 m. paslaugų gavėjai anketoje pažymėjo, jog buvo nukreipti pas Elektrėnų psichikos sveikatos centro psichiatrus, šeimos gydytojus, dėl kuro kompensacijų pas socialinio darbo organizatorius. Paslaugų gavėjų skaičiaus augimas, manoma, yra susijęs su individualios priežiūros darbuotojų didesnio dėmesio skyrimo paslaugų gavėjų poreikiams, sveikatos būklei, bendravimo tiek su pačiais paslaugų gavėjais, tiek su jų artimaisiais.

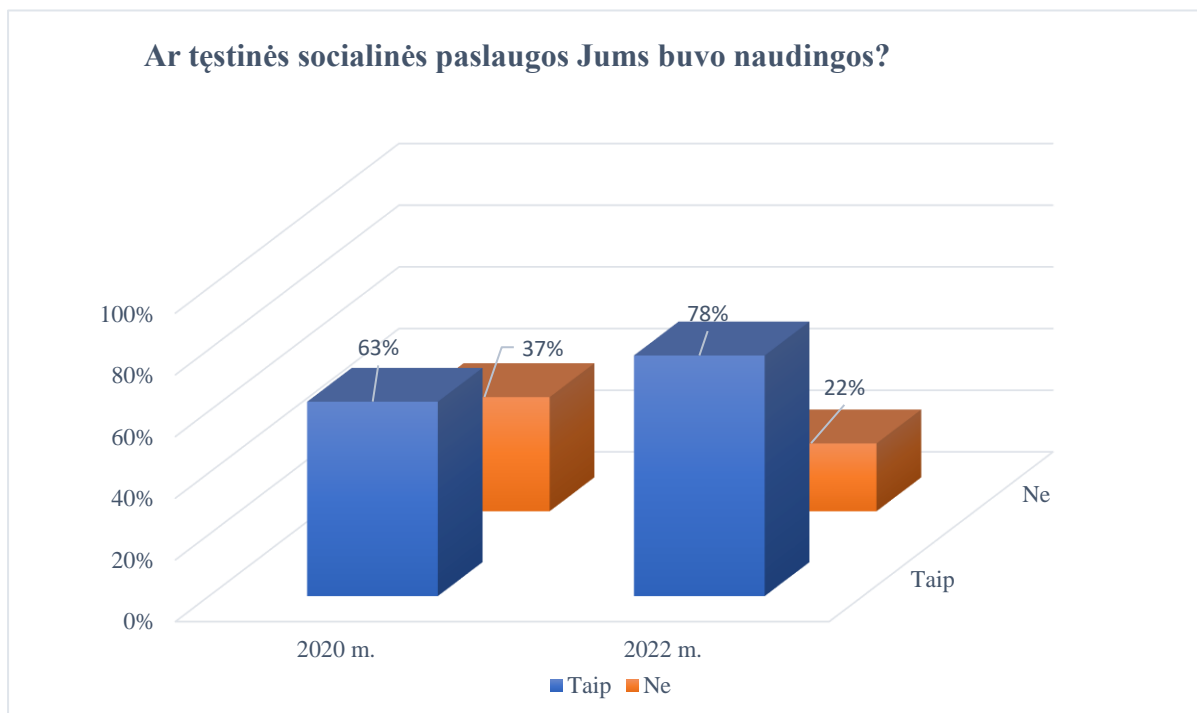


Dviejų apklausų rezultatai atskleidžia, jog 2022 m. mažėjo paslaugų gavėjų skaičius, kurie nurodė, jog tarpininkaujant socialinių paslaugų centro darbuotojui jiems buvo pasiūlytos, pradėtos teikti kitos rūšies paslaugos, lyginant su 2020 metais. Šio skaičiaus mažėjimą įtakojo tai, jog paslaugų gavėjas ankstesniu laikotarpiu gavęs kitos rūšies paslaugą dėl jos antrą kartą nesikreipia, nes jis ją jau gauna.

Pavyzdžiui, paslaugų gavėjui paskirtos specialiojo transporto paslaugos neterminuotai ir jis šiomis paslaugomis naudojasi.

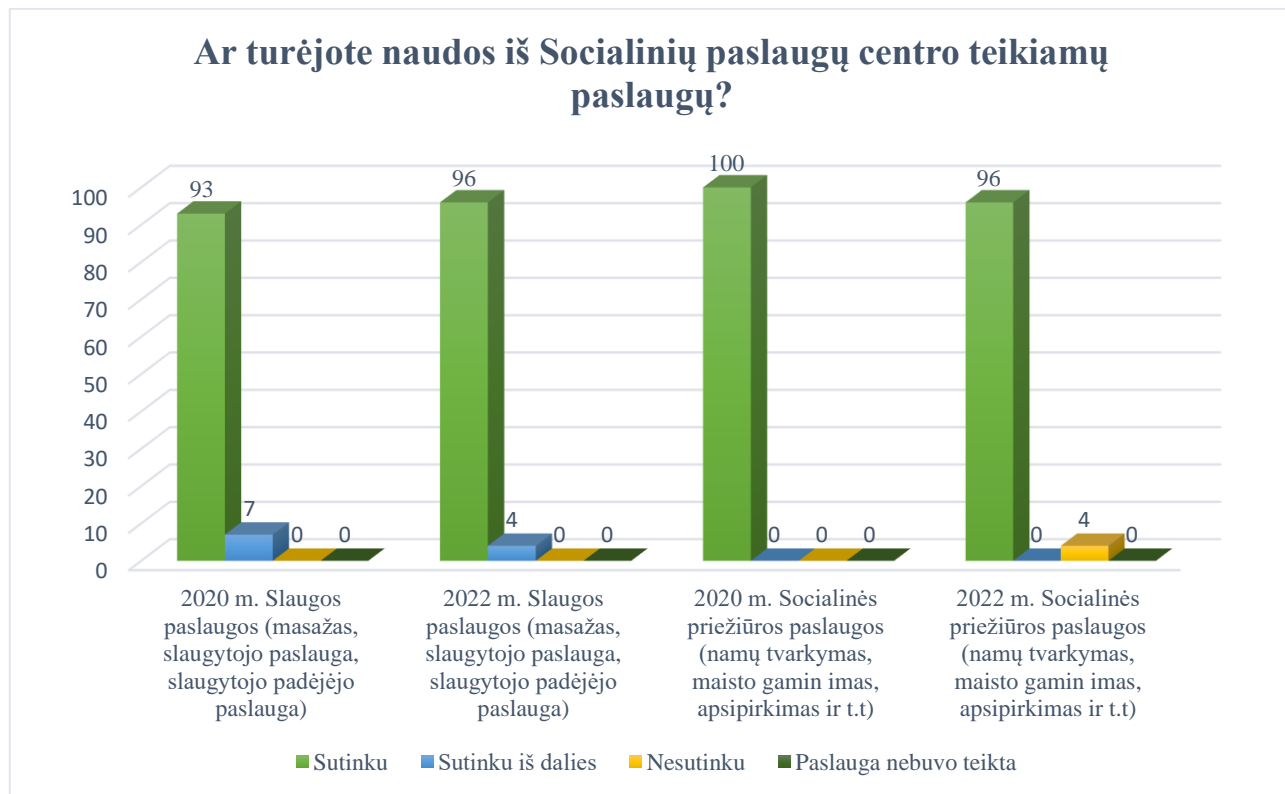


Lyginamoji 2020 m. ir 2022 m. apklausų rezultatų analizė atskleidžia, jog augo skaičius paslaugų gavėjų, kuriems tarpininkaujant socialinių paslaugų centro darbuotojui buvo pakeista socialinių paslaugų rūšis. Darbuotojai atsižvelgdami į paslaugų gavėjų poreikius, sveikatos būklę, gydytojų rekomendacijas tarpininkavo pasirenkant reikiamas socialines paslaugas užtikrindami jų tęstinumą.



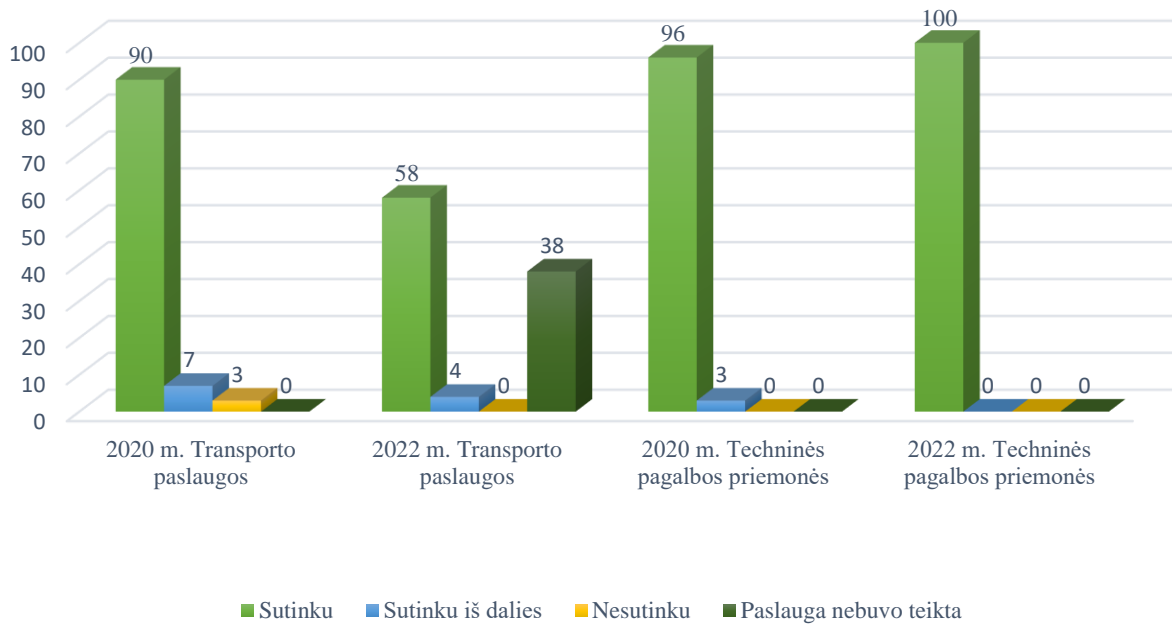
Paslaugų gavėjų nuomone apie tai ar tęstinės socialinės paslaugos jiems buvo naudingos 2020 m. ir 2022 m. išsiskiria. 2020 m. tik 63 % paslaugų gavėjų įvertino tęstinių paslaugų naudingumą, o jau 2022 m. šis skaičius padidėjo iki 78 %. Pakeitus paslaugų rūšį paslaugų gavėjas gauna didesnę paslaugų įvairovę (slaugytojos padėjėjos paslaugos, slaugytojos) ir didesnę teikiamų valandų skaičių. Todėl paslaugų gavėjai teigia, kad tęstinės paslaugos jiems buvo naudingos.

## 5. PASLAUGŲ NAUDA



Palyginus 2020 m. ir 2022 m. paslaugų gavėjų apklausos apie gaunamų socialinių paslaugų naudą rezultatus, matyti, jog 2022 m. vykdytoje apklausoje paslaugų gavėjai palankiau vertina gautas slaugos paslaugas nei 2020 m. Socialinės priežiūros paslaugų nauda nors ir nedideliu procentu labiau vertinama paslaugų gavėjų buvo 2020 m., nei 2022 m. Visgi, apibendrinant, galima teikti, jog gaunamos paslaugos yra naudingos paslaugų gavėjams.

## Ar turėjote naudos iš Socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų?

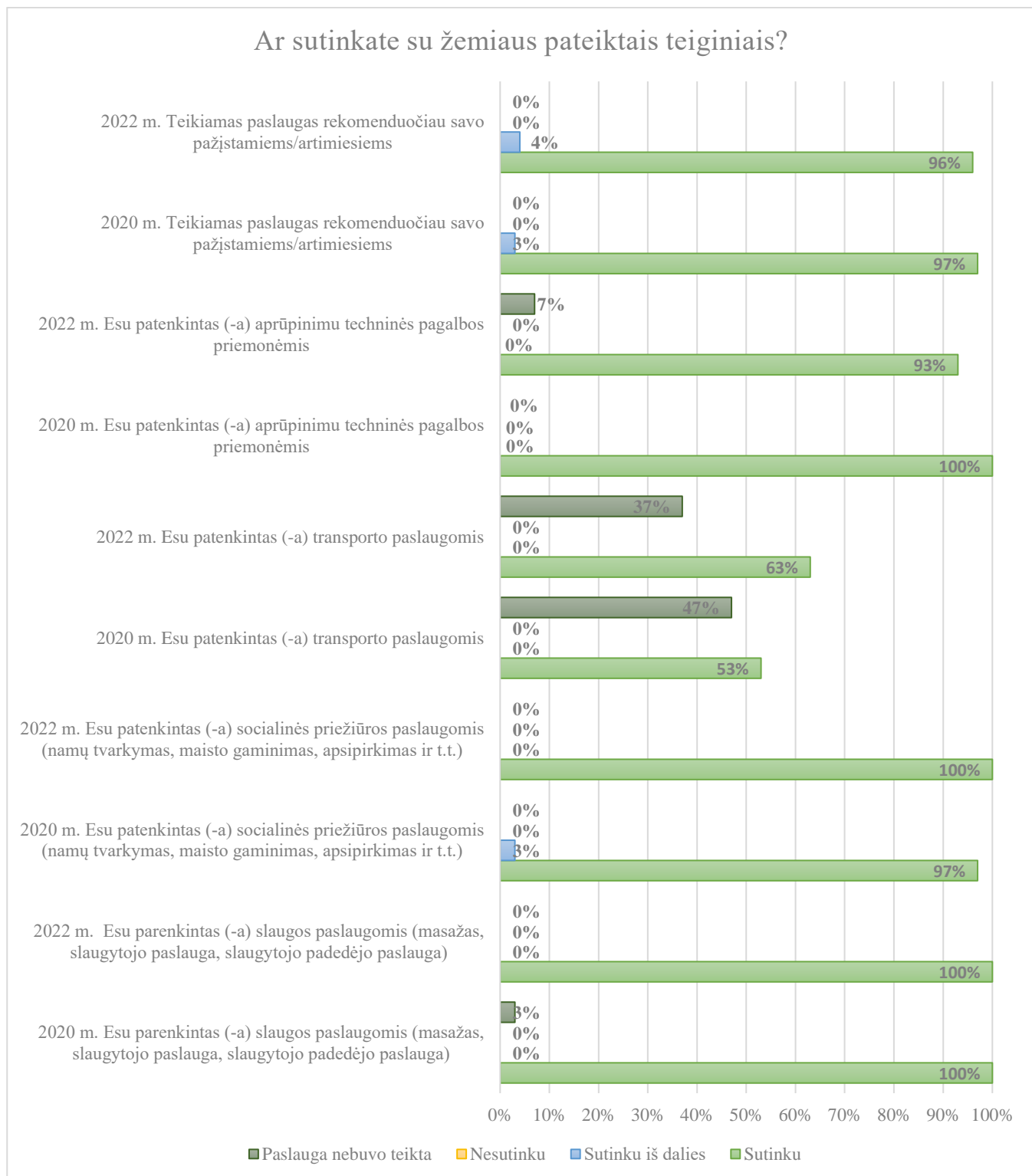


Palyginus 2020 m. ir 2022 m. paslaugų gavėjų apklausos apie transporto paslaugų bei techninės pagalbos priemonių gavimo naudą rezultatus, pastebima, jog transporto paslaugų nauda 2022 m. paslaugų gavėjų vertinama žymiai mažiau nei 2020 m. Pagalbos namuose tarnybos darbuotojai sieks išsiaiškinti šio skaičiaus mažėjimo priežastis, tam kad ateityje galima būtų tobulinti šios paslaugos kokybę. Techninės pagalbos priemonių gavimo naudos rezultatai išlieka maždaug panašūs, matyti, jog 2022 m. apklausoje paslaugų gavėjai buvo tvirtai apsisprendę dėl šių paslaugų naudos.

Kokios naudos paslaugų gavėjams turėjo teikiamos paslaugos?	2020 (30 asm.)	2022 (26 asm.)
Pagerėjo nuotaika	80 %	92 %
Sustiprėjo ryšiai	37 %	77 %
Tapau savarankiškesnis	30 %	85%
Tapau aktyvesnis	20 %	65%
Pagerėjo sveikatos būklė	37 %	61%

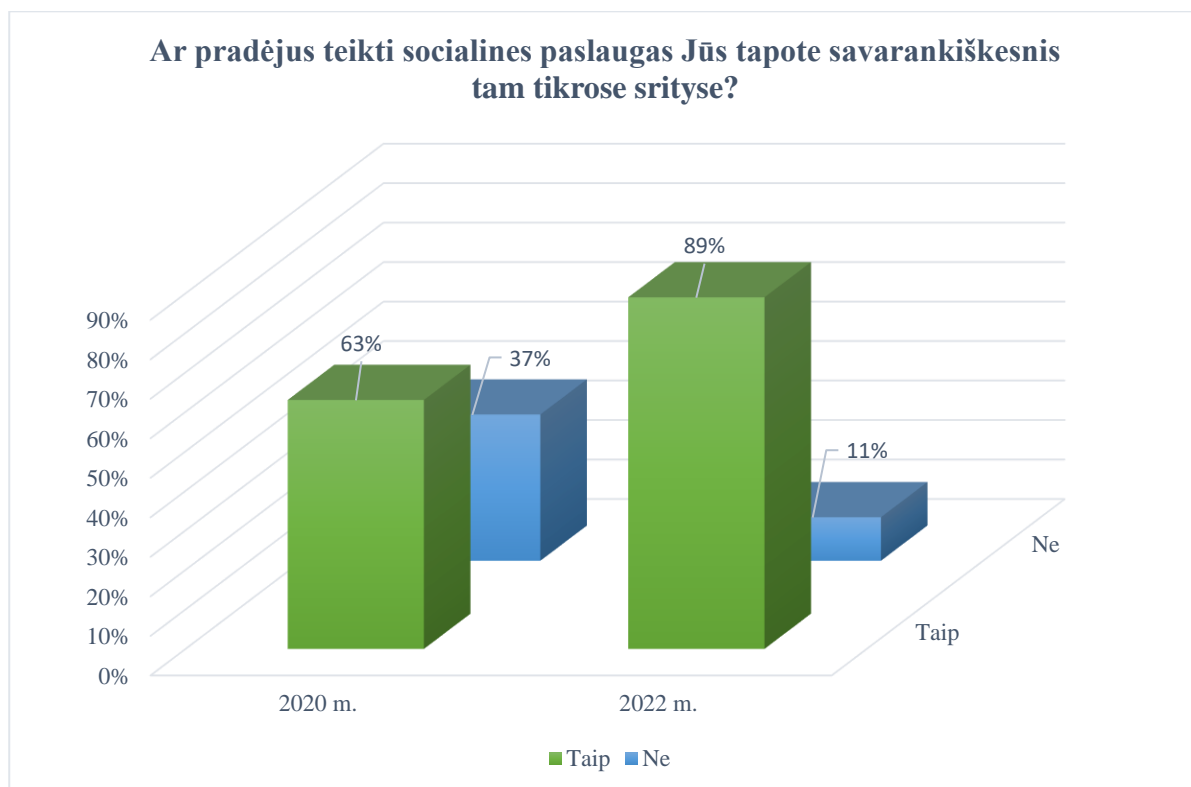
Palyginus 2020 m. ir 2022 m. paslaugų gavėjų apklausos apie tai kokios naudos paslaugų gavėjams turėjo teikiamos paslaugos rezultatus, matyti, jog daugiau paslaugų gavėjų išvelgė teikiamų paslaugų naudą tam tikrose savo gyvenimo srityse. Žymus padidėjimas matomas srityse susijusiose su ryšių su artimaisiais sustiprėjimu, asmens savarankiškumo ir aktyvumo padidėjimu, sveikatos pagerėjimu.

## 6. PASITENKINIMAS PASLAUGOMIS



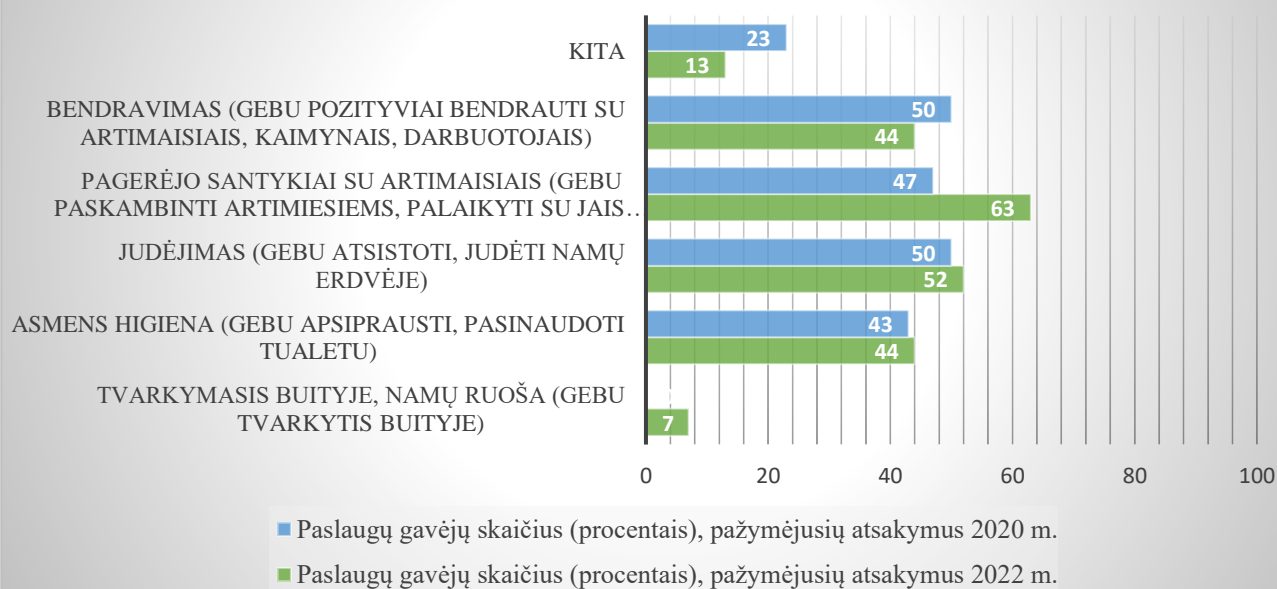
Apžvelgus dviejų apklausų rezultatus matyti, jog 2022 m. padidėjo paslaugų gavėjų pasitenkinimas šiomis socialinės priežiūros ir transporto paslaugomis, lyginant su 2020 m. Slaugos paslaugų vertinimas išliko toks pats tiek 2020 m., tiek ir 2022 m. Paslaugų gavėjus tenkina šios paslaugos teikimas. Aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis vertinimas 2022 m. yra žemesnis 7 % nei 2020 m., tačiau matyti, jog tie 7 % paslaugų gavėjų pažymėjo atsakymą, jog šiomis paslaugomis per 2022 m. metus, tiesiog, nesinaudojo, todėl jų vertinti ir negali. Apibendrinant galima teigti, jog paslaugų gavėjai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis.

## 7. ĮGALINIMAS



Dviejų apklausų palyginimo rezultatai rodo, jog 2022 m. 26 % padidėjo paslaugų gavėjų savarankiškumo tam tikrose srityse vertinimas. Didžioji dalis apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teigia, jog tapo savarankiškesni pradėjus gauti paslaugas. Kita dalis paslaugų gavėjų savarankiškesniais netapo, bet tai greičiausiai sąlygojo šių asmenų sunki fizinė ar psichinė sveikatos būklė.

### Įvardykite sritis, kokiose srityse tapote savarankiškesnis pradėjus gauti paslaugas (kokie jūsų gebėjimai sustiprėjo pradėjus gauti paslaugas)?





Stulpelinėje diagramoje matyti, jog paslaugų gavėjai 2020 m. ir 2022 m. įvardijo sritis, kuriose jie tapo savarankiškesni:

- tvarkymasis buityje, namų ruoša (gebu tvarkytis buityje) – 2022 m. atsakymą pažymėjo 7 % paslaugų gavėjų.
- asmens higiena (gebu apsiprausti, pasinaudoti tualetu) – 2020 m. atsakymą pažymėjo 43 %, 2022 m. 44 % paslaugų gavėjų;
- judėjimas (gebu atsistoti, judėti namų erdvėje) – 2020 m. atsakymą pažymėjo 50 %, 2022 m. 52 % paslaugų gavėjų;
- pagerėjo santykiai su artimaisiais (gebu paskambinti artimiesiems, palaikyti su jais ryšį) – 2020 m. atsakymą pažymėjo 47 %, 2022 m. 63 % paslaugų gavėjų;
- bendravimas (gebu pozityviai bendrauti su artimaisiais, kaimynais, darbuotojais) – 2020 m. atsakymą pažymėjo 50 %, 2022 m. 44 % paslaugų gavėjų;
- kita – 2020 m. atsakymą pažymėjo 7 % paslaugų gavėjų; („netapau“, „sveikata vis blogėjo, tapau nesavarankiška“, „būklė negerėja“, „eina blogyn“), 2022 m. taip pat 7 % paslaugų gavėjų („pagerėjo nuotaika“, „retkarčiais sureaguoja į kvietimą“).

## 8. PASIŪLYMAI

Apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų pasiūlymai	
2020 m.	2022 m.
1 asmuo	4 asmenys
„Ačiū paslaugų centrui, kad jūs esate”	„Patenkintas teikiamomis paslaugomis”, „Viskas gerai, pasiūlymų neturiu, su viskuo sutinku” „Paslaugomis labai patenkinta”, „Nereikia gerinti, aš patenkinta”.

Palyginus 2020 m. ir 2022 m. apklausoje paslaugų gavėjų pateiktus pasiūlymus/pastebėjimus matyti, jog 2022 m. daugiau paslaugų gavėjų minėtoje skiltyje parašė atsiliepimus, lyginant su 2020 m. Įvertinus šiuos rezultatus, planuojama skirti didesnę dėmesį paslaugų gavėjų skatinimui kuo daugiau išsakyti savo nuomonę, palikti pasiūlymus būsimose apklausoje tam, kad įstaiga galėtų tobulinti paslaugų teikimą.

## APIBENDRINIMAS

Apibendrinant visus rezultatus, galima teigti, jog Elektrėnų socialinių paslaugų centras skiria dėmesį paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimui teikiant dienos socialinės globos paslaugas asmens namuose paslaugas, tas atsispindi ir paslaugų gavėjų apklausoje, tačiau yra svarbu papildomai informuoti paslaugų gavėjus apie tam tikras teises apie kurias jie žino tik iš dalies. Lyginant apklausų rezultatus, matoma tendencija, jog, visgi, paslaugų gavėjai 2022 m. labiau pažįsta įstaigos partnerius, naudojami jų paslaugomis, teigia, jog šios paslaugos gerina jų gyvenimą tam tikrose srityse. Elektrėnų socialinių paslaugų centrui yra svarbu, jog dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai aktyviai dalyvautų individualaus socialinės globos plano sudarymo, peržiūrų, vertinimo procesuose. Minėti paslaugų gavėjų apklausų rezultatai tą ir parodo, jog įstaiga ne tik siekia, bet ir pasirenka tinkamas priemones paslaugų gavėjų įtraukimui į individualaus plano sudarymo, peržiūrų ir vertinimų procesą. Paslaugų gavėjai vertina ne tik teikiamų paslaugų, bet ir tęstinių paslaugų teikimą, yra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Teikiamos dienos socialinės globos paslaugos asmens namuose prisideda prie paslaugų gavėjų įgalinimo tampant savarankiškesniems ar išsaugant savo savarankiškumą, išskiriant tam tikras sritis. Įstaiga įvertinus apklausų rezultatus planuoja skirti didesnę dėmesį išsiaiškinti kokios partnerių paslaugos yra tik iš dalies ar visai nenaudingos, tam kad teikiamos

paslaugos atitiktų paslaugų gavėjų poreikį, taip pat gavėjų skatinimui kuo daugiau išsakyti savo nuomonę, palikti pasiūlymus būsimose apklausose tam, kad įstaiga galėtų tobulinti paslaugų teikimą.