



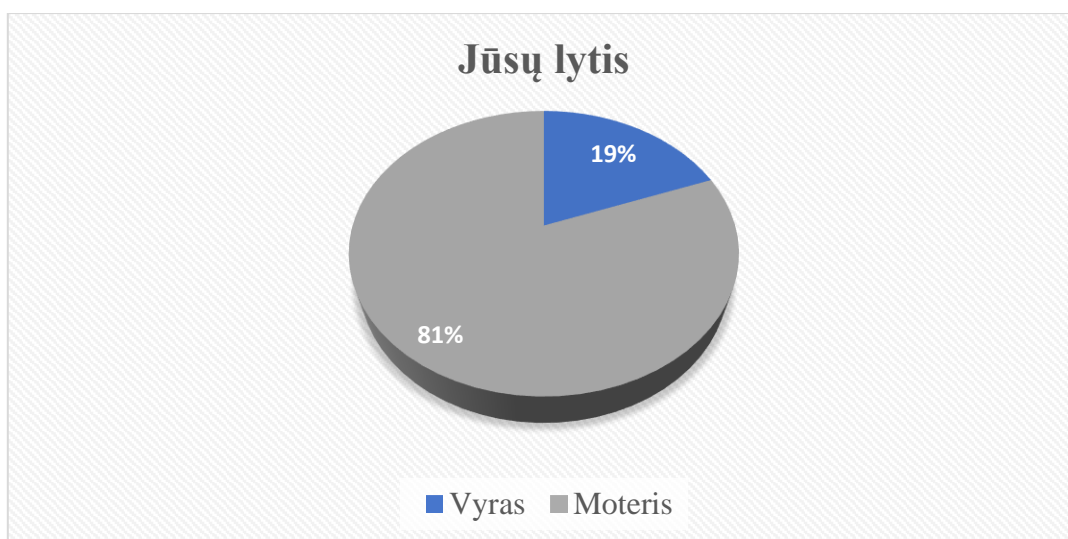
ELEKTRŪNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS ASMENS NAMUOSE PASLAUGOS VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI

2023 m. gegužės mėn.

Buvo apklausta 26 Elektrėnų socialinių paslaugų centro teikiamų dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai. Apklausa buvo vykdoma anketine forma, paslaugų gavėjams pažymint jiems tinkamus atsakymus. Anketa anoniminė.

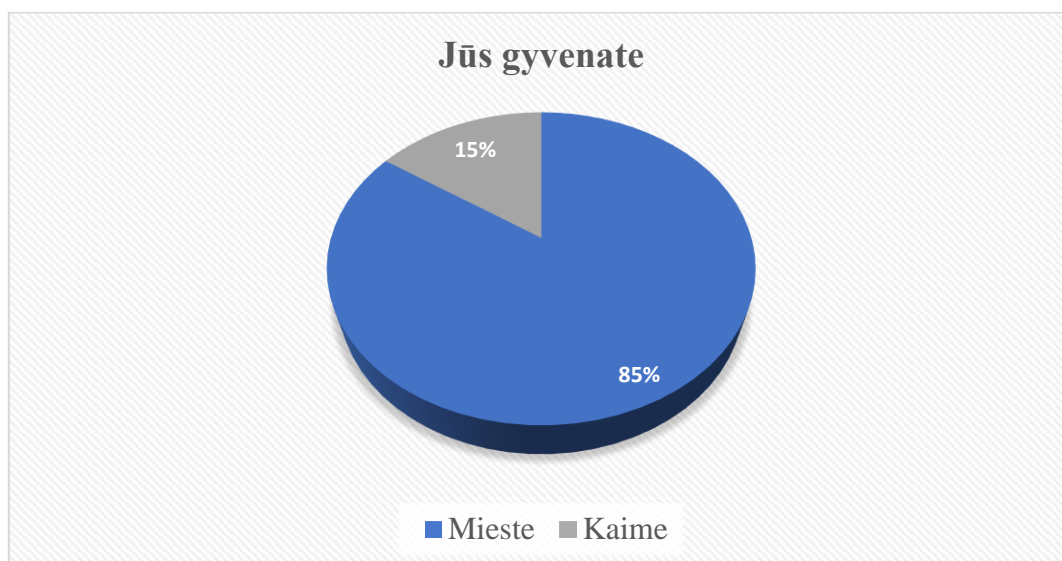
BENDRIEJI ANKETINĖS APKLAUSOS KLAUSIMAI

1. Lytis



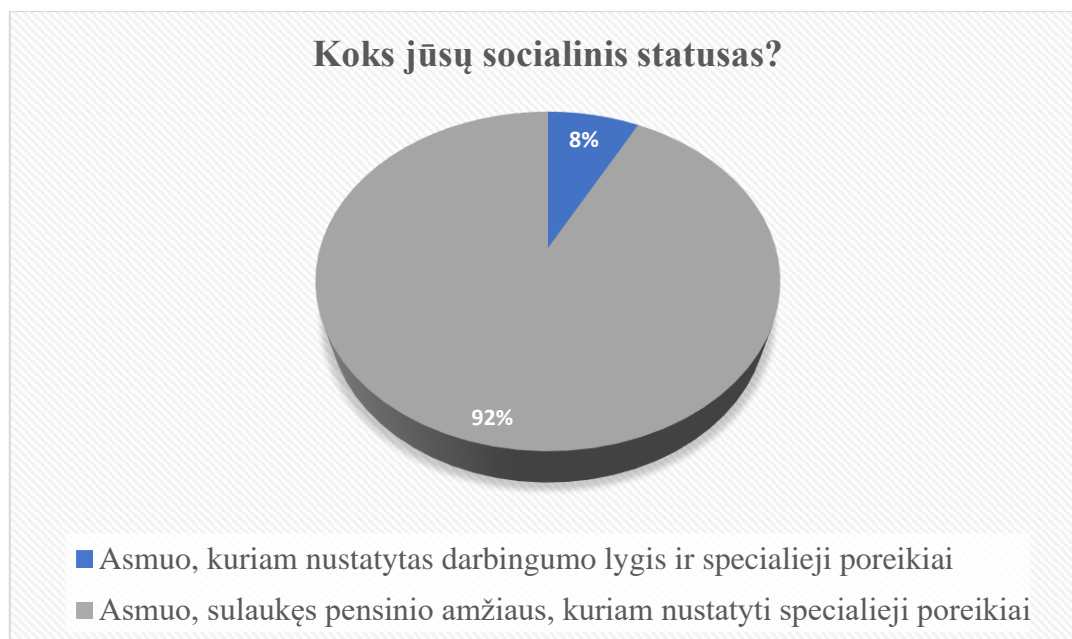
Skritulinė diagrama rodo, jog anketinėje apklausoje dalyvavo 81 % (21 asmenys) moterų ir 19 % (5 asmenys) vyrų.

2. Gyvenamoji vieta



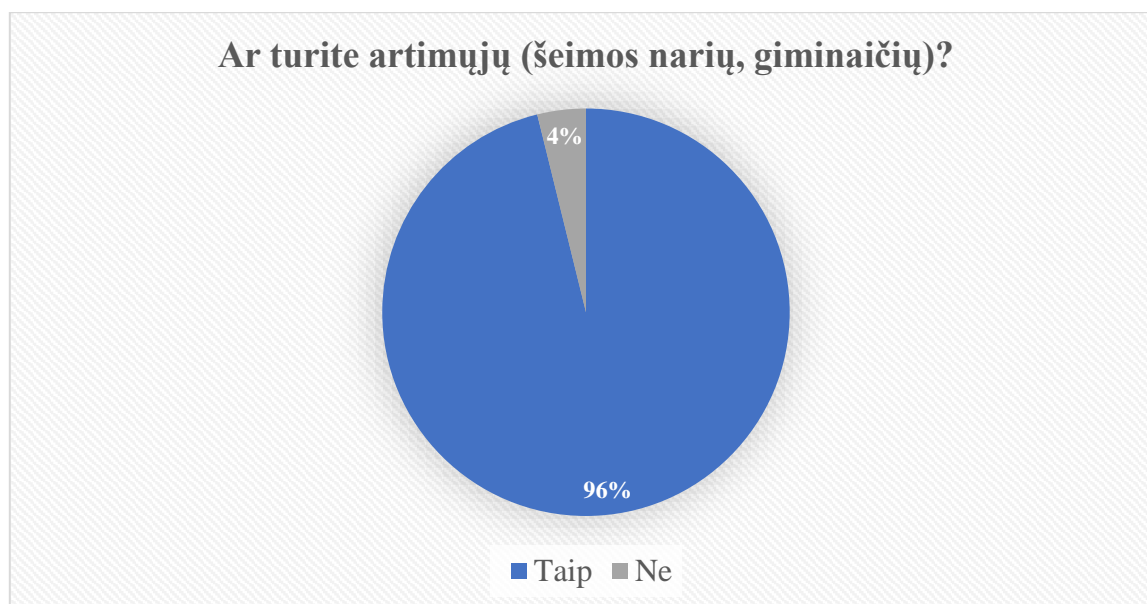
Skritulinė diagrama matyti, jog 93 % (27 asmenys) apklaustų paslaugų gavėjų gyvena mieste, likę 7 % (2 asmenys) gyvena kaime.

3. Socialinis statusas



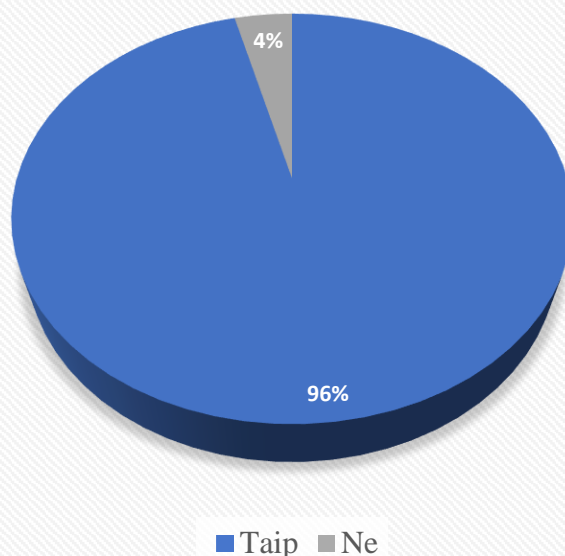
Skritulinė diagrama rodo, jog 92 % (24 asmenys) apklaustų paslaugų gavėjų yra sulaukę pensinio amžiaus, kuriems nustatyti specialieji poreikiai, 8 % (2 asmenys) apklaustųjų yra nustatytas darbingumo lygis ir specialieji poreikiai.

4. Artimieji ir jų pagalba



Skritulinė diagrama rodo, kad 96 % (25 asmenys) apklaustų paslaugų gavėjų turi artimuosius (šeimos narius, giminaičius), 4 % (1 asmuo) pažymėjo, jog artimųjų neturi.

Jeigu atsakėte taip, ar artimieji teikia jums pagalbą?



Skritulinė diagrama rodo, jog 96 % (24 asmenys) atsakiusiųjų apie turimus giminaičius, pažymėjo, kad artimieji jiems teikia pagalbą. 4 % (1 asmuo) apklaustųjų pagalbos iš artimųjų nesulaukia.

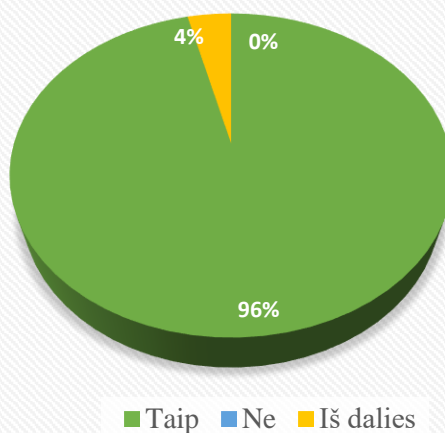
1. TEISIŲ SKATINIMAS IR UŽTIKRINIMAS

16 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.

25 rodiklis Procentinė dalis paslaugų gavėjų, kurie teigia, jog yra užtikrinamos jų teisės į privatumą, asmens duomenų saugumą, galimybę reikšti savo nuomonę, teisė skųstis, pasirinkimo laisvė ir pan.

1.1. Paslaugų gavėjų teisės

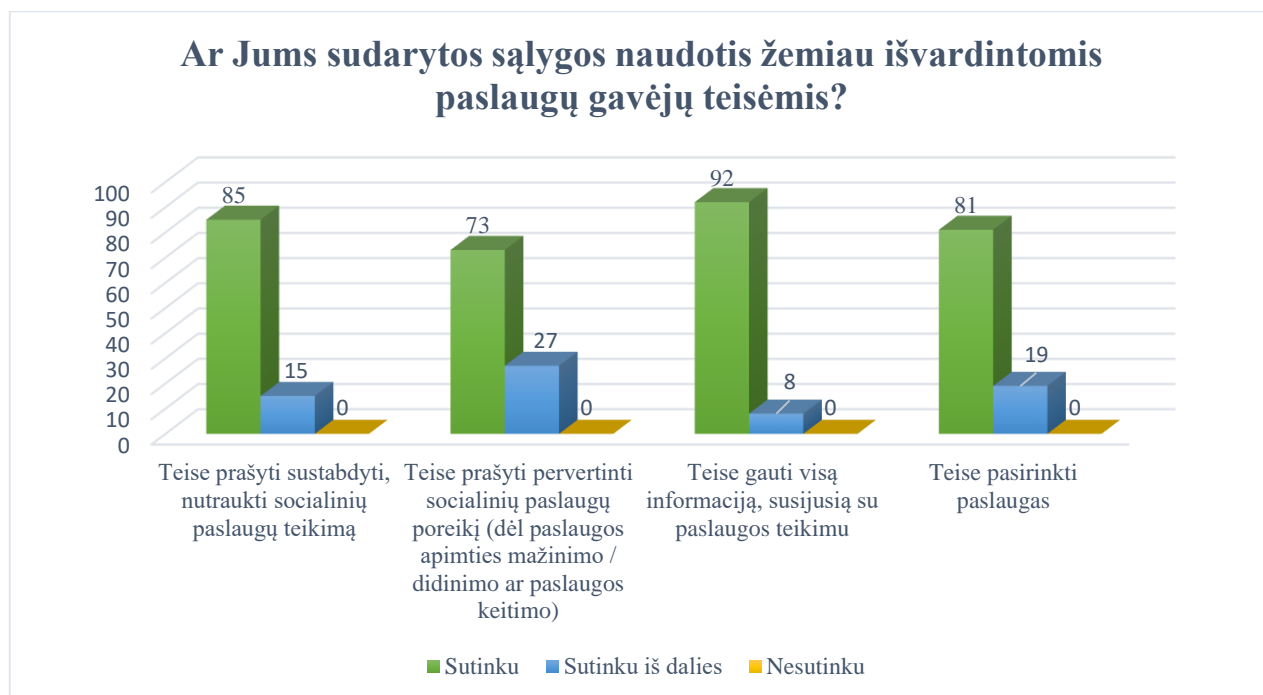
Ar gaudami socialines paslaugas Elektrėnų socialinių paslaugų centre žinote savo, kaip paslaugų gavėjo, teises (teisė skųstis, teisė gauti informaciją apie paslaugas, teisė jas pasirinkti, teisė į pagarbą Centro darbuotojų, teikiančių paslaugas, elgesį)?



Skritulinė diagrama rodo, jog 96 % (25 asmenys) apklaustųjų žino savo, kaip paslaugų gavėjo, teises (teisė skųstis, teisė gauti informaciją apie paslaugas, teisė jas pasirinkt, teisė į pagarbą Centro

darbuotojų teikiančių paslaugas, elgesį), 4 % (1 asmuo) pažymėjo atsakymą, jog tik iš dalies žino savo teises.

1.2. Galimybė pasinaudoti paslaugų gavėjo teisėmis



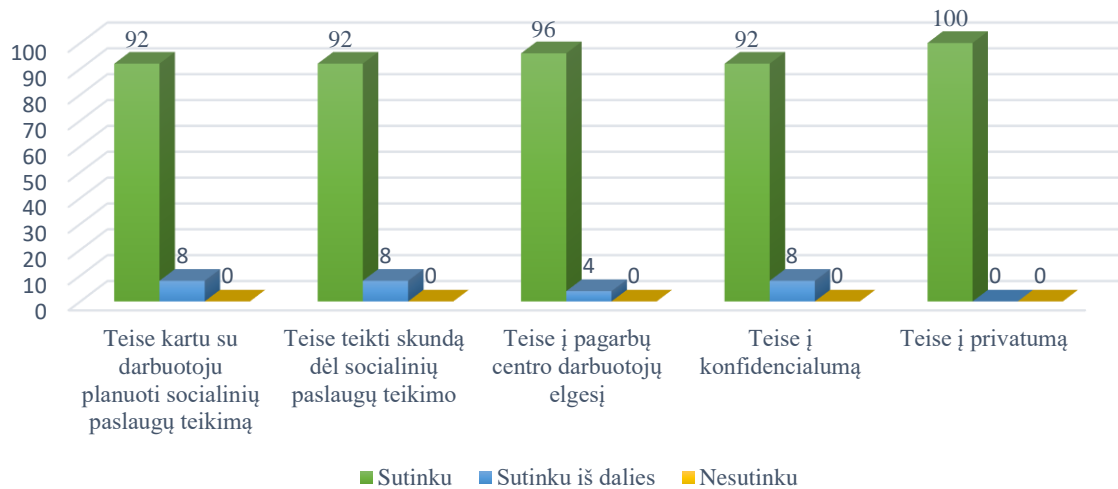
Stulpelinėje diagramoje matyti, jog 85 % (22 asmenys) paslaugų gavėjų mano, jog jiems sudarytos sąlygos naudotis **teise prašyti sustabdyti, nutraukti socialinių paslaugų teikimą**, 15 % (4 asmenys) paslaugų gavėjų turi kitą nuomonę, jie teigia, jog jiems tik iš dalies sudarytos sąlygos šia teise naudotis.

73 % (19 asmenų) paslaugų gavėjų teigia, jog jiems sudarytos sąlygos naudotis **teise prašyti pervertinti socialinių paslaugų poreikį (dėl paslaugų apimties mažinimo/didinimo ar paslaugos keitimo)**, 27 % (7 asmenys) paslaugų gavėjų mano, jog minėta teisė pasinaudoti gali tik iš dalies.

92 % (24 asmenys) paslaugų gavėjų mano, jog jiems sudarytos sąlygos pasinaudoti **teise gauti visą informaciją, susijusią su paslaugos teikimu**, 8 % (2 asmenims) apklaustųjų pasirinko tik „iš dalies“ atsakymą.

81 % (21 asmenys) paslaugų gavėjų mano, jog jiems sudarytos sąlygos pasinaudoti **teise pasirinkti paslaugas**, likusieji 19 % (5 asmenys) paslaugų gavėjų teigia, jog šia teise gali pasinaudoti tik iš dalies.

Ar Jums sudarytos sąlygos naudotis žemiau išvardintomis paslaugų gavėjų teisėmis?



Stulpelinėje diagramoje matyti, jog 92 % (24 asmenys) paslaugų gavėjų mano, jog jiems sudarytos sąlygos naudotis **teise kartu su darbuotoju planuoti socialinių paslaugų teikimą**, 8 % (2 asmenys) paslaugų gavėjų mano, jog sąlygos minėtai teisei naudotis sudarytos iš dalies.

92 % (24 asmenys) paslaugų gavėjų nuomone, jiems sudarytos sąlygos naudotis **teise teikti skundą dėl socialinių paslaugų teikimo**, 8 % (2 asmenys) apklaustųjų galvoja, jog jie tą gali daryti tik iš dalies.

96 % (25 asmenys) paslaugų gavėjų pasisako, jog jiems sudarytos sąlygos naudotis **teise į pagarbų centro darbuotojų elgesį**, 4 % (1 asmuo) paslaugų gavėjų teigia, jog šiai teisei įgyvendinti sąlygos sudarytos tik iš dalies.

92 % (24 asmenys) paslaugų gavėjų mano, jog jiems sudarytos sąlygos naudotis **teise į konfidencialumą**, 8 % (2 asmenys) paslaugų gavėjų teigia, jog šiai teisei įgyvendinti sąlygos sudarytos tik iš dalies.

100 % (26 asmenys) paslaugų gavėjų mano, jog jiems sudarytos sąlygos pasinaudoti **teise į privatumą**.

1.3. Skundo pateikimas dėl netinkamo socialinių paslaugų teikimo

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



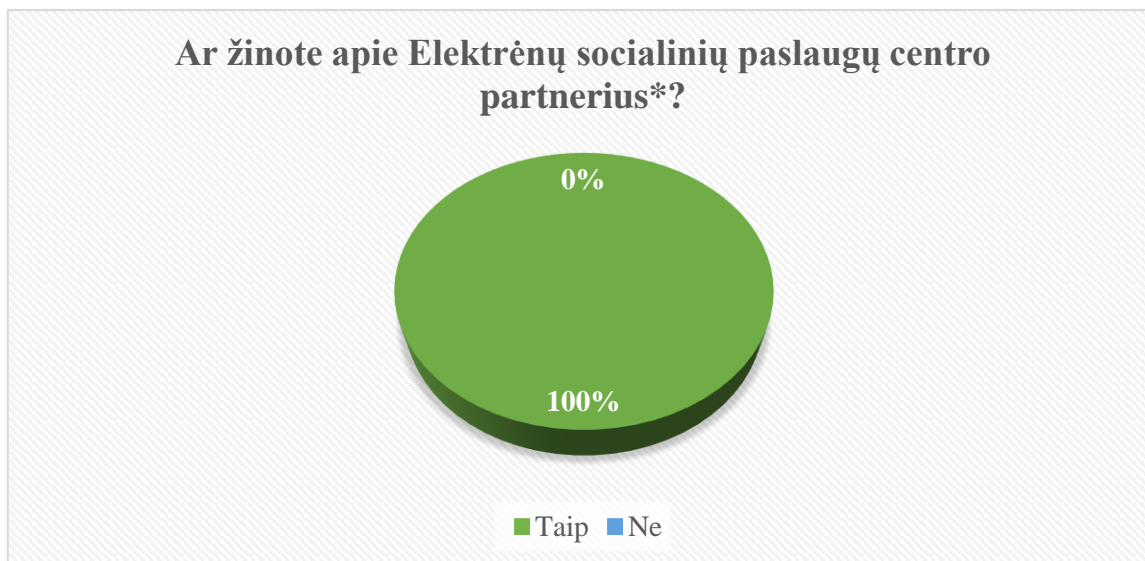
Skritulinė diagramoje matyti, jog 100 % (26 asmenys) paslaugų gavėjų žino kur ir kam Centre pateikti skundą dėl netinkamo socialinių paslaugų teikimo.

2. PARTNERYSTĖS TEIKIAMA NAUDA

25 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

39 rodiklis Paslaugų gavėjų procentinė dalis, kurie teigia, kad bendradarbiavimas su partneriais turėjo teigiamos įtakos jų gyvenimui.

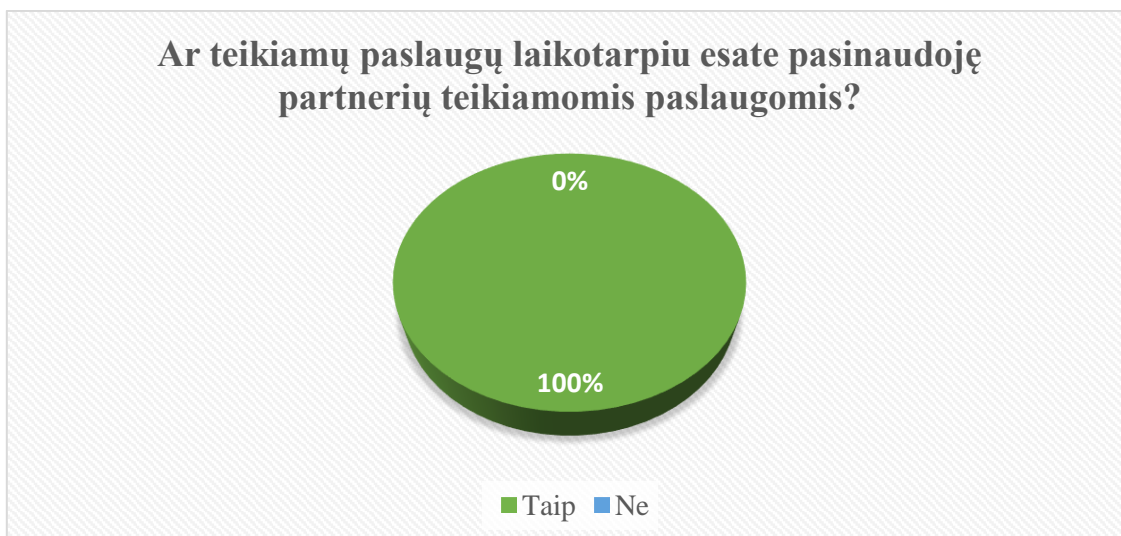
2.1. Elektrėnų socialinių paslaugų centro partneriai



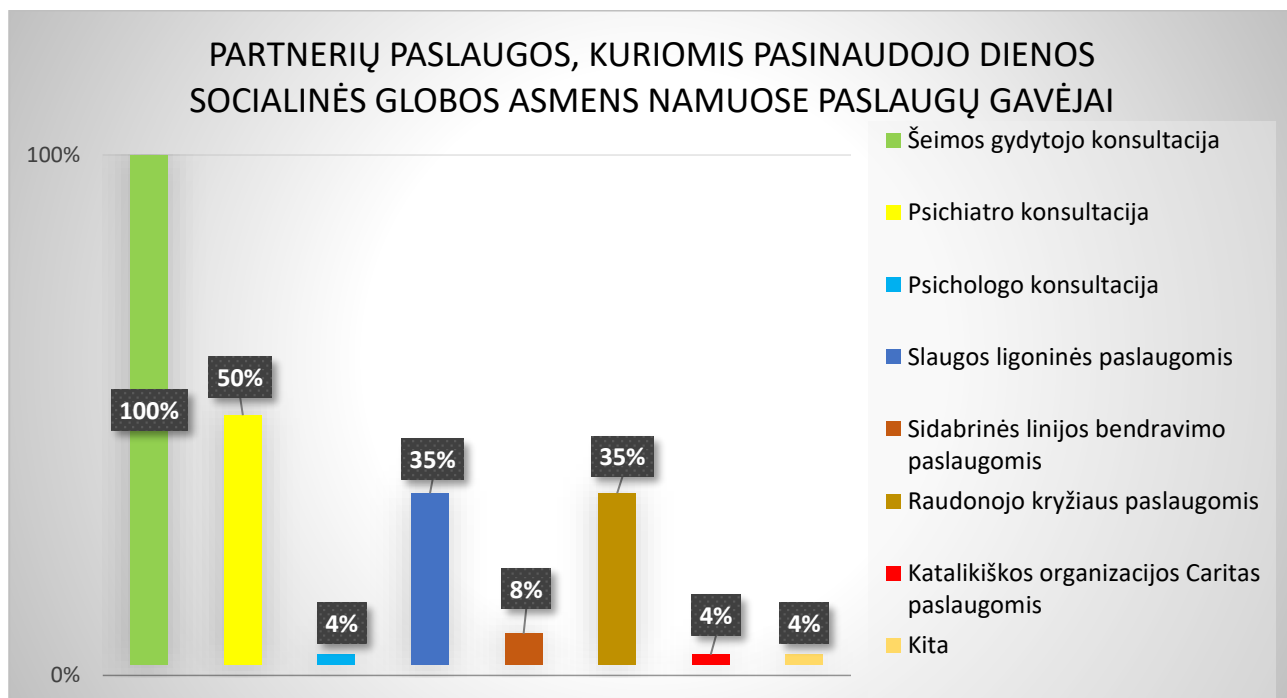
* Pirminės sveikatos priežiūros centrai, Elektrėnų socialinės globos namai, Elektrėnų psichikos sveikatos priežiūros centras, Elektrėnų ir Vievio ligoninės, Elektrėnų neįgalųjų draugija, Priešgaisrinė ir gelbėjimo tarnyba, "Sidabrinė linija", Raudonasis kryžius, Caritas.

Skritulinė diagrama rodo, jog 100 % (26 asmenys) apklaustų paslaugų gavėjų žino apie partnerius su kuriais Elektrėnų socialinių paslaugų centras bendradarbiauja teikdamas dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas.

2.2. Paslaugų gavėjų pasinaudojimas partnerių teikiamomis paslaugomis

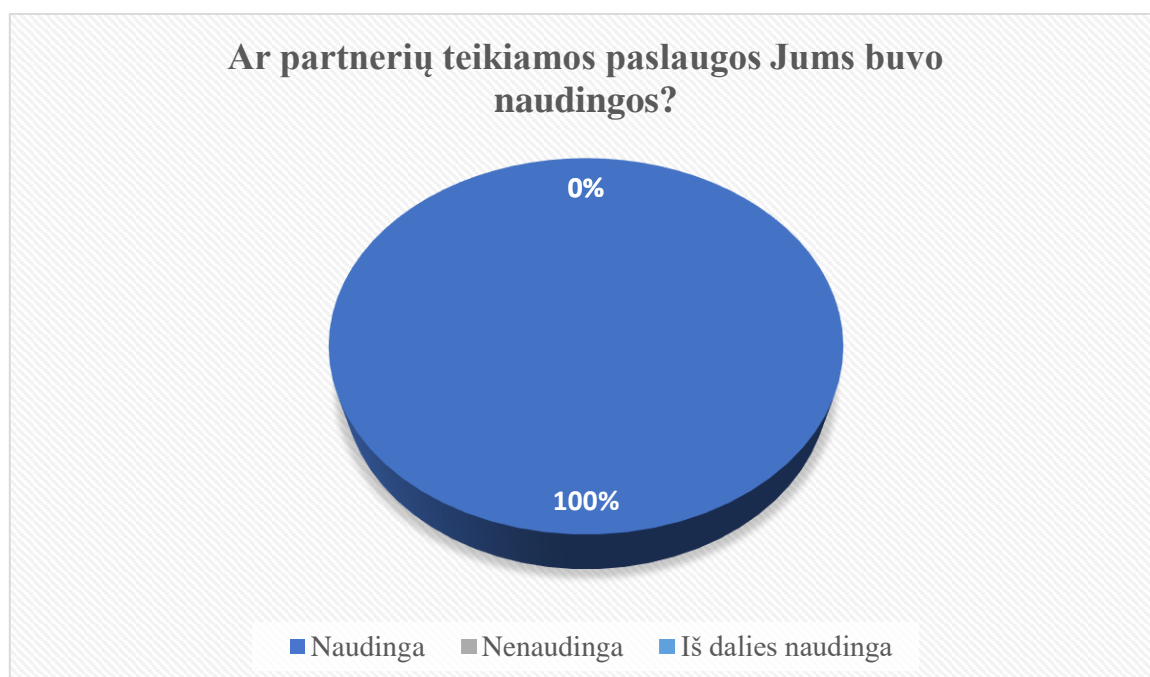


Skritulinė diagrama rodo, jog 100 % (26 asmenys) paslaugų gavėjų yra pasinaudoję partnerių teikiamomis paslaugomis.



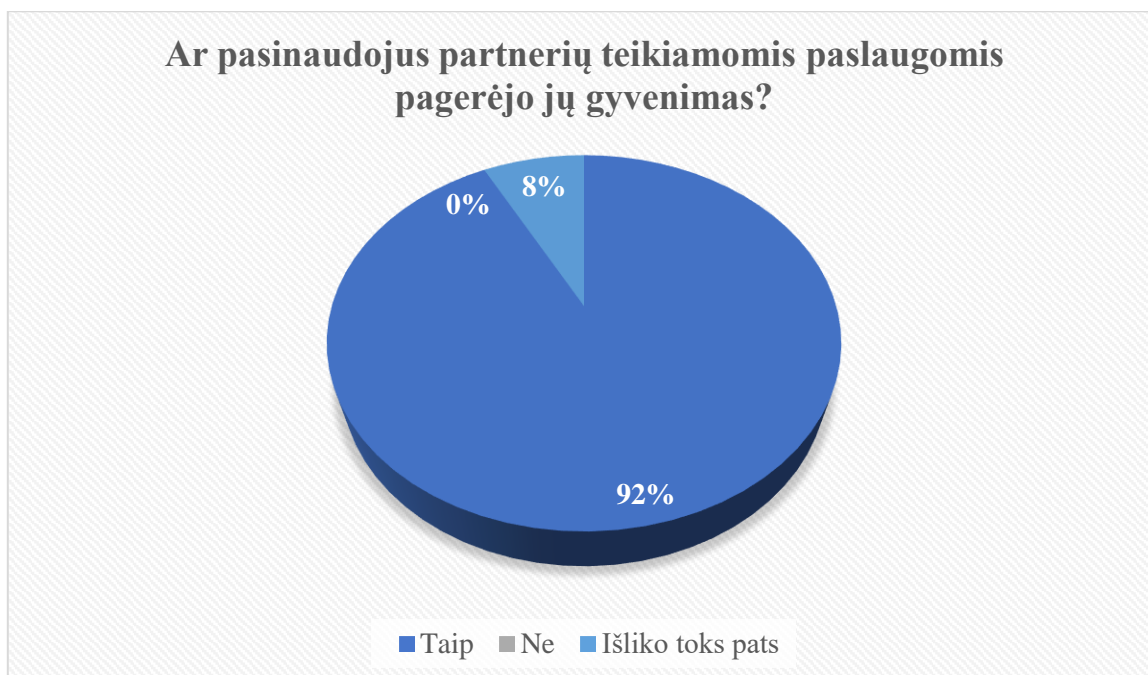
Stulpelinėje diagramoje matyti, jog yra pakankamai platus partnerių spektras. 100 % (26 asmenys) paslaugų gavėjų yra pasinaudoję šeimos gydytojų konsultacijomis, 50 % (13 asmenų) - psichiatro konsultacijomis, 4 % (1 asmuo) – psichologo konsultacijomis, 35 % (9 asmenys) – slaugos ligoninės paslaugomis, 8 % (2 asmenys) – Sidabrinės linijos bendravimo paslaugomis, 35 % (9 asmenys) – Raudonojo kryžiaus paslaugomis, 4 % (1 asmuo) – katalikiškos organizacijos Caritas paslaugomis, 4 % (1 asmuo) paslaugų gavėjų paminėjo organizaciją „Ištiesk gerumo ranką“.

2.3. Partnerių teikiamų paslaugų nauda

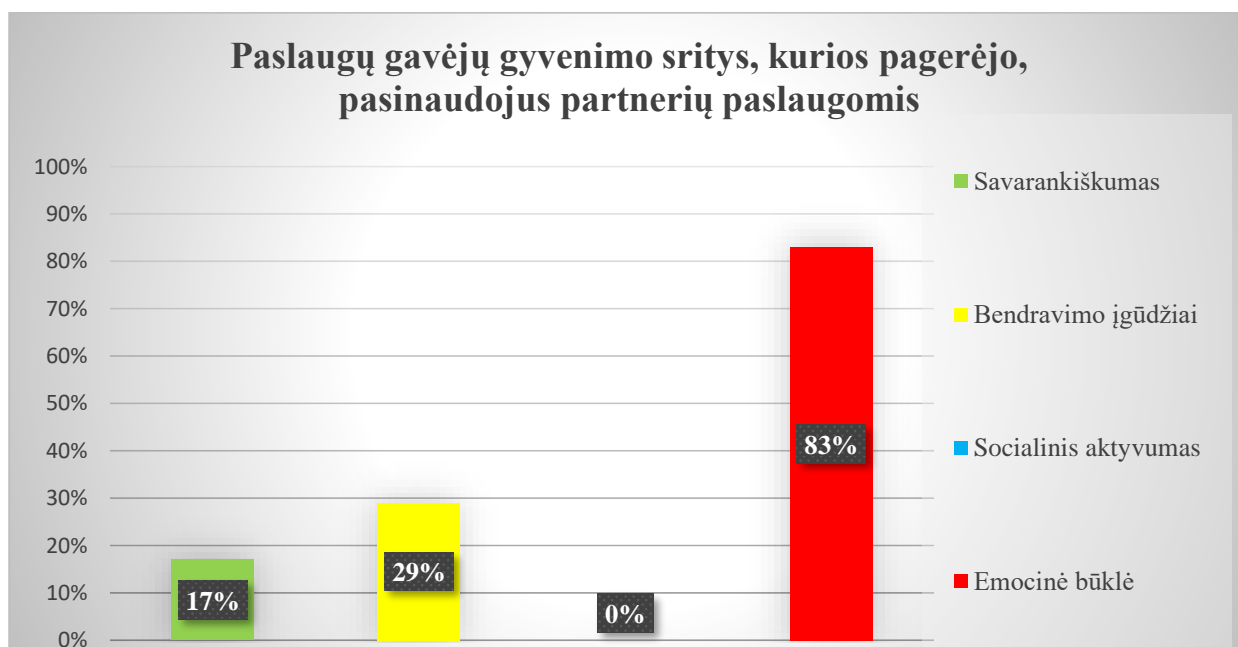


Skritulinėje diagramoje matyti, kad 100 % (29 asmenys) paslaugų gavėjų mano, jog partnerių teikiamos paslaugos jiems buvo naudingos.

2.4. Partnerių teikiamų paslaugų nauda



Skritulinė diagrama rodo, jog 92 % (24 asmenų) paslaugų gavėjų mano, jog pasinaudojus partnerių teikiamomis paslaugomis pagerėjo jų gyvenimas (sveikata, emocinė būklė ir pan.). 8 % (2 asmenys) paslaugų gavėjų išsakė nuomonę, jog net ir gaunant partnerių paslaugas jų gyvenimas išliko toks pats.



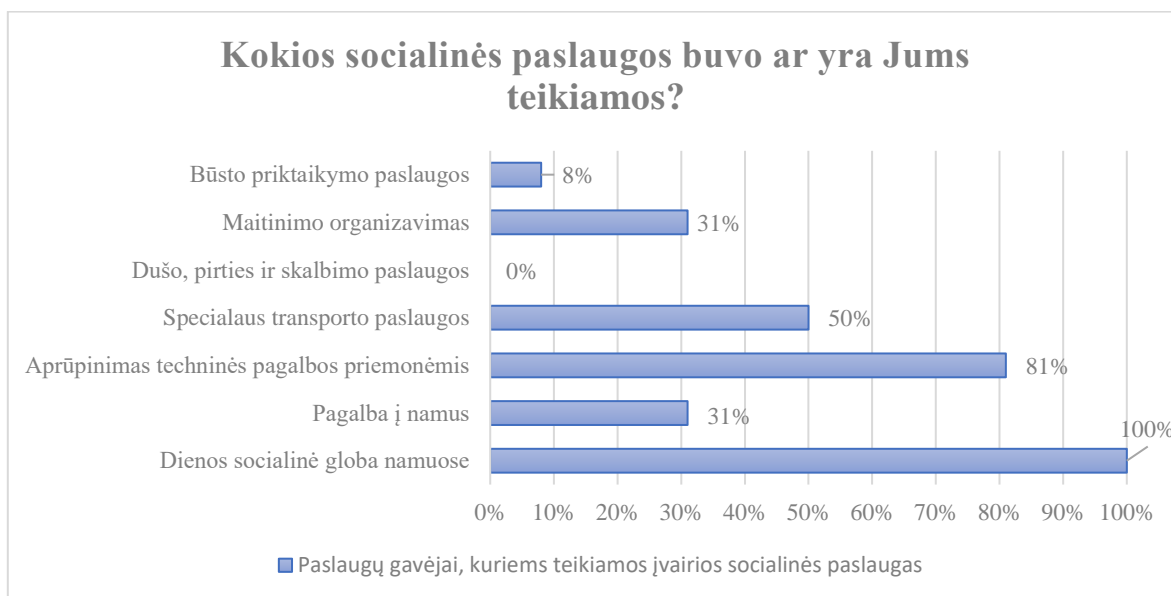
Stulpelinėje diagramoje matyti, jog partnerių teiktos paslaugos daugiausiai gerino paslaugų gavėjų emocinę būklę (atsakymą pažymėjo 83 % paslaugų gavėjų) ir bendravimo įgūdžius (atsakymą pažymėjo 29 % paslaugų gavėjų), taip pat didėjo socialinis aktyvumas (atsakymą pažymėjo 17 % paslaugų gavėjų).

3. TĖSTINUMO NAUDA

36 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.

57, 58 rodikliai Dalis paslaugų gavėjų, kurie teigia, kad paslaugų tęstinumas jiems buvo naudingas.

3.1. Teikiamos socialinės paslaugos

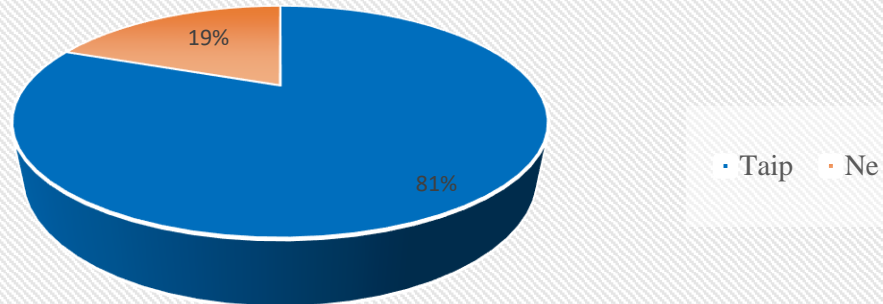


Diagramoje matyti, jog apklaustiems paslaugų gavėjams buvo ar yra teikiamos šios socialinės paslaugos:

- dienos socialinės globos paslaugos – 100 % apklaustųjų (26 asmenys);
- pagalbos į namus paslaugos - 31 % apklaustųjų (8 asmenys);
- aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis – 81 % apklaustųjų (21 asmuo);
- specialaus transporto paslaugos – 50 % apklaustųjų (13 asmenys);
- dušo, pirties ir skalbimo paslaugos – nei vienas negavo šios paslaugos;
- maitinimo organizavimas – 31 % apklaustųjų (8 asmenys);
- būsto pritaikymo paslaugos – 8 % apklaustųjų (2 asmenys).

3.2. Tarpininkavimas nukreipiant pas kitus specialistus

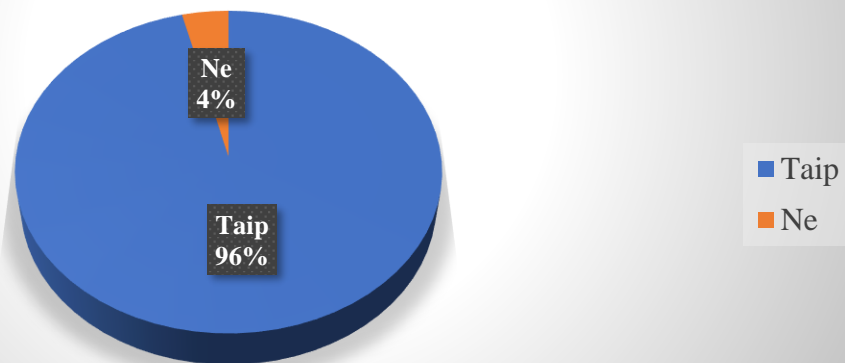
Ar tarpininkaujant Socialinių paslaugų centro darbuotojui buvote nukreiptas pas kitus specialistus (gydytojas, psichiatras, psichologas, socialinio darbo organizatorius ir kt.)?



Skritulinė diagrama rodo, jog 81 % (21 asmuo) paslaugų gavėjų tarpininkaujant Centro darbuotojams buvo nukreipti pas kitus specialistus (šeimos gydytoją, psichiatrą, psichologą, socialinio darbo organizatorių). 19 % (5 asmenys) teigia, jog nebuvo nukreipti pas kitus specialistus.

3.3. Kitos rūšies socialinių paslaugų teikimas

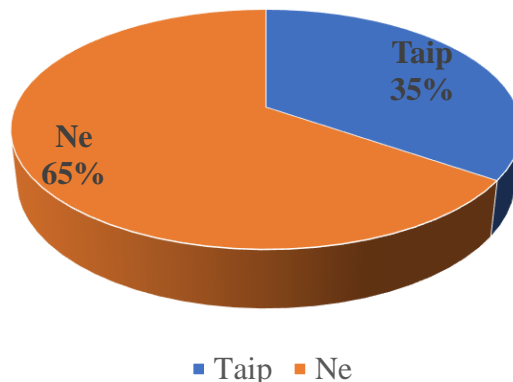
Ar tarpininkaujant Socialinių paslaugų centro darbuotojui Jums buvo pasiūlytos, pradėtos teikti kitos rūšies paslaugos (techninės pagalbos priemonės, transporto paslaugos, maitinimo paslaugos, pagalbos į namus paslaugos, dienos socialinės globos paslaugos)



Skritulinėje diagramoje matyti, jog 96 % (25 asmenys) paslaugų gavėjų teigia, jog tarpininkaujant Centro darbuotojui jiems buvo pasiūlytos, pradėtos teikti kitos rūšies paslaugos (techninės pagalbos priemonės, transporto paslaugos, maitinimo paslaugos, pagalbos į namus paslaugos, dienos socialinės globos paslaugos). 4 % (1 asmuo) paslaugų gavėjų nebuvo pasiūlytos ar pradėtos teikti kitos rūšies paslaugos.

3.4. Tęstinių socialinių paslaugų teikimas

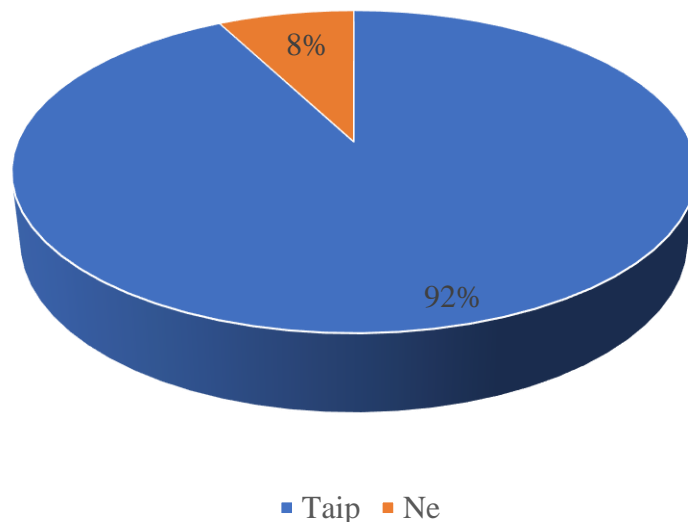
Ar tarpininkaujant Socialinių paslaugų centro darbuotojui Jums buvo pakeista socialinių paslaugų rūšis? (iš bendrųjų paslaugų į pagalbos namuose paslaugas, iš pagalbos namuose paslaugų į dienos socialinės globos paslaugas)



Skritulinėje diagramoje matyti, jog 35 % (9 asmenys) paslaugų gavėjų teigia, jog tarpininkaujant Centro darbuotojui jiems buvo pakeista socialinių paslaugų rūšis (iš bendrųjų paslaugų į pagalbos namuose paslaugas, iš pagalbos namuose paslaugų į dienos socialinės globos paslaugas). 65 % (17 asmenų) paslaugų gavėjų darbuotojui tarpininkaujant nebuvo pakeista socialinių paslaugų rūšis.

4.5. Tęstinių socialinių paslaugų nauda

Ar tęstinės socialinės paslaugos Jums buvo naudingos?

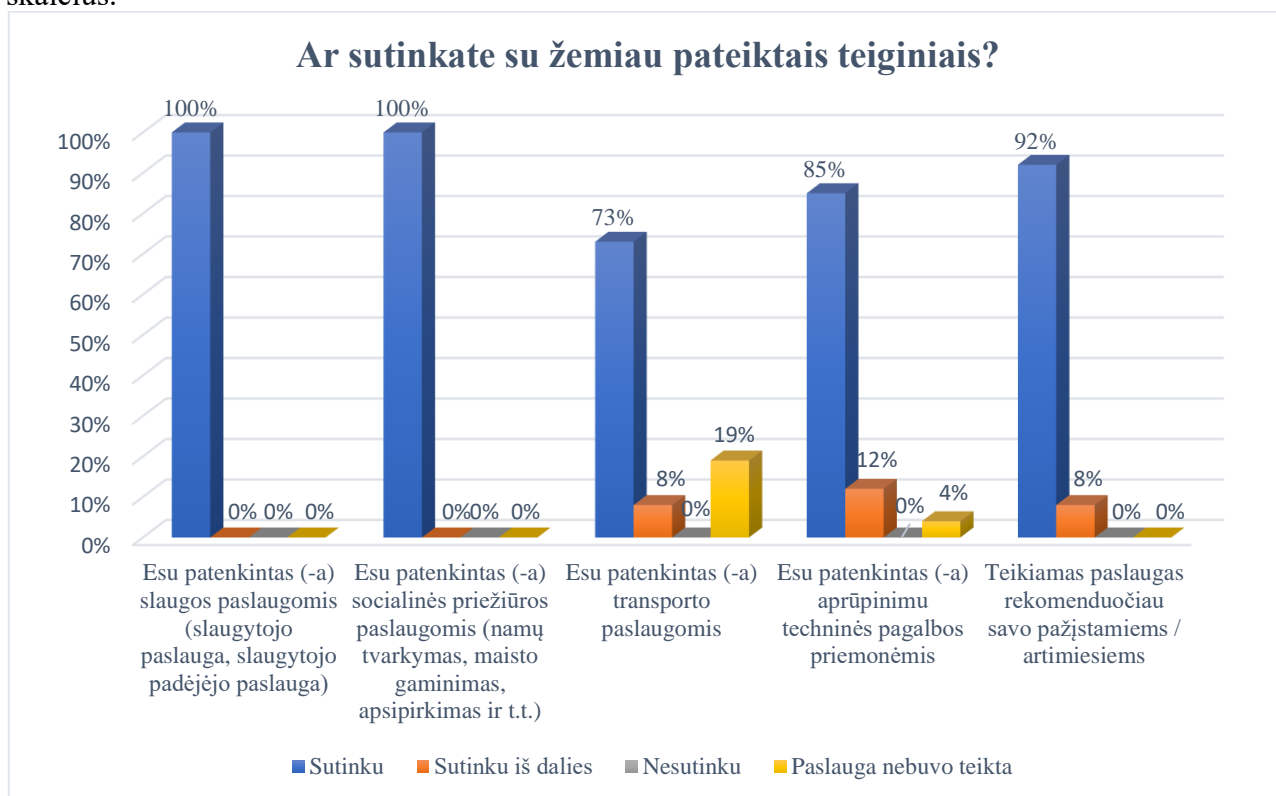


92 % (24 asmenys) teigia, jog tęstinės socialinės paslaugos jiems buvo naudingos, 8 % (2 asmuo) paslaugų gavėjų nuomone, minėtos paslaugos buvo nenaudingos.

5. PASITENKINIMAS PASLAUGOMIS

45 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

70 rodiklis Paslaugų gavėjų, teigiančių, kad yra patenkinti teikiamomis paslaugomis (masažo, slaugos, socialinės priežiūros, transporto, aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis) ir jų kokybe, skaičius.



Stulpelinėje diagramoje matyti, jog 100 % (26 asmenys) paslaugų gavėjų sutiko su teiginiu, jog yra patenkinti slaugos paslaugomis bei socialinės priežiūros paslaugomis. 73 % (19 asmenų) paslaugų gavėjų sutiko su teiginiu, jog yra patenkinti transporto paslaugomis, 8 % (2 asmenys) paslaugų gavėjų su šiuo teiginiu sutiko tik iš dalies, 19 % (5 asmenys) apklaustųjų transporto paslaugos nebuvo teikiamos. 85 % (22 asmenys) paslaugų gavėjų teigė, jog yra patenkinti aprūpinimu techninės pagalbos priemonėmis, 12 % (3 asmenys) su šiuo teiginiu sutiko tik iš dalies, 4 % (1 asmuo) teigė, jog ši paslauga jiems nebuvo teikta. 92 % (24 asmenys) paslaugų gavėjų rekomenduotų teikiamas paslaugas savo pažįstamiems ar artimiesiems, 8 % (2 asmenys) paslaugų gavėjų tą padarytų tik iš dalies.

6. ĮGALINIMAS

29 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

44, 45 rodiklis Paslaugų gavėjų skaičiaus procentinė dalis (ISGP analizė), kurie teigia, kad buvo įgalinti ir tapo savarankiškesni tam tikrose srityse.

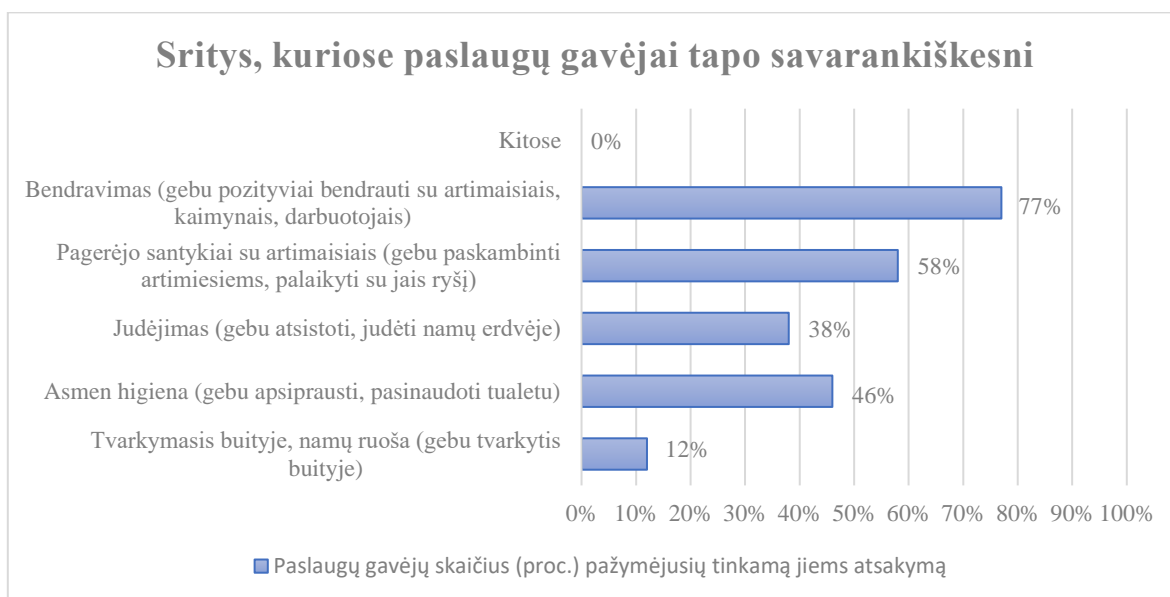
8.1. Savarankiškumas tam tikrose srityse

Ar pradėjus teikti socialines paslaugas Jūs tapote savarankiškesnis tam tikrose srityse?



100 % apklaustųjų teigia, jog pradėjus teikti socialines paslaugas jie tapo savarankiškesni tam tikrose srityse.

8.2. Sritis, kuriose paslaugų gavėjas tapo savarankiškesnis



Stulpelinėje diagramoje matyti, jog paslaugų gavėjai įvardijo sritis, kuriose jie tapo savarankiškesni:

- bendravimas (gebu pozityviai bendrauti su artimaisiais, kaimynais, darbuotojais) – atsakymą pažymėjo 77 % paslaugų gavėjų;
- pagerėjo santykiai su artimaisiais (gebu paskambinti artimiesiems, palaikyti su jais ryšį) – atsakymą pažymėjo 58 % paslaugų gavėjų;
- judėjimas (gebu atsistoti, judėti namų erdvėje) – atsakymą pažymėjo 38 % paslaugų gavėjų;
- asmens higiena (gebu apsiprausti, pasinaudoti tualetu) – atsakymą pažymėjo 46 % paslaugų gavėjų;
- tvarkymasis buityje, namų ruoša (gebu tvarkytis buityje) – atsakymą pažymėjo 12 % paslaugų gavėjų.

6. PASIŪLYMAI

Anketos skiltyje „Jūsų pasiūlymai, kaip pagerinti Socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas” 9 paslaugų gavėjai įrašė šiuos komentarus: „Teikti daugiau paslaugų, pvz.: masažas“, „Atnaujinti masažo paslaugas“, „Pasiūlymas ilginti centro darbuotojų darbo valandas, trūksta valandų vakare“, „Neturiu artimųjų, reikalingos paslaugos savaitgalį“, „Esu nevairuojanti ir sudėtinga nuvykti pas gydytojus, gerai būtų transporto paslaugos su išnešimu iš namų“, „Pablogėjo sveikata, norėčiau, kad daugiau paslaugų teiktų slaugytoja, paimtų kraują“, „Būtinai reikia masažo paslaugų“, „Masažo paslaugų“, „Masažo“.

APIBENDRINIMAS

Teisių skatinimas ir užtikrinimas. Apibendrinant gautus duomenis matyti, jog paslaugų gavėjai žino savo teises (atsakymą pažymėjo 96 % paslaugų gavėjų), tiesa, kituose apklausos klausimuose konkrečiai įvardinus jų teises, šių vertinimas šiek tiek skiriasi. Paslaugų gavėjai tik iš dalies žino apie teisę prašyti pervertinti socialinių paslaugų poreikį (dėl paslaugų apimties mažinimo/didinimo ar paslaugos keitimo) bei pasirinkti paslaugas. Manoma, jog siekiant didesnio paslaugų gavėjų informuotumo apie jų teises, reikia peržiūrėti 2020 m. parengtą skrajutę apie paslaugų gavėjų teises, pakoreguoti ir pakartotinai išdalinti paslaugų gavėjams.

Partnerystės teikiama nauda. Apklauskos rezultatai rodo, jog paslaugų gavėjai žino apie įstaigos partnerius, naudojami jų paslaugomis. Paslaugų gavėjai labiausiai naudojami šeimos gydytojo, psichiatro paslaugomis, taip pat slaugos ligoninių bei nevyriausybinės organizacijos „Raudonojo kryžiaus“ paslaugomis. Psichologo konsultacijos, „Sidabrinės linija: paslaugos, nevyriausybinės organizacijos „Caritas“ paslaugos buvo mažiau populiarios. Visi paslaugų gavėjai sutaria, jog partnerių paslaugos yra naudingos, 92 % paslaugų gavėjų jos turėjo įtakos jų gyvenimo gerėjimui. Įstaiga ir toliau sieks išlaikyti nuolatinį bendradarbiavimą su savo partneriais, siekiant platesnio spektro paslaugų dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos gavėjams.

Tęstinumo nauda. 92 % paslaugų gavėjų nuomone, tęstinės paslaugos (nukreipimas pas kitus specialistus, kitos rūšies socialinių paslaugų pasiūlymas, socialinių paslaugų rūšies pakeitimas) jiems yra naudingos. Įstaiga ir toliau sieks užtikrinti minėtų paslaugų prieinamumą ir tęstinumą atsižvelgiant į paslaugų gavėjų asmeninius poreikius.

Pasitenkinimas paslaugomis. Apibendrinant gautus duomenis matyti, jog dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai labiausiai yra patenkinti slaugos ir socialinės priežiūros paslaugomis. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas transporto paslaugos, aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis yra šiek tiek mažesnis, todėl įstaiga sieks išsiaiškinti kokios priežastys galėtų įtakoti tokį paslaugų gavėjų vertinimą. Yra svarbu, jog 92 % paslaugų gavėjų rekomenduotų teikiamas paslaugas savo pažįstamiems ir artimiesiems, tad sieksime ir toliau teikti kokybiškas minėtas socialines paslaugas, jog šis vertinimas nemažėtų arba išliktų toks pats.

Įgalinimas. 100 % paslaugų gavėjų išsakė savo nuomonę, jog pradėjus jiems teikti paslaugas, jie tapo savarankiškesni tam tikrose srityse. Paslaugų gavėjai labiausiai įvertino savo savarankiškumą bendravimo ir pagerėjimo santykių su artimaisiais srityse, tačiau judėjimo, asmens higienos, tvarkymosi buityje, namų ruošos srityse jų savarankiškumas buvo žemesnis. Atsižvelgiant į gautus rezultatus, planuojame aptarti juos su padalinio darbuotojais bei skatinti juos atkreipti dėmesį į judėjimo, asmens higienos, tvarkymosi sritis, siekiant didesnio paslaugų gavėjų savarankiškumo.

Pasiūlymai. Gautus paslaugų gavėjų pasiūlymai bus peržiūrėti, aptarti padalinio darbuotojų susirinkimo metu, bus ieškomi optimaliausi šių pasiūlymų įgyvendinimo būdai.

