



**ELEKTRĖNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ VERTINIMO ANKETŲ, SKIRTOS
PASLAUGŲ GAVĖJŲ ARTIMIESIEMS IR/AR KITOMS SUINTERESUOTOMS
ŠALIMS, REZULTATŲ PALYGINIMAS (2020, 2022 ir 2023 m.)**

2024 m. liepos mėn.

Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų artimųjų ir/ar kitų suinteresuotų šalių apklausa buvo atlikta 2020, 2022 ir 2023 m. Apklausos buvo vykdomos anketine forma, paslaugų gavėjų artimiesiems pažymint jiems tinkamus atsakymus. Anketos anoniminės.

1 lentelė. *Apklausoje dalyvavusių skaičius*

2020 m.	2022 m.	2023 m.
31	26	19

2 lentelė. *Apklausoje dalyvavusiųjų procentinė dalis pagal lytį*

Apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai (%) pagal lytį					
2020 m.		2022 m.		2023 m.	
Moterys	Vyrai	Moterys	Vyrai	Moterys	Vyrai
71 %	29 %	73 %	27 %	89,5 %	10,5 %

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

Apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai (%) pagal gyvenamąją vietą					
2020 m.		2022 m.		2023 m.	
Miestas	Kaimas	Miestas	Kaimas	Miestas	Kaimas
74 %	26 %	85 %	15 %	89,5 %	10,5 %

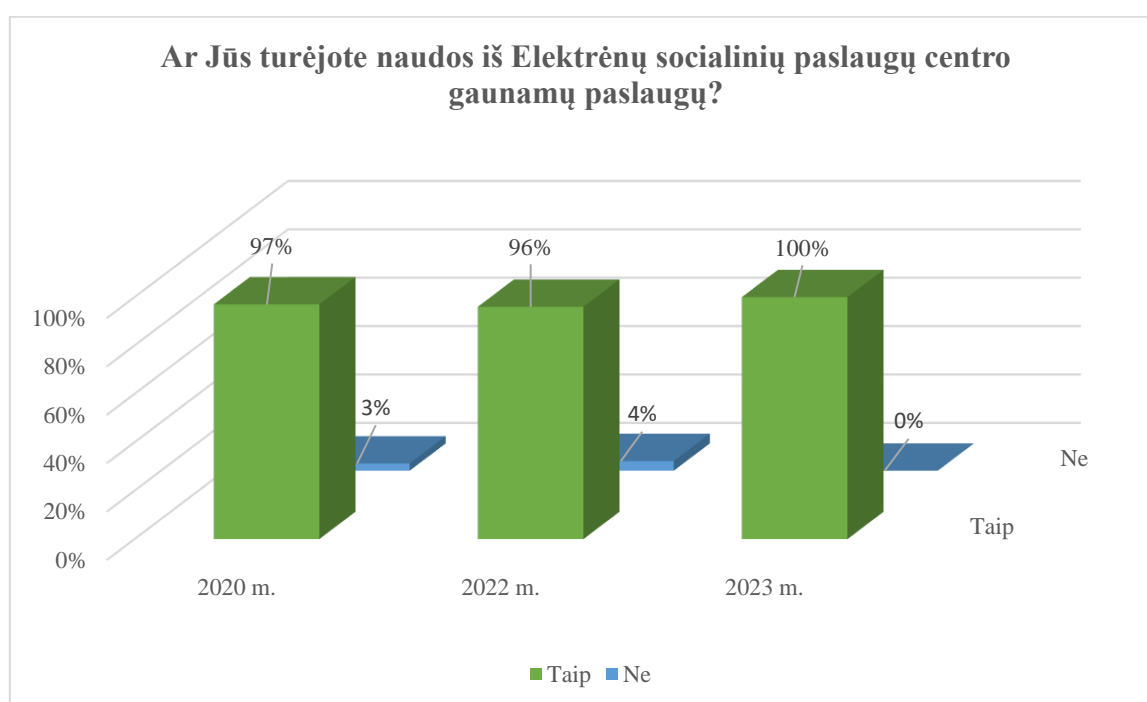
4 lentelė. *Apklausoje dalyvavusiųjų procentinė dalis pagal tai ar artimieji gauna paslaugas Elektrėnų socialinių paslaugų centre*

Apklausoje dalyvavę asmenys (%), turintys artimųjų, kurie gauna socialines paslaugas Elektrėnų socialinių paslaugų centre					
2020 m.		2022 m.		2023 m.	
Turi artimųjų	Neturi artimųjų	Turi artimųjų	Neturi artimųjų	Turi artimųjų	Neturi artimųjų
100 %	0 %	100 %	0 %	100 %	0 %

5 lentelė. Apklausoje dalyvavusiųjų artimųjų gautos socialinės paslaugos

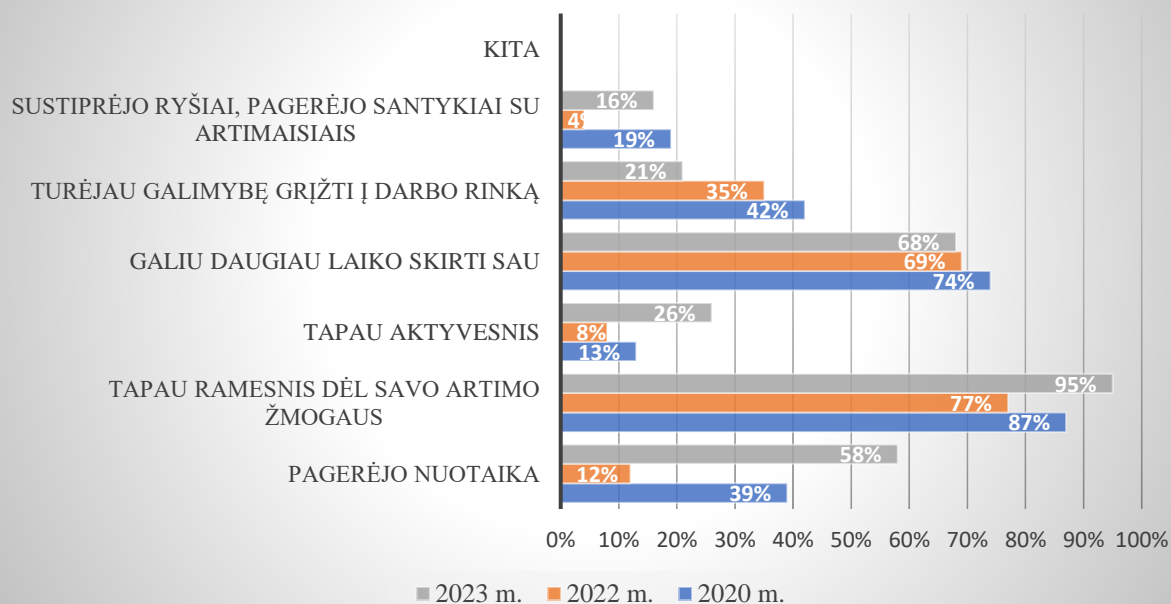
Paslaugos	2020 m.	2022 m.	2023 m.
Dienos socialinė globa asmens namuose	100 %	100 %	89,5 %
Pagalba į namus	45 %	27 %	47 %
Aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	90 %	85 %	63 %
Specialaus transporto paslaugos	58 %	54 %	10,5 %
Maitinimo organizavimas	13 %	35 %	10,5 %
Būsto pritaikymo paslaugos	10 %	8 %	0 %

I. GAUTŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAUDA



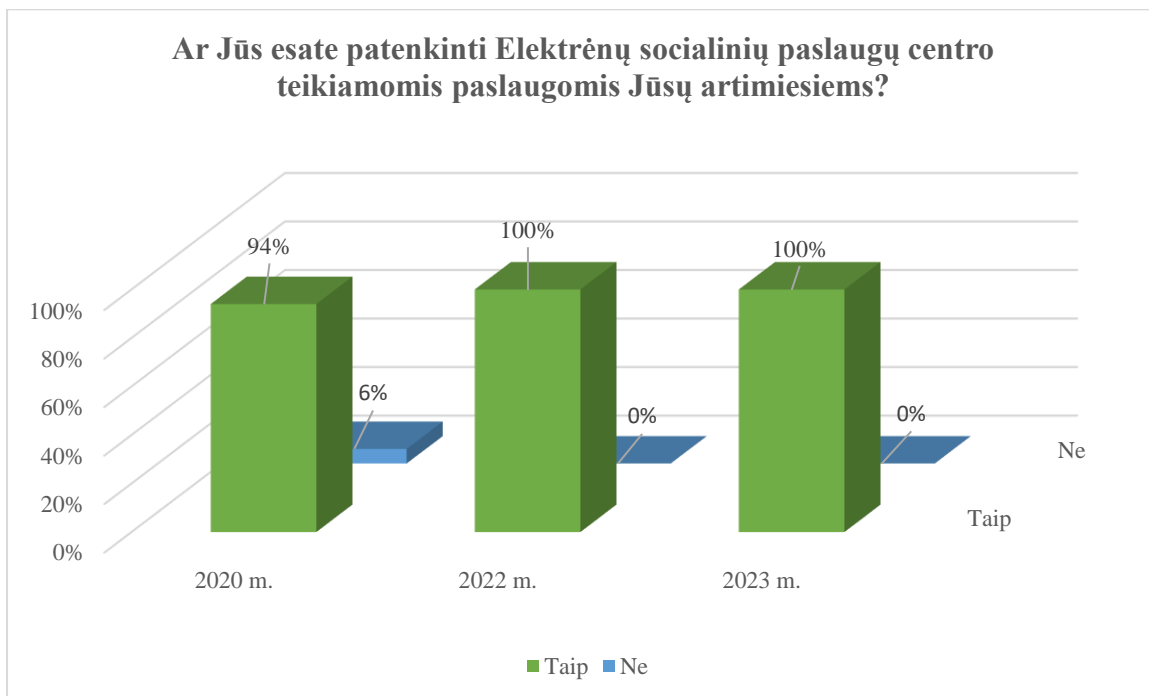
Trijų apklausų rezultatų palyginimas atskleidžia, jog paslaugų gavėjų artimųjų nuomonė apie gaunamų paslaugų naudą išlieka stabili. 2020 m. 97 % paslaugų gavėjų artimųjų pažymėjo atsakymą, jog turėjo naudos iš gaunamų paslaugų, 2022 m. – 96 %, o 2023 m. – 100 %. Pastarojo laikotarpio apklausoje dalyvavę artimieji paliko ir kelis komentarus po šiuo klausimu: “Atsakingai vykdomos pareigos”, “Gavau visko ko prašiau mamai”, “Tikrai naudinga gauti šias paslaugas”. Įvertinus rezultatus, galima teigti, jog Centro teikiamos paslaugos naudingos ne tik paslaugų gavėjams, tačiau ir jų artimiesiems.

Įvardykite, kokios naudos Jums turėjo teikiamos paslaugos (galimi keli atsakymo variantai)



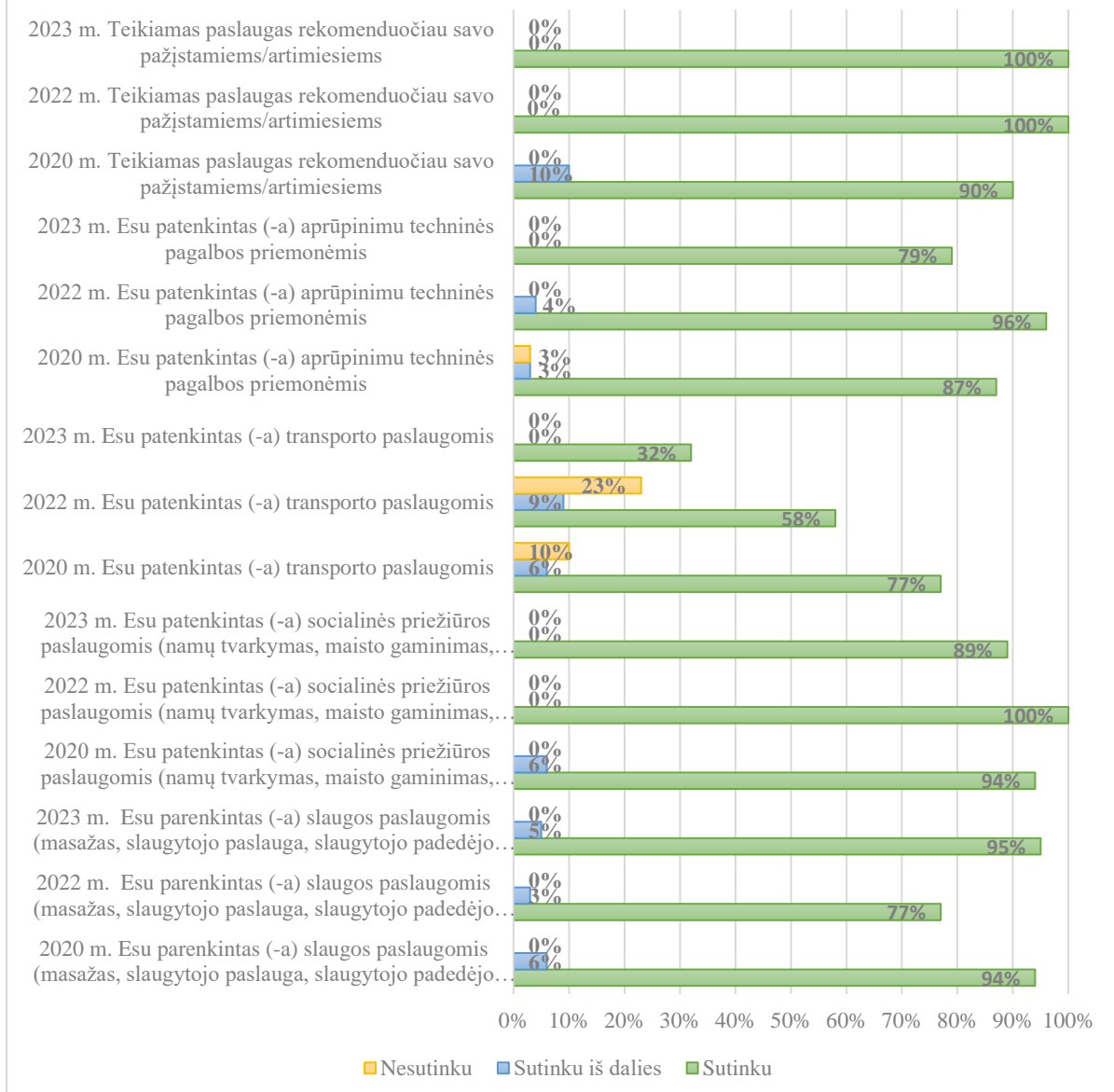
Trijų apklausų rezultatų palyginimas parodė, jog dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų artimieji didžiausią naudą, kurios turėjo gaunant socialines paslaugas, įvardijo kaip galėjimą daugiau laiko skirti sau bei tapimą ramesniu dėl savo artimo žmogaus, 2023 m. apklausoje artimieji akcentavo ir nuotaikos pagerėjimą. Turėjimas galimybę grįžti į darbo rinką paslaugų gavėjų artimųjų taip pat buvo įvardintas, kaip dar viena nauda gaunant socialines paslaugas, tiesa šio teiginio vertinimas kiek žemesnis – 2020 m. 42 %, 2022 m. 35 %, 2023 m. tik 21 %. Taip pat pastarojo laikotarpio artimųjų apklausoje teiginio „tapau aktyvesnis“ pasirinkimas yra didesnis (26 %) nei 2020 ir 2022 m. Mažiausiai vertinimo susilaukė teiginys, jog sustiprėjo ryšiai, pagerėjo santykiai su artimaisiais. 2023 metų apklausoje dalyvavę artimieji po šiuo klausimu paliko kelis komentarus: „suteikta galimybė gyventi ir savo privatų gyvenimą, ramybė už artimąjį“, „mama jaučiasi daug saugiau, pagerėjo jos gyvenimo kokybė“.

II. PASITENKINIMAS TEIKIAMOMIS SOCIALINĖMIS PASLAUGOMIS



Trijų apklausų rezultatų palyginimas atskleidžia, jog paslaugų gavėjų artimųjų nuomonė apie pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis, išlieka panašus. Jei 2020 m. 94 % artimųjų buvo patenkinti paslaugomis, tai 2022 m. padidėjęs skaičius išliko stabilus ir 2023 m.

Ar sutinkate su žemiaus pateiktais teiginiais?



Apžvelgus trijų apklausų rezultatus matyti, jog 2022 m. sumažėjęs pasitenkinimas slaugos paslaugomis, 2023 m. vėl padidėjo – ši teiginį įvertino 95 % artimųjų. Apklaustųjų pasitenkinimas socialinės priežiūros paslaugomis išliko panašus, 2023 m. kiek pamažėjo. Transporto paslaugų vertinimas nuo 2020 m. tendencingai mažėja, paslaugų gavėjų artimieji mažiau buvo patenkinti šiomis paslaugomis lyginant su 2020 m. Tikėtina, jog neteikiant nunešimo ar užnešimo paslaugos į namus, o užtikrinant tik transporto paslaugos teikimą, šis vertinimas yra mažėjantis. Pasitenkinimas techninės pagalbos priemonėmis 2023 m. mažėjo 17 % lyginant su 2022 m. ir 2021 m., tad į tai svarbu atkreipti dėmesį. Teiginio, jog teikiamas paslaugas rekomenduotų savo pažįstamiems ar artimiesiems, pasirinkimas išlieka stabilus: tiek 2022 m., tiek 2023 m. 100 % artimųjų rinkosi šį atsakymą.

III. PASIŪLYMAI

Apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjų artimųjų pasiūlymai, kaip pagerinti teikiamas paslaugas		
2020 m.	2022 m.	2023 m.

„viskas atitinka mūsu keliamus poreikius“	„būtų smagu jei artimajam būtų teikiama psichologo (specialisto) pagalba“	„pasiūlymas tik vienas, Esant galimybei teikti paslaugas savaitgaliais ir švenčių dienomis. Įkainis galėtų būti ir dvigubas“
„šiuo metu paslaugų pakanka“	„esame patenkinti teikiamomis paslaugomis, viską ko prašėme visada gaudavome“	„pasiūlymų neturiu“
„jūsų paslaugos yra labai geros, pritaikytos žmogui“	„viskas priklauso nuo darbuotojo noro, sąžiningumo ir motyvacijos“	„viskas tenkina, pasiūlymų neturiu“
„pasiūlymų neturiu“	„labai reikalinga transportavimo paslauga (nunešti, užnešti laiptais) vykstant pas medikus“	„teikti paslaugas per išdeginis ir savaitgaliais“
„paslaugomis esu patenkinta“	„viskas gerai, esame labai patenkinti paslaugomis, labai padedate šeimoms“	„pasiūlymų neturiu“
„daug“	„mano pasiūlymas būtų: bent pabandyti surasti darbuotojus ir lėšų žinoma, neįgalių žmonių išnešimui iš namų, kas liečia vizitus pas daktarus. Nes mano atveju transportas kaip ir buvo suteikiamas, bet nebuvo galimybės kam padėti nulipti žemyn iš trečio aukšto, t. y. iš namų iki mašinos, dėl to teko atidėti akies operaciją vienam iš tėvų“	„paslaugos tenkina, paskambinus vedėjai visus iškilusius klausimus išsprendžiame. Tik norėtume daugiau slaugos paslaugų (pvz. masažų)“
„labai norėčiau lankstesnio padėjėjų darbo, kad galėtų ta pati padėjėja pas tą patį žmogų dirbti visą dieną slenkančiu grafiku“	„visada dirbti nuoširdžiai ir mylėti savo darbą. Tada ir klientas ir darbuotojas gaus grįžtamąjį ryšį O visa kita ateis savaime...Sėkmės darbuose. Ačiū nuoširdus“	„visos paslaugos tenkina“
„projektinės veiklos“	„norėčiau, kad paslaugos būtų teikiamos savaitgaliais“	„viskas gerai“
„galėtų papildomai teikti mokamas paslaugas“	„norėčiau, kad karštą maistą gamintų kaip ir anksčiau Elektrėnų socialinės globos namai“	„darbuotojos savo darbą išmani, duoda vertingų patarimų susijusių su slauga“
		„šiai dienai pasiūlymų neturiu“
		„pradėjus teikti paslaugas tapo ramu dėl tėvelio, nes žinojome, kad bus pamaitintas ir prižiūrėtas“
		„pageidavimų neturiu, viskas tenkina“
		„anyta labai patenkinta darbuotoja, kuri teikia paslaugas“
		„norėtume paslaugų savaitgaliais“
		„jokių pasiūlymų neturiu“
		„norėtume masažo paslaugų“
		„paslaugomis esame patenkinti“
		„Daugiau įsteigti darbuotojų etatų, kad paslaugos netaptų rutina, o

		darbu apimančiu ir teikiančiu didelę naudą paslaugų gavėjams. Tuomet ir darbuotojai ir paslaugų gavėjai gautų didesnę pasitenkinimo naudą ir gerą grįžtamąjį ryšį“
Iš viso: 9	Iš viso: 9	Iš viso: 18

2020 m. ir 2022 m. paslaugų gavėjų artimųjų apklausos pasiūlymų skiltyje buvo paliktas vienodas skaičius pastebėjimų, padėkų ir pasiūlymų, kaip pagerinti teikiamas paslaugas. Iš 2020 m. gautų pasiūlymų buvo įgyvendinti du: atsižvelgiant į paslaugų gavėjo poreikius, buvo darbuotojai sudarytas darbo grafikas, kad ji galėtų teikti paslaugas tiek ryte, tiek darbo dienos pabaigoje, taip pat per 2020 ir 2021 m. buvo teikiamas integralios pagalbos paslaugos (projektinė veikla) senyvo amžiaus ir asmenims su sunkia negalia asmenims, užtikrinant slaugytojo, slaugytojo padėjėjo, masažuotojo paslaugas. 2022 m. pasiūlymai buvo aptarti, vienam iš paslaugų gavėjų buvo tarpininkauta dėl psichologinės pagalbos suteikimo. Dėl neįgalių žmonių išnešimo iš namų vykstant pas gydytojus, esant dideliame viršsvoriui, buvo kreiptasi į Priešgaisrinę gelbėjimo tarnybą, kuri padėjo paslaugų gavėjams pasiekti greitosios pagalbos automobilį. 2023 m. paslaugų gavėjų artimųjų apklausos pasiūlymų skiltyje buvo palikta 18 atsiliepimų ir pasiūlymų.

Apibendrinimas

Apibendrinant trijų apklausų rezultatus galima teigti, jog dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų artimieji mano, jog teikiamos paslaugos jiems yra naudingos. Paslaugų gavėjų artimieji didžiausią naudą įvardijo kaip galėjimą daugiau laiko skirti sau, tapimą ramesniu dėl savo artimo žmogaus bei nuotaikos pagerėjimą. Jie taip pat yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, išskiriant slaugos ir socialinės priežiūros paslaugas. Transporto paslaugomis ir aprūpinimu techninės pagalbos priemonėmis vertinimas mažėja, tad įstaigai svarbu išsiginčyti priežastis ir organizuoti šias paslaugas taip, jog pasitenkinimas jomis augtų. Svarbu, jog paslaugų gavėjų artimieji rašo atsiliepimus ir teikia pasiūlymus, 2023 m. jų padidėjo beveik dvigubai. Ir toliau skatinsime juos tai daryti.