

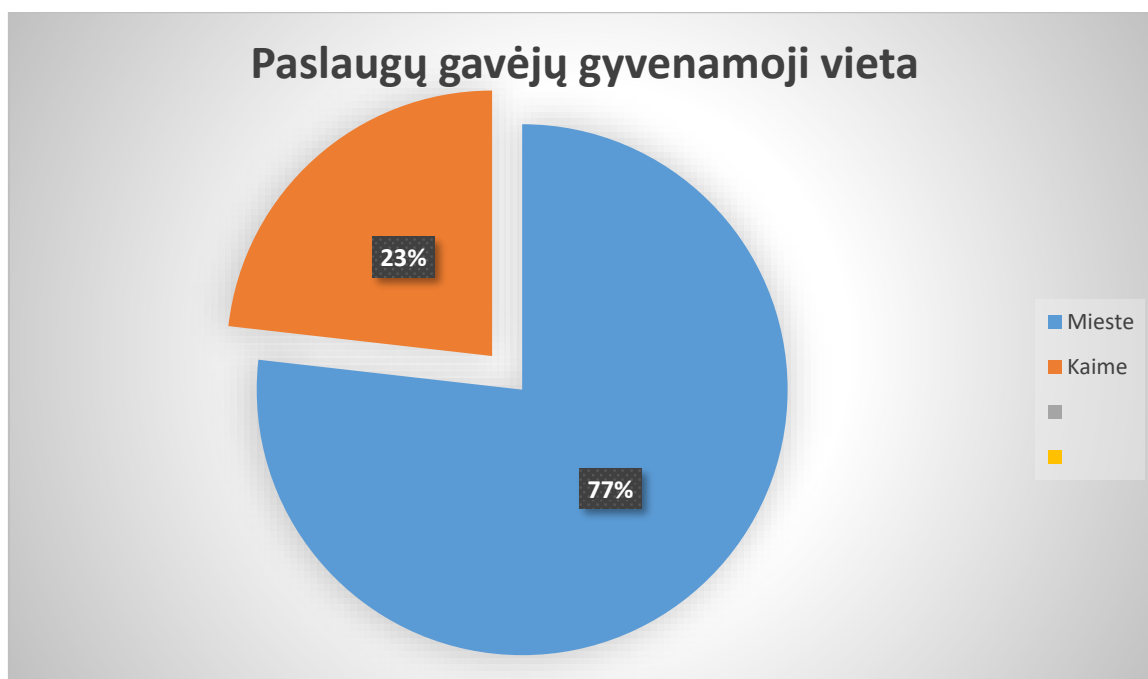
ELEKTRŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PAGALBOS NAMUOSE PADALINIO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ VERTINIMO APKLAUSA

2025 m. gruodžio mėn.

TIKSLAS IR APIMTIS

Atliktas Elektrėnų socialinių paslaugų centro Pagalbos namuose padalinio paslaugų gavėjų nuomonių ir vertinimų tyrimas, siekiant įvertinti teikiamų paslaugų kokybę ir paslaugų gavėjų pasitenkinimo lygį. Tyrimo metu identifikuotos paslaugų stipriosios pusės bei sritys, kuriose galimi tobulinimai. Apklausoje dalyvavo 69 respondentai.

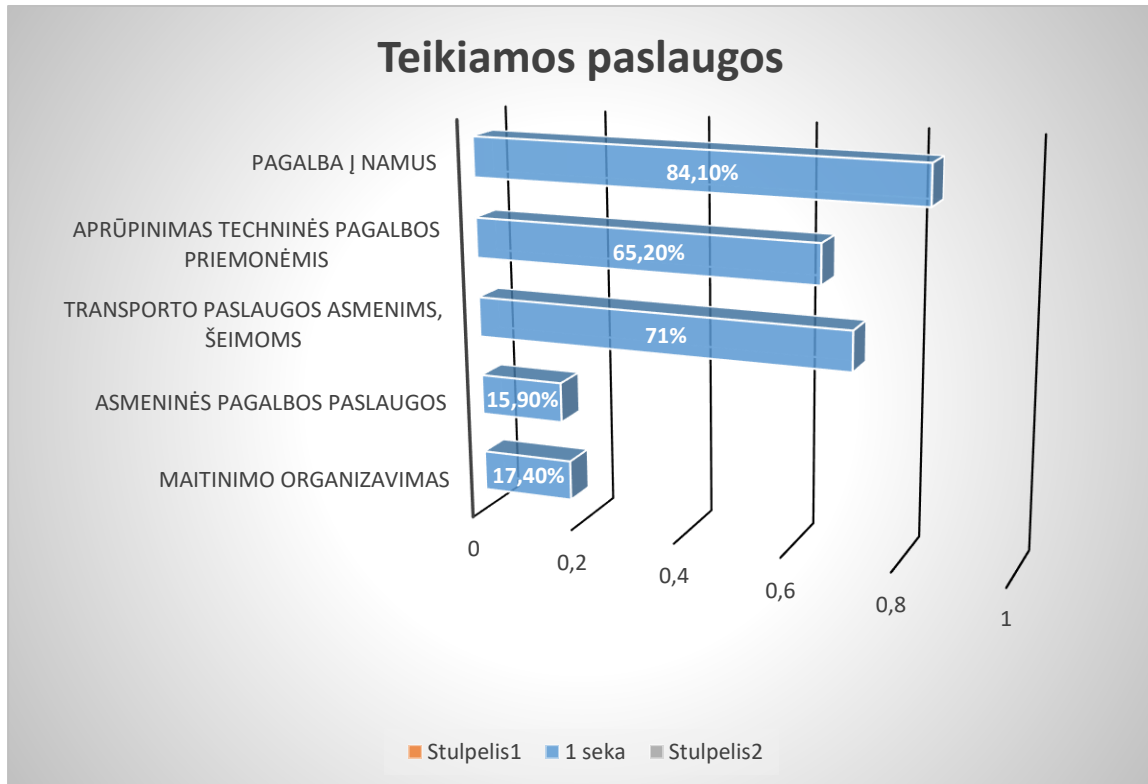
Tyrimo metodika: paslaugų gavėjų nuomonės ir vertinimai buvo renkami taikant anoniminę apklausą, o gauti duomenys apibendrinti ir analizuoti taikant aprašomosios analizės metodą.



1. pav.

Skritulinėje diagramoje matome, kad mieste gyvenančių paslaugų gavėjų yra daugiau - 54 (77 %) asmenys, kaime gyvenančių paslaugų gavėjų mažiau - 15 (23%).

2 paveikslėlyje pateikiama informacija apie Elektrėnų socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjams teikiamas socialines paslaugas. Duomenys rodo, kad paslaugų gavėjams teikiamos įvairios socialinės paslaugos, o daliai jų – daugiau nei viena paslauga.



2. pav.

Pagalbos į namus paslauga teikiama 58 asmenims (84,10 %).

Techninės pagalbos priemonėmis aprūpinami 45 asmenys (65,20 %).

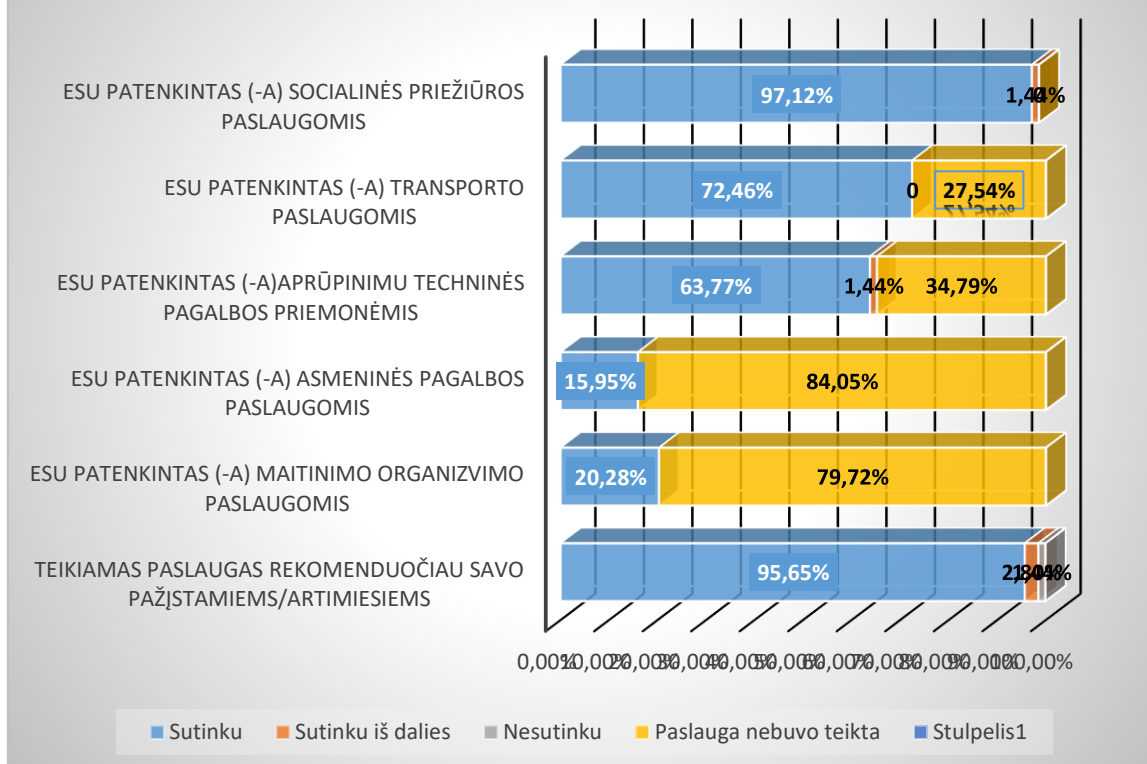
Transporto paslaugos asmenims, šeimoms paslaugomis naudojosi 49 asmenys (71,00 %).

Asmeninė pagalba teikiama 11 asmenų (15,90 %).

Maitinimo paslauga teikiama 12 asmenų (17,40 %).

Apibendrinant galima teigti, kad didžiausia dalis Elektrėnų socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų naudojami pagalbos į namus ir specialiojo transporto paslaugomis, o tai rodo šių paslaugų didelį poreikį. Mažesnę dalį asmenų naudojami asmeninės pagalbos ir maitinimo paslaugomis. Duomenys atskleidžia, kad daliai paslaugų gavėjų teikiamos kelios paslaugos atsižvelgiant į individualius jų poreikius.

Pasitenkinimas paslaugomis



3. pav.

Socialinės priežiūros paslaugomis (namų tvarkymo, maisto gaminimo, apsipirkimo ir kt.) patenkinti 67 asmenys (97,12 %). Vienas asmuo (1,44 %) nurodė, kad paslauga nebuvo teikta, o vienas asmuo (1,44 %) sutiko iš dalies.

Transporto paslaugomis patenkinti 50 asmenys (72,46 %), o 29 asmenims (27,54 %) paslauga nebuvo teikta.

Aprūpinimu techninės pagalbos priemonėmis patenkinti 44 asmenys (63,77 %), iš dalies patenkintas 1 asmuo (1,44 %), o 24 asmenų (34,79%) nurodė, kad ši paslauga nebuvo teikta.

Vertinant asmeninės pagalbos paslaugą – ją patenkinti 11 apklaustųjų (15,95 %), o 58 asmenys (84,05 %) pažymėjo, kad paslauga nebuvo teikta.

Maitinimo organizavimo paslaugomis naudojosi 14 asmenų (20,28 %), o 55 asmenys (79,72 %) nurodė, kad ši paslauga jiems nebuvo teikta.

Elektrėnų socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas rekomenduotų savo artimiesiems ar pažįstamiems 66 asmenys (95,68 %), 2 asmenys (2,8 %) su šiuo teiginiu sutinka iš dalies, o 1 asmuo (1,44 %) nurodė, kad paslauga jam nebuvo teikta.

Paslaugų gavėjai paliko šiuos komentarus:

- esu dėkinga už teikiamas paslaugas;
- esu labai patenkinta jūsų teikiamomis paslaugomis ir jūsų darbuotoja,
- Esu dėkinga už teikiamas paslaugas, dėkui už suteikiamas paslaugas,
- Norėčiau gauti paslaugas ne 2 kartus po 2 val. bet po 1 val 4 kartus per savaitę

Apibendrinant pateiktų apklausos duomenis, galima teigti, kad dauguma paslaugų gavėjų teigiamai vertina Elektrėnų socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas ir yra linkę jas rekomenduoti savo artimiesiems bei pažįstamiems. Respondentų atsakymai rodo aukštą paslaugų kokybės vertinimą, o pateikti komentarai atskleidžia bendrą pasitenkinimą bei pavienius pasiūlymus dėl paslaugų gerinimo.



4. pav.

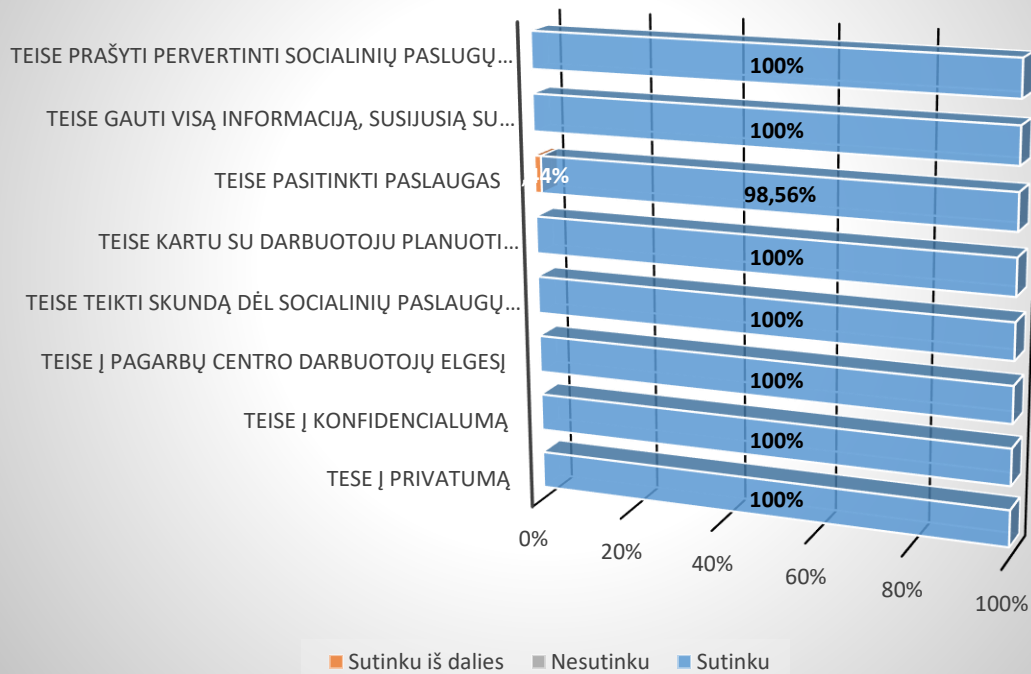
Skritulinė diagrama rodo, kad visi paslaugų gavėjai (69 asmenys -100 %) žino savo, kaip paslaugų gavėjų, teises. Respondentai nurodė, kad yra informuoti apie teisę teikti skundus, gauti informaciją apie teikiamas paslaugas, pasirinkti paslaugas bei teisę į pagarbą ir orų elgesį. Žemiau pateikiami paslaugų gavėjų komentarai, susiję su šiuo klausimu.

Paslaugų gavėjai paliko šiuos komentarus:

- viskuo patenkinta,
- ačiū Rasai už suteikiamas paslaugas,
- Socialinių paslaugų centro darbuotojoms jaučiu didelę pagarbą,
- esu labai dėkinga,
- esu patenkinta paslaugomis, socialinė darbuotoja maloni ir paslaugi.

Apibendrinant duomenis nustatyta, kad visi apklausti paslaugų gavėjai yra informuoti apie savo teises ir jas supranta. Respondentų pateikti komentarai atskleidžia teigiamą požiūrį į Elektrėnų socialinių paslaugų centro veiklą, darbuotojų profesionalumą ir teikiamų paslaugų kokybę.

Paslaugų gavėjų nuomonė apie sudarytas sąlygas naudotis teisėmis



5. pav.

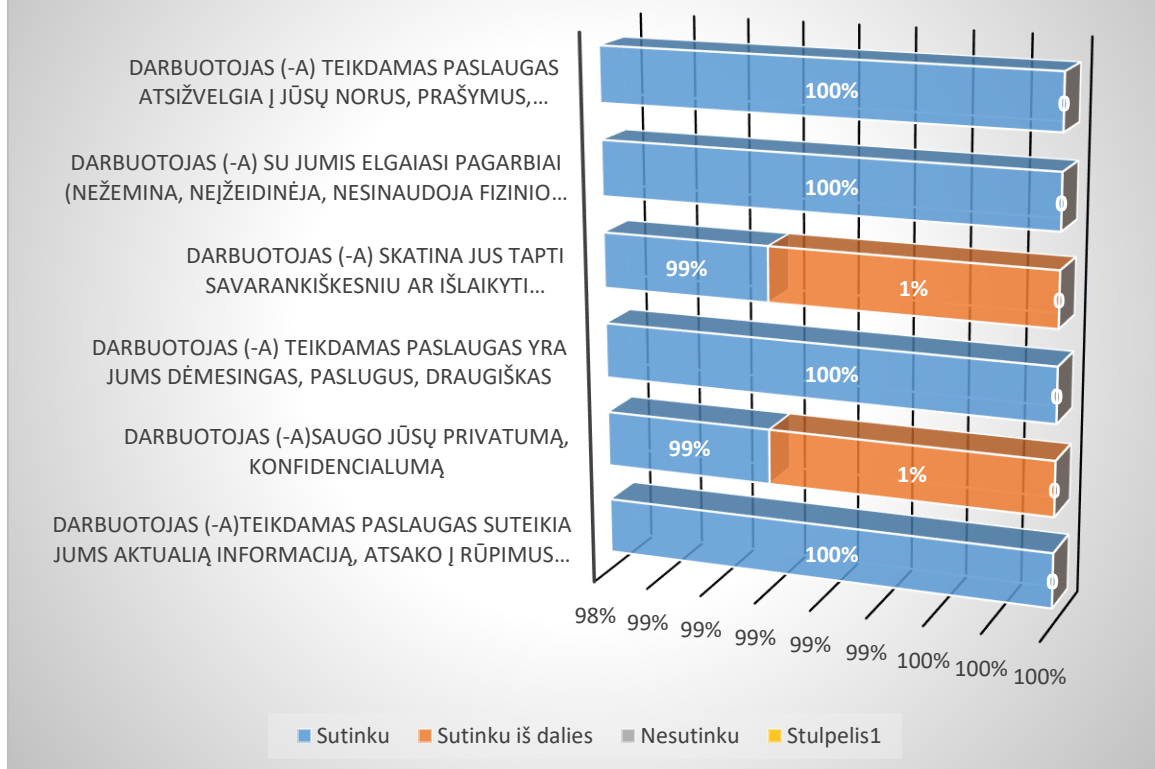
Stulpelinėje diagramoje pateikiama paslaugų gavėjų nuomonė apie jų turimas teises:

- teisę prašyti pervertinti socialinių paslaugų poreikį (dėl paslaugos apimties didinimo, mažinimo ar keitimo) pripažino visi 69 apklaustieji (100 %);
- teisę gauti visą informaciją, susijusią su paslaugos teikimu, pripažino visi 69 asmenys (100 %);
- teisę pasirinkti paslaugas sutinka 68 asmenys (98,56 %), sutinka iš dalies 1 asmuo (1,44 %);
- teisę kartu su darbuotoju planuoti socialinių paslaugų teikimą pripažino visi 69 asmenys (100 %);
- teisę teikti skundus dėl socialinių paslaugų teikimo pripažino visi 69 asmenys (100 %);
- teisę į pagarbų darbuotojo elgesį pripažino visi 69 asmenys (100 %);
- teisę į konfidencialumą pripažino visi 69 asmenys (100 %);
- teisę į privatumą pripažino visi 69 asmenys (100 %).

Jūsų komentaras: nėra

Apklauso duomenys rodo, kad paslaugų gavėjai yra gerai informuoti apie savo teises ir jas supranta. Dauguma teisių yra pripažįstamos vieningai (100 %), išskyrus teisę pasirinkti paslaugas, kur dalis respondentų sutinka iš dalies. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai aktyviai dalyvauja savo paslaugų planavime ir vertina galimybę kontroliuoti paslaugų teikimą.

Bendravimas su personalu



6. pav.

Paslaugų gavėjams buvo pateikti teiginiai, kurie atspindi personalo bendravimą su jais:

- Darbuotojas (a) teikdamas paslaugas atsižvelgia į Jūsų norus, prašymus, pageidavimus sutinka 69 (100 %) apklaustųjų.
- Darbuotojas (a) su Jumis elgiasi pagarbiai (nežemina, neįžeidinėja, nenaudoja fizinio ar psichologinio smurto) sutinka 69 (100 %) apklaustieji.
- Darbuotojas (a) skatina Jus tapti savarankiškesniu ar išlaikyti savarankiškumą (nusiprausti, apsirengti, pasigaminti valgyti ar susitvarkyti namuose) sutinka 68 (99 %) asmenys, sutinka iš dalies 1 (1 %) asmuo,
- Darbuotojas (a) teikdamas paslaugas yra jums dėmesingas, paslaugus, draugiškas sutinka 69 (100 %) paslaugų gavėjai.
- Darbuotojas (a) saugo Jūsų privatumą, konfidencialumą sutinka 68 (99 %) asmenys, sutinka iš dalies 1 (1 %) asmuo,
- Darbuotojas teikdamas paslaugas suteikia Jums aktualią informaciją, atsako į rūpimus klausimus sutinka 69 (100 %) paslaugų gavėjai.

Rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai vertina darbuotojų pagarbą, draugišką ir dėmesingą bendravimą, konfidencialumo laikymąsi bei skatinimą išlaikyti savarankiškumą. Dauguma teiginių buvo patvirtinti vieningai (100 %), o pavieniais atvejais (1–1 %) paslaugų gavėjai sutiko iš dalies, kas rodo aukštą personalo darbo kokybės vertinimą.

APIBENDRINIMAS

Apklausa parodė, kad Elektrėnų socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjai yra gerai informuoti apie savo teises, patenkinti teikiamomis paslaugomis ir vertina darbuotojų draugišką bei pagarbų bendravimą. Dauguma paslaugų gavėjų pripažino, kad darbuotojai skatina savarankiškumą ir rūpinasi jų poreikiais. Siekiant užtikrinti nuolatinį paslaugų gavėjų pasitenkinimą, socialinių paslaugų centras planuoja toliau:

- informuoti paslaugų gavėjus apie jų teises ir galimybes pasirinkti paslaugas;
- palaikyti pagarbų, draugišką ir dėmesingą bendravimą;
- skatinti paslaugų gavėjų savarankiškumą ir aktyvų dalyvavimą paslaugų planavime;
- nuolat rinkti atsiliepimus bei koreguoti paslaugų teikimą pagal individualius poreikius.