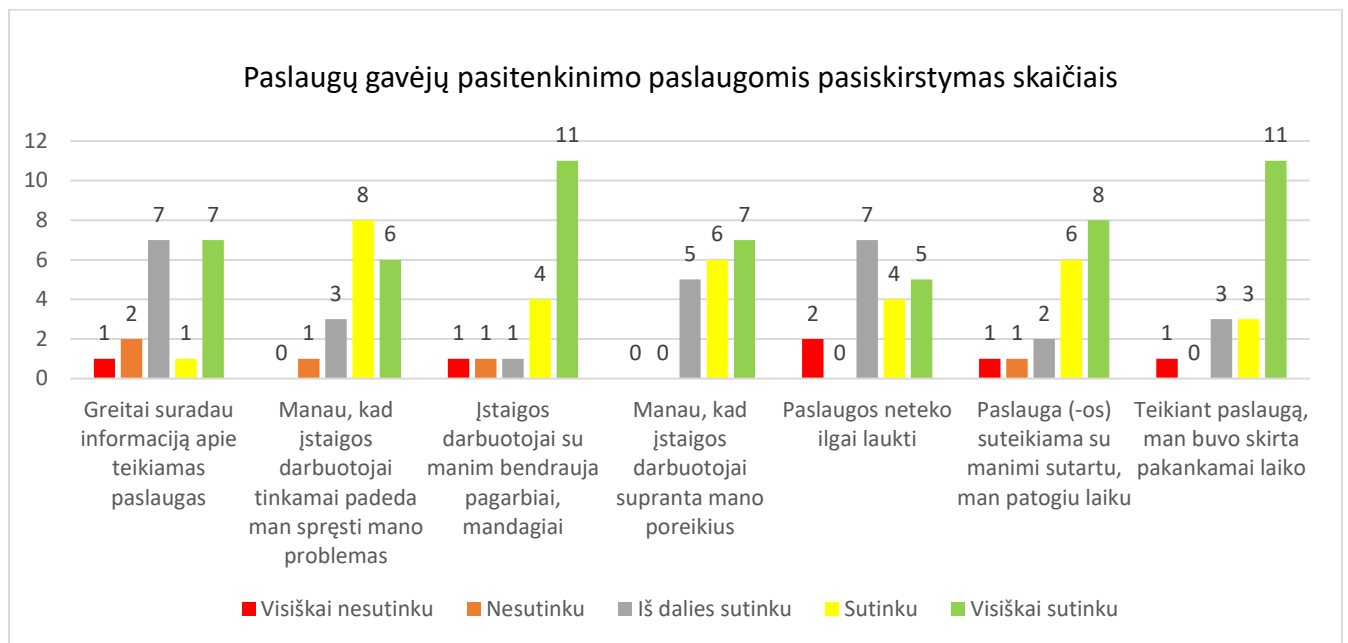


Savarankiško gyvenimo namų „Savi namai“ paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis apklausos rezultatai

Tyrimo būdas: Savarankiško gyvenimo namų „Savi namai“ gyventojų apklausa, organizuota 2023 m. gruodžio 1-27 dienomis, naudojant anketas popieriniu formatu.

Tyrimo dalyviai: 18 iš 27 Savarankiško gyvenimo namų suaugusių gyventojų apklausa, iš jų: 13 – moterų, 5 – vyrai. Iš 9 nedalyvavusių gyventojų: 5 – atsisakė dalyvauti, 3 – nebaigė pildyti anketų ir atsisakė tęsti, 1 – dėl sutrikusios sveikatos būklės asmeniui anketa nebuvo įteikta.

Apklausos dalyvių amžius 39-66 m.



1 diagrama

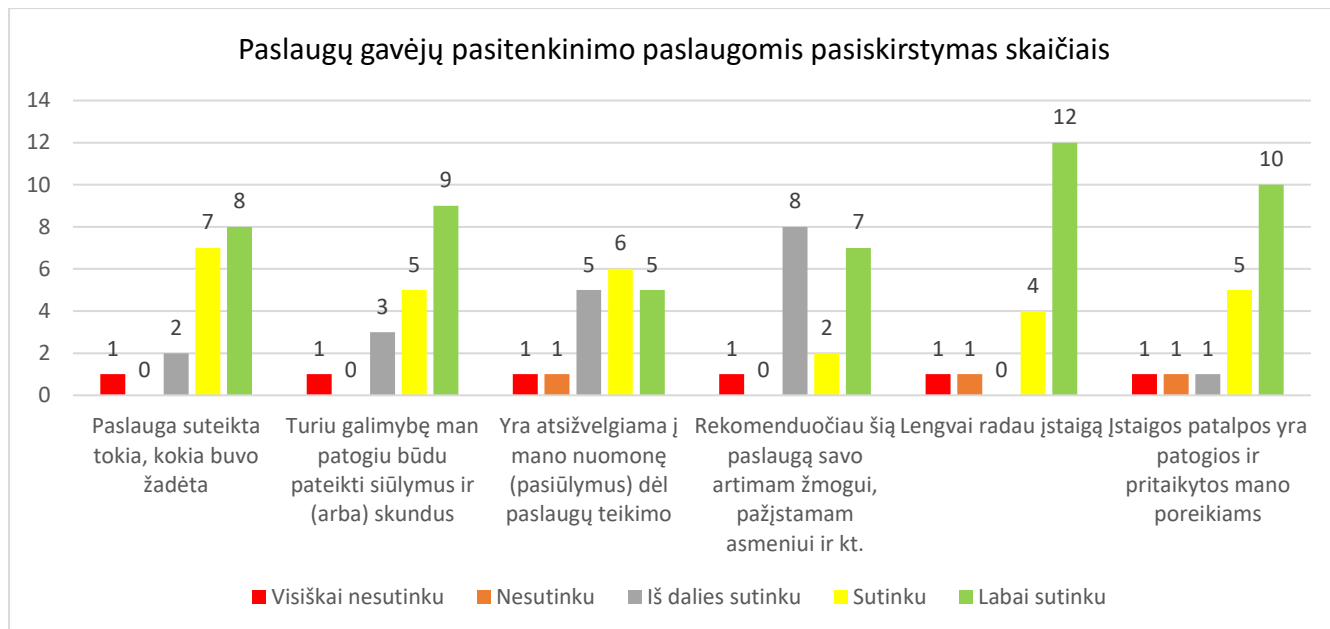
Pusė paslaugų gavėjų pažymėjo, kad **greitai surado informaciją apie teikiamas paslaugas**, 7- su teiginiu **sutiko iš dalies**. Darbuotojų vertinimu, rezultata „iš dalies sutinku“ galėjo lemti sunkumai suprantant pateiktą klausimą.

9 iš **18** pažymėjo, kad **paslaugos neteko ilgai laukti**, **7 – iš dalies sutiko** su nurodytu teiginiu.

14 iš **18** paslaugų gavėjų teigimu, **paslauga (-os) suteikiama su jais sutartu, jiems patogiu laiku, skiriant pakankamai laiko**. **Didžioji dalis** apklaustųjų sutinka su teiginiais, kad **įstaigos darbuotojai supranta jų poreikius** ir **padeda tinkamai spręsti jų problemas, bendrauja pagarbiai ir mandagiai**.

Siekiant pagerinti paslaugų kokybės rezultatus, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- parengti suprantama kalba informaciją apie padalinyje teikiamas paslaugas ir jų pobūdį;
- individualių / grupinių susitikimų metu su gyventojais aptarti poreikių nustatymo eigą, pakviesti pasidalinti patirtimi ir lūkesčiais.



2 diagrama

Didžioji dauguma paslaugų gavėjų **lengvai rado įstaigą, jos patalpos yra patogios ir pritaikytos jų poreikiams, paslauga suteikta tokia, kokia žadėta.**

9 apklaustieji **labai sutiko, 5 sutiko, 3 iš dalies sutiko** su teiginiu, kad yra **suteikta galimybė patogiu būdu pateikti pasiūlymus / skundus, 5 labai sutiko, 6 sutiko, 5 iš dalies sutiko**, kad yra **atsižvelgiama į jų nuomonę / pasiūlymus dėl paslaugų teikimo.**

9 iš **18** paslaugų gavėjų **rekomenduočiau šią paslaugą savo artimam žmogui / pažįstamam asmeniui, 8** - su šiuo teigimu sutiko iš dalies.

1 paslaugų gavėjas pasiūlymų ir pastabų skiltyje pažymėjo, kad **norėtų gyventi vienas.**

Siekiant pagerinti paslaugų kokybės rezultatus, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- pakartotinai su lankytojais aptarti skundų / pasiūlymų pateikimo ir nagrinėjimo tvarką.