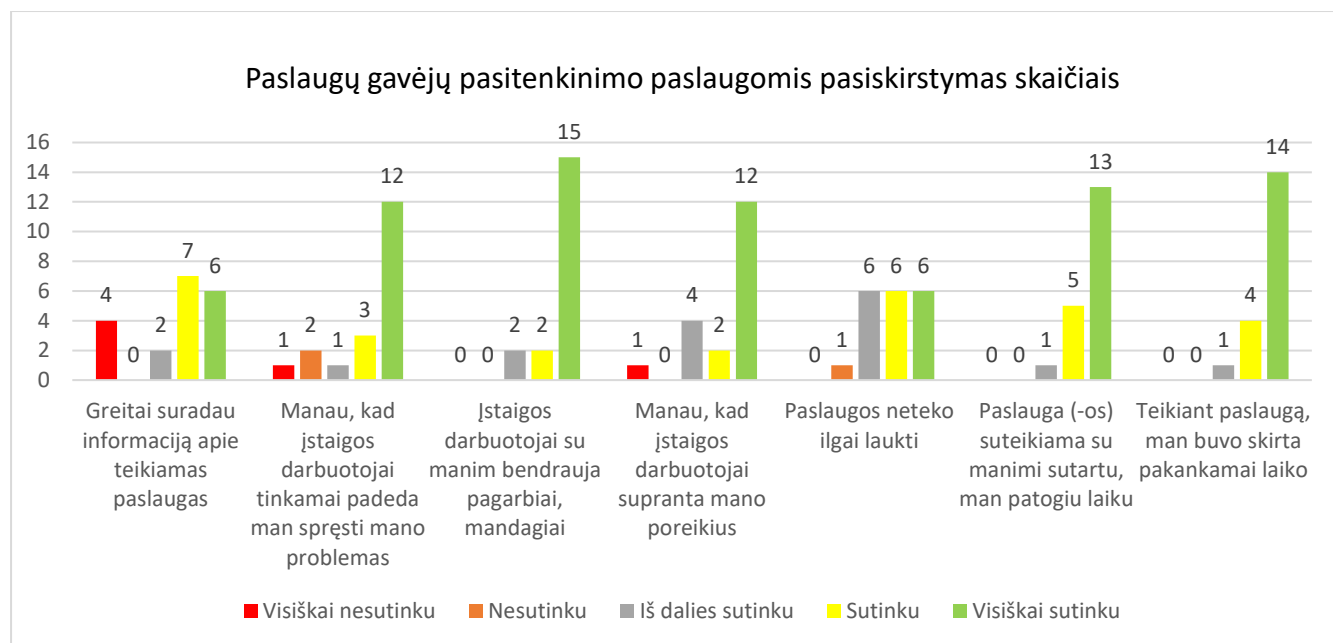


Savarankiško gyvenimo namų paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis apklausos rezultatai

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

Tyrimo dalyviai: 19 iš 23 Savarankiško gyvenimo namų suaugusių gyventojų apklausa, iš jų: 9 – moterys, 10 – vyrų. Iš 4 nedalyvavusių: 2 – atsisakė pildyti anketas, 2 – laikinai išvykę iš įstaigos.

Apklausos dalyvių amžius 19-49 m.



1 diagrama

Daugiau nei pusė paslaugų gavėjų pažymėjo, kad **greitai surado informaciją apie teikiamas paslaugas, 4** - su teiginiu **visiškai nesutiko**.

Pastaba. Beveik visiems apklausoje dalyvavusiems paslaugų gavėjams reikėjo klausimo patikslinimo bei paaiškinimo, kadangi klausimas buvo siejamas su šiuo metu gaunamomis socialinėmis paslaugomis. Taip pat visi gyventojai paslaugas gavo su socialinių darbuotojų arba kitų asmenų pagalba, todėl klausimo atsakymų rezultatai nėra objektyvūs.

6 asmenys **visiškai sutiko, 6 – sutiko, 6 – iš dalies sutiko su teiginiu**, kad **paslaugos neteko ilgai laukti**.

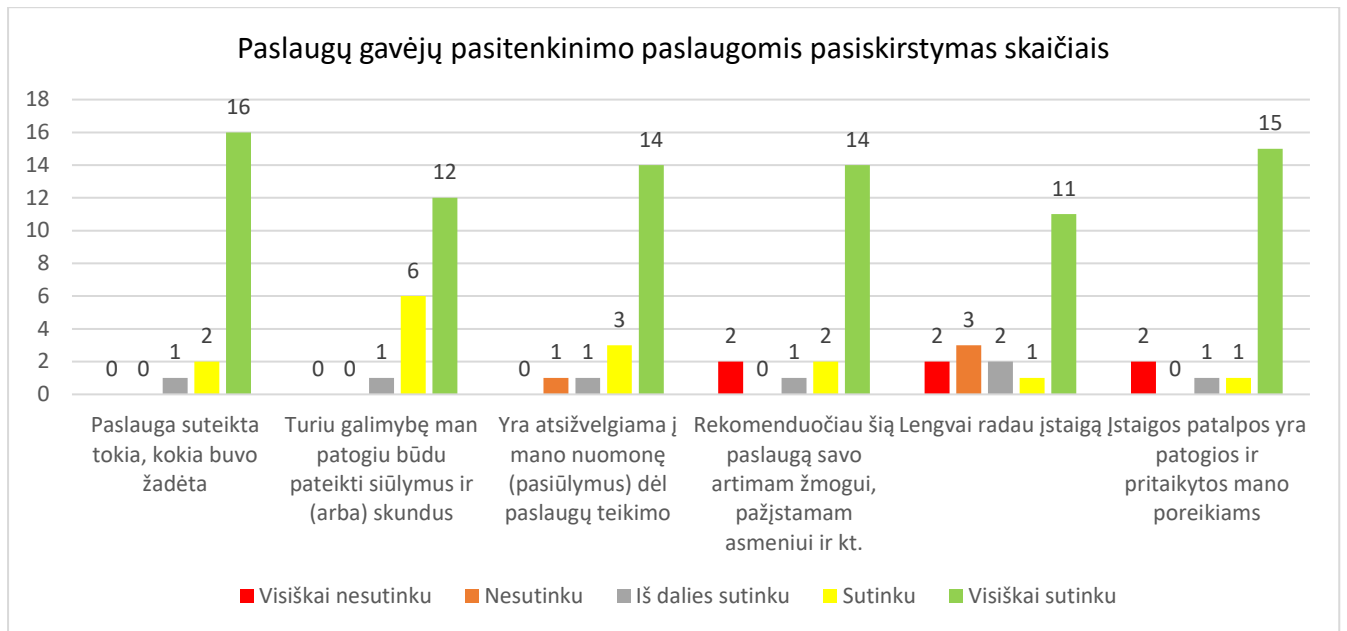
Pastaba. Beveik visiems apklausoje dalyvavusiems paslaugų gavėjams reikėjo klausimo patikslinimo bei paaiškinimo, kadangi klausimas buvo siejamas su šiuo metu gaunamomis socialinėmis paslaugomis. Taip pat asmenys dalinosi, kad jie neatsimena, ar teko laukti paslaugos, kadangi „tai buvo seniai“. Atsakymų į klausimą rezultatai nėra objektyvūs.

18 paslaugų gavėjų teigimu, **paslauga (-os) suteikiama su jais sutartu, jiems patogiu laiku, skiriant pakankamai laiko**.

Didžioji dalis apklaustųjų sutinka su teiginiu, 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

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

Pastaba. Visi apklausoje dalyvavę asmenys pasidalino, kad jiems nėra aišku, apie kokią įstaigą klausiama, galimai dėl to, kad visus asmenis apsigyventi palydėjo pagalbos specialistai arba kiti asmenys. Atsakymų į klausimą rezultatai nėra objektyvūs.

12 asmenų *visiškai sutiko*, **6** - *sutiko*, **1** - *iš dalies sutiko* su teiginiu, kad yra *suteikta galimybė patogių būdu pateikti pasiūlymus / skundus*, **14** - *visiškai sutiko*, **3** - *sutiko*, **1** - *iš dalies sutiko*, kad yra *atsižvelgiama į jų nuomonę / pasiūlymus dėl paslaugų teikimo*.

16 iš **19** paslaugų gavėjų *rekomenduočiau šią paslaugą savo artimam žmogui / pažįstamam asmeniui*, **1** - su šiuo teiginiu *sutiko iš dalies*, **2** – *nesutiko*.

6 paslaugų gavėjai pasiūlymų ir pastabų skiltyje pažymėjo: „*man reikia spintelės virtuvinės, televizoriaus. Vėlai vakare iki 10:00 val., kad būtų tyla, nesigirdėtų rėkavimų. Mažiau triukšmo*“, „*trūksta patogios lovos*“, „*A. ir T. išmesti juos dviese iš šitų namų. Būti sakė sporto salė ar kieme turi būti lauko krepšinis ir ... Ir geriau lapų pūtiklis*“, „*gyvenimo vieta gera ir patogi* :), *norėtume įrengti sporto salę arba biliardą*“, „*triukšmas būna, negaliu išsimiegoti normaliai*“.

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

- susirinkimo metu su gyventojais dar kartą aptarti vidaus tvarkos taisykles, gyventojų taryboje svarstyti klausimą dėl „tylos valandų“ susitarimo patvirtinimo;
- susirinkimo metu su gyventojais aptarti laisvalaikio zonos įrengimą ir / arba laisvalaikio praleidimo / užsiėmimų sportu bendruomenėje galimybes.

Pažymėtina, kad siekiant objektyvių ir patikimų rezultatų, gyventojams buvo išdalintos ir anketos, parengtos suprantama kalba, su paveikslėliais (Bendrųjų, prevencinių socialinių paslaugų ir akredituotos socialinės priežiūros kokybės vertinimo tvarkos aprašo 4 priedas), tačiau visų, apklausoje dalyvavusių asmenų, vertinimu paveikslėliai jiems kėlė visai kitokias asociacijas, nei klausimo turinys.

Darbuotojų vertinimu, klausimų matavimo skalė yra per sudėtinga asmenims su intelekto negalia, jiems taip pat kilo sunkumai atsakant į klausimus, reikalaujančius didesnių interpretacinių gebėjimų, atminties resursų.