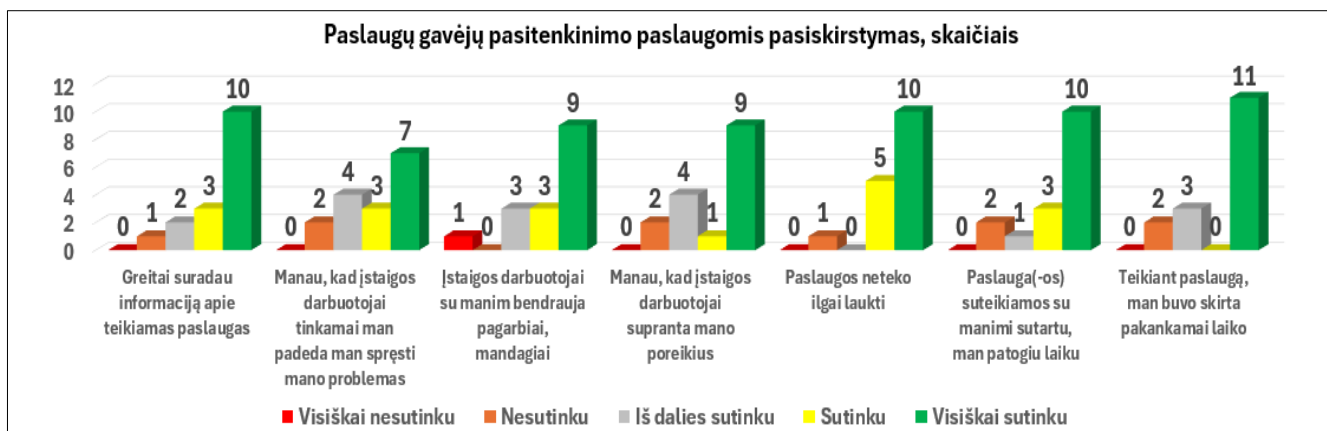


Savarankiško gyvenimo namų „Savi namai“ paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis apklausos rezultatai

Tyrimo būdas: Savarankiško gyvenimo namų „Savi namai“ gyventojų apklausa, organizuota 2024 m. gruodžio 2-23 dienomis, naudojant anketas popieriniu formatu.

Tyrimo dalyviai: 16 iš 24 Savarankiško gyvenimo namų „Savi namai“ suaugusių gyventojų, iš jų: 10 - moterų,

6 – vyrai. 9 gyventojai apklausoje dalyvauti atsisakė arba nepateikė užpildytos apklausos anketos. Apklausos dalyvių amžius 25 -66 m.

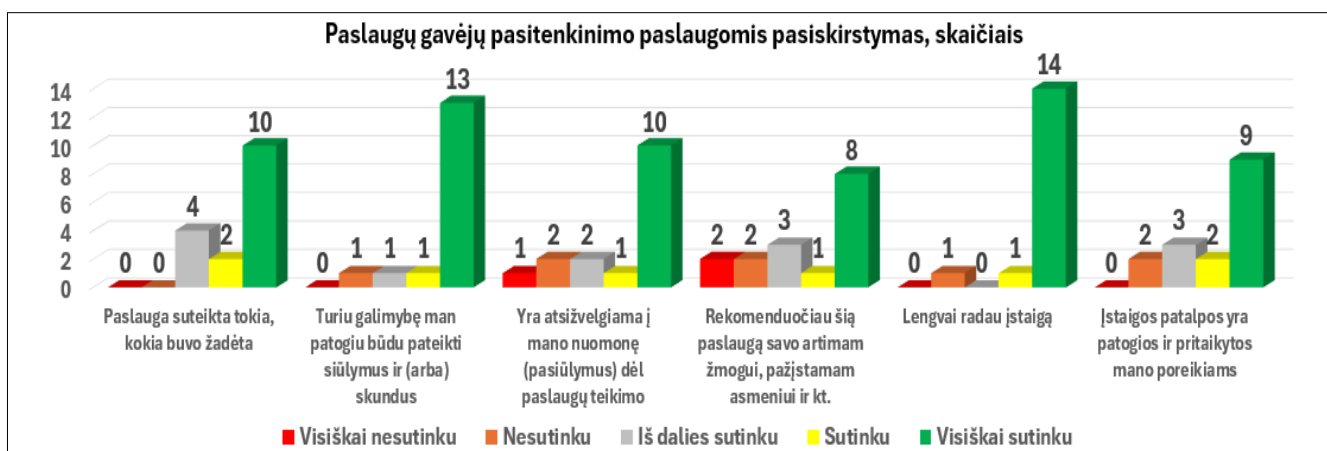


1 diagrama

Didžioji dalis paslaugų gavėjų visiškai sutinka, kad greitai surado informaciją apie teikiamas paslaugas, kad paslaugos neteko laukti ilgai, o paslaugos suteiktos su jais sutartu, jiems patogiu laiku. 11 iš 16 apklaustųjų mano, kad teikiant paslaugą jiems buvo skiriama pakankamai laiko. Didžioji dalis apklaustųjų visiškai sutinka su teiginiu, kad įstaigos darbuotojai su jais bendrauja pagarbiai, mandagiai, supranta jų poreikius. 7 apklaustieji visiškai sutiko, 4 iš dalies sutiko, 3 sutiko ir 2 nesutiko su teiginiu, kad įstaigos darbuotojai tinkamai padeda spręsti jų problemas.

Keturi apklausos dalyviai atviro pobūdžio klausime pateikė pastabas, pasiūlymus, įvardydami tokius atsakymus: „Klausimyne klausimai pateikiami taip, jog atsakyti labai sudėtinga. Teikiant paslaugas darbuotojai elgiasi labai skirtingai. Vieni verti tikrai teigiamų įvertinimų, kiti atrodo, kad atėjo savo jėgą ir viršų rodyti. Rodant klaidas pats tampa klaida. Yra super gerų specialistų, kurie teikia paslaugas aukštam lygyje, yra tokių, kurie kelia stresą“; „Apgyvendino su sunkiais ligoniais vos ne man jais rūpintis ir neduoda vieno kambario gyventi vienai priekabiauja soc. darbuotojai ir prikibo dėl to kad turiu antstolių kambario gero negausiu“; „Visada laiku užsirašyti pas gydytoją“; „Neleidžia gyventi vienai dėl to kad turiu antstolių. Apgyvendina su sunkiais ligoniais“.

Vertinant apklausos dalyvių pastebėjimus matyti, jog keletas gyventojų nepatenkinti gyvenimo sąlygomis, nes negali gyventi vienviečiame kambaryje, taip pat nurodydami priežastį – išiskolinimus. Paslaugų gavėjams dėl išiskolinimų būtų sudėtinga užmokėti vieno kambario buto komunalinius mokesčius.



2 diagrama

14 iš 16 paslaugų gavėjų lengvai rado įstaigą. Didžioji dauguma apklaustųjų visiškai sutiko su teiginiu, kad yra suteikta galimybė patogiu būdu pateikti siūlymus ir (arba) skundus, įstaigos patalpos yra patogios ir pritaikytos jų poreikiams, o paslauga suteikta tokia, kokia žadėta. 10 apklaustųjų visiškai sutiko, 1 sutiko, 2 iš dalies sutiko, 2 nesutiko ir 1 visiškai nesutiko su teiginiu, kad yra atsižvelgiama į jų nuomonę (pasiūlymus) dėl paslaugų teikimo. Pusė apklaustoje dalyvavusių gyventojų rekomenduoėtų šią paslaugą savo artimam žmogui, pažįstamam asmeniui.

Siekiant pagerinti pasitenkinimo paslaugomis rezultatus, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- palengvinti klausimyną parengiant jį dar labiau supaprastintą;
- organizuoti pokalbius su paslaugų gavėjais, kurie turi išiskolinimų, aptariant išiskolinimų mažinimo ir gyvenimo kokybės klausimus.