

## LAZDYNO GRUPINIO GYVENIMO NAMŲ GYVENTOJŲ APKLAUSOS „PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMAS“ ATASKAITA

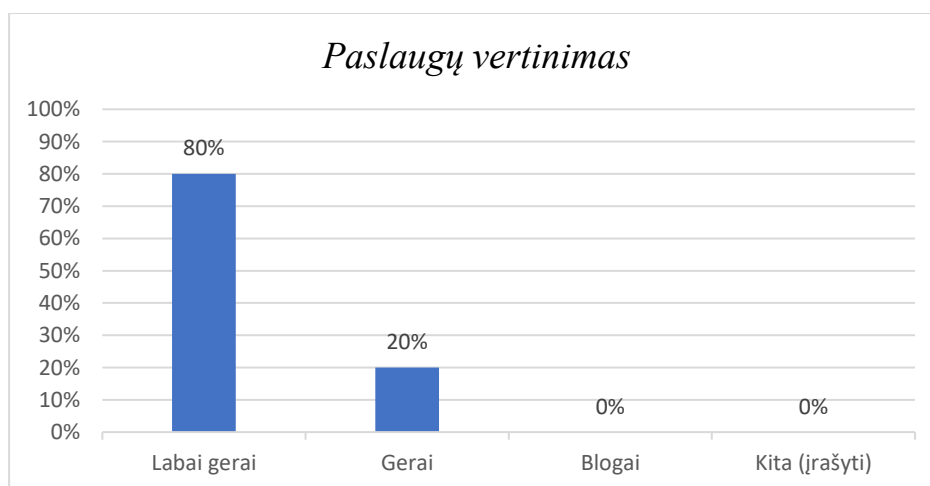
Vadovaujantis gyventojų gyvenimo kokybės koncepcija patvirtinta 2020 m. lapkričio 4 d. Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų (toliau – globos namai) direktoriaus įsakymu Nr. V-179 „Dėl gyventojų gyvenimo kokybės koncepcijos tvirtinimo“ Lazdyno grupinio gyvenimo namuose (toliau – GGN) 2020 m. gruodžio 10 d. atliktas tyrimas „Paslaugų kokybės gerinimas“. Anoniminė anketa skirta paslaugų gavėjams gyvenantiems GGN.

Paslaugų gavėjams buvo pateiktas struktūruotas klausimynas su 15 klausimų. Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti gyventojų nuomonę apie jiems svarbias gyvenimo sritis, vertinamas GGN teikiamų paslaugų poveikis gyventojų gyvenimo kokybei, pagal numatytus kriterijus.

Gauti individualūs rezultatai nagrinėjami ir apibendrinami procentine išraiška diagramose, kuriose atsispindi GGN rezultatai iš kurių sudaromas bendras gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultatų rodiklis.

Tinkamus atsakymus gyventojai turėjo pažymėti X arba parašyti savo nuomonę nurodytoje vietoje. Tyrime dalyvavo 8 GGN gyventojai iš 10.

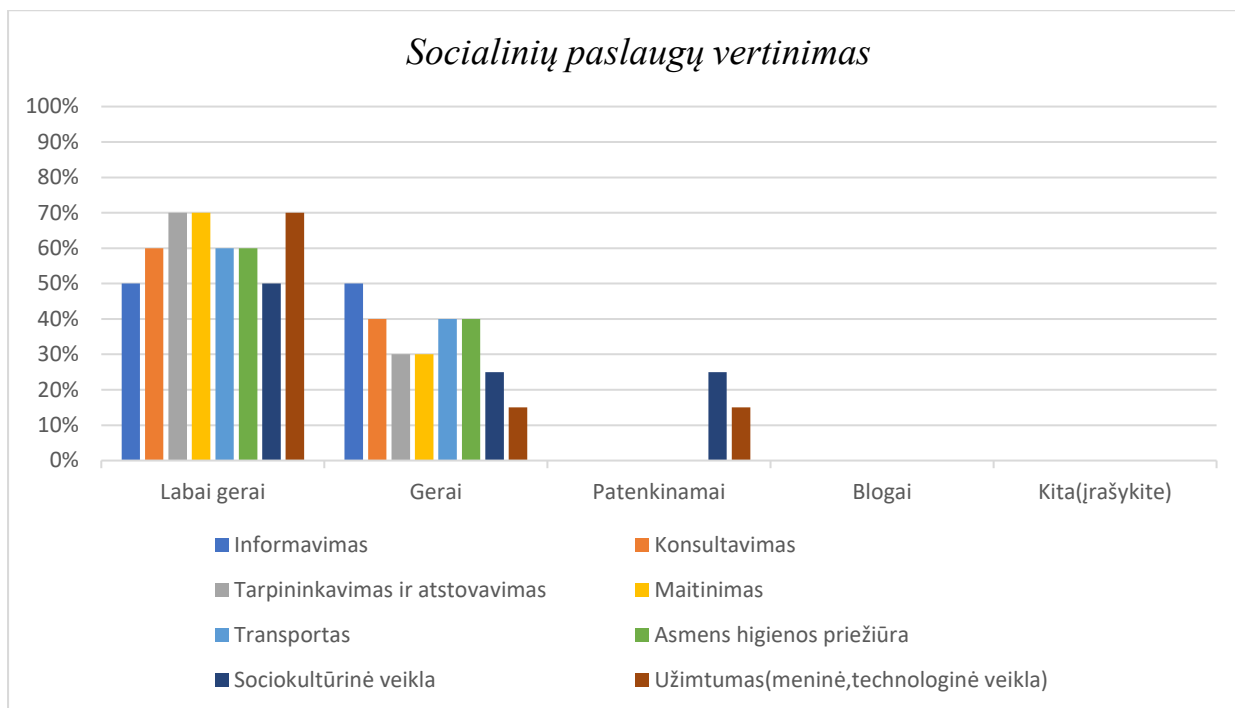
Klausimu „Kaip vertinate gaunamas paslaugas?“ buvo siekiama išsiaiškinti gyventojų nuomonę apie visumą paslaugų, kurios įtakoja jų gyvenimo kokybę (Žr. 1 pav.).



1. pav. Kaip vertinate gaunamas paslaugas?

Didžioji dalis apklaustųjų, 80% gaunamas paslaugas vertina labai gerai, 20% vertina gerai ir nei vieno atsakymo nebuvo blogai ar kita.

Klausimu „Kaip vertinate konkrečias paslaugas?“ buvo siekiama išsiaiškinti, kaip gyventojai vertina gaunamas paslaugas atskirai, kokių paslaugų jiems labiausiai stinga, kad būtų užtikrinta jų gyvenimo kokybė (Žr. 2 pav.).



2 pav. Kaip vertinate šias socialines paslaugas?

Tiriamieji įvertino gaunamas socialines paslaugas. Tiriamųjų nuomonė pasiskirstė taip:

1. Informavimo paslaugas labai gerai įvertino 50%, gerai 50%, patenkinamai ir blogai nevertino nei vienas paslaugų gavėjas.

2. Tarpininkavimo ir konsultavimo paslaugas labai gerai įvertino net 70% paslaugų gavėjų, gerai 30%.

3. Transporto paslaugas 50% tiriamųjų įvertino labai gerai ir 50% gerai.

4. Sociokultūrinės veiklos paslaugas įvertino labai gerai 50%, gerai 25%, patenkinamai 25%.

5. Konsultavimo paslaugas įvertino labai gerai 60%, gerai 40%.

6. Maitinimo paslaugas 70% tiriamųjų įvertino labai gerai, 30% gerai.

7. Asmens higienos priežiūrą įvertino labai gerai 60%, gerai 40%.

8. Užimtumo paslaugas įvertino labai gerai 70%, gerai 15%, ir patenkinamai 15%.

Kaip būtų galima pagerinti teikiamas paslaugas tiriamieji nuomonės neišsakė, pasiūlymų nebuvo.

Apibendrinant, galima teigti, kad siekiant pagerinti gyventojų gyvenimo kokybę būtina atkreipti dėmesį į gyventojų nuomonę įvertinant atskiras paslaugų rūšis. Dauguma tiriamųjų mano, kad paslaugos teikiamos kokybiškai, tačiau yra sričių, kurias reikėtų pagerinti tai sociokultūrinės veiklos paslaugas ir užimtumo paslaugas.

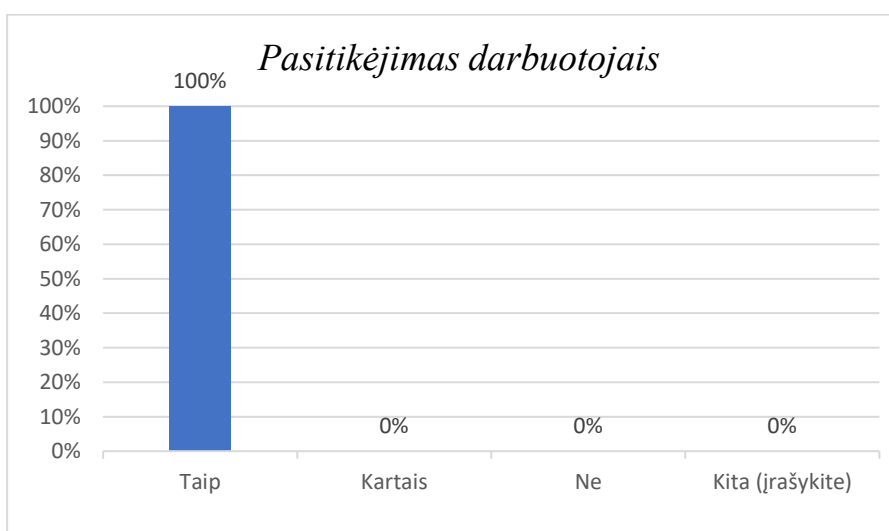
Klausimu „Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus?“ buvo siekiama išsiaiškinti ar tiriamieji turi galimybę išsakyti savo nuomonę dėl mitybos, laisvalaikio, pramogų, paslaugų

bendruomenėje, pasirenkant kambario draugą, baldus kambaryje, rūbus ir t.t. Koks santykis yra tarp darbuotojų ir gyventojų (Žr. 3 pav.)



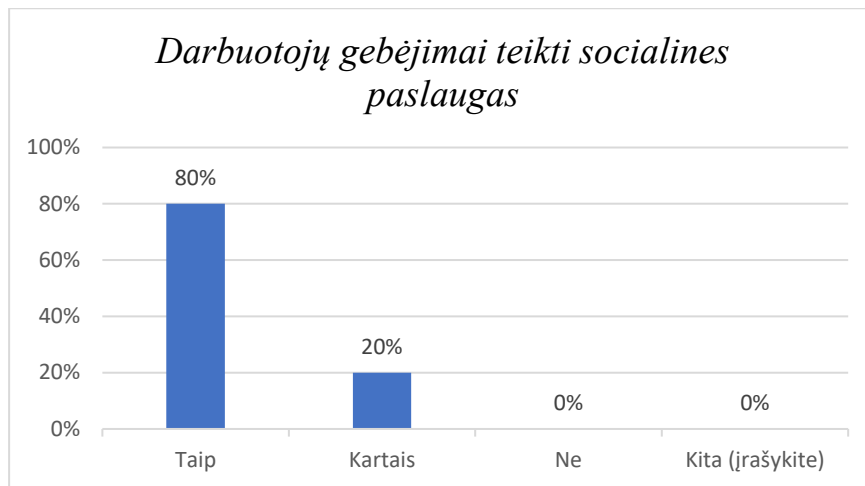
3 pav. Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus?

Tiriamieji mano, kad darbuotojai ne visuomet atsižvelgia į jų nuomonę ir pageidavimus. 80% tiriamųjų mano, kad darbuotojai atsižvelgia į jų pageidavimus, 20% , kad tik kartais atsižvelgia. Kiti variantai buvo nepasirinkti. Galime daryti prielaidą, kad dėl to gali nukentėti gyventojų gyvenimo kokybė.



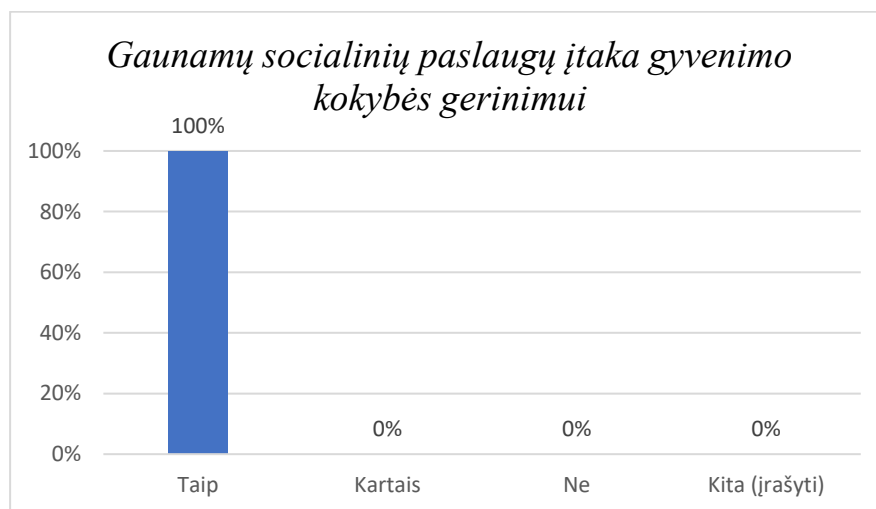
4 pav. Ar pasitikite darbuotojais teikiančiais paslaugas?

Paslaugų gavėjų buvo klausiama apie pasitikėjimą darbuotojais, teikiančiais paslaugas. Iš apklausos rezultatų matyti, kad visi paslaugų gavėjai (100%) pasitiki darbuotojais, kurie teikia pagalbą.



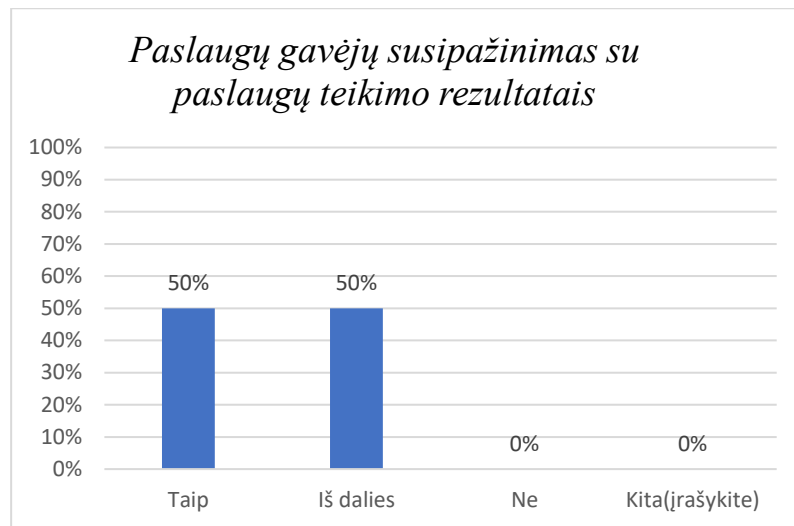
5. pav. Ar, Jūsų nuomone, darbuotojai geba teikti socialines paslaugas?

Išanalizavus gautus duomenis matyti, kad 80% paslaugų gavėjų mano, kad darbuotojai kompetentingi teikti socialines paslaugas, 20% kad ne visada sugeba teikti socialines paslaugas.



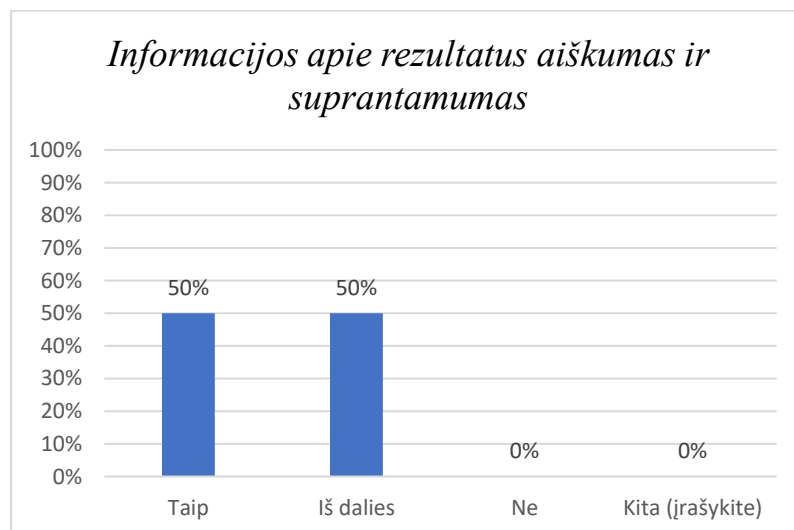
6. pav. Ar gaunamos paslaugos prisideda prie Jūsų gyvenimo kokybės gerinimo?

Iš tyrimo duomenų matyti, kad gaunamos socialinės paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo. Atsakymą „Taip“ pasirinko visi apklaustieji.



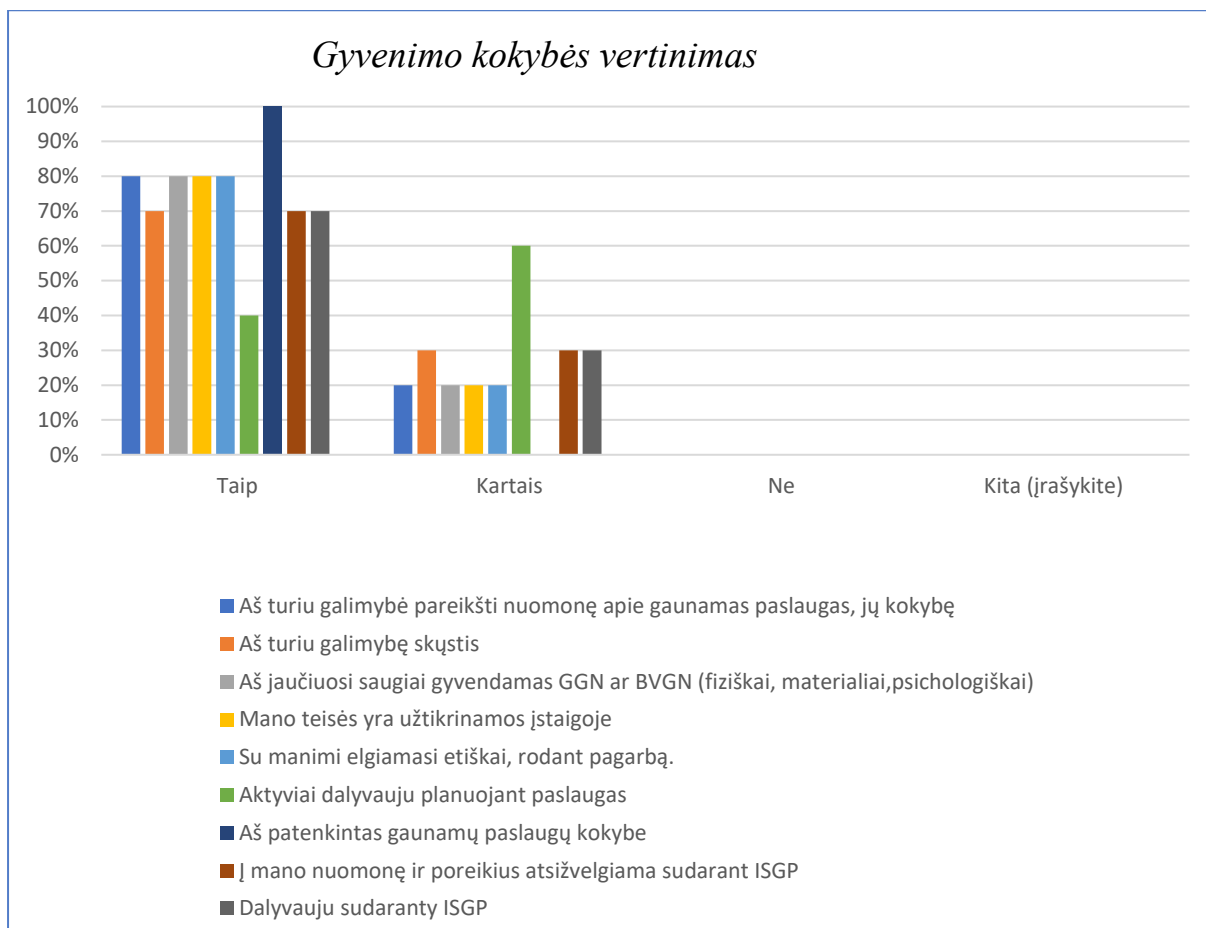
7. pav. Ar esate susipažinę su paslaugų teikimo rezultatais?

Iš diagramos matyti, kad 50% paslaugų gavėjų yra susipažinę su paslaugų teikimo rezultatais, ir 50% atsakė, kad iš dalies. Kiti atsakymo variantai nebuvo pasirinkti.



8. pav. Ar informacija apie rezultatus yra aiški ir suprantama?

Informacija apie rezultatus yra aiški ir suprantama yra 50% paslaugų gavėjams, ir 50% gyventojų pasirinko, kad tik iš dalies aiški. Kaip pagerinti informacijos sklaidą pasiūlymų nebuvo.

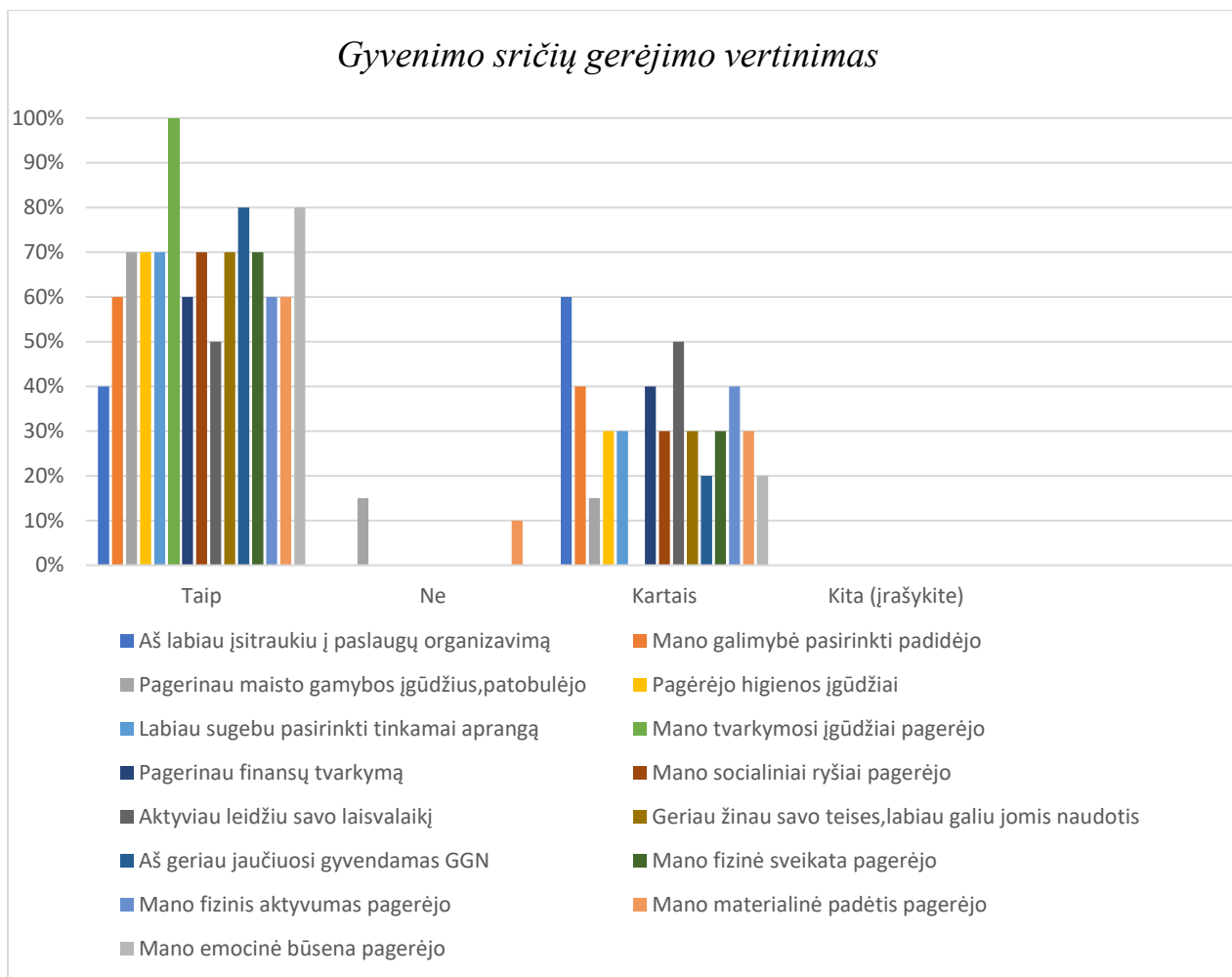


9 pav. Gyvenimo kokybės vertinimas GGN

Paslaugų gavėjų buvo prašoma pasirinkti tinkamą atsakymo variantą iš tokių sričių: galimybės turėjimo pareikšti nuomonę apie gaunamas paslaugas, jų kokybę, galimybę skųstis, saugumo jausmą gyvenant GGN, teisių užtikrinimą, elgesį kitų asmenų, dalyvavimą planuojant paslaugas, pasitenkinimą gaunamų paslaugų kokybe, į poreikių ir nuomonės atsižvelgimą, dalyvavimą sudarant ISGP.

Iš diagramos matyti, kad 80% apklaustųjų pažymėjo, jog turi galimybę pareikšti nuomonę apie gaunamas paslaugas, jų kokybę, 20% pažymėjo, kad kartais turi šią galimybę.

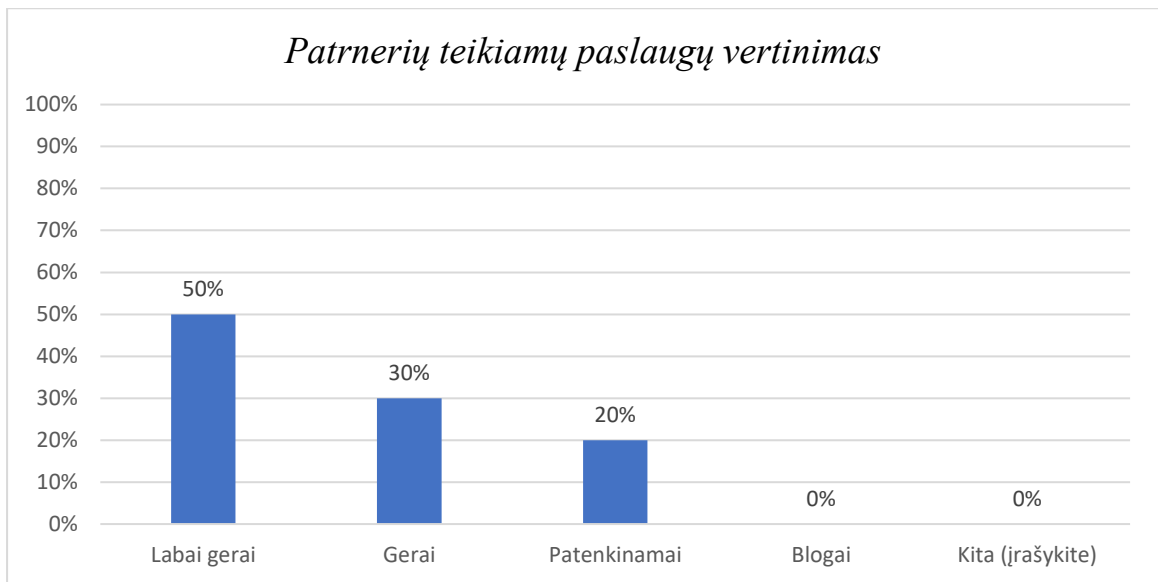
Apie galimybę skųstis 70% apklaustųjų pasirinko atsakymą „Taip“ ir 30% pasirinko atsakymą „Kartais“. Kaip matyti diagramoje, 80% gyventojų jaučiasi saugiai gyvendami GGN. Kad teisės yra užtikrinamos ir yra elgiamasi etiškai, rodant pagarbą, net 80% apklaustųjų, mano, kad taip, ir tik 20% pasirinko atsakymą „Kartais“. Aktyviai dalyvauja planuojant paslaugas 40% apklaustųjų, kartais aktyviai dalyvauja planuojant paslaugas 60%. Visi paslaugų gavėjai yra patenkinti gaunamomis paslaugomis (100%). Kad dalyvauja sudarant ISGP ir atsižvelgiama į nuomonę ir poreikius pažymėjo 70%, ir 30% kad kartais. Apibendrinant gautus rezultatus galima teigti, kad paslaugų gavėjai patenkinti gaunamos paslaugomis, tačiau kai kurios sritys galėtų būti patobulintos.



10 pav. Gyvenimo gerėjimo sričių rezultatas

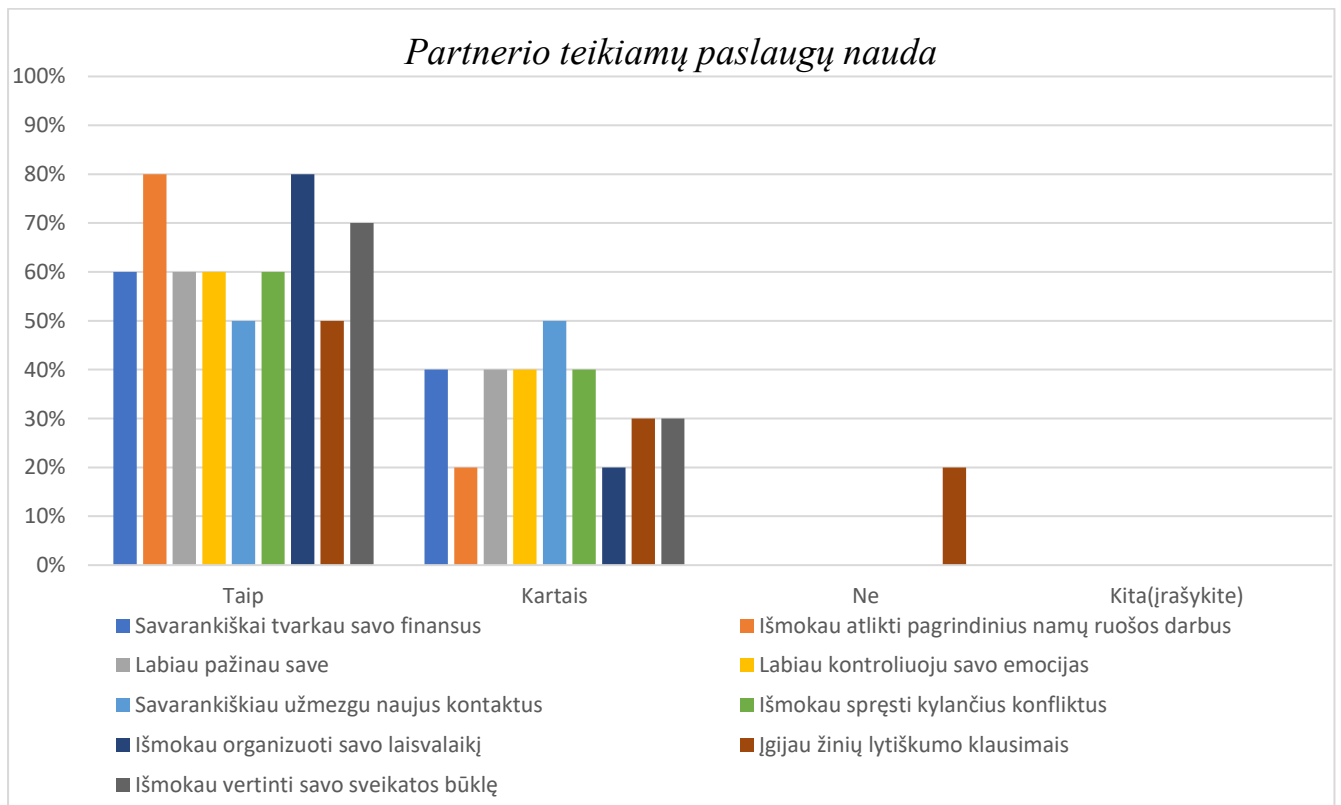
Paslaugų gavėjų buvo prašoma pasirinkti atsakymo variantus iš savarankiškumo, socialinio aktyvumo, gerovės sričių. Iš šios diagramos galima matyti, kokiose srityse patobulėjo paslaugų gavėjas, kokio rezultato buvo pasiekta.

Visi paslaugų gavėjai pažymėjo (100%), kad pagerėjo jų tvarkymosi įgūdžiai, 80% pažymėjo, kad pagerėjo jų emocinė būseną ir fizinis aktyvumas, 70% pažymėjo, kad patobulėjo maisto gamybos įgūdžiai, higienos įgūdžiai, įgūdžiai pasirenkant tinkamą aprangą. 60% apklaustųjų mano, kad padidėjo galimybė pasirinkti, pagerino finansų tvarkymo įgūdžius, fizinis aktyvumas pagerėjo, ir materialinė padėtis. 50% mano, kad aktyviau leidžia laisvalaikį ir 40% mano, jog labiau įsitraukia į paslaugų organizavimą. Galima daryti išvadą, kad gyventojams gyvenant GGN gyvenimo kokybė pagerėjo.



11. pav. Kaip vertinate partnerio teikiamas paslaugas?

Anketinėje apklausoje buvo prašoma pažymėti kaip vertinate GGN partnerio teikiamas paslaugas. 50% apklaustųjų vertina labai gerai, 30% gerai ir 20% patenkinamai.



12. pav. Kuo Jums naudingos partnerio teikiamos paslaugos?



Anketoje buvo prašoma pažymėti kokius įgūdžius paslaugos gavėjas patobulino, teikiant paslaugą partneriui. Dėl partnerio teikiamų paslaugų 80% paslaugos gavėjų išmoko atlikti pagrindinius namų ruošos darbus, bei organizuoti savo laisvalaikį. 70% išmoko vertinti savo sveikatos būklę, 60% paslaugų gavėjų savarankiškiau tvarko savo finansus, labiau pažino save, labiau kontroliuoja savo emocijas, konstruktyviau sprendžia kylančius konfliktus. 50% paslaugų gavėjų savarankiškiau užmezga naujus kontaktus, ir 50% įgijo žinių lytiškumo klausimais.

Apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad dėl partnerio teikiamų paslaugų, paslaugų gavėjai tapo savarankiškesni, labiau pažino save, išmoko valdyti emocijas ir konstruktyviau spręsti kylančius konfliktus.

Apibendrinus visus tyrimo „Paslaugų kokybės gerinimas“ gautus duomenis galime teigti, kad, siekiant pagerinti paslaugų kokybę, daugiau dėmesio reikia skirti į šias sritis: sociokultūrinę veiklą, užimtumą; atsižvelgti į paslaugų gavėjų pageidavimus, efektyviau supažindinti paslaugų gavėjus su paslaugų teikimo rezultatais, labiau įtraukti paslaugų gavėjus planuojant paslaugas.

Su gautais rezultatais bus supažindinti paslaugų gavėjai ir darbuotojai.

Tyrimą atliko ir išvadas pateikė Grupinio gyvenimo namų socialinė darbuotoja Samanta Novogrodskienė.