PATVIRTINTA

Biudžetinės įstaigos

Valakampių socialinių paslaugų namų

Direktorės Viktorijos Grežėnienės

2019 m. lapkričio 26 d. įsakymu Nr. V- 100 / 2

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VALAKAMPIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMŲ**

**SAVARANKIŠKO GYVENIMO NAMŲ „SAVI NAMAI“ PASLAUGŲ GAVĖJŲ APKLAUSOS REZULTATAI**

Savarankiško gyvenimo namų ,,Savi namai“ atliktoje apklausoje dalyvavo 28 suaugę asmenys, kuriems teikiamos apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslaugos.

Respondentų amžius – 23-69 metai, 12 vyrų ir 16 moterų.

Pirmieji apklausoje dalyvavę ,,Savų namų“ gyventojai atsikraustė 2013 metais, paskutinis - 2019 metais.

Dauguma paslaugų gavėjų (53,6 %) apie socialines paslaugas savarankiško gyvenimo namuose ,,Savi namai“ sužinojo iš socialinių darbuotojų, teikiančių paslaugas jų lankomuose dienos centruose, dirbančių seniūnijose, psichikos sveikatos centruose ir kitose valstybinėse bei nevyriausybinėse organizacijose. Kita dalis asmenų informaciją apie teikiamas socialines paslaugas sužinojo iš pažįstamų asmenų (39,3 %), medikų, su kuriais kontaktuoja (7,1 %).

Savarankiško gyvenimo namų ,,Savi namai“ paslaugų gavėjai yra linkę teigiamai vertinti darbuotojų, teikiančių paslaugas savarankiško gyvenimo namuose, darbą. Visi atsakiusieji teigia, kad darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti (100 %).

Vertindami darbuotojų operatyvumą atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir iškilus problemoms, didžioji dalis paslaugų gavėjų (94,6 %) darbuotojų darbą vertina teigiamai ir tik maža dalis (0,6 %) yra nepatenkinta darbuotojų operatyvumu.

Visi apklaustieji teigia, kad darbuotojai sėkmingai sprendžia jų problemas (100 %), tačiau pabrėžia, kad problemos ne visada yra išsprendžiamos dėl susidariusių aplinkybių, taip pat nurodė, kad darbuotojai yra skirtingi ir negalima vertinti visumos.

Taip pat didžioji dauguma paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai atsižvelgia į jų siūlymus (skundus) (92,9 %), maža dalis nurodė, kad nežino, ar atsižvelgiama į jų pasiūlymus/skundus (7,1 %). Visi atsakiusieji teigia (100 %), kad darbuotojai visuomet pagarbiai ir mandagiai bendrauja.

Vertindami darbuotojų suteikiamos informacijos tikslingumą ir teisingumą apie paslaugų teikimą, didžioji dalis (92,9 %) nurodė, kad pateikiama informacija visuomet yra teisinga ir tikslinga, mažesnė dalis teigė negalinti vertinti, nes nežino (3,6 %) ir 3,6 % nurodė, kad pateikiama informacija yra neteisinga ir netikslinga.

Didžioji dalis paslaugų gavėjų (85.7 %) yra linkę pasitikėti darbuotojais, todėl galima teigti, kad darbuotojai sukuria pasitikėjimu ir

supratingumu grįstą, teigiamą atmosferą ir abipusį ryšį su paslaugų gavėjais. Jie kreipiasi pagalbos, patiki darbuotojams asmenines problemas. Nedidelė dalis paslaugų gavėjų (14.3 %) teigia, kad darbuotojais pasitiki iš dalies, jiems sunkiau prisirišti, būti atviriems su kitais žmonėmis ar išsakyti savo baimes.

Klausiant apie tai, ar asmenys, kuriems teikiamos socialinės paslaugos savarankiško gyvenimo namuose ,,Savi namai“ yra informuojami apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus, didžioji dalis nurodė, kad yra informuojami (82,1 %), kad nėra informuojami nurodė 10,7 %, o kad nežino ar yra informuojami nurodė 7,2 %.

Klausiant apie pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, asmenų buvo paprašyta kad įvertintų teikiamas paslaugas skalėje nuo esu patenkintas, esu iš dalies patenkintas, esu nepatenkintas.

Didžioji dalis atsakiusių nurodė, kad yra patenkinti teikiamomis informavimo ir konsultavimo paslaugomis (92,9 %), kad yra iš dalies patenkinti nurodė 7,1 %. Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugomis yra patenkinti 96,4 %, iš dalies patenkinti 3,6 %. Galima daryti prielaidą, kad paslaugų vertinimas priklauso nuo rezultato, kuris pasiekiamas sprendžiant klientų problemas – jei pasiekiamas rezultatas, kurio tikisi paslaugų gavėjai, tuomet jie darbuotojų darbą linkę vertinti teigiamai.

Sociokultūrinėmis paslaugomis yra patenkinti 96,4 % apklaustųjų, iš dalies patenkinti 3,6 %. Iš dalies patenkinti asmenys nurodė, kad yra dirbantys ir mažiau dalyvauja sociokultūrinėje veikloje.

Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugomis patenkinti 85,7 %, iš dalies patenkinti 14,3 % apklaustųjų.

Apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslauga yra patenkinti 100 % apklaustųjų.

Vertinant gyvenimo kokybės pasikeitimus paslaugų teikimo metu, dauguma apklaustųjų nurodė, kad gyvenimo kokybė pasikeitė (92,9 %), o kad nežino ar pasikeitė nurodė 7,1 %. Klausiant kaip pasikeitė paslaugų kokybė: 39,3 % nurodė, kad labai pagerėjo, 10,7 % nurodė, kad pagerėjo, o 50 % nurodė, kad liko tokia pati.

Atsakiusiųjų teigimu, tai paslaugų kokybės gerėjimui įtakos turėjo geresnis abipusis santykis su darbuotojais ir darbuotojų profesionalumas, pasitikėjimas darbuotojais, išklausymas, gyvenimas bendruomenėje, įvairūs edukaciniai renginiai, paslaugų įvairovė, efektyvus problemų sprendimas, socialinių darbuotojų pagalba kiekvienam ir iniciatyva, socialinių darbuotojų individualus dėmesys kiekvienam, bendrų tikslų siekimas. Kaip neigiamą dalyką, trukdantį asmenims, paslaugų gavėjai nurodė, kad kai kurie gyventojai neatsižvelgia į kitų gyventojų nuomonę.

Pagrindiniai pageidavimai, kuriuos nurodė paslaugų gavėjai: pageidautų, kad padalinys turėtų savo transportą, išreiškė pageidavimą, kad būtų daugiau kelionių į kitus miestus, norėtų rūkomojo kambario pastate, norėtų masažo specialisto ir baseino namuose.

Dauguma gyventojų (85,7 %) teigė, kad jų lūkesčiai dėl paslaugų pasiteisino, kad nežino – 14,3 %.