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**

**DIENOS CENTRO ,,VERSMĖ“ LANKYTOJŲ APKLAUSOS REZULTATAI**

Dienos centre „Versmė“,kuris teikia informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, sociokultūrines, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo bei kitas paslaugas psichikos negalią turintiems asmenims, buvo apklausti 59 paslaugų gavėjai. Apklaustųjų amžius 23 - 88 metai, buvo apklausta 16 vyrų ir 43 moterys.

Daugiausia paslaugų gavėjų nurodė, kad apie paslaugas sužinojo iš socialinių darbuotojų, dirbančių dienos centruose, kuriuose lankosi (57,4 %), iš pažįstamų asmenų (36,2 %), iš medikų (3,2 %), iš kitų šaltinių (3,2 %), tai yra iš šeimos narių, informacinių stendų, pranešimų ligoninėse ir pan.

Paslaugų gavėjai linkę darbuotojų darbą vertinti teigiamai. Paslaugų gavėjų teigimu, darbuotojai skiria jiems pakankamai laiko (100 %), atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ar iškilus problemoms operatyviai imasi jas spręsti (96,6 %) ir sėkmingai jas sprendžia (98,3 %), taip pat atsižvelgia į jų pasiūlymus (skundus) (91,5 %). Paslaugų gavėjai nurodo, kad darbuotojų aptarnavimas pagarbus ir malonus (100 %), o pateikiama informacija apie paslaugų teikimą yra tiksli ir teisinga (100 %).

Didžioji dauguma paslaugų gavėjų (96,6 %) linkę pasitikėti darbuotojais, todėl galima daryti prielaidą, kad darbuotojai sukuria pasitikėjimu ir supratingumu grįstą atmosferą, kas skatina asmenis kreiptis pagalbos, išsipasakoti, nuolat lankytis dienos centre. 3,4 % nurodo, kad iš dalies pasitiki darbuotojais.

89,8 % paslaugų gavėjų nurodo, kad yra informuojami apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus, dalis nurodė, kad nežino (10,2 %).

98,3 % paslaugų gavėjų nurodo, kad yra patenkinti jiems teikiamomis informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo bei sociokultūrinėmis paslaugomis. Likusioji dalis (1,7 %) nurodė, kad yra iš dalies patenkinti.

Klausiant apie gyvenimo kokybės pasikeitimą paslaugų teikimo metu, didelė dalis (88,1 %) paslaugų gavėjų nurodė, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo. Kita dalis teigė, kad nežino (11,9 %), ar gyvenimo kokybė pasikeitė. Gyvenimo kokybės pasikeitimui turėjo įtakos išsiplėtęs socialinių ryšių tinklas, veiklų įvairovė, edukaciniai renginiai ir išvykos, darbuotojų dėmesys ir rūpestis kiekvienam asmeniui.

Klausiant apie paslaugų kokybės pasikeitimą, 37,3 % apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad paslaugų kokybė labai pagerėjo, kad pagerėjo nurodė 42,5 %, o kad liko tokia pati – 20,2 %. Paslaugų kokybės pokyčius atsakiusieji sieja su įvairiomis veiklomis, įdomiomis edukacinėmis paskaitomis, išvykomis ir pan.

Pagrindiniai pageidavimai dėl paslaugų teikimo buvo nukreipti į tolimesnes ekskursijas, poreikį centrui turėti autobusą, kuriuo galima keliauti toliau.

Daugumos dienos centro lankytojų (88,1 %) lūkesčiai pasiteisino, lankytojai yra patenkinti darbuotojais, paslaugų kokybe. Maža dalis (1,9 %) lankytojų teigė, kad nežino, ar jų lūkesčiai pasiteisino, nes neturi su kuo palyginti gaunamų paslaugų.