**TVIRTINU:**

Direktorė

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (parašas)

Viktorija Grežėnienė

 2021 m. sausio 29 d.

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VALAKAMPIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMŲ**

 **SAVARANKIŠKO GYVENIMO NAMŲ GYVENTOJŲ**

**APKLAUSOS DĖL TEIKIAMŲ BENDRŲJŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATAI**

**Apklausos tikslas –** ištirti biudžetinės įstaigos Valakampių socialinių paslaugų namų Savarankiško gyvenimo namų socialinės priežiūros paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

**Apklausos metodas** – anketinė apklausa, naudojant suprantama kalba ir būdu sudarytas anketas su pusiau atvirais / uždarais klausimais.

**Apklausos laikotarpis ir imtis** – apklausa buvo vykdoma 2020 m. lapkričio – gruodžio mėn. Paslaugų vertinime dalyvavo 20 gyventojų.

**Rezultatų pristatymas**

**Apgyvendinimo paslaugos vertinimas.** Vienas iš svarbiausių įstaigos siekių yra socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas, saugių ir orių gyvenimo sąlygų užtikrinimas. Socialinių paslaugų gavėjams suteikiamos sąlygos įsirengti kambarį, įsigyti savo baldus, buitinę techniką. Daugumai *90 proc. (N=18) gyventojų patinka kambarys ir aplinka, kurioje gyvena. Tik 10 proc. gyventojų pasidalino, kad gyvenimo sąlygos netinka, nes ,,kambariui reikia remonto“, ,,mano kambarys per mažas“.*

**1 pav.** *Gyvenamosios aplinkos sąlygų vertinimas*

**Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo, ir (ar) atkūrimo paslaugų vertinimas***.* Įstaigoje siekiama ir motyvuojama, kad kiekvienas gyventojas pagal galimybes su darbuotojo pagalba gerintų savo gyvenamosios aplinkos sąlygas, siektų gyvenimo kokybės gerinimo tikslų. Socialinių paslaugų gavėjai, kurie yra motyvuoti ir noriai priima pagalbą, kartu su darbuotoju planuoja išlaidas, sudaro taupymo planus, įsigyja norimus daiktus, planuoja poilsines keliones, tvarkingai vykdo įvairius finansinius įsipraeigojimus.

Dauguma *75 proc. (N=15)* gyventojų į klausimą *,,Ar man patinka, kaip man darbuotojai padeda tvarkytis su pinigais?“, atsakė teigiamai, 1 gyventojui ,,kartais patinka, o kartais nepatinka“,* likusi dalis *20 proc. (N=4) atsakė neigiamai, ,,nes pagalba nereikalinga“, ,,nes su pinigais tvarkausi pats / pati“, ,,nes nenoriu“.*

**1 lentelė.** Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo, ir (ar) atkūrimo paslaugų vertinimas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klausimas** | **Vertinimas** |  |
| **Taip****%** | **Ne****%** | **Kartais****%** | ***Komentarai, pasirinkusiųjų „ne“ arba ,,kartais“*** |  |
| Ar man patinka, kaip man darbuotojai padeda apsipirkti? | **75****(N=15)** | **15****(N=3)** | **10****(N=2)** | ,,Nes kartais negaliu pasirinkti to, ko aš noriu“, ,,nes man patinka apsipirkinėti vienam“, ,,nes nepatinka“, ,,nes noriu apsipirkti pats“ (N=2). |  |
| Ar man patinka, kaip man darbuotojai padeda gamintis maistą? | **70 (N=14)** | **30 (N=6)** | **-** | ,,Nes aš pats / pati gaminuosi valgyti.“ (N=6) |  |
| Ar man patinka darbuotojų pagalba tvarkantis kambarį? | **35****(N=7)** | **50****(N=10)** | **15****(=3)** | ,,Nes daugiausiai tvarkausi pati ir man tai patinka“, ,,nes aš esu savarankiškas ir man pagalbos nereikia“, ,,nes kartais nepatinka“, ,,nes aš mėgstu tvarkyti kambarį pats.“ (N=10) |  |
| Ar man patinka, kaip, man darbuotojai padeda išsiskalbti ir prižiūrėti drabužius? | **70 (N=14)** | **30 (N=6)** | - | ,,Nes aš pats išsiskalbiu drabužius“ (N=5), ,,nes aš pats turiu skalbimo mašiną.“ |  |
| Jeigu turiu vaikų, ar man patinka, kaip man darbuotojai padeda rūpintis vaiku? | **100 (N=1)** | **-** | - |  |  |
| Ar man patinka darbuotojų pagalba mokantis įvairių dalykų? | **85 (N=17)** | **10****(N=2)** | **5****(N=1)** | ,,Nes nežinau“, ,,nes mane nervina“, ,,nes nėra ko mokytis.“ |  |
| Ar man patinka, kai mane darbuotojai kur nors palydi? | **80 (N=16)** | **20 (N=4)** | **-** | ,,Nes tuomet mane stebi aplinkiniai žmonės“, ,,nes man gėda“, ,,nes man palydos nereikia“ (N=2). |  |

Socialinių paslaugų gavėjai kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo, ir (ar) atkūrimo paslaugas vertina palankiai (žr. 1 lentelę). Gyventojai *palankiausiai* vertina darbuotojų *pagalbą mokantis įvairių dalykų 85 proc. (N=17), pagalbą gaminantis ir prižiūrint drabužius 70 proc. (N=14).* *Nepalankiausiai* vertinama *pagalba tvarkantis kambarį. Daugumai gyventojų 50 proc. (N=10)* nepatinka darbuotojų siūloma pagalba namų ruošos srityje, tačiau tai nesusiję su pagalbos teikimo turiniu ir kokybe. Gyventojai pažymėjo, kad pagalba tvarkantis kambarį nepatinka, nes šioje srityje nejaučia pagalbos poreikio.

**Socialinių paslaugų vertinimas.**

**2 lentelė.** Socialinių paslaugų vertinimas

Parengus gyventojų krizių valdymo ir deeskalacijos technikas nustatyta, kad daugumos gyventojų vienos iš distreso priežasčių yra nauja situacija, kurios jie nežino, nauja informacija, kurios jie nesupranta, naujos aplinkybės, pasikeitimai. Siekiant padėti išvengti neigiamų emocijų, svarbu gyventojams informaciją teikti iš anksto, tinkamai, suprantama kalba ir būdais. Rezultatai atskleidė, kad *informavimo paslauga* atliepia gyventojų poreikius, *90 proc. (N=18) ją vertina palankiai.*

*Konsultavimo paslaugą 80 proc. (N=16) vertina palankiai, 15 proc. (N=3) vertina nepalankiai, nes ,,nežino“, ,,nepatinka kalbėti apie save“, ,,nebendrauju su darbuotojais“.*

*Socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo ir tarpininkavimo paslaugas virš 80 proc. (N=16) apklaustųjų vertina teigiamai.*

Savarankiško gyvenimo namų gyventojams teikiama *pagalba įsidarbinant ar įsidarbinus.* Pagalbos procesas, atsižvelgiant į asmens poreikius ir gebėjimus, apima registraciją Užimtumo tarnyboje, darbo skelbimų peržiūrą, pasiruošimą pokalbiui arba palydėjimą į jį, pagalbą adaptuojantis darbo vietoje, susipažįstant su darbo pareigomis ir pareigybės veiklomis. Dalyvavimas darbo rinkoje padidina žmogaus finansinę ir emocinę gerovę, psichologinę savijautą, tai savirealizacijos ir pasitikėjimo savimi ugdymo galimybė. *Dauguma gyventojų 70 proc. (N=14) palankiai vertina darbuotojų pagalbą įsitvirtinant ir dalyvaujant darbo rinkoje, 30 proc. (N=6) pagalbą vertina nepalankiai,* tačiau tai nesusiję su pagalbos teikimo turiniu ir kokybe. Neigiami atsakymai susiję su asmeniniais gyventojų sprendimais ir galimybėmis – *3 asmenys ,,darbą rado patys“, 1 asmuo yra ,,savarankiškas“, 2 asmenys ,,nori įsidarbinti patys“.*

**Psichologo konsultacijų įstaigoje vertinimas.** Savarankiško gyvenimo namų gyventojams teikiamos psichologo paslaugos – individualios ir grupinės konsultacijos, emocijų atpažinimo ir valdymo grupės, relaksaciniai piešimo ir lipdymo užsiėmimai, savęs atstovavimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo grupės, ir kt. paslaugos pagal poreikį. Visą COVID-19 pandemijos ir karantino laikotarpį gyventojams buvo prieinama emocinė ir psichologinė pagalba. *50 proc. gyventojų (N=10) psichologo paslaugas vertina palankiai, 20 proc. (N=4) gyventojų psichologo paslaugos ,,patinka kartais“, 30 proc. (N=6) vertina nepalankiai,* kadangi *4 gyventojai ,,konsultacijose nesilanko“, kitiems ,,netinka laikas“ ir ,,sunku kalbėti su psichologe“.* Darbuotojų vertinimu, psichologo paslaugos įstaigoje yra reikalingos ir tikslingos, gyventojams pasitikėjimą kelia darbuotojo pastovumas, pažįstama aplinka, galimybė kurti pastovesnį ir labiau pasitikėjimu grįstą ryšį, negu gaunant psichologo konsultacijas už įstaigos ribų.

**1 pav.** *Psichologo konsultacijų įstaigoje vertinimas*

**Sveikatos priežiūros specialisto paslaugos įstaigoje ir / arba pagalbos suteikimas kreipiantis į sveikatos priežiūros įstaigą.** Savarankiško gyvenimo namų gyventojams sveikatos priežiūros specialisto paslaugos įstaigoje nėra teikiamos. Gyventojai savarankiškai ir / arba su darbuotojo pagalba lankosi sveikatos priežiūros įstaigose. Įstaigoje siekiama palaikyti ir gerinti gyventojų sveikatą periodiškai atliekant profilaktinius tyrimus, kreipiantis dėl įvairių sveikatos gerinimo paslaugų (reabilitologo, masažisto, kineziterapeuto ir kt.), gyventojai nuolat lankosi pas odontologus užtikrinant tinkamą burnos ir dantų priežiūrą. *Beveiki visi 95 proc. (N=19)* apklausoje dalyvavę gyventojai *palankiai vertina darbuotojų pagalbą kreipiantis į sveikatos priežiūros įstaigą, 1 gyventojas paslaugas vertina nepalankiai, nes ,,savo sveikata nori rūpintis pats“.*

**2 pav.** Pagalbos kreipiantis į sveikatos priežiūros įstaigą vertinimas

**Kitų paslaugų vertinimas.** Įstaigoje siekiama, kad paslaugos atlieptų kiekvieno asmens individualius poreikius. Laikomasi principo, kad ne asmuo turi ,,prisitaikyti“ prie paslaugos, bet paslauga turi būti lanksti tiek, kad atlieptų individualius / unikalius asmens poreikius. Sprendimai ir žinojimas ateina aptariant su klientu paslaugų poreikį, planuojant ir pasirenkant kokiais būdais geriausia pačiam asmeniui gauti paslaugą. Laikantis tokio principo - asmuo įgalinamas. Jam sudaromos sąlygos pasirinkti ir nuspręsti kokia pagalba jam reikalinga, ir kokiais būdais jo nuomone, jam geriausia ją gauti. Gauti rezultatai patvirtino, kad Savarankiško gyvenimo namuose teikiama kokybiška, lanksti ir individualius asmens poreikius atitinkanti pagalba. *95 proc. (N=19)* gyventojų patvirtina, kad darbuotojai teikdami paslaugas *atsižvelgia į gyventojų norus, poreikius bei pasiūlymus* beipadeda juos įgyvendinti.

Lyginant su 2019 metų apklausos rezultatais, paslaugų kokybės vertinimo rodikliai išlieka stabilūs – dauguma gyventojų bendrąsias ir socialinės priežiūros paslaugas vertina palankiai.