**TVIRTINU:**

Direktorė

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

(parašas)

Viktorija Grežėnienė

2021 m. sausio 29 d.

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VALAKAMPIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMŲ**

**SAVARANKIŠKO GYVENIMO NAMŲ „SAVI NAMAI“**

**GYVENTOJŲ APKLAUSOS REZULTATAI**

**Apklausos tikslas, uždaviniai**

**Apklausos tikslas –** ištirti biudžetinės įstaigos Valakampių socialinių paslaugų namų Savarankiško gyvenimo namų „Savi namai“ (toliau – įstaiga) socialinės priežiūros paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

**Apklausos uždaviniai:**

1. Išsiaiškinti kaip paslaugų gavėjai vertina paslaugų teikėjų (darbuotojų) darbą;
2. Išsiaiškinti ar teikiamos paslaugos patenkina paslaugų gavėjų poreikius;

**Apklausos metodika**

Apklausos imtis buvo sudaryta *tikslinės atrankos metodu,* kadangi respondentai turi apibrėžtus požymius, pagal kuriuos planuojama atlikti apklausą. Tiriamieji atrinkti vadovaujantis kriterijumi – *Savarankiško gyvenimo namų „Savi namai“ paslaugų gavėjai nuo 18 metų.*

*Kiekybinėmis pusiau standartizuotomis anketomis* buvo siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę.

Rezultatai apdoroti MS EXCEL ir statistine programa (IBM SPSS Statistics 20).

**Apklausos eiga**

Apklausa buvo vykdoma *2020 m. lapkričio mėn. 29 d. – 2020 m. gruodžio mėn. 3 d.*

Savarankiško gyvenimo namų „Savi namai“ pirmo aukšto bendro naudojimo patalpose esančioje informacinėje lentoje buvo patalpinta informacija apie planuojamą vykdyti anketinę apklausą. Respondentai buvo kviečiami *lapkričio 29 d. 14 val.* (data ir laikas išrinkti suderinus su dirbančiais gyventojais) susirinkti prie socialinių darbuotojų kabineto dėl išsamesnės informacijos.

Nustatytą dieną susirinko *22 paslaugų gavėjai,* likusiems informacija buvo suteikta telefonu. Jie buvo supažindinti su anketos apklausos tikslais ir uždaviniais, pateiktos instrukcijos kaip pildyti anketas, akcentuota, kad anketa yra konfidenciali ir tikimasi subjektyvių, atvirų ir nuoširdžių atsakymų. Dauguma paslaugų gavėjų (N=22) pageidavo pildyti anketas savarankiškai, be darbuotojų pagalbos; 3 paslaugų gavėjams socialinė darbuotoja suteikė pagalbą perfrazuojant ir paaiškinant klausimus; 1 paslaugų gavėjui išverčiant klausimus į suprantamą kalbą (rusų), perfrazuojant ir paaiškinant klausimus.

**Apklausos rezultatų pristatymas ir aptarimas**

1. **Ar Jums patinka gyvenimo sąlygos „Savuose namuose“ (Jūsų kambarys, baldai, aplinka)**?

**1 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

Siekiant išsiaiškinti ar gyventojams patinka gyvenimo sąlygos „Savuose namuose“ gauti rezultatai atskleidė, kad *88 proc. (N=23)* respondentų yra patenkinti gyvenimo sąlygomis. *12 proc. (N=3)* atsakė, jog gyvenimo sąlygomis yra patenkinti *„Kartais“,* savo atsakymą argumentavo tuo, jog „*Ne visada... Labai prasta garso izoliacija, sienos plonos, girdisi viskas, ko net nenori girdėti. Nepatinka, kad durys su tarpu apačioje. Dar nepatinka lentelė ant namo, kuri visiems aiškiai pasako, kad čia gyvena žmonės su psichinėmis ligomis. Niekas nepasikabina ant savo namų lentelės su išvardintais savo sutrikimais, tai asmeniška info. Dar nepatinka, kai kieme nuo parduotuvės žmonės žiūri... Būna replinkos netaktiškos, baisu. Šiaip dažnai trūksta privatumo. Viskas matoma. Kiemas patinka – gražus. Kambario baldai – spinta drabužiams maža, bet man savo kambarys patinka“, „Reikia restauruoti lovą. Atsibosta tie patys baldai, norisi savo“.*

1. **Ar Jums patinka, kaip darbuotojai pasako dalykus, kurių nežinote**?

**2 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

Į klausimą *„Ar Jums patinka, kaip darbuotojai pasako dalykus, kurių nežinote?“* *96 proc. (N=25)* atsakė *„Taip“*, *4 proc. (N=1)* atsakė *„Kartais“* nes *„padėtų išspręsti problemas“.*

1. **Ar Jums patinka kaip darbuotojai padeda tvarkytis su pinigais?**

**3 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

„Savuose namuose“ gyventojui išreiškus poreikį yra teikiama pagalba tvarkant asmeninius finansus. Apklausos rezultatai rodo, kad *73 proc. (N=19)* gyventojų yra patenkinti darbuotojų pagalba tvarkant asmeninius finansus, *8 proc. (N=2)* *„Kartais“*, 1 respondentas savo atsakymą pagrindė tuo, jog *„Trūksta fantazijos, žinių, kaip ar verta laikyti tuos daiktus. Bijau išleisti pinigus“. 19 proc. (N=5)* atsakė *„Ne“* savo atsakymą argumentuodami tuo, jog savarankiškai sugeba tvarkyti asmeninius finansus ir darbuotojų pagalba nėra reikalinga.

1. **Ar Jums patinka kaip darbuotojai padeda apsipirkti?**

**4 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

Esant poreikiui, darbuotojai suteikia gyventojams pagalbą sudarant pirkinių sąrašą, palydint apsipirkti arba suteikia pagalbą užsisakant prekes internetu. Į klausimą *„Ar Jums patinka kaip darbuotojas padeda apsipirkti?“* *69 proc. (N=18)* respondentų atsakė *„Taip“,* *19 proc. (N=5)* atsakė *„Kartais“,* savo atsakymą argumentuodami tuo, jog „*Stengiuosi tai padaryti pats“, Kartais nes...pats sugebu apsipirkti“, „Pati apsiperku“, „Kartais nes...per karantiną dažnai perku per ,,Barborą“, nors tai brangiai kainuoja, nes dar pristatymo mokestis“.* *12 proc. (N=3)* atsakė *„Ne“* teigdami, jog *„socialiniai darbuotojai geriau supranta, ką pirkti, ko ne. Dažnai aš pati apsiperku, norėčiau, kad socialiniai darbuotojai padėtų, nes aš blogai matau. Bijau, kad pagalvos, kad aš nesavarankiška ir tada bus bėdos“.*

1. **Ar Jums patinka kaip darbuotojai padeda gamintis maistą?**

**5 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

Esant poreikiui „Savų namų“ darbuotojai padeda gyventojams ugdyti maisto gaminimo įgūdžius, taip pat keletą kartų per mėnesį yra organizuojami bendri maisto gaminimo užsiėmimai. 5 klausimu buvo siekiama išsiaiškinti ar „Savų namų“ gyventojams patinka kaip darbuotojai padeda gamintis maistą. *69 proc. (N=18)* atsakė *„Taip“,* *19 proc. (N=5)* atsakė *„Ne“* savo atsakymą pagrįsdami tuo, jog sugeba gamintis savarankiškai. *12 proc. (N=3)* atsakė *„Kartais“* teigdami, jog *„Ne visada (labai retai) pavyksta sudalyvauti. Maistas paliktas – patinka“, „Kai nepasiruošusi produktų gaminimui pačiai, labai patinka“.*

1. **Ar Jums patinka darbuotojų pagalba tvarkantis kambarį?**

**6 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

Į klausimą *„Ar Jums patinka darbuotojų pagalba tvarkantis kambarį?“* *62 proc. (N=16)* respondentųatsakė *„Taip“, 11 proc. (N=3)* atsakė *„Kartais“* savo atsakymą argumentavo tuo, jog *„Ateina voratinklių ar yra pažiūrėt, tik šitai pas mane, netvarko kambario darbuotojai“, Aš tvarkausi pati, kaip ir ką kur dėlioti ar pakeisti savo kambaryje žinau pati“, „Pats stengiuosi būti savarankišku“*. *27 proc. (N=7)* atsakė *„Ne“,* iš jų 1 respondentas pateikė tokį pavyzdį *„Nes jaučiu netvarką. Ir suprantu ko man reikia, ir ko man nebereikia ir jaučiuosi netvarkinga“,* kiti 6 respondentai pasidalino tuo, jog savarankiškai sugeba susitvarkyti kambarį ir pagalba nėra reikalinga.

1. **Ar Jums patinka kaip darbuotojai padeda išsiskalbti ir prižiūrėti drabužius?**

**7 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

Gauti rezultatai parodo, jog *62 proc. (N=16)* gyventojų yra patenkinti darbuotojų pagalba išsiskalbiant ir prižiūrint drabužius. *15 proc. (N=4)* pagalba yra patenkinti *„Kartais“*, savo atsakymus argumentuoja pateikdami tokius pavyzdžius: „*Suverčiu spintą, o po to vėl tvarkau“, „Aš pati rūpinuosi higiena ir pagal poreikį skalbiuosi“, „Aš pati išsiskalbiu ir susitvarkau drabužius“, „Pats skalbiuosi“*. *23 proc. (N=6)* atsakė „*Ne“* teigdami, jog savarankiškai geba išsiskalbti ir prižiūrėti drabužius, darbuotojų pagalba nėra reikalinga.

**8. Jeigu turite vaikų, ar Jums patinka kaip darbuotojai padeda rūpintis vaiku? Jeigu vaikų neturite, šį klausimą praleiskite.**

**8 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

Vaikų turintys gyventojai yra patenkinti darbuotojų teikiama pagalba rūpinantis vaiku.

1. **Ar Jums patinka kaip darbuotojai kur nors palydi?**

**9 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

Į klausimą *„Ar Jums patinka kai darbuotojai kur nors palydi?“* *77 proc. (N=20)* atsakė *„Taip“, 12 proc. (N=3)* atsakė *„Kartais“* nes *„Tvarkant reikalus gali prireikti pagalbos, patarimų“, „Kai nežinau, kur randasi vienas ar kitas pastatas paprašau“*, *11 proc. (N=3)* pasidalino tuo, jog patys sugeba visur nuvykti.

1. **Ar Jums patinka kaip darbuotojai padeda išpildyti Jūsų paties sugalvotą norą**?

**10 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

*96 proc. (N=25)* respondentų yra patenkinti darbuotojų pagalba išpildant sugalvotus norus*.* 1 respondentas atsakė „*Ne“,* savo atsakymą pagrįsdamas tuo, jog *„Nes norų turių, bet jų nesakau“.*

1. **Ar Jums patinka, kaip darbuotojai kalbasi apie Jums svarbius dalykus**?

**11 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

11 klausimu buvo siekiama išsiaiškinti ar gyventojams patinka, kai darbuotojai kalbasi apie gyventojams svarbius dalykus. *96 proc. (N=25)* atsakė *„Taip“,* 4 proc. (N=1) *„Kartais“,* savo atsakymą argumentavo tuo, jog *„Darbuotojai buvo įvairūs, yra, kas patinka, yra, kas nepatinka“.*

1. **Ar Jums patinka darbuotojų pagalba, kai norėjote įsidarbinti, kai planavote pradėti dirbti?**

**12 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

„Savų namų“ gyventojui išreiškus norą dirbti, darbuotojai suteikia pagalbą ruošiantis darbo pokalbiui, ieškant darbo, įsidarbinant. Į klausimą *„Ar Jums patinka darbuotojų pagalba, kai norėjote įsidarbinti, kai planavote pradėti dirbti?“ 77 proc. (N=20)* respondentų atsakė *„Taip“,* *19 proc. (N=5)* atsakė *„Ne“* savo atsakymą argumentavo tuo, jog *„Darbuotojai man įsidarbinant nedalyvauja“, „Aš dirbu nuo 15 metų kaimo turizmo srityje, darbą susiradau pati“, „Turiu 18 metų stažą, bet nedirbu“, „Niekada to nereikėjo“, „Visiškai neplanuoju dirbti“.* *4 proc. (N=1)* atsakė *„Kartais“* savo nuomonę pagrindė tuo, jog *„Niekada nesidarbinau“.*

**13. Ar Jums patinka psichologės konsultacijos „Savuose namuose“?**

**13 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

„Savuose namuose“ kiekvieną savaitę yra organizuojamos psichologo konsultacijos. 13 klausimu buvo siekiama išsiaiškinti ar gyventojai yra jomis patenkinti. Apklausos rezultatai atskleidžia, jog *85 proc. (N=22)* respondentų yra patenkinti psichologo konsultacijomis, *4 proc. (N=1)* patenkinti *„Kartais“*, nes psichologės paslaugomis naudojasi tik *„Kai reikia“.* *11 proc*. *(N=3)* respondentų psichologo konsultacijosnepatinka, savo nuomonę respondentai pagrindė tuo, jog„ *Atrodo kai kalbu, kad tas kalbėjimas nieko neišspręs. Ir kad dar neaišku, ką man nori pasakyti.“, „Susitvarkau pats, bet kartais reikalinga ir psichologo pagalba“, „Nes individualiai duoda 20 min. ir turiu savo psichologę, ji man duoda 1 valandą seansui telefonu“.*

**14. Ar Jums patinka darbuotojų pagalba mokantis įvairių dalykų?**

**14 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

Apklausos rezultatai atskleidžia, jog *84 proc. (N=22)* respondentų patinka darbuotojų pagalba mokantis įvairių dalykų, *8 proc. (N=2)* patinka *„Kartais“* nes *„Reikia sugebėti pačiam“, „Noriu būti savarankiškas“.* *8 proc. (N=2)* atsakė *„Ne“* pagrįsdami savo nuomonę tuo, jog *„Neįsileidžiu į kambarį kai kurių žmonių. Pavojingas situacijas aš jaučiu, bet bijau pasakyti. Nes galvoja, kad aš irgi pavojinga“, ,,Socialinių įgūdžių“ mokymas, bendrauju, kaip bendrauju...“, „Padėjo kreiptis į nemokamą teisinę pagalbą, paruošti dokumentus, bet ar tai soc. įgūdžiai...“.*

**15. Ar Jums patinka, kaip darbuotojai Jums padeda pasirūpinti sveikata?**

**15** **diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

15 klausimu buvo siekiama išsiaiškinti ar gyventojams patinka darbuotojų pagalba rūpinantis sveikata. Apklausos rezultatai atskleidė, jog *88 proc.* *(N**=23*) respondentų yra patenkinti darbuotojų teikiama pagalba, *12 proc.* *(N=3)* patenkinti *„Kartais*“, savo atsakymus argumentavo pateikdami pavyzdžius: *„Ne visada padeda“, „Reikia mokintis suvaldyti atkritį“, „Susitvarkau su savo būsena ir būna sunkių periodų, kuriuos reikia ištverti“.*

**16. Ar Jums patinka, kaip darbuotojai Jums padeda bendrauti su kitais žmonėmis ir susitvarkyti reikalus?**

**16 diagrama.** *Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)*

Atsakymai į 16 klausimą atskleidė, jog *88 proc. (N=23)* respondentų yra patenkinti darbuotojų pagalba bendraujant su kitais žmonėmis ir susitvarkant reikalus. *12 proc.* *(N=3*) atsakė „*Kartais“* argumentuodami savo atsakymą tuo, jog *„Galvoju, kad pati galiu“, „Reikia būti savarankišku“, „Noriu būti savarankiškas“.*

**IŠVADOS**

1. Atlikus duomenų analizę nustatyta, kad dauguma paslaugų gavėjų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis Valakampių socialinių paslaugų namų Savarankiško gyvenimo namuose „Savi namai“.
2. Apklausos rezultatai patvirtina, kad dauguma (88 proc.) gyventojų yra patenkinti esamomis fizinėmis gyvenimo sąlygomis (kambarys, aplinka), tačiau buvo išreikšta ir pastebėjimų (12 proc. respondentų) dėl gyvenamosios aplinkos trūkumų. Įgyvendinant kai kuriuos pakeitimus nereikalingi papildomi resursai, pavyzdžiui, iškabos nukabinimas, siekiant kai kurių kitų pagerinimų - būtų galima įtraukti pačius gyventojus bei motyvuoti juos taupyti ir savo lėšomis įsigyti pageidaujamų baldų, taip pat peržiūrėti įstaigos galimybes pagerinti gyventojų gyvenimo sąlygas.
3. Dauguma gyventojų reiškia pasitenkinimą konsultacijomis, kurių metu gali aptarti jiems svarbius klausimus. Taip pat teigiamai vertina informavimo paslaugas, kuomet darbuotojai informuoja apie dalykus, su kurias gyventojai nebuvo susidūrę.
4. Nustatyta, kad paslaugų gavėjų lūkesčiai dėl gaunamų paslaugų pasiteisina. Dauguma paslaugų gavėjų patenkinti teikiamomis paslaugos (pagalba tvarkant asmeninius finansus, apsiperkant parduotuvėje, gaminantis maistą, tvarkantis kambarį, išsiskalbiant ir prižiūrint drabužius, rūpinantis vaikais, palydint į įvairias institucijas, įgyvendinant savo norus, įsidarbinant, rūpinantis sveikata, mokantis įvairių dalykų, bendraujant su kitais žmonėmis psichologinės konsultacijos,). Dalis gyventojų jaučiasi pakankamai savarankiški ir teigia, jog darbuotojų pagalba daugelyje sričių nėra reikalinga, tačiau, esant poreikiui žino, jog visada galės kreiptis į darbuotoją.