

**JUODŠILIŲ SENIŪNIJOS BENDRUOMENĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO  
SAVARANKIŠKO GYVENIMO NAMŲ „PO VIENŲ STOGU“**

**APKLAUSOS REZULTATAI**

2022-10-28 d.

**Apklausos tikslas**

**Apklausos tikslas** – ištirti biudžetinės įstaigos Juodšilių seniūnijos bendruomenės socialinių paslaugų centro savarankiško gyvenimo namų „Po vienu stogu“ (toliau – centro) socialinės priežiūros paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

**Apklausos uždaviniai:**

1. Išsiaiškinti ar teikiamos paslaugos tenkina paslaugų gavėjų poreikius;
2. Išsiaiškinti kaip paslaugų gavėjai vertina darbuotojų darbą;
3. Išsiaiškinti ar tenkina vykdoma laisvalaikio organizavimo ir užimtumo veikla paslaugų gavėjų poreikius;

**Apklausos metodika:**

Išsiaiškinti respondentų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę buvo naudojama *kiekybinė standartizuota anketinė apklausa*.

Tiriamieji atrinkti vadovaujantis kriterijumi – *Savarankiško gyvenimo namų „Po vienu stogu“ gyventojai*.

**Apklausos eiga:**

Apklausa buvo vykdoma *2022 m. spalio mėn. 17 d. – 2022 m. spalio mėn. 21 d.*

Respondentai buvo supažindinti su apklausos tikslais, pateiktos instrukcijos kaip pildyti anketas. Apklausos dalyviai informuoti, kad apklausa anoniminė ir jų nuomonė svarbi siekiant užtikrinti kokybiškas socialines ir užimtumo paslaugas savarankiško gyvenimo namuose.

Anketos išdalintos visiems savarankiško gyvenimo namų gyventojams (N=11), gautos užpildytos visos respondentų anketos (N=11).

## APKLAUSOS REZULTATŲ PRISTATYMAS IR APTARIMAS

### 1. Įstaigos darbuotojų darbo įvertinimas ir teikiamų paslaugų kokybė

#### 1. Ar Jus tenkina mūsų teikiamų socialinių paslaugų kokybė?

Gauti rezultatai rodo, kad visi savarankiškų gyvenimo namų gyventojai patenkinti socialinių paslaugų kokybę, tai sudaro 100 proc, (N=11), kitų variantų nepasirinko nei vienas respondentas.

#### 2. Kaip vertinate darbuotojų darbą:

1 lentelė. Respondentų atsakymų pasiskirstymas (proc.)

	Taip	Ne	Nežinau	Kita (įvardinkite)
Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?	11 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Ar darbuotojai operatyviai imasi spręsti Jūsų problemas?	10 (90,9%)	0 (0%)	1 (9,1%)	0 (0%)
Ar darbuotojai sėkmingai sprendžia Jūsų problemas?	11 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą?	11 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų išsakomus prašymus, pasiūlymus, skundus?	11 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Ar darbuotojai pagarbiai/ mandagiai bendrauja?	11 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

2 klausimu buvo siekiama išsiaiškinti kaip gyventojai vertina darbuotojų darbą.

Į klausimą „*Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti*“ 100 proc. (N=11) respondentų atsakė „*Taip*“, kitų atsakymų variantų nepažymėjo niekas (N=0). Rezultatai atskleidė, kad įstaigos darbuotojai paslaugai atlikti skiria pakankamai dėmesio ir laiko, atsižvelgiant į kiekvieno gyventojų poreikius.

Apklausos rezultatai patvirtina, kad įstaigoje tinkamai reaguojama į socialinių paslaugų gavėjams kylančias problemas ir nedelsiant pradedama jas spręsti. Daugumos respondentų 90,9 proc. (N=10) nuomone, atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir iškilus problemoms darbuotojai operatyviai imasi jas spręsti. 9,1 proc. (N=1) respondentas neatsakė į šį klausimą tiksliai, ir pasirinko atsakymo variantą „nežinau“. Visi respondentai (N=11) atsakė, kad darbuotojai sėkmingai sprendžia jų problemas.

Remiantis apklausos rezultatais 100 proc. (N=11) respondentų pažymėjo „*Taip*“ atsakydami į klausimą „*Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą*“.

Šis atsakymas atskleidė, kad darbuotojai tikslingai bendrauja su paslaugų gavėjais, turi kompetencijos ir geba suteikti svarbią informaciją apie teikiamas paslaugas.

Nustatyta, kad įstaigos darbuotojai teikdami paslaugas **atsižvelgia į respondentų poreikius, pasiūlymus bei skundus 100 proc. (N=11)**. Tai įrodo, kad centre puoselėjamas darbuotojų etiškas bendravimas ir elgesys su paslaugų gavėjais.

Nustatyta, kad darbuotojai teikdami paslaugas vadovaujasi „Etikos kodekso“ elgesio ir veiklos normomis ir principais, gerbia kiekvieno socialinių paslaugų gavėjo nuomonę, **mandagiai bendrauja teikdami paslaugas 100 proc. (N=11)**.

### 3. Ar Jus tenkina laisvalaikio organizavimo ir užimtumo veikla?

Gauti apklausos rezultatai rodo, kad beveik visus savarankiškų gyvenimo namų gyventojus tenkina laisvalaikio organizavimo ir užimtumo veikla **90,9 proc. (N=10)**, „Iš dalies“ tenkina atsakė vienas respondentas (N=1), tai sudaro **9,1 proc.**

### 4. Kaip vertinate dienos centre vykdomas užimtumo veiklas:

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

	Gera	Patenkinamai	Blogai	Kita (įvardinkite)
<i>Valstybinių, religinių, kalendorinių, tradicinių švenčių ir gimtadienių šventimas.</i>	11 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
<i>Išvykų organizavimas</i>	8 (72,7%)	2 (18,2%)	0 (0%)	Nėra poreikio veiklai 1 (9,1%)
<i>Sielovada</i>	9 (81,8%)	0 (0%)	1 (9,1%)	Nėra poreikio veiklai 1 (9,1%)
<i>Filmų peržiūros ir aptarimai</i>	10 (90,9%)	0 (0%)	0 (0%)	Nėra poreikio veiklai 1 (9,1%)
<i>Rankdarbiai</i>	10 (90,9%)	0 (0%)	0 (0%)	Nėra poreikio veiklai 1 (9,1%)
<i>Sportinė veikla</i>	10 (90,9%)	0 (0%)	0 (0%)	Nėra poreikio veiklai 1 (9,1%)
<i>Kita (įvardinkite):</i> .....	Respondentai nepateikė kitų užimtumo veiklų variantų.			

Gyventojams siūloma dalyvauti valstybinių, religinių, kalendorinių ir kt. švenčių minėjime, šventime, įsitraukti į vykdomas užimtumo veiklas: filmų peržiūra, rankdarbiai, sportinė veikla. Taip pat reguliariai organizuojamas išvykas, kurios aptariamos su pačiais savarankiško namų gyventojais, kur jie norėtų apsilankyti, ką pamatyti.

Respondentų užimtumo veiklų vertinimas centre, atsispindi **2 lentelėje**. Geriausiai gyventojai vertina **valstybinių, religinių ir kt. švenčių šventimą**, visi respondentai **100 proc. (N=11)**

pasirinko variantą „gerai“. *Filmų peržiūros, rankdarbių ir sportinės veiklos užsiėmimus* gerai vertina **90,9 proc.** (N=11) respondentų, **9,1 proc.** (N=1) nurodė kad *neturi poreikio* dalyvauti šiose veiklose. *Sielovados* užsiėmimus „gerai“ vertina **81,8 proc.** (N=9), vienas asmuo **9,1 proc.** (N=1) pažymėjo, kad vertina „blogai“, ir vienas asmuo **9,1 proc.** (N=1) pažymėjo, kad neturi poreikio lankytis šioje užimtumo veikloje. *Išvykų organizavimą* „gerai“ įvertino **72,7 proc.** (N=8) respondentų, „patenkinamai“ įvertino **18,2 proc.** (N=2), vienas asmuo **9,1 proc.** (N=1) atsakė, kad *neturi poreikio* vykti į išvykas.

Apklausoje rezultatai atskleidė, dauguma paslaugų gavėjų gerai vertina centre vykdomas užimtumo ir laisvalaikio organizavimo veiklas. Galima daryti prielaidą, kad asmenims norėtųsi daugiau išvykų, ekskursijų.

## **6. Kokių turėtumėte pastabų/pageidavimų dėl Jums teikiamų paslaugų (įvardinkite)**

Apklausoje pateiktas atviras klausimas respondentams, kad šie galėtų išsakyti savo lūkesčius dėl paslaugų teikimo ir jų kokybės. Remiantis rezultatais, tik 2 asmenis **18,2 proc.** (N=2) užpildė šią apklausos skiltį. Respondentai nurodė, kad „*norėčiau daugiau išvykų*“ ir „*kad nuvežtų apsipirkti į didesnius prekybos centrus*“.

Kiekvienam žmogui labai svarbu gauti grįžtamąjį ryšį. Įstaigos darbuotojai dėkingi respondentams už dalyvavimą apklausoje, išreikštas pastabas, pasiūlymus ir įvertinimus teikiant paslaugas.

## **IŠVADOS**

1. Apdorojus iš išanalizavus duomenis, išsiaiškinta, kad paslaugų gavėjai patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis Juodšilių seniūnijos bendruomenės socialinių paslaugų centro savarankiško gyvenimo namų „Po vienu stogu“ (toliau – centras).
2. Darbuotojų ir paslaugų gavėjų tarpusavio santykiai grįsti pasitikėjimu. Darbuotojai teikdami paslaugas orientuojasi į paslaugų gavėjų lūkesčius bei poreikius, skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti, reaguoja į iškilusias problemas ir padeda jas spręsti, respondentų nuomone, sėkmingai. Paslaugų teikimo procese darbuotojai bendrauja vadovaujantis etikos ir žmogaus teisių principais, atsižvelgia į paslaugų gavėjų pateikiamus pasiūlymus bei skundus, atsiradus neaiškumams arba klausimams, darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją.
3. Užimtumas ir laisvalaikio organizavimas svarbūs socialinių paslaugų gavėjams, šias paslaugas respondentai įvertino gerai, išreiškė norą vykti dažniau į išvykas ir prekybos centrus.