**Dienos socialinės globos namuose 2021 m. paslaugų kokybės vertinimas**

2021 m. gruodžio mėn. buvo atliktas Dienos socialinės globos namuose teikiamų paslaugų kokybės vertinimas – anoniminė apklausa. Anketą sudarė 5 klausimai su galimais pasirinktinais atsakymo variantais ir galimybė nurodyti papildomas pastabas. Anketinės apklausos rezultatai buvo skaičiuojami procentinėmis reikšmėmis. Respondentai – 67 paslaugų gavėjai, kuriems š. m. lapkričio mėn. buvo teikiamos dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos. Pateiktas anketas grąžino ir apklausoje dalyvavo – 46, ne trumpiau kaip 1 mėnesį, Dienos socialinės globos namuose paslaugas gaunantys asmenys, iš kurių:

* 13 asmenų, gaunantys dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas;
* 28 paslaugų gavėjo šeimos nariai/ globėjai;
* 5 asmenys neatsakė, kas pildė aninimine apklausą (4 – nieko nepažymėjo, 1 – pažymėjo abu, apklausos anketą pildė šeimos narys ir paslaugų gavėjas) (žr. Pav. 1).

*Pav. 1 Dalyvių procentinis pasiskirtymas*

Pirmiausiai kokybė vertinta atsižvelgiant į paslaugų gavėjų, šeimos narių/globėjų požiūrį į teikiamos dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos sudėtį. Dauguma asmenų yra patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis – 88,41 %, iš dalies patenkinti – 4,11 %, kiti 7,48 % - negalėjo įvertinti tam tikros paslaugos, nes paslaugų teikimo laikotarpiu nebuvo poreikio jos gauti (žr. Pav. 2).

*Pav. 2 Procentinis teikiamų dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų įvertinimas.*

Antru klausimu siekta įvertinti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas teikiančių darbuotojų gebėjimą komunikuoti su paslaugų gavėju ir kitus darbinius aspektus, turinčius įtakos paslaugų teikimo kokybei. Darbuotojų atliekamu darbu yra patenkinti 98,45 % paslaugų gavėjų, ~ 1,55 % apklaustųjų įvertinti darbuotojo darbo negalėjo (žr. 2 pav.).

*Pav. 3 Procentinis darbuotojų darbo įvertinimas.*

Vertinant gyvenimo kokybės pagerėjimą paslaugų teikimo laikotarpiu, 83 % paslaugų gavėjai atsakymais patvirtino gyvenimo kokybės pagerėjimą, 15 % apklaustųjų - pagerėjo iš dalies, 2% - neatsakė (žr. Pav. 3).

*Pav. 4 Gyvenimo kokybės pagerėjimo dėl gaunamų dienos socialinės globos namuose paslaugų procentinis pasiskirstymas.*

Siekiant plačiau išanalizuoti priežastis, atsižvelgiant į gyvenimo kokybės gerinimą, 4-jame klausime buvo išskirtas papildomas punktas, kuriame buvo prašoma pagrįsti savo pasirinkimą. Pagal paslaugų gavėjus ar jų šeimos narius/ globėjus, kokybės pagerėjui daugiausiai įtakos turėjo:

*„Gaudama dienos socialinės globos paslaugas galiu dirbti, nes esu rami, kad mama bus tinkamai pasirūpinta“, „Tam įtakos turėjo ir turi socilinio darbuotojo padėjėja“, „soc. darbuotojos dėka“, „Atsirado daugiau laisvo laiko“, „darbuotojo rūpestingumas“, „Soc. darbuotojos pagalba“, „Dėl socialinio darbuotojo teikiamų savalaikių paslaugų“, „Laiku ir tinkamai suteikta priežiūra“, „Pastovus socilinio darbuotojo padėjėjo buvimas ir globotinio priežiūra“, „Kadangi gyvena viena, be soc. darbuotojo padėjėjo paslaugų negalėtų apsitarnauti, tektų keisti gyv. Vietą, vienagyventi negalėtų“, „Nuoširdus centro darbuotojų rūpestis. Kvalifikuotų darbuotojų nuoširdumas,puiki priežiūra namuose“, „Atėjimas socialinio darbuotojo padėjėjo į namus“, „Tai, kad lankosi žmogus, kuris gali viska padėti“, „Slaugytojos bendravimas, kompetencija ir pasitikėjimas“, „Galiu iš dalieslaisvai eiti į darbą ir gauti uždarbį“, „“Turiu laisvo laiko atlikti darbams už buto ribų“, „Darbuotojos ateina kasdien ir sutartu laiku. Man labai didelė pagalba namuose, nes aš galiu ramiai dirbti darbe.“, „Kad skyre man darbuotoja kuri padeda“.*

Apklausos pabaigoje buvo prašoma paslaugų gavėjų pateikti pastabas, pageidavimus dėl teikiamų paslaugų kokybės gerinimo ateityje.

76,09 % paslaugų gavėjų pastabų/ pageidavimų neturėjo.

6,52 % apklaustų paslaugų gavėjų padėkojo už teikiamas paslaugas, už kokybišką darbuotojų darbą: *„Už viską labai ačiū. Viskas puiku.“, „Sėkmės ir geros darbuotojų sveikatos nelengvame darbe“, „Ačiū už begalinį rūpestį ir dar gyvuoti centrui toliau. Sėkmės!“.*

17,39 % apklaustųjų įvardino konkrečius pasiūlymus, pageidavimus paslaugų kokybės gerinimui: *„Būtų gerai, kad nebūtų didelė darbuotojų kaita“, „Būtų gerai turėti darbuotoją per savaitgalius ir švenčių dienas, tam papildomai apmokant ir gali būti trumpinant laiką“, „Būtų reikalinga pastovi (periodinė) sveikatos priežiūros darbuotojo priežiūra – kad laikas nuo laiko būtų paimami tyrimai, įvertinama sveikatos būklė (į savaitę 1 kartą sakykim) ir teikiamos konsultacijos sveiaktos kl.“, „Būtų gerai, kad dirbtų darbuotojos slenkančiu grafiku, kad būtų galima ateiti ir savaitgalį“, „Tai tik dėl didesnių valandų skyrimo.“, „Norėtume daugiau bendravimo ne telefonu. Matant ligonį galima geriau įvertinti, kokių paslaugų galite pasiūlyti“, „Paslaugų apmokėjimas, norime, kad būtų paslaugos nemokamos ir, kad slaugomas asmuo gautų užsiėmimo valandų ugdyme“, „Galėtų būti pigesnės paslaugos“.*