

**Šalčininkų socialinių paslaugų centro
integralios pagalbos (dienos socialinės globos
ir slaugos) paslaugų kokybės vertinimo
analizė ir išvados**

Socialinė darbuotoja Elvyra Černel
Šalčininkų socialinių paslaugų centras
2023 m.

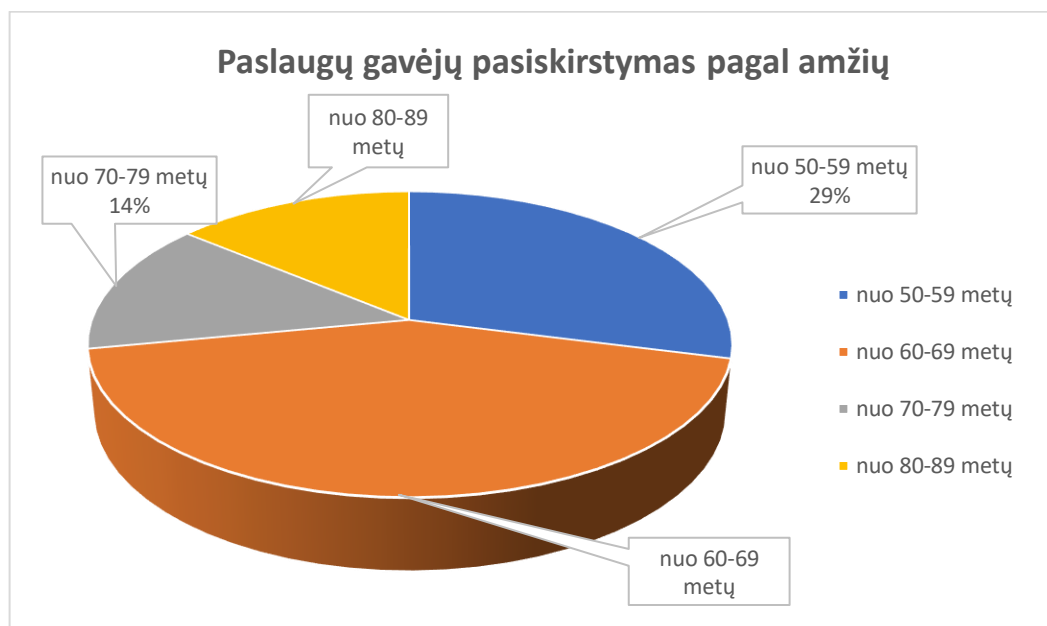
**ŠALČININKŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
INTEGRALIOS PAGALBOS
(DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS IR SLAUGOS)
PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ANALIZĖ IR IŠVADOS**

Šalčininkų socialinių paslaugų centras nuo 2023 m. rugsėjo 19 d. iki spalio 31 d. atliko apklausą apie socialinių paslaugų teikimą „Šalčininkų socialinių paslaugų centre“, kuria buvo siekiama išsiaiškinti paslaugų gavėjų ir jų artimųjų nuomonę apie Integralios pagalbos (dienos socialinės globos ir slaugos namuose) teikiamų paslaugų kokybę, ar paslaugos atitinka gavėjų ir jų artimųjų lūkesčius).

Apklausoje dalyvavo 7 integralios pagalbos paslaugų gavėjai ir 5 paslaugų gavėjų artimieji.

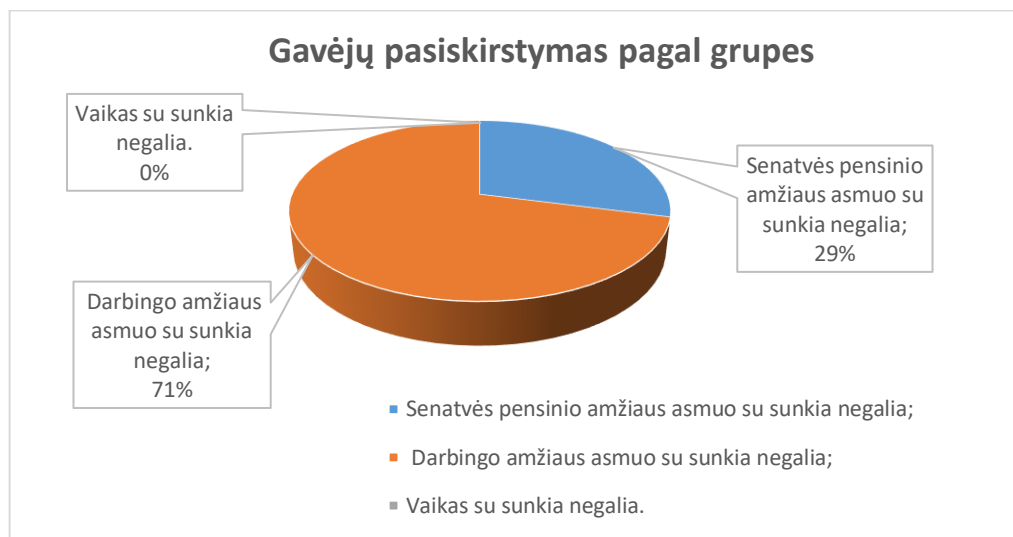
1. Integralios pagalbos paslaugų gavėjų paslaugų kokybės vertinimo analizė.

Iš 7 anketinėje apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų buvo 6 moterys ir 1 vyras. Paslaugų gavėjų dalyvavusių apklausoje amžius yra įvairus (žr. 1 pav.). Daugiausiai apklausoje dalyvavo asmenys nuo 60 iki 69 metų amžiaus – 43 proc., asmenys nuo 50 iki 59 metų amžiaus – 29 proc.



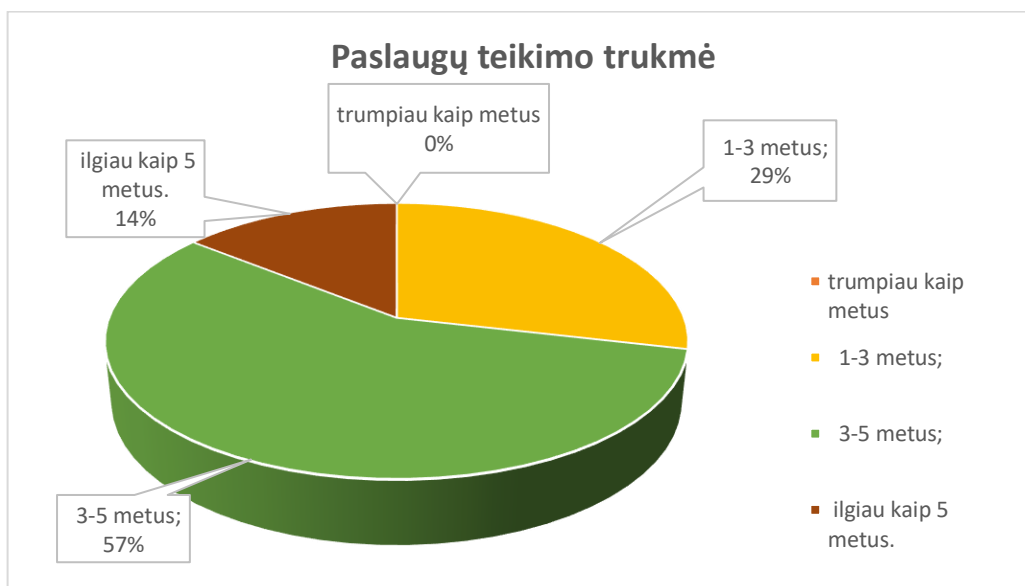
1 pav.

Integralios pagalbos gavėjai pagal socialines grupes pasiskirsčiusios atitinkamai (žr. 2 pav.). Daugiausiai paslaugas namuose gauna darbingo amžiaus asmenys su sunkia negalia – 71 proc., senyvo amžiaus asmenys su negalia – 29 proc. Vaikams su negalia šiuo metu paslaugos nėra teikiamos.



2 pav.

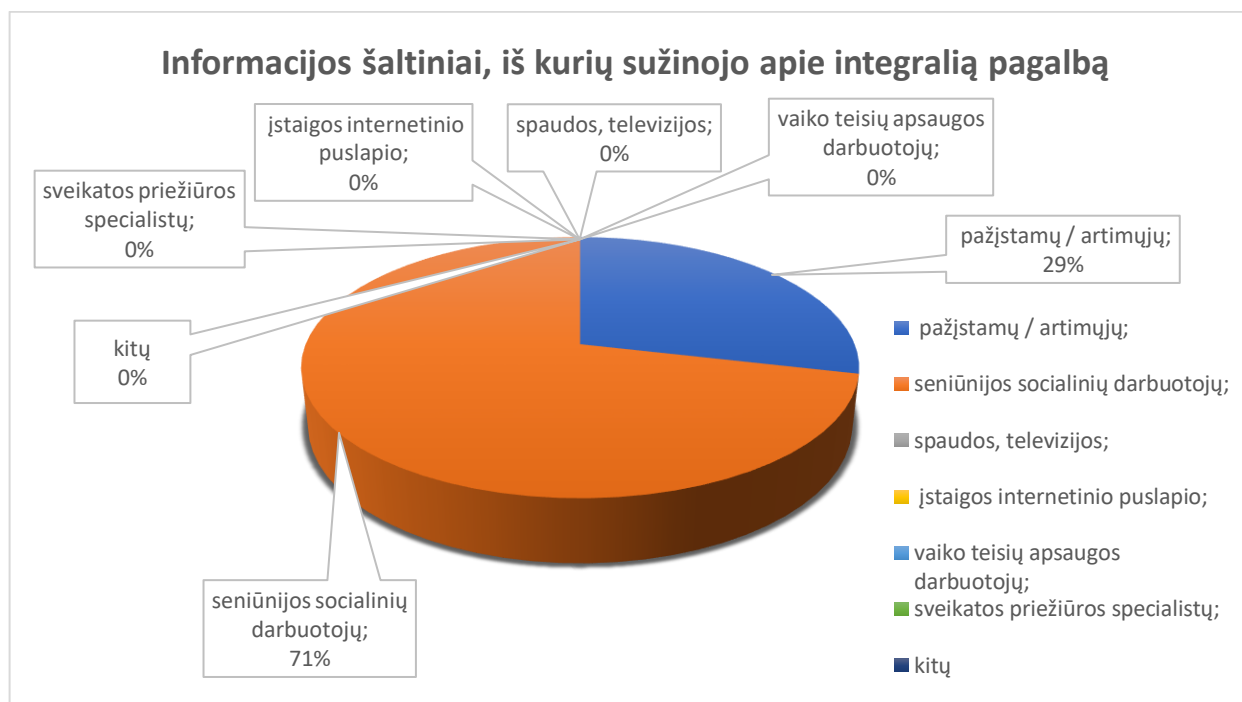
Apklausiant gavėjus buvo siekta sužinoti, kiek laiko jiems yra teikiamos integralios pagalbos paslaugos. Iš gautų atsakymų galime matyti (žr. 3 pav.), kad daugiau nei pusė apklaustų gavėjų paslaugas gauna nuo 3 iki 5 metų (57 %). Nuo 1 iki 3 metų – 29 %.



3 pav.

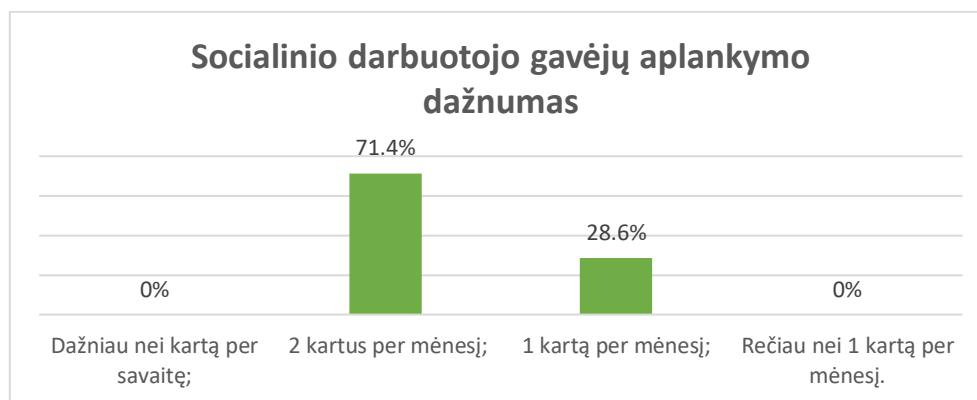
Apklausiant paslaugų gavėjus buvo svarbu sužinoti apie informacijos šaltinius, iš kurių respondentai sužinojo apie jiems teikiamas paslaugas (žr. 4 pav.). Iš gautų atsakymų galime matyti, kad

apie integralią pagalbą daugiausiai 71,4 proc. gavėjų sužinojo iš seniūnijos socialinių darbuotojų, 28,6 proc. sužinojo apie paslaugas iš pažįstamųjų ir artimųjų asmenų.



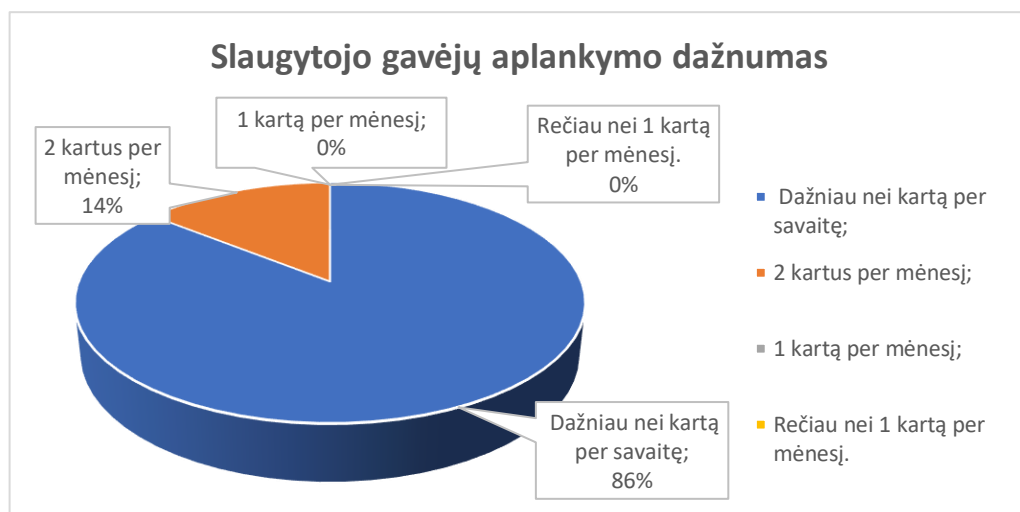
4 pav.

Socialinis darbuotojas dažnai lankosi paslaugų gavėjų namuose dėl paslaugų teikimo kontrolės, problemų sprendimo, poreikio pervertinimo ir pagalbos planų sudarymo, todėl buvo siekiama sužinoti kaip dažnai gavėjų nuomone, juos aplanko socialinis darbuotojas (žr. 5 pav.). Iš gautų duomenų matome, kad dauguma paslaugų gavėjų yra aplankomi 2 kartus per mėnesį – 71,4 proc., 28,6 proc. gavėjų nurodė, kad jie yra aplankomi 1 kartą per mėnesį.



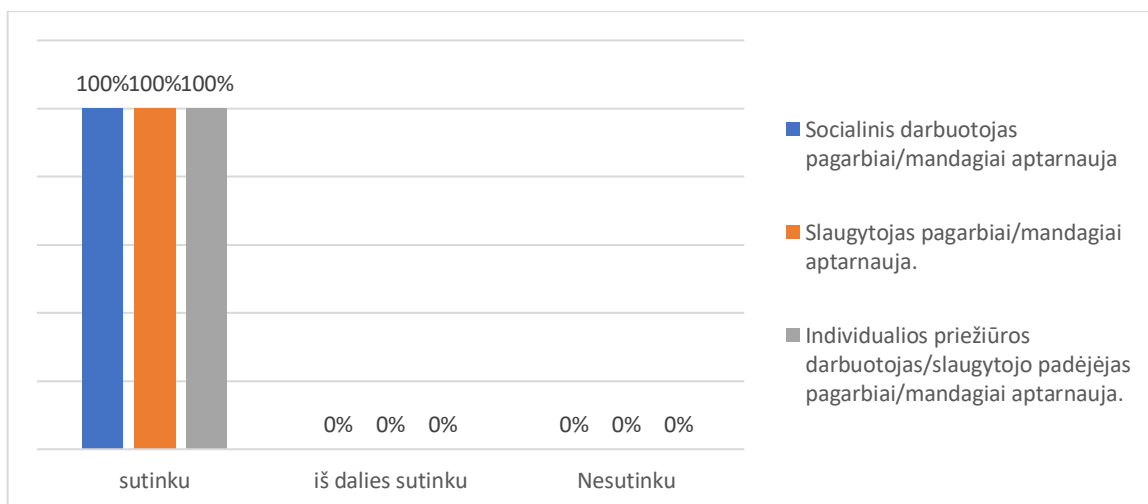
5 pav.

Vykdamą apklausą buvo svarbu sužinoti, kaip dažnai slaugytojas suteikdamas paslaugas paslaugų gavėjams juos aplanko namuose (žr. 6 pav.). Iš gautų rezultatų matome, kad slaugytojas paslaugų gavėjus aplanko dažniau nei kartą per savaitę – 85,7 proc. 14,3 proc. nurodė, kad slaugytojas aplanko 2 kartus per mėnesį.



6 pav.

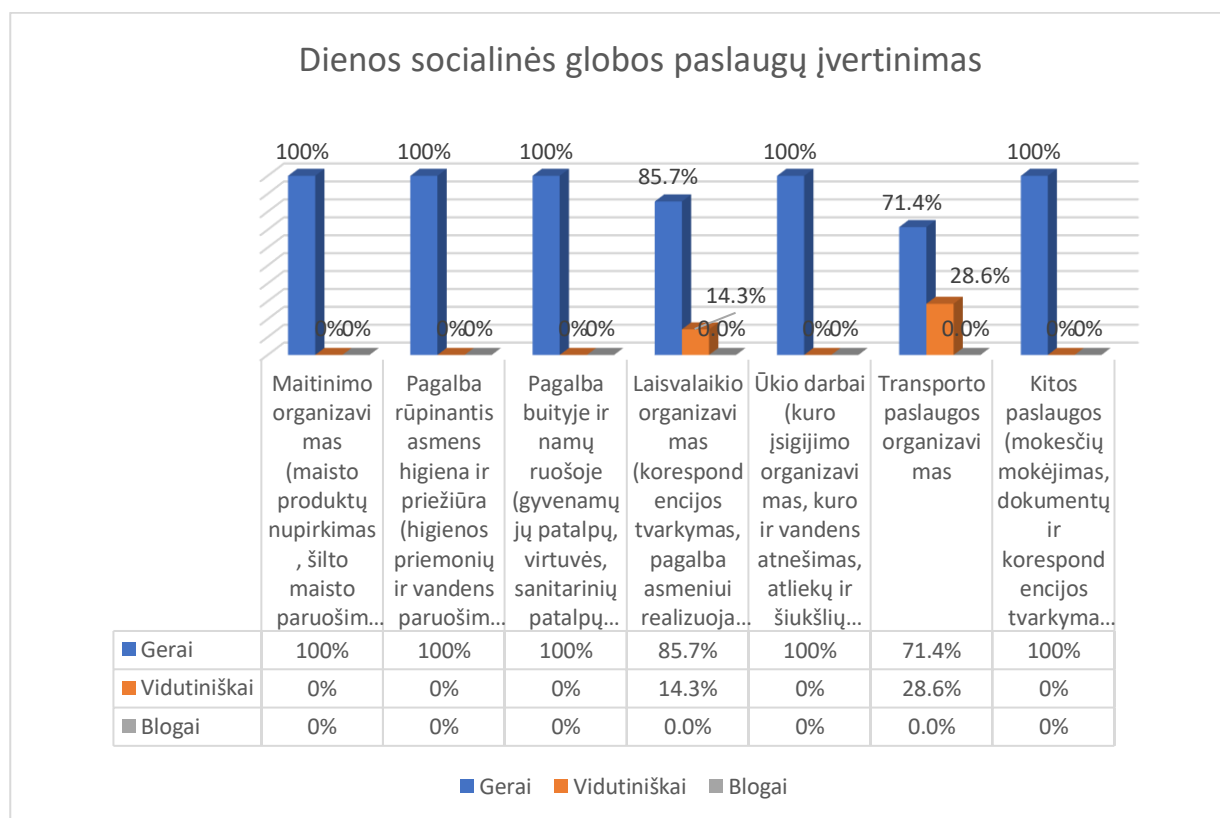
Atliekant apklausą buvo paprašyta paslaugų gavėjų atsakyti į išvardintus teiginius, kurie yra susiję su paslaugų gavėjų aptarnavimu namuose. Iš gautų rezultatų matome, kad visas personalas (socialinis darbuotojas, slaugytojas, individualios priežiūros darbuotojai ir slaugytojo padėjėjai) teikiantys paslaugas pagarbiai ir mandagiai aptarnauja teikdami paslaugas (žr. 7 pav.).



7 pav.

Paslaugų gavėjams yra teikiamos dienos socialinės globos ir slaugos paslaugos namuose. Atliekant apklausą buvo paprašyta gavėjų įvertinti dienos socialinės globos paslaugas pagal atskiras paslaugų sritis: maitinimo organizavimą, pagalbos buityje, ūkio darbų atlikimą ir kt. (žr. 8 pav.).

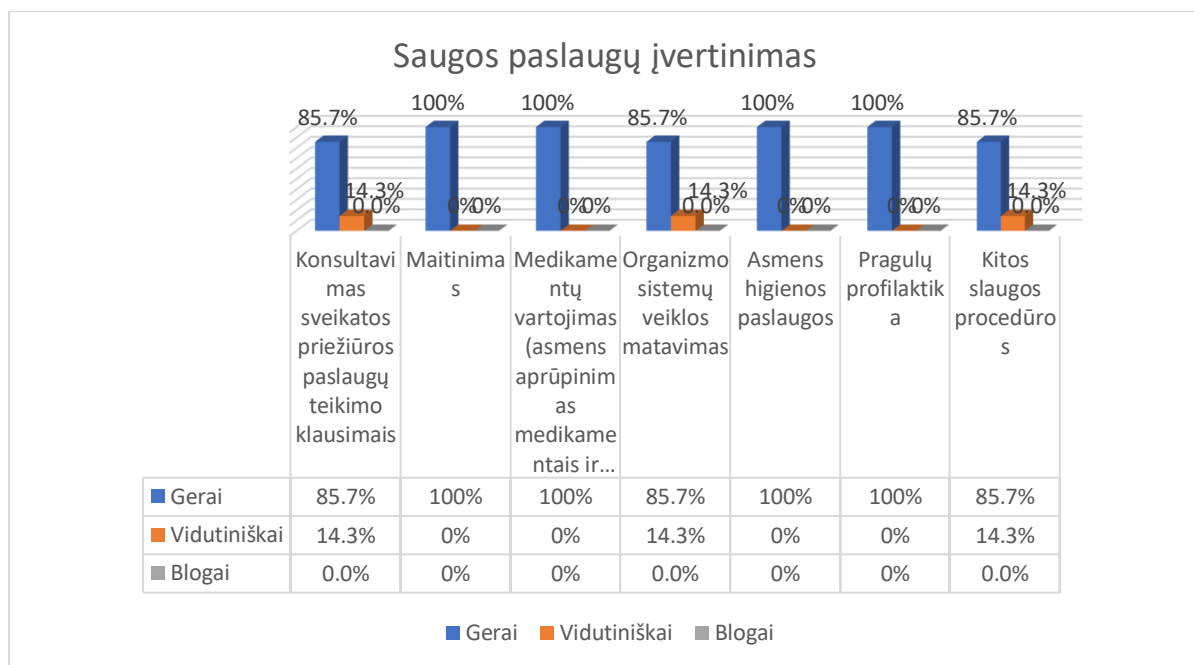
Pagal gautus rezultatus galime matyti, kad dauguma paslaugų gavėjų gerai (100 proc.) vertina dienos socialinės globos paslaugas pagal atskiras įvardintas paslaugų sritis, 85,7 proc. gavėjų nurodė, kad laisvalaikio paslaugų organizavimą vertina vidutiniškai ir 71,4 proc. gavėjų – transporto paslaugos organizavimą vertina taip pat vidutiniškai.



8 pav.

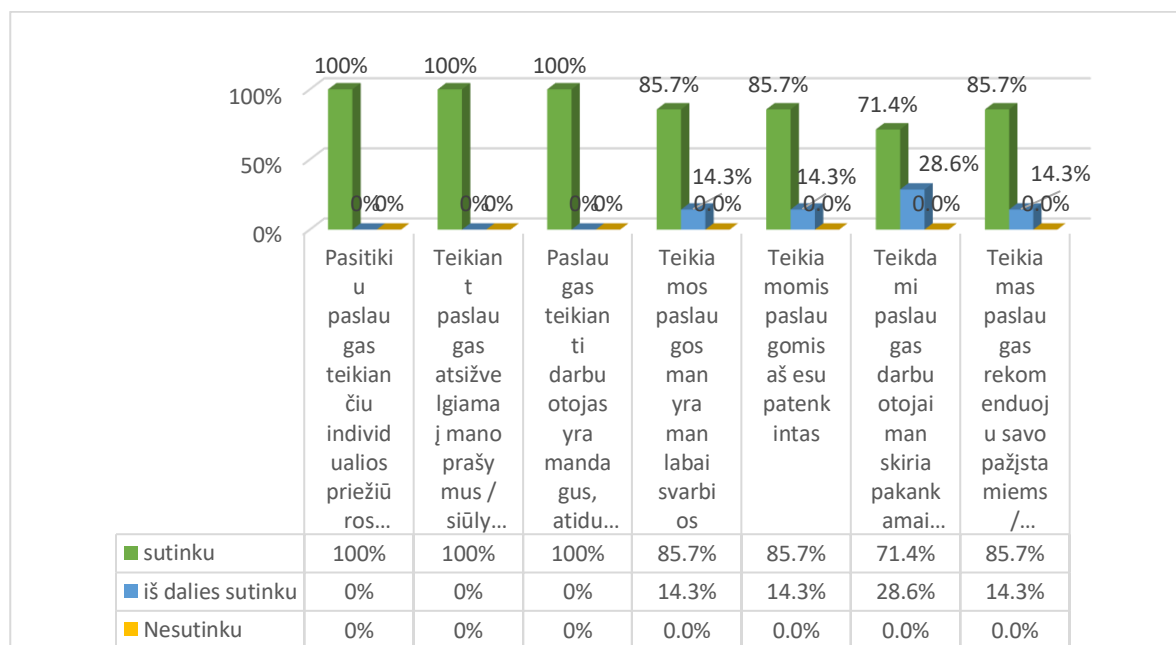
Vykdam apklausą buvo paprašyta gavėjų įvertinti slaugos paslaugas pagal atskiras paslaugų sritis: maitinimo, asmens higienos, pragulų profilaktikos paslaugas ir kt. (žr. 9 pav.).

Pagal gautus rezultatus galime matyti, kad dauguma paslaugų gavėjų gerai (85,7-100 proc.) vertina slaugos paslaugas pagal visas slaugos paslaugų sritis, tik maža dalis 14,3 proc. gavėjų paslaugas: konsultavimas sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, organizmo sistemų valymo klausimais ir kitos slaugos procedūros įvertino vidutiniškai.



9 pav.

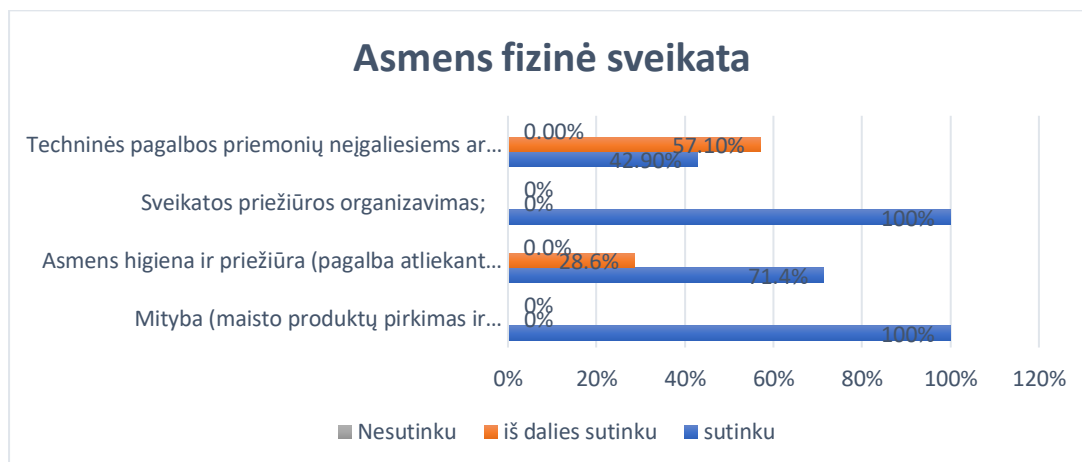
Apklausoje metu buvo paprašyta paslaugų gavėjų atsakyti į išvardintus teiginius, kurie yra susiję su teikiamų paslaugų kokybe (žr. 10 pav.). Iš gautų atsakymų galima teigti, kad paslaugų gavėjai pasitiki paslaugas teikiančiu individualios priežiūros darbuotoju, darbuotojai atsižvelgia į jų prašymus/siūlymus, paslaugas teikiantys darbuotojai skiria pakankamai dėmesio, paslaugas rekomenduotų kitiems pažįstamiems. Tik 14,3 proc. gavėjų paslaugas vertina vidutiniškai.



10 pav.

Vykdamt apklausą buvo svarbu sužinoti kaip pasikeitė paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pradėjus gauti integralios pagalbos paslaugas tam tikrose srityse: fizinės sveikatos, gavėjo socialinio gyvenimo ir jo emocinės savijautos.

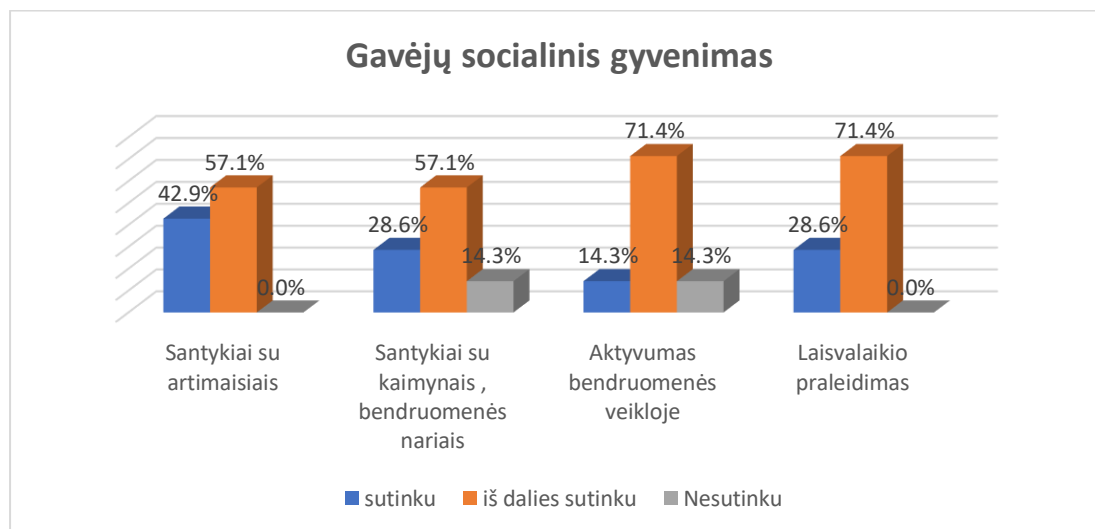
Išanalizavus gautus rezultatus galima teigti, kad gavėjų fizinė sveikata pagerėjo (100 proc.) (žr. 11 pav.). Gavėjai iš dalies sutinka (57,1 proc.) kad jų fizinė sveikata pagerėjo.



11 pav.

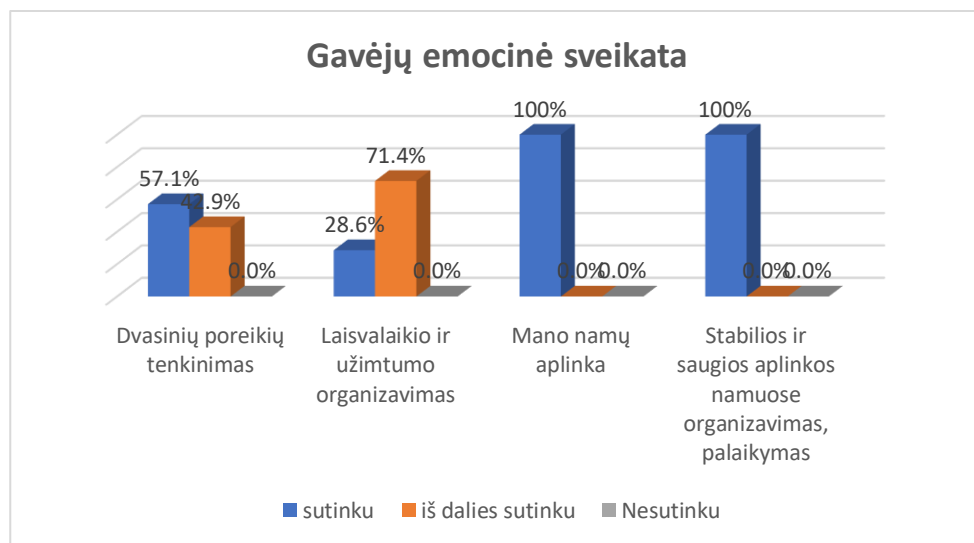
Respondentai iš dalies sutinka, kad jų socialinis gyvenimas pagerėjo (žr. 12 pav.) tam tikrose srityse: laisvalaikio praleidimas (71,4 proc.), aktyvumas bendruomenės veiklose (71,4 proc.), santykiuose su artimaisiais (57,1 proc.) ir santykiai su kaimynais ir kitais bendruomenės nariais.

14,3 proc. gavėjų nurodė, kad nesutinka, jog jų aktyvumas bendruomenės veiklose ir santykiai su kaimynais ir kitais bendruomenės nariais pagerėjo.



12 pav.

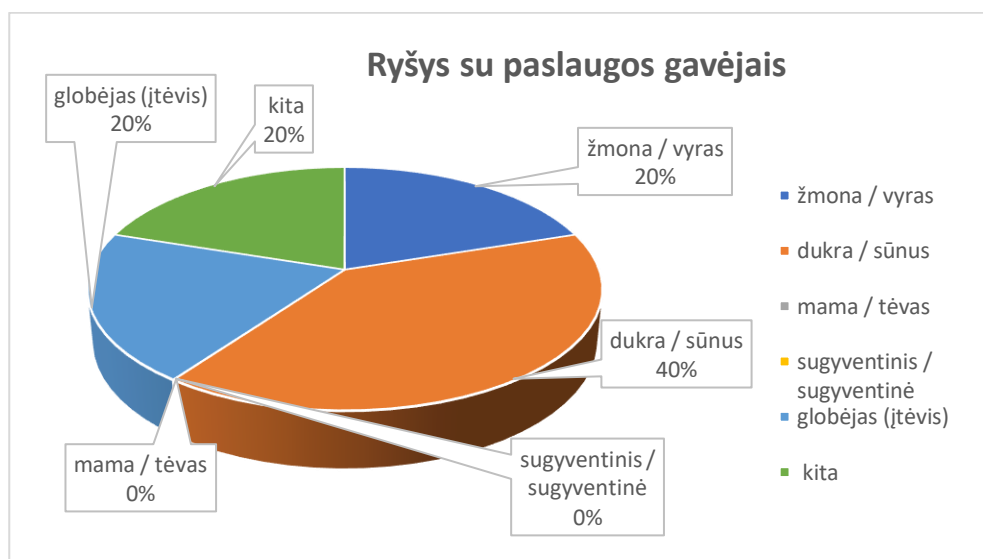
Respondentai sutinka, kad jų emocinė sveikata pagerėjo (žr. 13 pav.) tam tikrose srityse: gavėjo namų aplinka (100 proc.), stabili ir saugi organizuota namų aplinka (100 proc.), dvasinių poreikių tenkinimas (57,1 proc.). Gavėjai iš dalies sutinka, kad pagerėjo jų laisvalaikio ir užimtumo organizavimas (71,4 proc.), dvasinių poreikių tenkinimas (42,9 proc.).



13 pav.

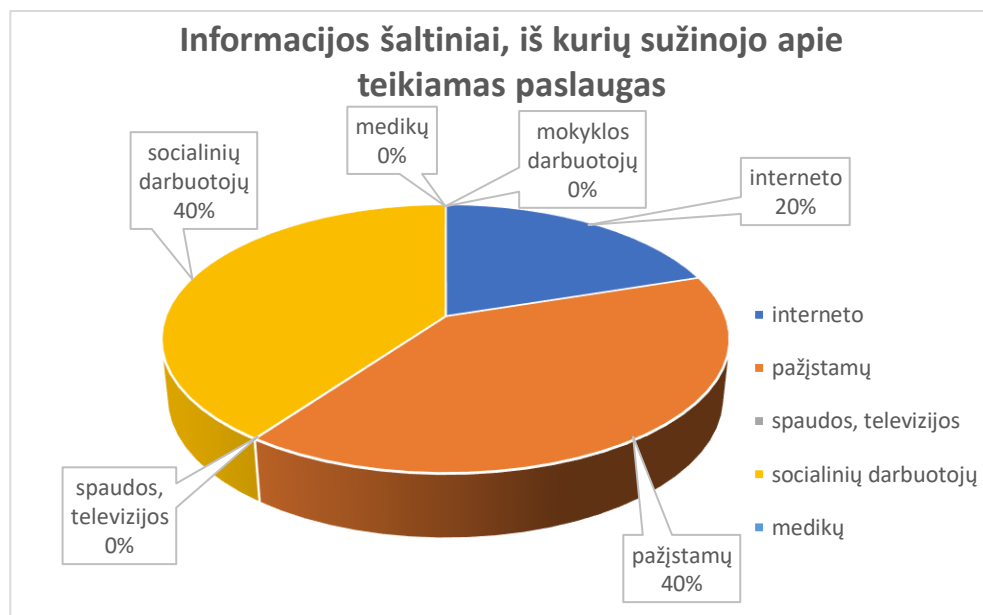
2. Integralios pagalbos paslaugų gavėjų artimųjų paslaugų kokybės vertinimo analizė.

Anketinėje apklausoje dalyvavo 5 paslaugų gavėjų artimieji, kurie atsakė į jiems pateiktus klausimus apie jų šeimos nariams teikiamas paslaugas namuose. Iš pateiktų atsakymų matome, kad apklausoje daugiausiai (40 % proc.) dalyvavo paslaugų gavėjų dukra ir/ar sūnus (žr. 1 pav.), vyras ir/ar žmona ir globėjas (itėvis).



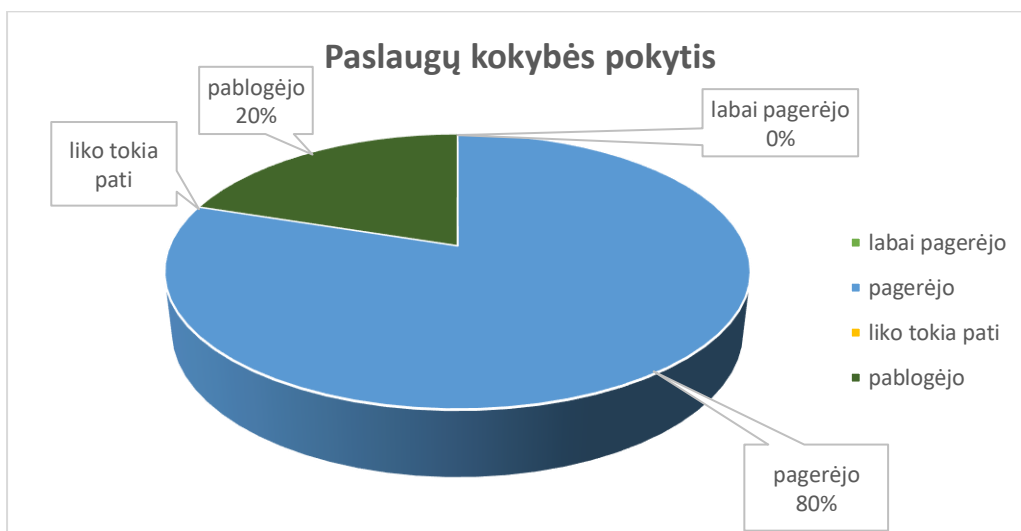
1 pav.

Atliekant apklausą buvo siekiama sužinoti, iš kur artimieji sužinojo apie teikiamas paslaugas. Dauguma apklaustųjų atsakė, kad sužinojo iš pažįstamų ir socialinių darbuotojų (40 proc.). 20 proc. respondentų nurodė, kad gavo informaciją iš interneto (žr. 2 pav.).



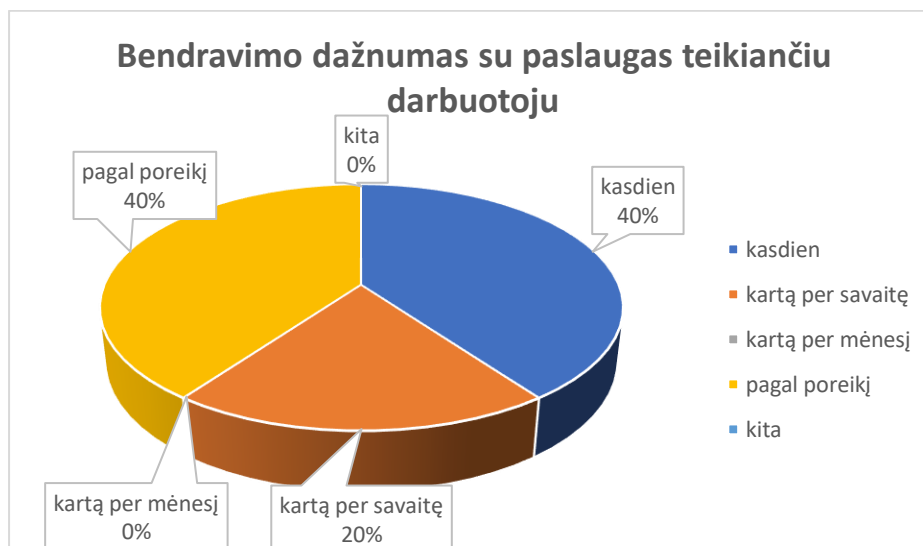
2 pav.

Vykiant apklausą buvo svarbu sužinoti, kaip respondentų nuomone, pasikeitė gavėjams teikiamų paslaugų kokybė per paskutinius 2 metus nuo paslaugos teikimo pradžios. Iš gautų atsakymų galime matyti, kad artimųjų nuomone paslaugų kokybė pagerėjo (80 proc.), 20 proc. (1 asmuo) respondentų nurodė, kad paslaugų teikimas pablogėjo (žr. 3 pav.).



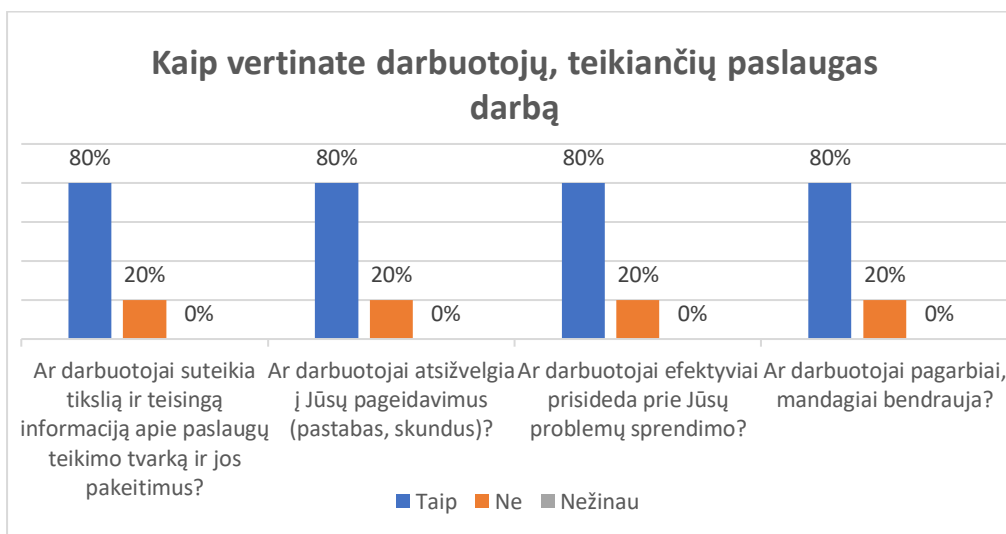
3 pav.

Apklausoje buvo pateiktas klausimas kaip dažnai palaiko ryšį su paslaugas teikiančiu darbuotoju (individualios priežiūros darbuotoju/slaugytoju padėjėju/slaugytoju). Dauguma apklaustųjų atsakė, kad palaiko ryšį kasdien (40 proc.) ir pagal poreikį (40 proc.). 20 proc. respondentų nurodė, kad bendrauja 1 kartą per savaitę (žr. 4 pav.).



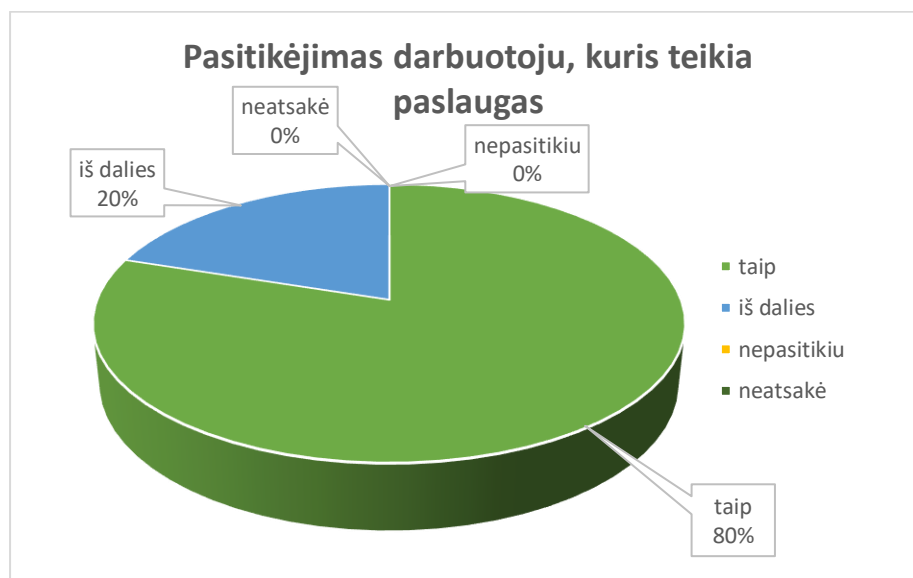
4 pav.

Vykdamas apklausą buvo svarbu sužinoti, kaip paslaugų artimieji vertina darbuotojų teikiančių paslaugas jų artimiesiems darbą. Apklausoje buvo paprašyta paslaugų gavėjų atsakyti į išvardintus teiginius (žr. 5 pav.). Iš pateiktų atsakymų matome, kad 80 proc. respondentų nurodo, kad darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugas, atsižvelgia į pastabas ir pasiūlymus, prisideda ir dalyvauja problemų sprendime.



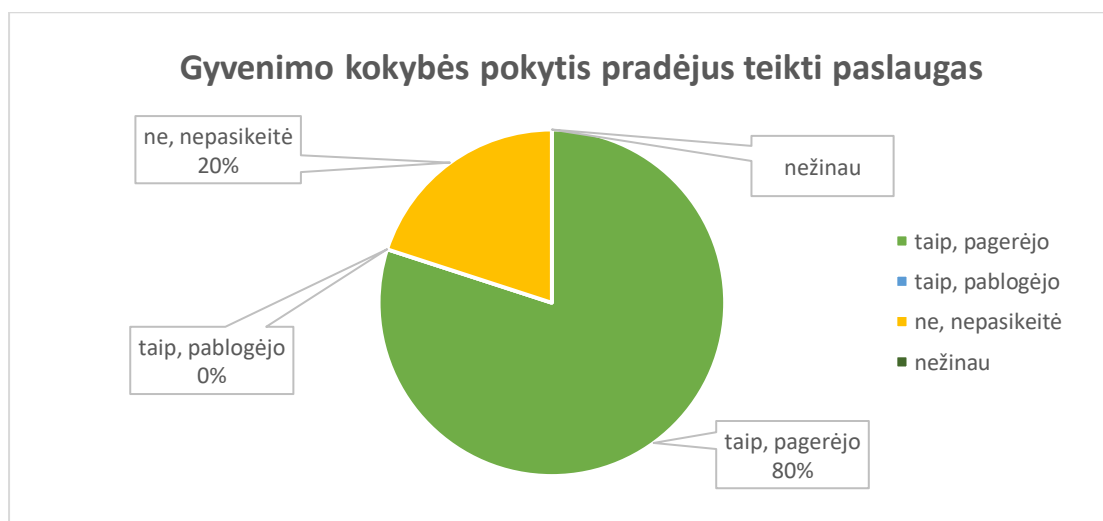
5 pav.

Apklauso metu artimiesiems buvo pateiktas klausimas, ar pasitiki darbuotoju, kuris teikia paslaugas jo artimajam giminaičiui (žr. 6 pav.). Iš gautų rezultatų matome, kad 80 proc. respondentų pasitiki darbuotoju, 20 proc. apklaustųjų nurodė, kad pasitiki iš dalies.



6 pav.

Apklauso metu buvo pateiktas klausimas, kuriuo buvo siekta sužinoti, ar artimųjų nuomone pasikeitė jų artimųjų gyvenimo kokybė nuo paslaugų teikimo pradžios. Dauguma apklaustųjų atsakė, kad jų artimųjų gyvenimo kokybė tikrai pagerėjo (80 proc.), 20 proc. respondentų nurodė, kad nieko nepasikeitė.



7 pav.

Vykdamt apklausą respondentams buvo užduotas klausimas, ar jie bendrai yra patenkinti jų artimajam teikiamomis paslaugomis. Iš gautų apklausos rezultatų matome, kad paslaugų gavėjų artimieji (80 proc.) yra patenkinti teikiamomis paslaugomis (žr. 8 pav.). Vienas respondentas (sudaro 20 proc.) nurodė kad yra nepatenkintas.



8 pav.

Apibendrinant gautus anketinės apklausos rezultatus galima teigti, kad integralios pagalbos (dienos socialinės globos ir slaugos) paslaugų gavėjai ir jų artimieji bendrai paslaugas ir jų kokybę vertina gerai.

IŠVADOS

Šalčininkų socialinių paslaugų centras apklausęs respondentus siekė išsiaiškinti paslaugų gavėjų ir jų artimųjų nuomonę apie integralios pagalbos (dienos socialinės globos ir slaugos namuose) teikiamų paslaugų kokybę, ar paslaugos atitinka gavėjų ir jų artimųjų lūkesčius ir poreikius).

1. Integralios pagalbos gavėjai paslaugas dažniausiai gauna nuo 1-3 metų iki nuo 3-5 metų.
2. Pagrindiniai informacijos apie gavėjams teikiamas paslaugas šaltiniai yra informacija iš seniūnijos socialinių darbuotojų ir iš pažįstamų ir artimųjų asmenų.
3. Analizė atskleidė, kad socialinis darbuotojas dažniausiai paslaugų gavėjų namuose lankosi 2 kartus per mėnesį, slaugytojas - dažniau nei kartą per savaitę.
4. Respondentų nuomone, socialinis darbuotojas, slaugytojas, individualios priežiūros darbuotojai ir slaugytojo padėjėjai teikiantys paslaugas pagarbiai ir mandagiai aptarnauja ir bendrauja.
5. Paslaugų gavėjai dienos socialinės globos paslaugas pagal atskiras paslaugų sritis: maitinimo organizavimą, pagalbos buityje, ūkio darbų atlikimą, laisvalaikio organizavimą ir kt. paslaugas vertina gerai. Slaugos paslaugas pagal visas slaugos paslaugų sritis vertina taip pat gerai.
6. Paslaugų gavėjai pasitiki paslaugas teikiančiu individualios priežiūros darbuotoju, darbuotojai atsižvelgia į jų prašymus/siūlymus, paslaugas teikiantys darbuotojai skiria pakankamai dėmesio, paslaugas rekomenduotų kitiems pažįstamiems, teikiamomis paslaugomis yra patenkinti.
7. Respondentai sutinka, kad jų fizinė ir emocinė sveikata pagerėjo, iš dalies sutinka, kad jų socialinis gyvenimas pagerėjo tam tikrose srityse: laisvalaikio praleidimas, aktyvumas bendruomenės veiklose, santykiuose su artimaisiais, kaimynais ir kitais bendruomenės nariais.
8. Artimieji dažniausiai sužino apie paslaugas iš pažįstamų, seniūnijos socialinių darbuotojų ir interneto svetainių.
9. Artimųjų teigimu, teikiamų paslaugų kokybė per paskutinius 2 metus pagerėjo.
10. Respondentai (artimieji) palaiko ryšį su paslaugas teikiančiu darbuotoju kasdien arba pagal poreikį.
11. Artimųjų teigimu, darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugas, atsižvelgia į pastabas ir pasiūlymus, prisideda ir dalyvauja problemų sprendime, pagarbiai bendrauja.
12. Artimieji pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais ir yra patenkinti jų giminaičiams teikiamomis paslaugomis

PASIŪLYMAI

1. Gerinti paslaugų gavėjų fizinę sveikatą, bendradarbiauti dėl techninės pagalbos priemonių neįgaliesiems ar būsto pritaikymo klausimais atsižvelgiant į gavėjų poreikius;
2. Gerinti paslaugų gavėjų socialinį gyvenimą, padėti bendrauti, skatinti palaikyti ryšį su kaimynais, bendruomenės nariais, daugiau skirti dėmesio laisvalaikio organizavimui;
3. Stiprinti paslaugų gavėjų emocinę sveikatą. Padėti tenkinti dvasinius poreikius, organizuoti užimtumą pagal poreikį ir fizines galimybes;
4. Gerinti ir stiprinti ryšį su paslaugų gavėjų artimaisiais, laiku informuoti apie pasikeitimus ir naujoves.