

VIEŠOJI ĮSTAIGA „JURBARKO SOCIALINĖS PASLAUGOS“

DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGAS NAMUOSE GAUNANČIŲ ASMENŲ

2018 METŲ SAUSIO IR GRUODŽIO MĖNESIŲ APKLAUSŲ PALYGINAMIEJI DUOMENYS

2018 metų sausio ir gruodžio mėnesiais anketavimo būdu buvo atliktos dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų apklausos, siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, kiek paslaugos atitinka paslaugų gavėjų poreikius, užtikrina jų teises. Sausio mėnesio apklausoje sudalyvavo 86,67 % dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas gaunančių asmenų (26 respondantai), o gruodžio mėnesį anketas užpildė visi šias paslaugas gaunantys asmenys (27 respondantai).

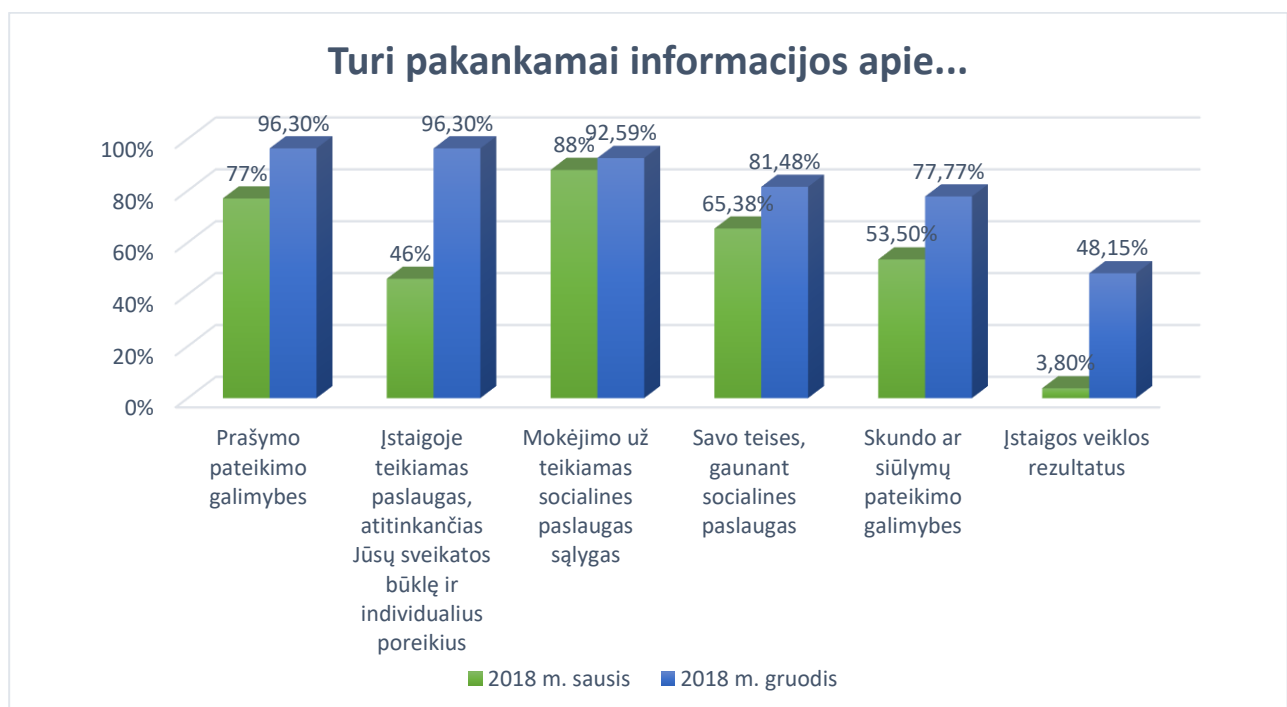
Abiejų apklausų metu buvo pateikti tie patys klausimai, išskyrus tai, jog gruodžio mėnesį buvo pridėtas vienas klausimas apie įstaigos partnerių teikiamos naudą paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei. Kelių klausimų (apie teises ir įgalinimą) atsakymo variantai buvo praplėsti, t.y. suvienodinti su kitų klausimų atsakymais - vietoj „Taip“, „Ne“, „Negaliu atsakyti“ pakeista į „Visiškai sutinku“, „Sutinku“, „Sutinku iš dalies“, „Nesutinku“, „Visiškai nesutinku“.

Atliktų dviejų apklausų lyginamojoje analizėje yra išskirti ir palyginti paslaugų gavėjų atsakymai, kuriuose jie pasirinko „Visiškai sutinku“ ir „Sutinku“ variantus. Šių atsakymų lyginimas pasirinktas dėl to, jog žmonių tvirtas sutikimas su teiginiais rodo jų žinojimą ir naudojimąsi savo teisėmis, neabejojantį požiūrį į paslaugos procesą, kokybę. Atsakymas „Sutinku iš dalies“ nebus pateikiamas lyginamojoje analizėje dėl to, kad paslaugų gavėjai nėra tikri, abejoja ar nėra pilnai pritariantys tam teiginiui.

INFORMUOTUMAS

Apklausų metu paslaugų gavėjų buvo klausiama, ar jie turi pakankamai informacijos apie įstaigoje teikiamas paslaugas, jų teises bei įstaigos veiklos rezultatus (žr. diagramą Nr.1).

Diagrama Nr.1 Paslaugų gavėjų informuotumas



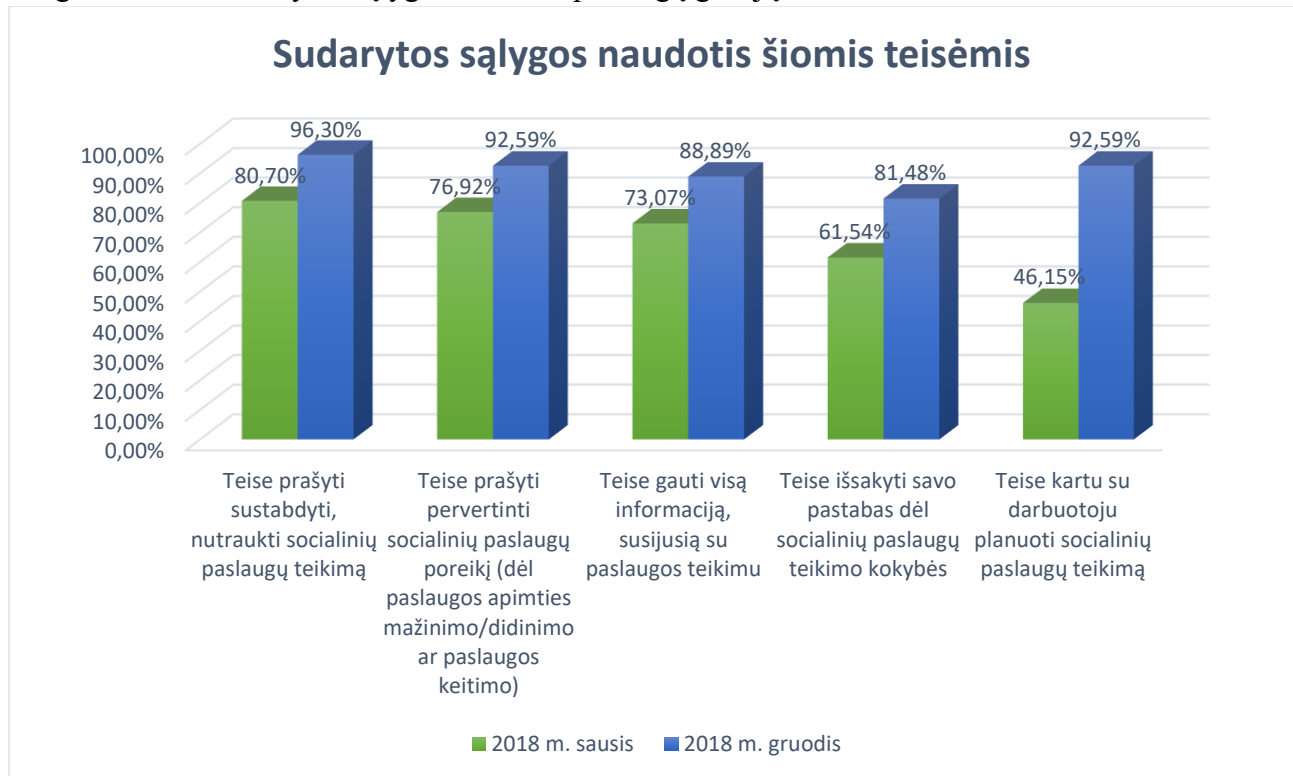
Išanalizavus sausio ir gruodžio mėnesiais atliktų apklausų rezultatus informuotumo srityje, atsiskleidė, jog dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai per laikotarpį tarp apklausų gavo daugiau žinių ar vertino save kai daugiau žinančius apie visas diagramoje Nr. 1 pateiktas sritis. Itin žymus informuotumo padidėjimas stebimas paklausus respondentų apie įstaigos veiklos rezultatus. Sausio mėnesį tik 3,8 % respondentų paminėjo, jog turi pakankamai informacijos apie įstaigos veiklos rezultatus, o gruodžio mėnesio tokių respondentų jau buvo 48,15 %.

50,3 % daugiau paslaugų gavėjų gruodžio mėnesį atliktoje apklausoje nurodė, jog turi pakankamai informacijos apie įstaigoje teikiamas paslaugas, atitinkančias jų sveikatos būklę ir individualius poreikius. Sausio mėnesio atliktoje apklausoje 46 % respondentų atsakė jog turi pakankamai informacijos apie įstaigoje teikiamas paslaugas, atitinkančias jų sveikatos būklę ir individualius poreikius, o jau gruodžio mėnesį teigiamai atsakiusių į šį klausimą buvo 96,3 %.

TEISĖS

Apklausų metu dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų buvo klausama, ar jiems yra sudarytos sąlygos įstaigoje naudotis savo teisėmis (žr. diagramą Nr. 2).

Diagrama Nr. 2 Sudarytos sąlygos naudotis paslaugų gavėjų teisėmis



Palyginus sausio ir gruodžio mėnesio anketavimo metu gautus duomenis, kaip paslaugų gavėjai vertina jiems sudarytas sąlygas naudotis savo teisėmis, atsiskleidė, jog didžiausias teigiamas pokytis įvyko paslaugų gavėjų socialinių paslaugų teikimo planavime kartu su darbuotoju. Sausio mėnesio apklausoje 46,15 % paslaugų gavėjų nurodė, jog jie „visiškai sutinka“ ir „sutinka“ su teiginiu, jog jiems yra sudarytos sąlygos naudotis teise kartu su darbuotoju planuoti socialinių paslaugų teikimą. Gruodžio mėnesio vykdytoje apklausoje taip pat atsakiusių asmenų jau buvo 92,59 %.

Kitose teisių srityse taip pat buvo teigiami pokyčiai, t.y. daugiau respondentų teigiamai įvertino, kad jiems yra sudarytos sąlygos naudotis paslaugų gavėjų teisėmis. 96,3 % respondentų gruodžio mėnesį nurodė, jog jiems yra sudarytos tinkamos sąlygos naudotis teise prašyti sustabdyti, nutraukti

socialinių paslaugų teikimą, kai tuo tarpu sausio mėnesio apklausoje 80,7 % paslaugų gavėjų pasirinko šiam teiginiui „visiškai sutinku“ ir „sutinku“ atsakymus. Analogiškai gruodį 92,59 % ir sausį 76,92 % respondentų nurodė, jog jiems yra sudarytos tinkamos sąlygos naudotis teise prašyti pervertinti socialinių paslaugų poreikį (dėl paslaugos apimties mažinimo/didinimo ar paslaugos keitimo).

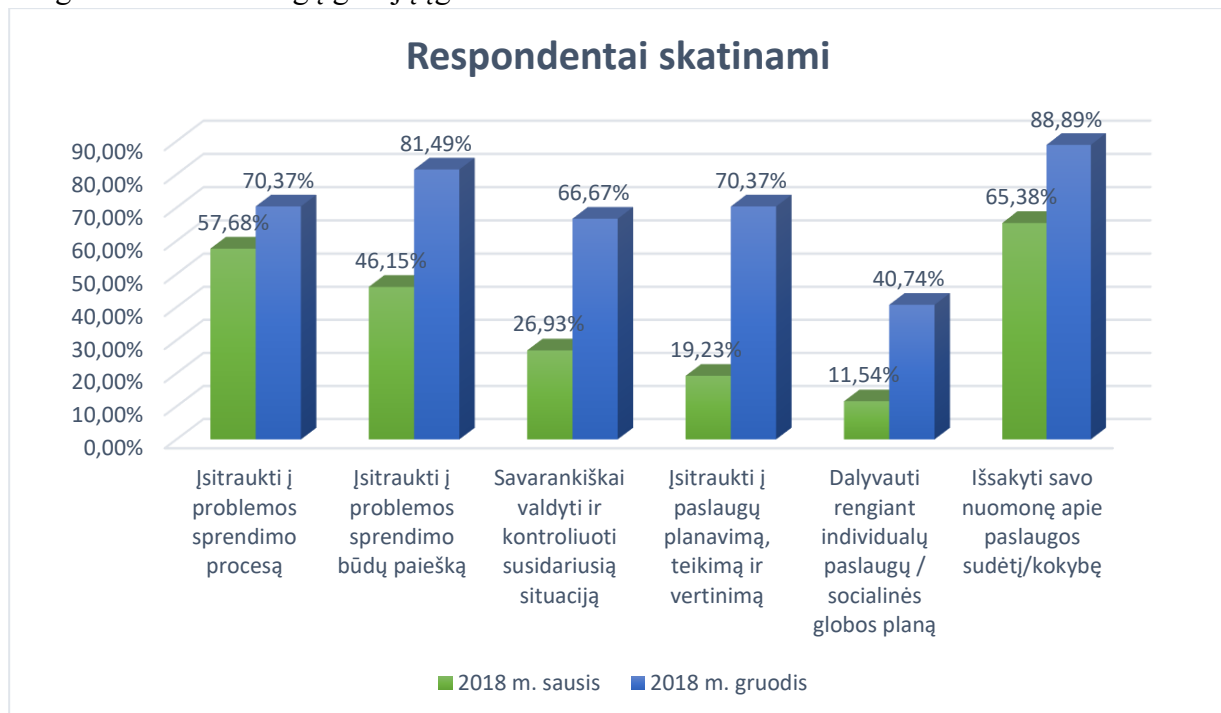
Sausio mėnesio atliktoje apklausoje 73,07 % respondentų išsakė, jog jie „visiškai sutinka“ ir „sutinka“, kad jiems sudarytos sąlygos naudotis teise gauti visą informaciją, susijusią su paslaugos teikimu. Gruodžio mėnesio apklausoje taip teigiančių paslaugų gavėjų skaičius išaugo iki 88,89 %.

Beveik 20 % išaugo teigiamai vertinančių sudarytas sąlygas naudotis teise išsakyti savo pastabas dėl socialinių paslaugų teikimo kokybės. Sausio mėnesį 61,54 % respondentų išsakė, kad jie „visiškai sutinka“ ir „sutinka“, jog jiems sudarytos sąlygos naudotis teise išsakyti savo pastabas dėl socialinių paslaugų teikimo kokybės, o gruodžio mėnesį jau 81,48 % paslaugų gavėjų pasirinko analogiškus atsakymus.

ĮGALINIMAS

Dienos socialinės globos paslaugas namuose gaunančių asmenų anketavimo būdu buvo klausiama apie jų įgalinimą paslaugos teikimo procese. Gauti duomenys, nurodyti diagramoje Nr.3, parodė, jog paslaugų gavėjai jaučiasi labiau įgalinti įsitraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, į problemos sprendimo procesą, į problemos sprendimo būdų paiešką, jaučiasi skatinami įsitraukti į individualaus socialinės globos plano rengimą, išsakyti savo nuomonę apie paslaugos sudėtį/kokybę.

Diagrama Nr.3 Paslaugų gavėjų įgalinimas



Abiejų apklausų gautų duomenų analizė atskleidė, jog 51,14 % daugiau respondentų gruodžio mėnesį jautėsi skatinami įsitraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą nei sausio mėnesį – atitinkamai sausio mėnesį 19,23 %, o gruodžio mėnesį - 70,37 % respondentų.

Gruodžio mėnesio atlikta apklausa parodė, jog 39,74 % išaugo ir respondentų skaičius, kurie jaučiasi skatinami savarankiškai valdyti ir kontroliuoti susidariusią situaciją. Sausio mėnesį 26,93 % respondentų nurodė, jog jaučia, kad yra skatinami savarankiškai valdyti ir kontroliuoti susidariusią

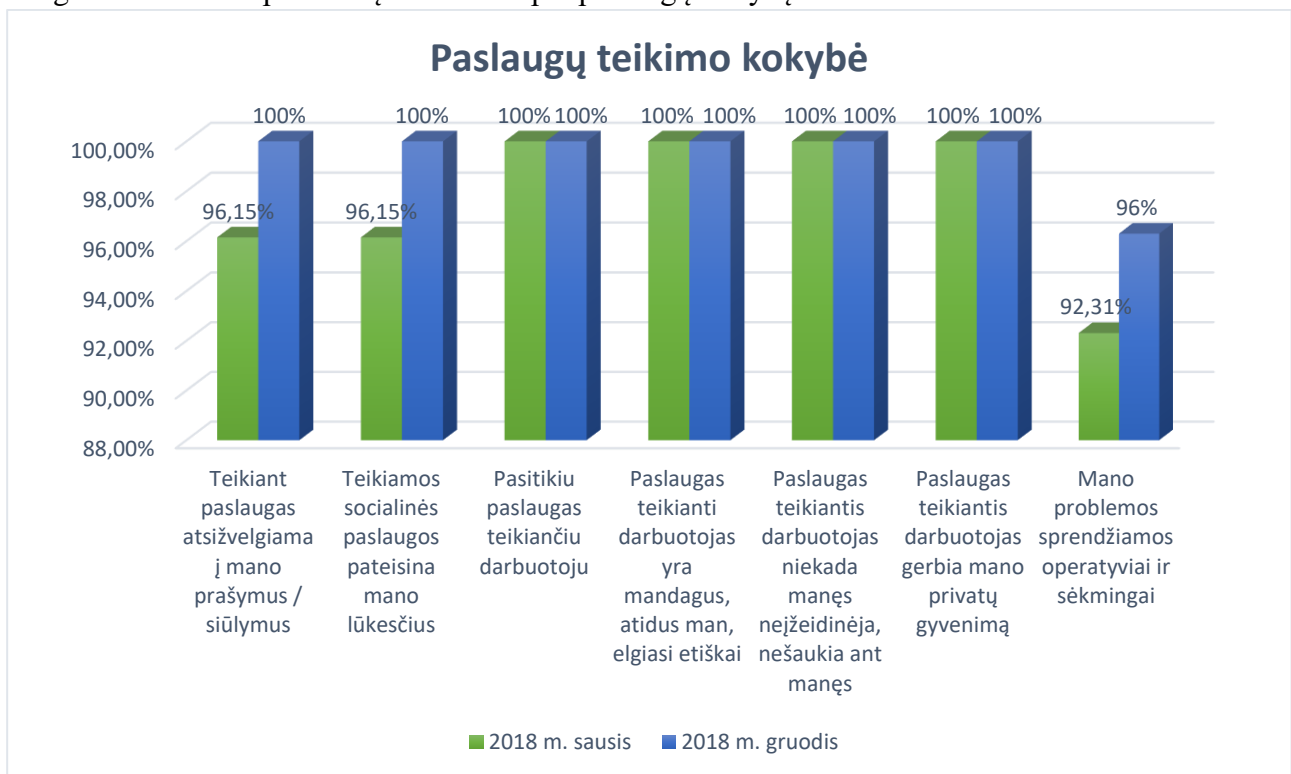
situaciją, o gruodžio mėnesį 66,67 % paslaugų gavėjų jautė drąsinimą savarankiškai valdyti ir kontroliuoti susidariusią situaciją.

Nuo sausio iki gruodžio mėnesio beveik trigubai išaugo paslaugų gavėjų skaičius, kurie nurodė, jog „visiškai sutinka“ ir „sutinka“, jog jie yra skatinami dalyvauti rengiant individualų paslaugų / socialinės globos planą. Sausio mėnesio atliktoje apklausoje 11,54 % respondentų nurodė, jog jie skatinami dalyvauti rengiant individualų paslaugų / socialinės globos planą, o gruodžio mėnesį taip manančių jau buvo 40,74 %.

PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖ

Apklausų metu paslaugų gavėjų buvo klausama nuomonės apie jiems teikiamų socialinių paslaugų kokybę (žr. diagramą Nr. 4).

Diagrama Nr. 4 Respondentų nuomonė apie paslaugų kokybę

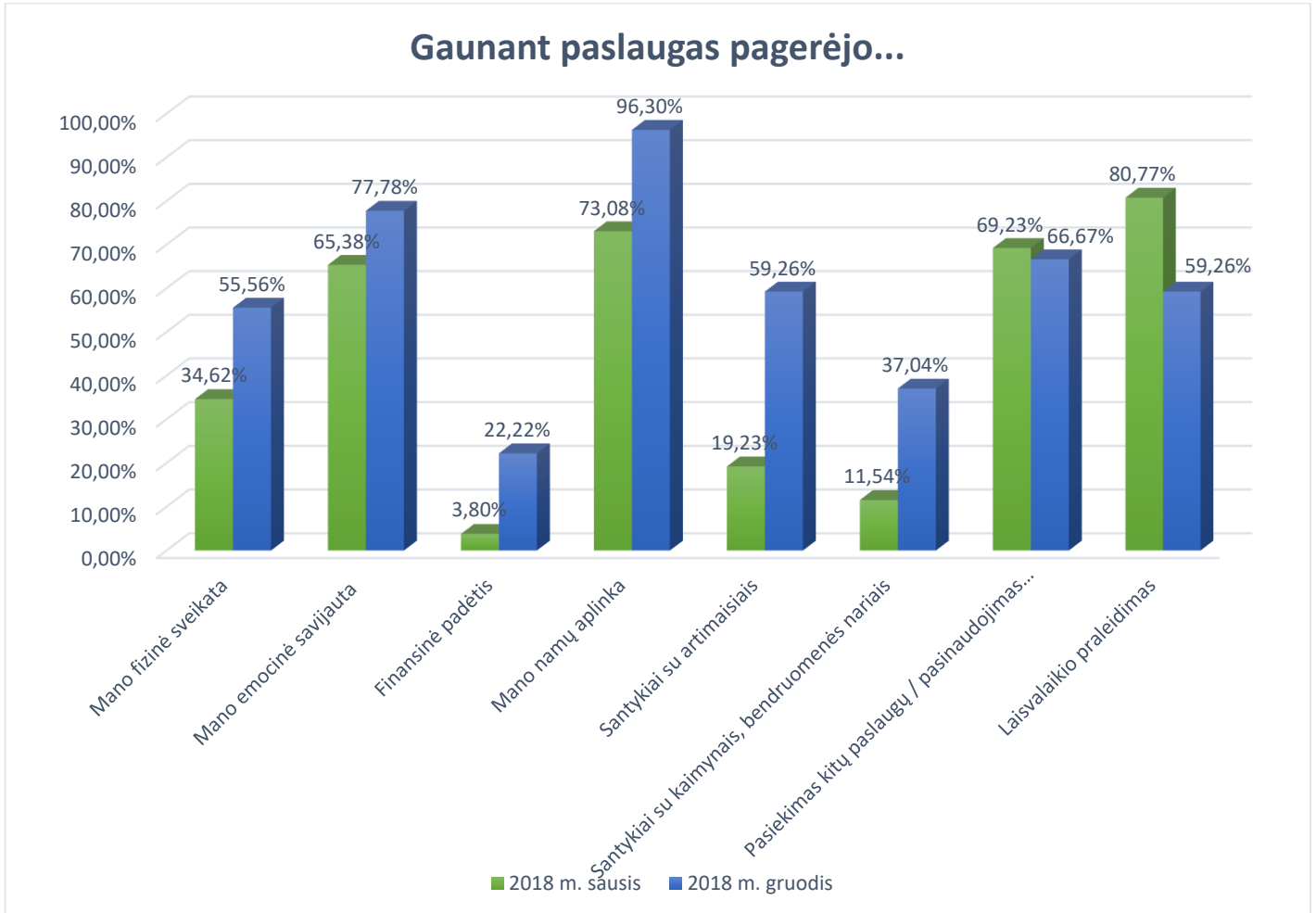


Gauti duomenys parodė, jog 100 % apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų yra patenkinti įstaigos teikiamų dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų kokybe, nes nebuvo nė vieno teiginio, su kuriuo paslaugų gavėjai nesutiktų. Sausio mėnesio atliktoje apklausoje 3 teiginiuose - „teikiant paslaugas atsižvelgiama į mano prašymus / siūlymus“, „teikiamos socialinės paslaugos pateisina mano lūkesčius“ ir „mano problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai“ buvo pateikti keli atsakymai „sutinku iš dalies“, kai tuo tarpu gruodžio mėnesį atsakymas „sutinku iš dalies“ buvo pasirinktas vieno asmens tik teiginiui „mano problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai“.

GYVENIMO KOKYBĖ

Vykdytų apklausų metu dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos gavėjų buvo klausiama, kokios gyvenimo sritys pagerėjo pradėjus gauti įstaigos paslaugas (žr. diagramą Nr.5).

Diagrama Nr. 5 Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai



Gruodžio mėnesio apklausoje daugiausia apklausos dalyvių, t.y. 96,3 % respondentų išsakė, jog „visiškai sutinka“ ir „sutinka“ su teiginiu, jog gaunant paslaugas pagerėjo jų namų aplinka, kai tuo tarpu sausio mėnesio apklausoje taip atsakiusių buvo 73,08 %.

Gruodžio mėnesį 20,94 % buvo daugiau atsakiusių, jog „visiškai sutinka“ ir „sutinka“ su teiginiu, jog gaunant paslaugas pagerėjo jų fizinė sveikata. 34,62 % sausio mėnesio apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų įvertino fizinės sveikatos pagerėjimą, gaunant socialines paslaugas, o gruodžio mėnesio apklausoje šis skaičius išaugo iki 55,56 %.

Apklausose dalyvavusių asmenų buvo klausiama, ar pasikeitė santykiai su juos supančiais asmenimis, pradėjus gauti socialines paslaugas. Šioje srityje stebimi ženklaus pokyčiai. Sausio mėnesio apklausoje buvo gauti duomenys, jog 19,23 % respondentų „visiškai sutinka“ ir „sutinka“ jog santykiai su artimaisiais pagerėjo gaunant socialines paslaugas, kai tuo metu gruodžio mėnesio apklausoje taip atsakiusių jau buvo 59,26 % respondentų. Santykių su kaimynais, bendruomenės nariais teigiamus pokyčius gaunant paslaugas sausio mėnesį nurodė 11,54 % respondentų, o gruodžio mėnesį - 37,04 % paslaugų gavėjų.

Abiejose atliktose apklausose panašus skaičius paslaugų gavėjų nurodė, jog „visiškai sutinka“ ir „sutinka“ su teiginiu, kad gaunant paslaugas pagerėjo jų pasiekimas kitų paslaugų /

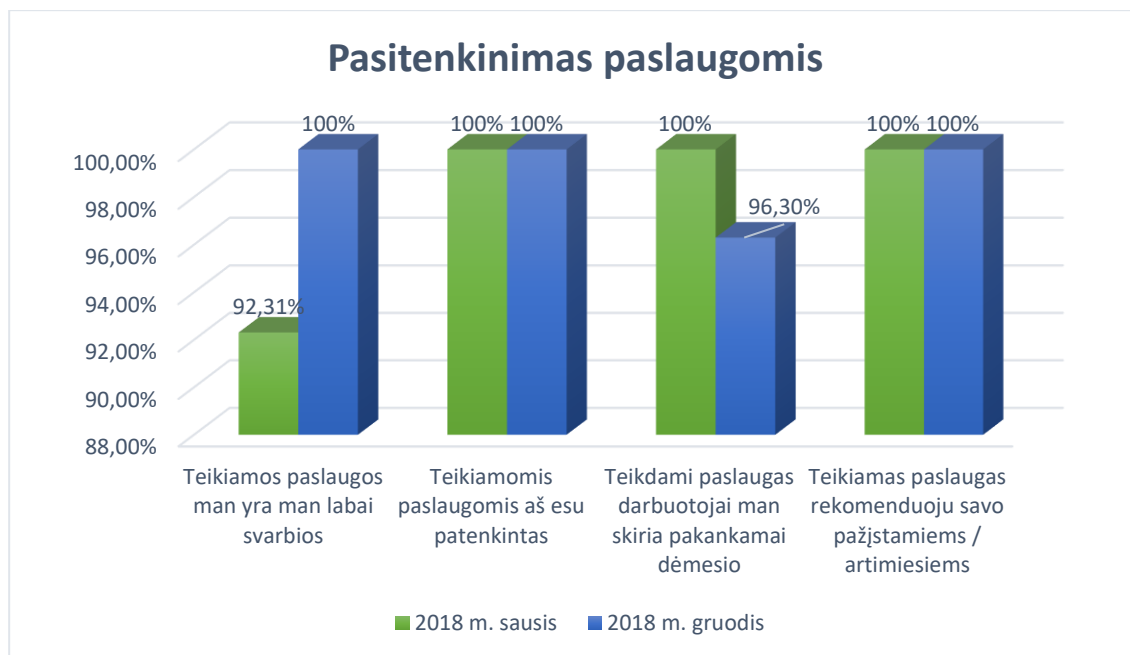
pasinaudojimas kitomis paslaugomis – atitinkamai sausio mėnesį 69,23 % ir gruodžio mėnesį 66,67 % respondentų.

59,26 % respondentų gruodžio mėnesį vykusiame apklausoje nurodė, jog gaunant paslaugas pagerėjo jų laisvalaikio praleidimas, kai tuo tarpu sausio mėnesio apklausoje tokių atsakiusiųjų buvo daugiau – 80,77 %.

PASITENKINIMAS GAUNAMOMIS PASLAUGOMIS

Apklausoje metu gauti duomenys parodė, jog visi apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai yra patenkinti gaunamomis paslaugomis, nes nebuvo gautas nė vienas neigiamas atsakymas į pateiktus teiginius apie pasitenkinimą socialinėmis paslaugomis (žr. diagramą Nr. 6).

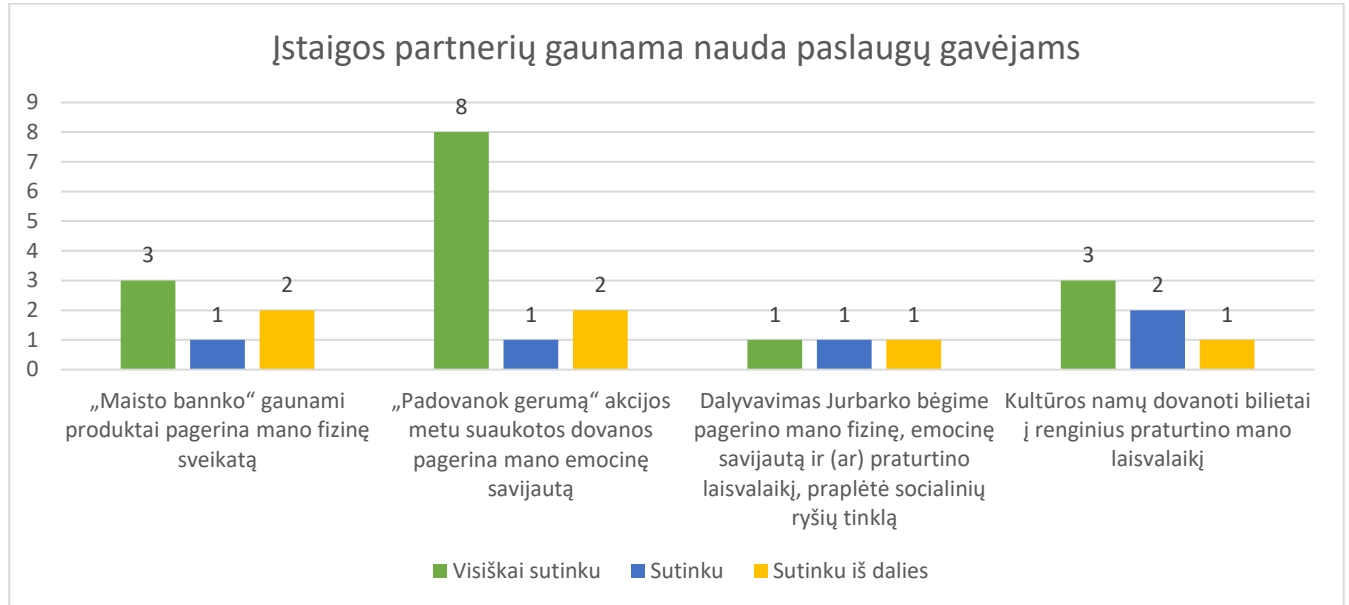
Diagrama Nr. 6 Paslaugų gavėjų pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis



ĮSTAIGOS PARTNERIŲ GAUNAMOS NAUDOS VERTINIMAS

Gruodžio mėnesio apklausoje anketoje buvo pridėtas klausimas, kuriame paslaugos gavėjų buvo teiraujamasi, kaip jie vertina įstaigos partnerių teikiamą naudą jų gyvenimo kokybei (žr. diagramą Nr. 7).

Diagrama Nr. 7 Įstaigos partnerių gaunamos naudos vertinimas



29,63 % respondentų (8 asmenys iš 27) neatsakė į klausimą apie įstaigos partnerių teikiamą naudą jų gyvenimo kokybei, o 25,93 % respondentų (7 asmenys) nurodė, jog negauna iš įstaigos partnerių jokių paslaugų / daiktų, tad negali įvertinti iš įstaigos partnerių gaunamos naudos jų gyvenimo kokybei.

Iš 12 atsakiusiųjų (44,44 % respondentų) į šį klausimą pusė asmenų nurodė po vieną įstaigos partnerių teikiamą naudą jų gyvenimo kokybei, o kita pusė nurodė daugiau nei vieną naudą. 91,67 % atsakiusiųjų į klausimą apie įstaigos partnerių teikiamą naudą jų gyvenimo kokybei, nurodė, jie „visiškai sutinka“, „sutinka“ ir „sutinka iš dalies“ (atitinkamai 8, 1 ir 2 asmenys), jog „Padovanok gerumą“ akcijos metu suaukotos dovanos pagerina jų emocinę savijautą. 50 % atsakiusiųjų į paskutinį klausimą nurodė, jog „visiškai sutinka“, „sutinka“ ir „sutinka iš dalies“ (atitinkamai 3, 1 ir 2 asmenys), kad „Maisto banko“ gaunami produktai pagerina jų fizinę sveikatą. Taip pat 50 % atsakiusiųjų į klausimą apie įstaigos partnerių teikiamą naudą jų gyvenimo kokybei nurodė, jog „visiškai sutinka“, „sutinka“ ir „sutinka iš dalies“ (atitinkamai 3, 1 ir 2 asmenys), kad Jurbarko kultūros namų dovanoti bilietai į renginius praturtina jų laisvalaikį.

Ketvirtadalis (3 asmenys iš 12) atsakiusiųjų į klausimą apie įstaigos partnerių teikiamą naudą jų gyvenimo kokybei, nurodė, jog jie „visiškai sutinka“, „sutinka“ ir „sutinka iš dalies“ (po vieną asmenį), kad dalyvavimas Jurbarko bėgime pagerina jų fizinę, emocinę savijautą ir (ar) praturtina laisvalaikį, praplėtė socialinių ryšių tinklą.