

PRŪDIŠKIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS
DUOMENŲ SUVESTINĖ**

2025 METAI

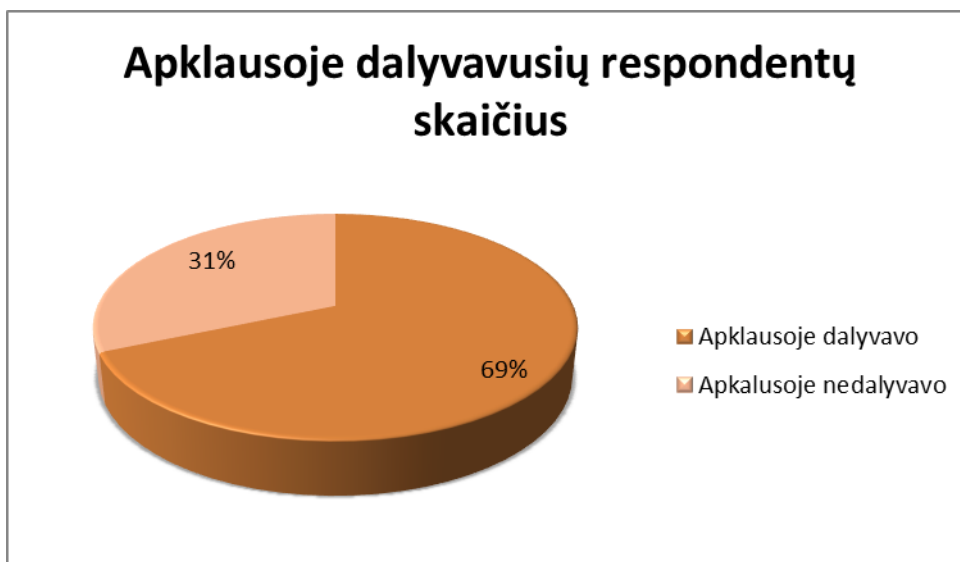
Vadovaujantis Prūdiškių socialinės globos namų direktoriaus 2025 m. gruodžio 16 d. įsakymu Nr. V-167 „Dėl socialinių paslaugų kokybės vertinimo“, Prūdiškių socialinės globos namuose 2025 m. gruodžio 16–31 dienomis buvo vykdoma anoniminė anketinė apklausa. Apklausos metu duomenys buvo renkami iš Prūdiškių socialinės globos namų ir grupinio gyvenimo namų paslaugų gavėjų bei iš darbuotojų, tiesiogiai dirbančių su paslaugų gavėjais, siekiant įvertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Respondentų imtis buvo sudaryta taikant paprastos atsitiktinės atrankos metodą. Apklausos vykdymas organizuotas vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 30 d. įsakymo Nr. A1-46 (aktuali redakcija) „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ 16 punktu.

1. Prūdiškių socialinės globos namų paslaugų gavėjų apklausos anketų suvestinė

Apklausos metu Prūdiškių socialinės globos namuose stacionarios globos paslaugos buvo teikiamos 178 paslaugų gavėjams. Apklausoje dalyvavo 122 paslaugų gavėjai, tai sudaro 69 % visų globos namų gyventojų.

Apklausos metu nedalyvavo 56 paslaugų gavėjai (31 %), dėl įvairių priežasčių: dalis jų negalėjo arba atsisakė dalyvauti apklausoje dėl fizinės ar psichinės sveikatos būklės, kiti tuo metu buvo išvykę į gydymo įstaigas ar viešėjo pas gimines (*1 pav.*).

1 pav. Apklausoje dalyvavusių Prūdiškių socialinės globos namų paslaugų gavėjų skaičius



2 pav. Ar Jus patenkinti globos namuose teikiamomis paslaugomis?



Atsakydami į pirmąjį apklausos klausimą „Ar Jus tenkina globos namuose teikiamos paslaugos?“ (2 pav.), 114 globos namų paslaugų gavėjų (94 % apklaustųjų) nurodė, kad yra patenkinti Įstaigoje teikiamomis paslaugomis. 4 paslaugų gavėjai (3 %) teigė, kad paslaugomis yra patenkinti iš dalies, o dar 4 paslaugų gavėjai (3 %) nurodė, jog teikiamos socialinės paslaugos jų netenkina. Pagrindinė respondentų įvardyta nepasitenkinimo priežastis – noras gyventi savo namuose (nurodė 3 respondentai). Kiti respondentai nepasitenkinimo priežasčių nenurodė.

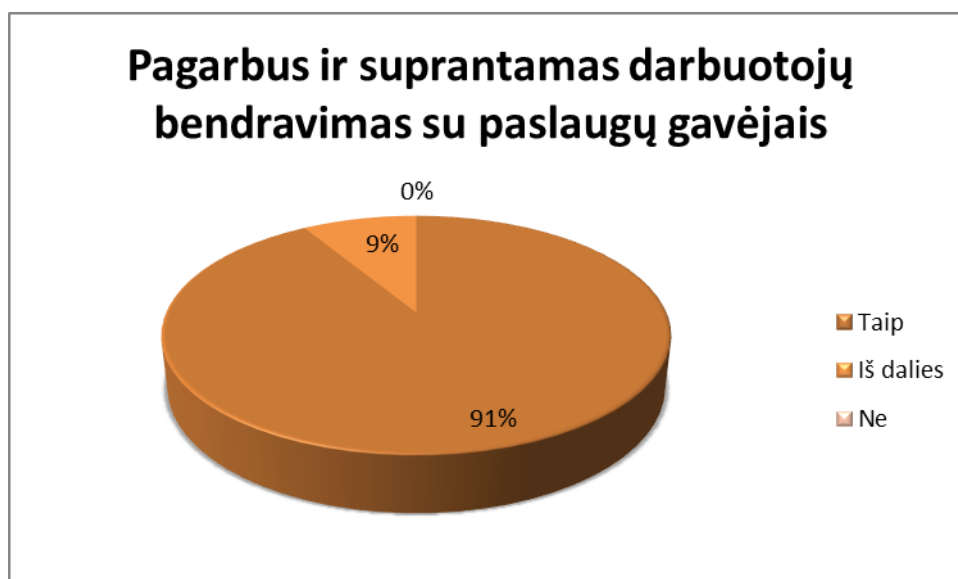
3 pav. Ar galite pasitikėti globos namų darbuotojais?



Antruoju apklausos klausimu siekta išsiaiškinti, ar paslaugų gavėjai pasitiki Įstaigos darbuotojais. Atsakydami į klausimą „Ar galite pasitikėti globos namų darbuotojais?“ (3 pav.), 110

respondentų (90 % apklaustųjų) nurodė, kad darbuotojais pasitiki, 11 respondentų (9 %) teigė, kad darbuotojais pasitiki iš dalies, pažymėdami, jog pasitiki „ne visais“ ar „kai kuriais“ darbuotojais. 1 respondentas (1 %) nurodė, kad globos namų darbuotojais nepasitiki, paminėjo „kad nedarytų man sprendimų“.

4 pav. Ar darbuotojai su Jumis bendrauja pagarbiai ir suprantamai?



Trečiuoju apklausos klausimu siekta išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina bendravimą su darbuotojais. Atsakydami į klausimą „Ar darbuotojai su Jumis bendrauja pagarbiai ir suprantamai?“ (4 pav.), 111 respondentų (91 % apklaustųjų) pateikė teigiamą atsakymą. 11 respondentų (9 %) bendravimą įvertino kaip iš dalies teigiamą, o neigiamų atsakymų nepateikta.

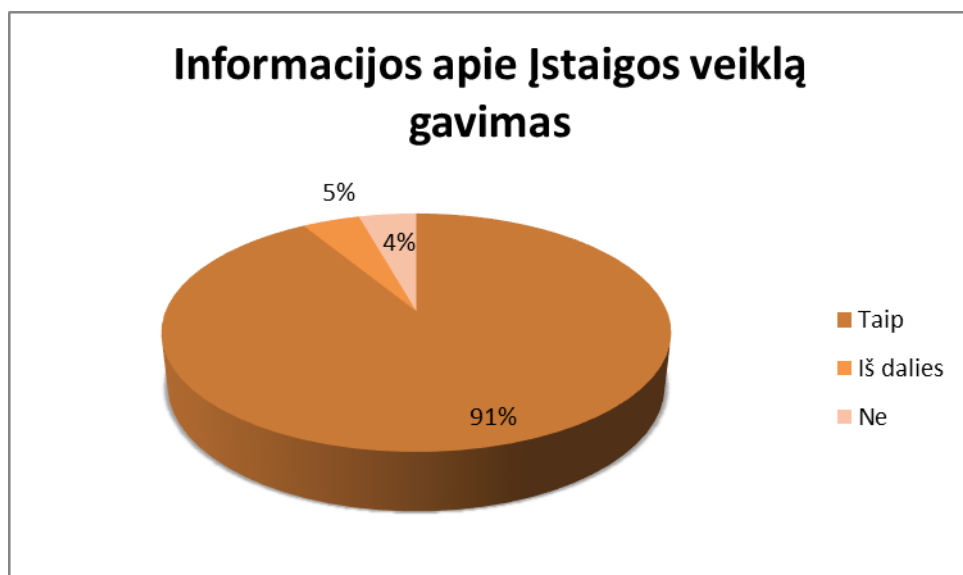
5 pav. Ar globos namuose atsižvelgiama į Jūsų ir Jūsų artimųjų pageidavimus?



Ketvirtuoju klausimu „Ar globos namuose atsižvelgiama į Jūsų ir Jūsų artimųjų pageidavimus?“ (5 pav.) siekta išsiaiškinti, ar Įstaiga atliepia paslaugų gavėjų ir jų artimųjų poreikius bei pageidavimus.

115 respondentų (94 % apklaustųjų) nurodė, kad Įstaiga atsižvelgia į jų bei jų artimųjų poreikius ir pageidavimus. 6 respondentai (5 %) teigė, jog į tai atsižvelgiama iš dalies, o 1 respondentas (1 %) nurodė, kad į jo bei artimųjų poreikius neatsižvelgiama.

6 pav. Ar gaunate pakankamai informacijos apie globos namų veiklą?



Penktuoju klausimu „Ar gaunate pakankamai informacijos apie globos namų veiklą?“ (6 pav.) siekta išsiaiškinti, ar paslaugų gavėjai gauna pakankamai informacijos apie Įstaigos veiklą.

Analizuojant apklausos duomenis, nustatyta, kad 111 respondentų (91 % apklaustųjų) teigė gaunantys pakankamai informacijos. 6 respondentai (5 %) nurodė, kad informacijos gauna iš dalies pakankamai, o 5 respondentai (4 %) – kad gauna nepakankamai informacijos.

Kai kurie respondentai taip pat išreiškė savo nuomonę: „viską žinau“, „informacija pateikiama aiškiai“, „man patinka paveikslukų informacija“, „gaunu informaciją per gyventojų tarybos susirinkimus“, „man nesvarbi perteklinė informacija, žinau tai, kas mane liečia“.

7 pav. Ar globos namuose tiekiamas skanus maistas?



Šeštuoju klausimu „Ar globos namuose tiekiamas skanus maistas?“ (7 pav.) siekta išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina tiekiamą maistą.

Analizuojant apklausos duomenis, nustatyta, kad 104 paslaugų gavėjai (85 % apklaustųjų) teigė esantys patenkinti tiekiamu maistu. 13 paslaugų gavėjų (11 %) nurodė, kad maistas yra iš dalies skanus, o 5 paslaugų gavėjai (4 %) teigė, jog tiekiamas maistas jiems neskanus.

8 pav. Ar Jūsų gyvenamasis kambarys tvarkingas ir patogus?



Septintuoju klausimu „Ar Jūsų gyvenamasis kambarys tvarkingas ir patogus?“ (8 pav.) siekta išsiaiškinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą jų gyvenamaisiais kambariais.

Analizuojant apklausos duomenis, 112 apklaustųjų (92 % apklaustųjų) nurodė, kad jų kambarys yra tvarkingas ir patogus. 10 apklaustųjų (8 %) vertino savo kambarį kaip iš dalies tvarkingą ir patogų. Neigiamų atsakymų nepateikta.

9 pav. Ar globos namų teritorija Jums graži ir patogi?



Aštuntuoju klausimu „Ar globos namų teritorija Jums graži ir patogi?“ (9 pav.) siekta išsiaiškinti, ar globos namų teritorija paslaugų gavėjams yra patogi naudotis ir maloni pabūti lauke.

Iš apklausos duomenų matyti, kad 108 paslaugų gavėjai (88 % apklaustųjų) vertina Įstaigos teritoriją teigiamai, 13 respondentų (11 %) nurodė, jog teritorija graži ir patogi iš dalies, o 1 respondentas (1 %) pateikė neigiamą atsakymą.

10 pav. Kaip vertinate socialinių darbuotojų darbą?



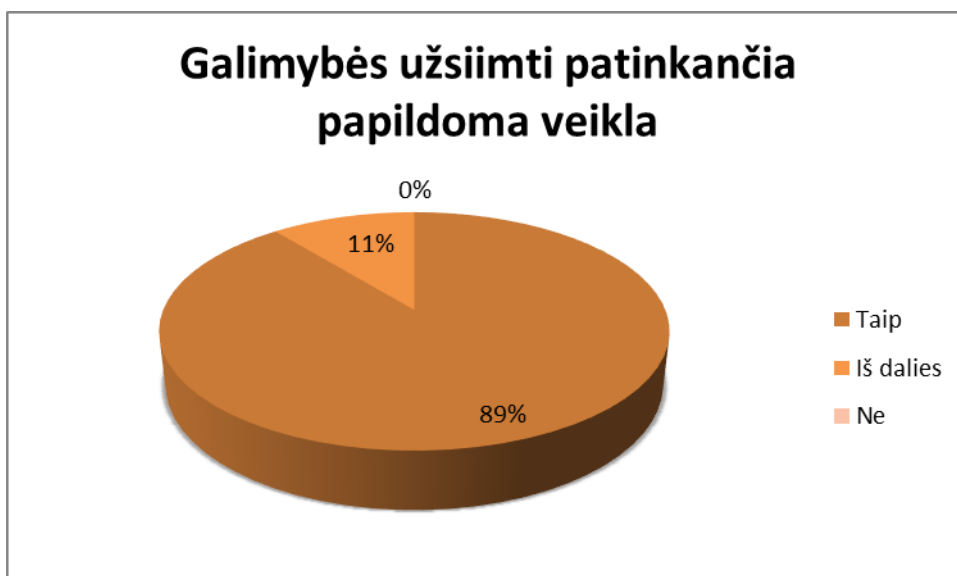
Devintuoju klausimu „*Kaip vertinate socialinių darbuotojų darbą?*“ (žr. 10 pav.) buvo siekiama išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina socialinių darbuotojų teikiamas paslaugas. Tyrimo rezultatai parodė, kad didžioji dalis respondentų socialinių darbuotojų darbą vertina itin teigiamai: 81 paslaugų gavėjas paslaugas įvertino puikiai, 25 – labai gerai, 15 – gerai. Tik 2 respondentai socialinių darbuotojų darbą įvertino patenkinamai, o neigiamų vertinimų (blogai) neužfiksuota. Savo nuomonę dalis respondentų pagrindė tokiais teiginiais kaip „*man patinka mano socialinė darbuotoja*“, „*visada padeda*“, „*viskas gerai*“.

11 pav. Kaip Jus vertinate slaugytojų darbą?



Dešimtuoju klausimu „*Kaip vertinate slaugytojų darbą?*“ (žr. 11 pav.) buvo siekiama išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina slaugytojų teikiamas paslaugas. Tyrimo duomenys rodo, kad dauguma respondentų slaugytojų darbą vertina teigiamai: 58 paslaugų gavėjai paslaugas įvertino puikiai, 22 – labai gerai, 27 – gerai. Tuo tarpu 10 respondentų slaugytojų darbą įvertino patenkinamai, o 5 paslaugų gavėjai pateikė neigiamą vertinimą. Savo nuomonę dalis respondentų pagrindė tokiais teiginiais kaip „man viskas patinka“, „rūpinasi manimi“, „neduoda nosies lašų“.

12 pav. Ar Jums sudaryta galimybė užsiimti papildoma veikla pagal pomėgius?



Vienuoliktuoju klausimu „*Ar Jums sudaryta galimybė užsiimti papildoma veikla pagal pomėgius?*“ (žr. 12 pav.) buvo siekiama išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę dėl jų pomėgius atitinkančios veiklos organizavimo. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad didžiajai daliai respondentų yra sudarytos galimybės užsiimti papildoma veikla pagal asmeninius pomėgius: 109 paslaugų gavėjai (89% apklaustųjų) nurodė, jog tokia galimybė jiems yra sudaryta, o 13 paslaugų gavėjų (11 % apklaustųjų) teigė, kad galimybės sudarytos iš dalies. Neigiamų atsakymų neužfiksuota.

13 pav. Ar globos namuose skatinamais bendravimas su artimaisiais (susitinkant, telefonu, internetu ir pan.)?



Siekiant išsiaiškinti, ar Įstaigoje skatinamas paslaugų gavėjų bendravimas su artimaisiais, buvo pateiktas klausimas „*Ar globos namuose skatinamas bendravimas su artimaisiais?*“ (žr. 13 pav.). Tyrimo duomenys parodė, kad dauguma respondentų nurodė, jog bendravimas su artimaisiais yra skatinamas: 106 paslaugų gavėjai (87 % apklaustųjų) atsakė teigiamai. Tuo tarpu 12 respondentų (10 % apklaustųjų) teigė, kad bendravimas skatinamas iš dalies, o 4 paslaugų gavėjai (3 % apklaustųjų) pateikė neigiamą atsakymą.

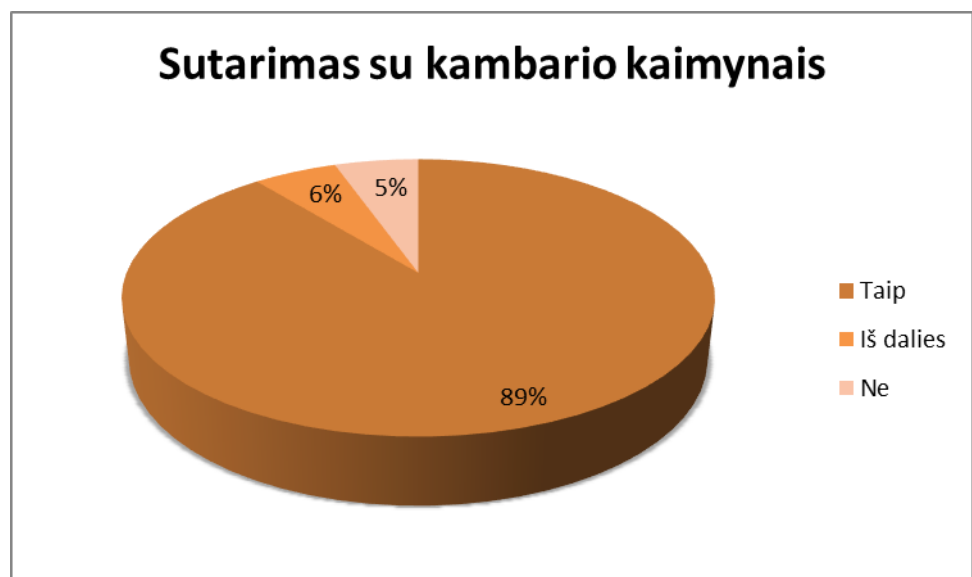
Respondentų pateikti komentarai, tokie kaip „*matau, kad skatina, bet pats giminių neturiu, bendrauju su draugais*“, „*giminės dirba, nelabai pabendrausi*“, „*skatina ir duoda telefoną*“, „*man nereikia bendrauti su jais*“, atskleidžia skirtingas paslaugų gavėjų socialines situacijas, asmeninius poreikius bei požiūrį į bendravimą su artimaisiais.

14 pav. Ar Įstaigoje užtikrinamas Jūsų privatumas?



Siekiant įvertinti paslaugų gavėjų teisės į privatumą užtikrinimą, buvo pateiktas klausimas „Ar Įstaigoje užtikrinamas Jūsų privatumas?“ (žr. 14 pav.). Apklaustos rezultatų analizė parodė, kad didžioji dalis respondentų teigiamai vertina privatumo užtikrinimą: 104 paslaugų gavėjai (85 % apklaustųjų) nurodė, jog jų privatumas Įstaigoje yra užtikrinamas. Tuo tarpu 16 paslaugų gavėjų (13 % apklaustųjų) teigė, kad privatumas užtikrinamas iš dalies, o 2 respondentai (2 % apklaustųjų) pažymėjo, kad jų privatumas nėra užtikrinamas. Respondentų pateikti komentarai, tokie kaip „*noriu gyventi vienas*“, „*gyvenu ne vienas*“.

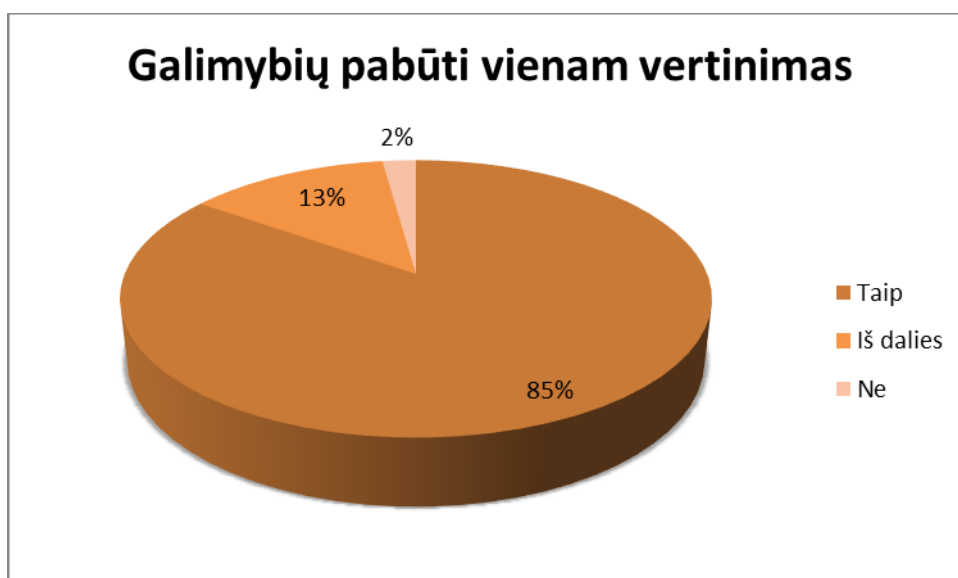
15 pav. Ar sutariate kartu su Jumis kambario kaimynais?



Siekiant išsiaiškinti, ar Įstaigoje paslaugų gavėjai apgyvendinami atsižvelgiant į jų pomėgius, lūkesčius ir interesus, buvo pateiktas klausimas „Ar sutariate kartu su Jumis kambaryje gyvenančiais kaimynais?“ (žr. 15 pav.). Apklauskos rezultatai parodė, kad didžioji dalis respondentų teigė sutariantys su kartu kambaryje gyvenančiais kaimynais – taip nurodė 109 paslaugų gavėjai (89% apklaustųjų). Tuo tarpu 6 respondentai (5 % apklaustųjų) teigė, kad su kaimynais nesutaria, o 7 paslaugų gavėjai (6 % apklaustųjų) nurodė, kad su kaimynais sutaria tik iš dalies.

Respondentų pateikti komentarai, tokie kaip „sutariu ne su visais“, „gyvenu vienviečiame kambaryje“, „ne visai, išpūdis, kad gyvenu su tinginiaujančiu žmogumi“, „sutariu su visais“, „labai džiaugiuosi savo kambarioku“.

16 pav. Ar Jums sudaryta galimybė pabūti vienam?



Penkioliktoju klausimu „Ar Jums sudaryta galimybė pabūti vienam?“ (žr. 16 pav.) buvo siekiama išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę dėl galimybių pabūti vienuoje. Apklauskos rezultatų analizė parodė, kad didžioji dalis respondentų nurodė, jog tokia galimybė jiems yra sudaryta – taip teigė 104 paslaugų gavėjai (85 % apklaustųjų). Tuo tarpu 16 paslaugų gavėjų (13 % apklaustųjų) nurodė, kad galimybė pabūti vieniems yra sudaryta iš dalies, o 2 paslaugų gavėjai (2 % apklaustųjų) pažymėjo, kad tokios galimybės jie neturi.

Vykdamas apklausą respondentams buvo pateiktas atviras klausimas „Kas labiausiai globos namuose Jums patinka?“ (16 klausimas). Ne visi respondentai išsakė savo nuomonę šiuo klausimu. Apibendrinus gautus atsakymus, galima išskirti keletą pagrindinių temų: 4 respondentai paminėjo „darbuotojai išklauso“, „geri darbuotojai“, „darbuotojai“, „personalo darbas“; 6 respondentai nurodė „gamta“, „aplinka“, „teritorija“; 6 respondentai teigė, kad „maistas skanus“.

1 respondentas pažymėjo „*būti vienam, užsiimti savais dalykais*“. 5 respondentai nurodė „*užimtumo pakanka, knygos, kompiuteriniai žaidimai*“, „*muzika*“, „*šokti, piešti ir daryti valgyti*“, „*skaityti, žiūrėti televizorių, klausytis muzikos*“. 2 respondentai paminėjo „*važiuoti į ekskursijas*“. 2 respondentai nurodė „*autoparduotuvė*“. 7 respondentai teigė „*viskas patinka*“. 1 respondentas atsakė „*nežinau*“.

Gautų atsakymų analizė leidžia teigti, kad paslaugų gavėjams svarbiausi globos namuose yra draugiški darbuotojai, maloni aplinka, skanus maistas bei įvairios užimtumo ir laisvalaikio galimybės, o kai kuriems paslaugų gavėjams svarbu turėti asmeninę erdvę ir galimybę pabūti vienumoje.

Dalyvavusiems apklausoje paslaugų gavėjams buvo pateiktas atviras klausimas „*Kas labiausiai globos namuose Jums nepatinka?*“ (17 klausimas). Ne visi respondentai išsakė savo nuomonę šiuo klausimu. Apibendrinus gautus atsakymus, galima išskirti kelias pagrindines temas: 8 respondentai nurodė „*viskas patinka*“, 2 respondentai paminėjo „*nėra privatumo*“. 1 respondentas teigė „*bandoma įpiršti taisykles*“. 3 respondentai pažymėjo „*bendravimas*“, „*per daug nenuoširdžiai elgiamasi kai kurių*“. 3 respondentai nurodė „*kai paima kolonėlę*“, „*triukšmas*“, „*kai garsiai klauso muziką*“. 1 respondentas nurodė „*parduotuvės nėra*“, 1 – „*neduoda kavos*“. Po 1 respondentą atskirai paminėjo „*gyventojai*“, „*maistas*“ ir „*vaistai*“.

2. Prūdiškių Grupinio gyvenimo namų paslaugų gavėjų apklausos anketų suvestinė

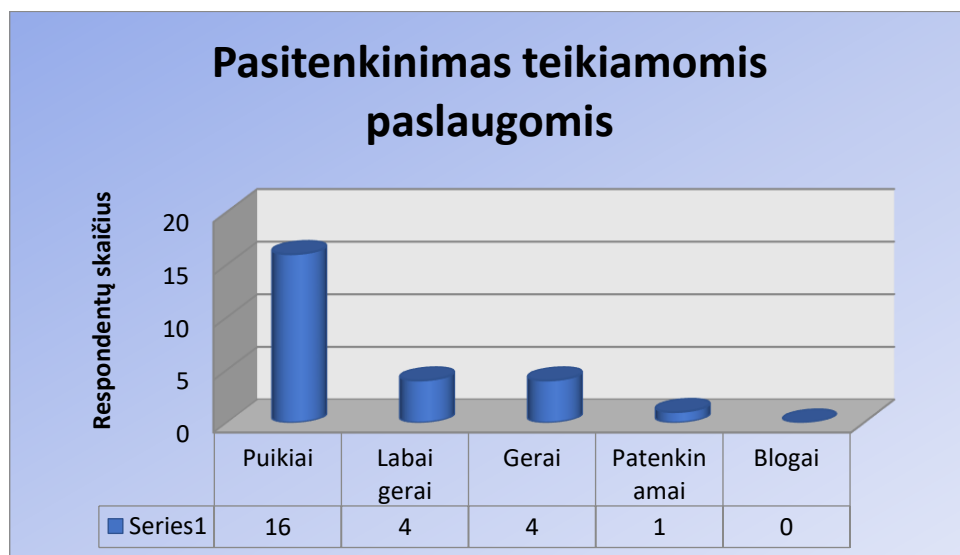
Apklausos metu grupinio gyvenimo namų paslaugos buvo teikiamos 25 asmenims, visi jie dalyvavo apklausoje.

1 pav. Ar Jums patinka gyventi grupinio gyvenimo namuose?



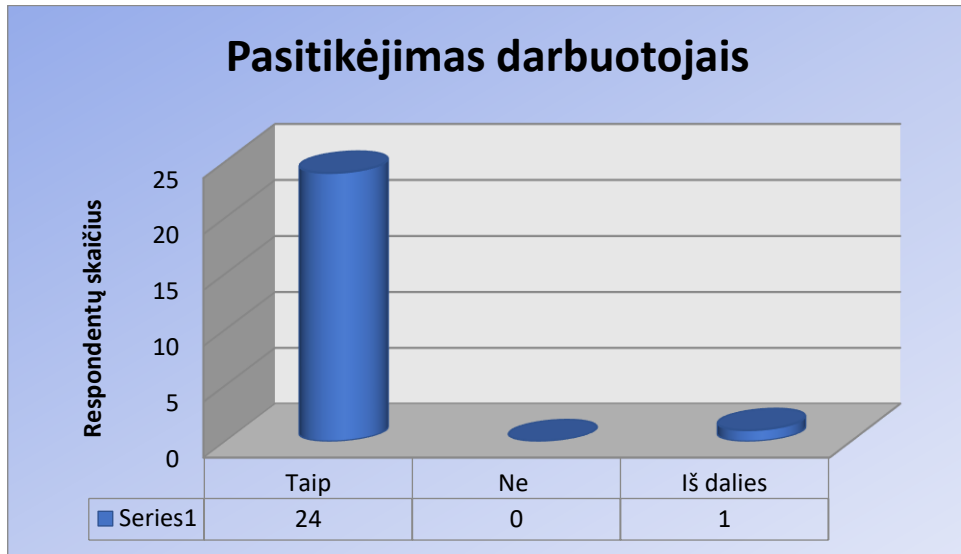
Pirmuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti ar paslaugų gavėjams patinka gyventi grupinio gyvenimo namuose (1 pav.). Apibendrinant rezultatus, išaiškėjo, kad 23 asmenų patenkinti gyvenimu grupinio gyvenimo namuose, 1 asmuo nepatenkintas ir vienas asmuo pažymėjo „Kita“. Respondentai nekommentavo savo pasirinkimų motyvų.

2 pav. Kaip vertinate Jums teikiamą socialinę pagalbą grupinio gyvenimo namuose?



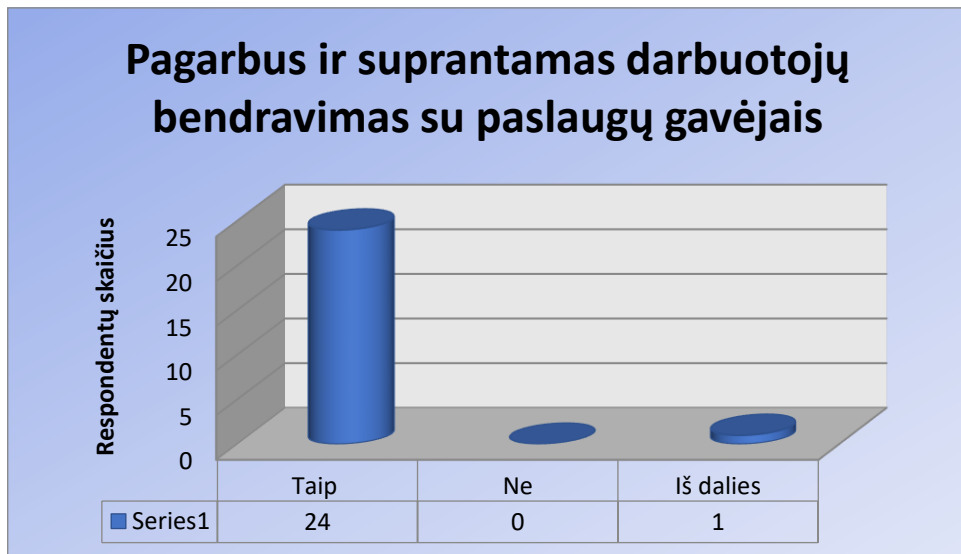
Grupinio gyvenimo namuose teikiamas paslaugas 16 respondentų vertina puikiai, 4 – labai gerai, 4 – gerai, 1 – patenkinamai. Blogai paslaugas įvertinusių respondentų nebuvo (2 pav.). Šie rezultatai rodo, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų grupinio gyvenimo namuose paslaugas vertina labai teigiamai – puikiai arba labai gerai įvertino net 80 % respondentų.

3 pav. Ar galite pasitikėti grupinio gyvenimo namų darbuotojais?



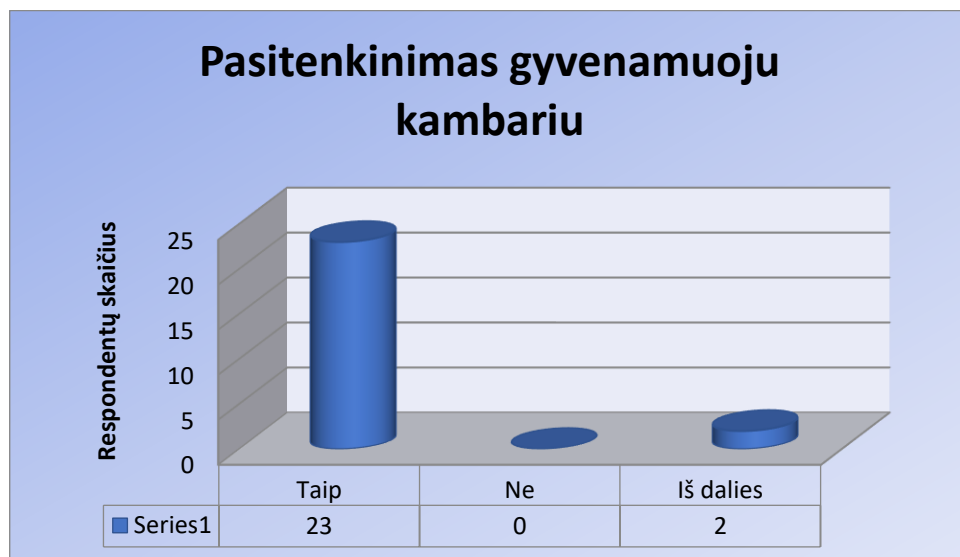
Išanalizavus duomenys išaiškėjo, kad 24 paslaugų gavėjai pasitiki jiems paslaugas teikiančiais darbuotojais, 1 paslaugų gavėjas darbuotojais pasitiki iš dalies (3 pav). Respondentai savo pasirinkimų motyvų nepateikė.

4 pav. Ar darbuotojai su Jumis bendrauja pagarbiai ir suprantamai?



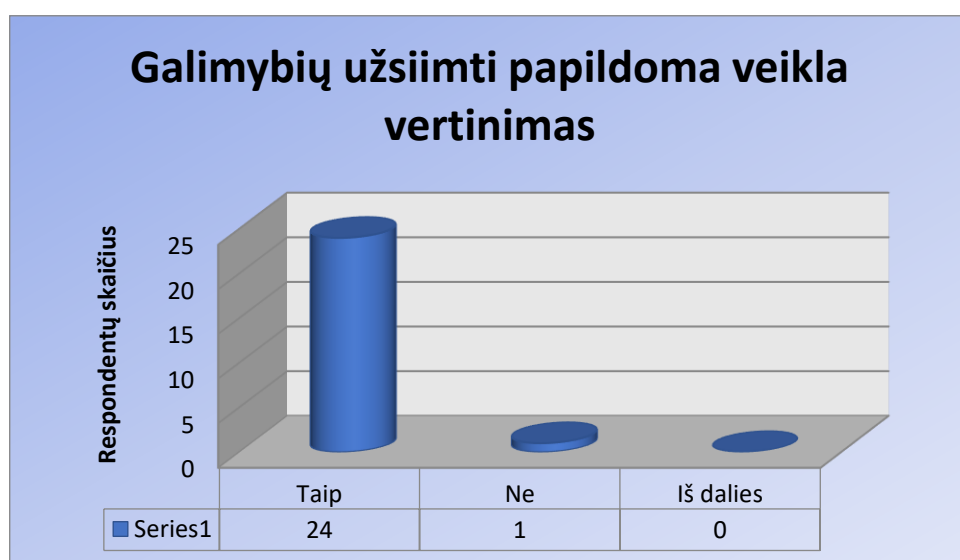
Apklauso metu paslaugų gavėjai vertino, kaip su jais bendrauja paslaugas teikiantys darbuotojai (4 pav.). 24 respondentai nurodė, kad darbuotojai su jais bendrauja pagarbiai ir suprantamai, o 1 respondentas nurodė, kad bendravimas atitinka šiuos kriterijus iš dalies.

5 pav. Ar Jūsų gyvenamasis kambarys tvarkingas ir patogus?



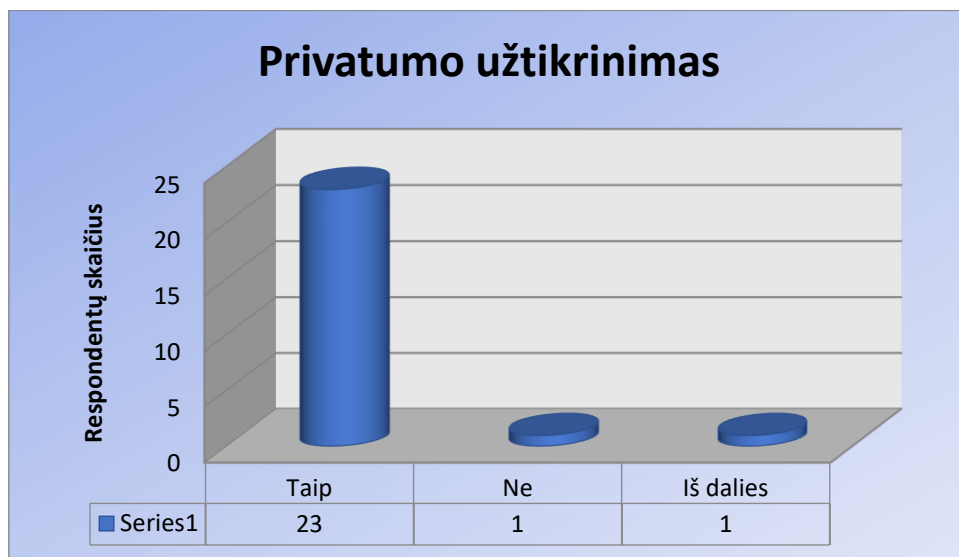
Apibendrinant apklausos rezultatus apie paslaugų gavėjų nuomonę apie jų gyvenamuosius kambarius, išaiškėjo, kad 23 apklaustieji mano, jog jų kambariai yra patogūs ir tvarkingi, o 2 respondentai nurodė, kad jų kambarys yra iš dalies tvarkingas ir patogus.

6 pav. Ar Jums sudaryta galimybė užsiimti papildoma veikla pagal pomėgius?



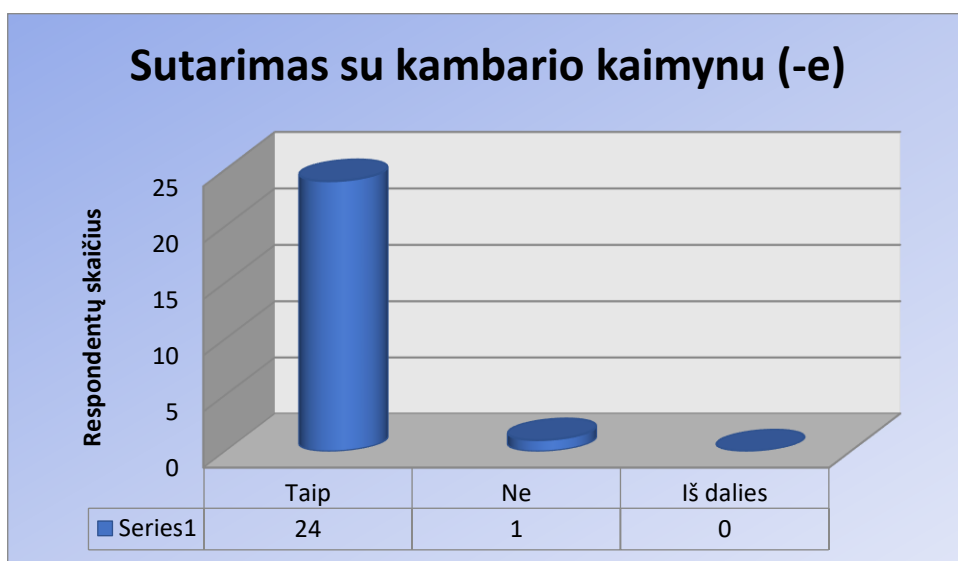
Apibendrinant apklausos rezultatus apie paslaugų gavėjų galimybes užsiimti papildoma veikla, paaiškėjo, kad 24 paslaugų gavėjai teigia, jog tokia galimybė jiems sudaryta, o 1 paslaugų gavėjas atsakė neigiamai.

7 pav. Ar užtikrinamas Jūsų privatumas?



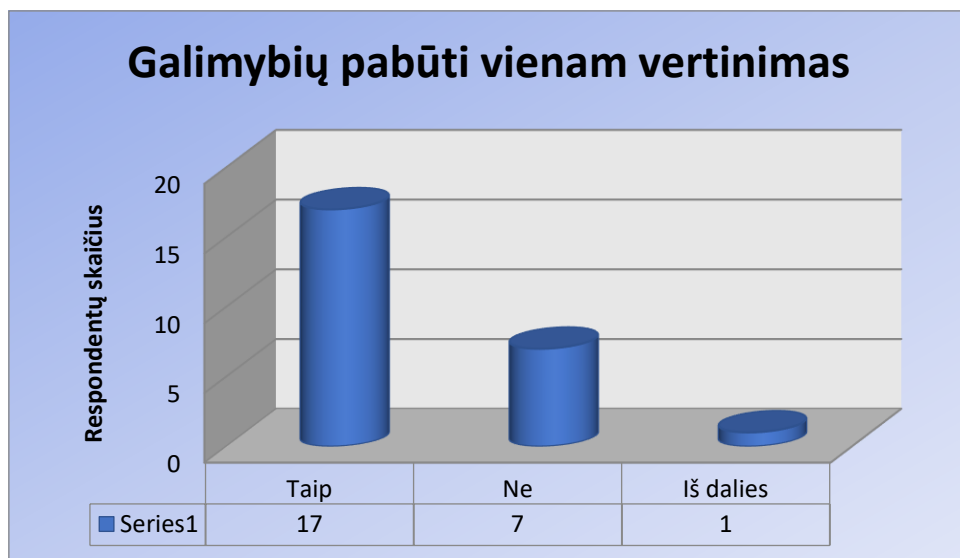
Apibendrinant apklausos rezultatus apie paslaugų gavėjų privatumo užtikrinimą grupinio gyvenimo namuose, paaiškėjo, kad 23 asmenys mano, jog jų privatumas yra užtikrinamas, 1 asmuo teigia, kad privatumas neužtikrinamas, o vienas asmuo nurodė, kad privatumas užtikrinamas iš dalies.

8 pav. Ar sutariate kartu su Jumis kambaryje gyvenančiais kaimynais?



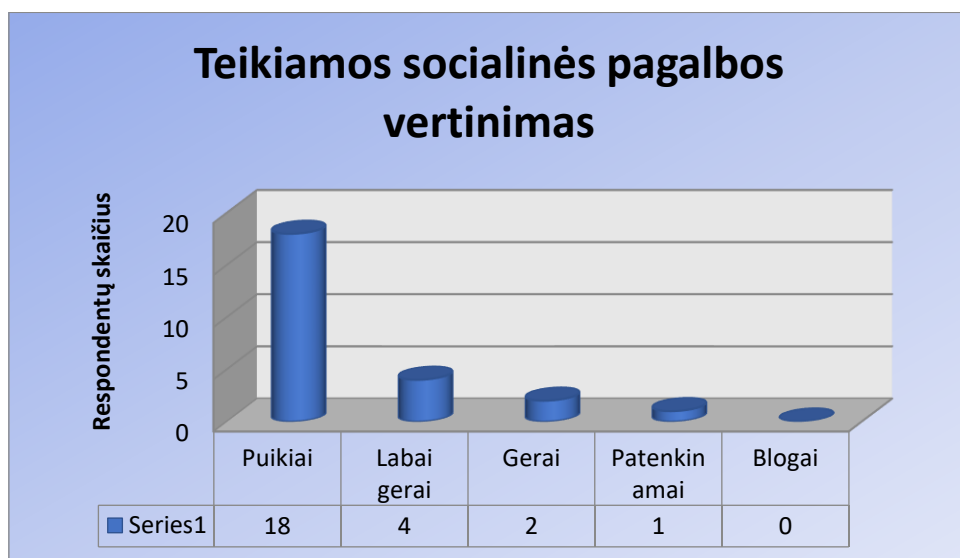
Apibendrinant apklausos rezultatus apie paslaugų gavėjų santykius su kambariokais, paaiškėjo, kad 24 asmenys sutaria su kartu su jais kambariokais gyvenančiais kitais paslaugų gavėjais, o 1 asmuo nurodė, kad nesutaria. Respondentai savo pasirinkimų motyvų nepateikė.

9 pav. Ar Jums sudaryta galimybė pabūti vienam?



Analizuojant tyrimo duomenis apie galimybes paslaugų gavėjams pabūti vieniems, paaiškėjo, kad 17 paslaugų gavėjų teigia, jog tokia galimybė jiems sudaryta, 7 paslaugų gavėjai nurodė, kad tokios galimybės yra iš dalies, o 1 respondentas teigė, kad tokios galimybės neturi (9 pav.).

10 pav. Kaip vertinate Jums teikiamą socialinę pagalbą grupinio gyvenimo namuose?



Analizuojant tyrimo duomenis siekiant patikrinti respondentų atsakingumą atsakant į anketos klausimus, paslaugų gavėjams buvo užduotas kontrolinis klausimas „Kaip vertinate Jums teikiamą socialinę pagalbą grupinio gyvenimo namuose?“, kuris pakartojamas kartu su 2 klausimu anketoje. Palyginus 2 ir 10 klausimų atsakymus, nustatyta, kad skirtumas buvo nežymus, rodančias, kad respondentai atsakė nuosekliai. Grupinio gyvenimo namuose teikiamas paslaugas 18 respondentų vertino puikiai, 4 – labai gerai, 2 – gerai, 1 – patenkinamai, o blogai paslaugas įvertinusių respondentų nebuvo (10 pav.).

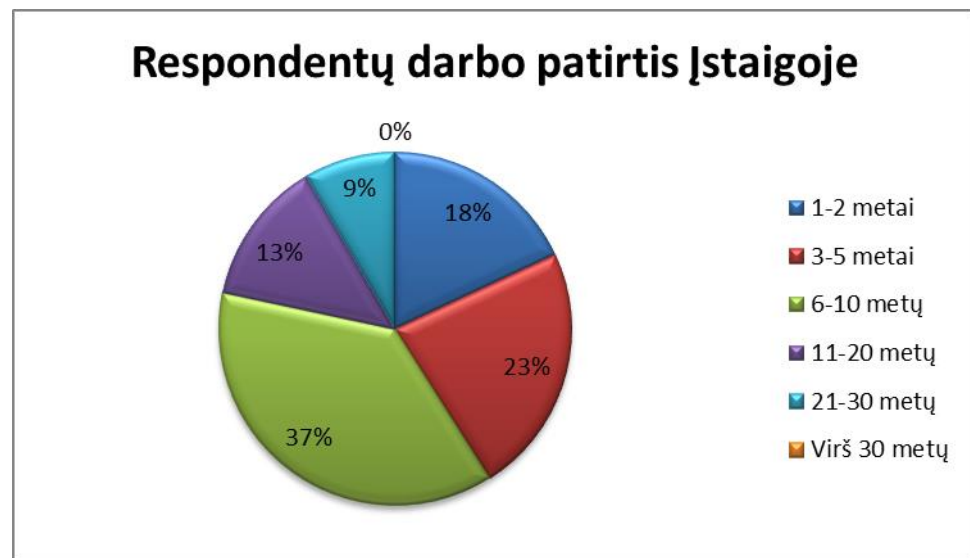
Tyrimo metu paslaugų gavėjams buvo užduoti du atviri klausimai, leidžiantys išreikšti nuomonę be pateiktų atsakymų variantų. Į atvirą klausimą „Kas labiausiai grupinio gyvenimo namuose Jums patinka?“ respondentai pateikė įvairius atsakymus. Daugiausiai nurodytos priežastys buvo susijusios su laisve ir galimybėmis judėti lauke bei bendrauti – tokį atsakymą pateikė 6 respondentai: „daug galimybių, viskas patinka, žmonės geri“ ir „daug laisvės, galima daug vaikščioti lauke“. Kiti atsakymai buvo „gražus namas“, „maistas, terasa“ (po 1 respondentui), „gyvenu viena kambaryje“ (1 respondentas), „darbuotojai“ (1 respondentas) ir „pakankamas komfortas“ (1 respondentas).

Tyrimo metu paslaugų gavėjams taip pat buvo pateiktas atviras klausimas „Kas labiausiai grupinio gyvenimo namuose Jums nepatinka?“ Respondentų atsakymai, minimaliai redaguoti dėl gramatikos, buvo tokie: dauguma – „nieko“ arba „patinka viskas“ (12 respondentų), po vieną atsakymą pateikė: „kai negali viena pabūti kambaryje“, „neatsakysiu“, „viena darbuotoja“, o vienas respondentas nurodė: „su mumis gyvena šuo, sąlyginai agresyvus“ (1 respondentas). Tai rodo, kad daugumai paslaugų gavėjų grupinio gyvenimo namuose nekyla didelių nepasitenkinimo priežasčių, nors kai kurie atkreipė dėmesį į asmeninius ar konkrečius aspektus.

3. Prūdiškių socialinės globos namų tiesiogiai dirbančių su paslaugų gavėjais darbuotojų apklausos anketų suvestinė

Apklausos atlikimo metu Prūdiškių socialinės globos namuose ir jų padaliniuose tiesiogiai socialines paslaugas teikė 103 darbuotojai, iš kurių apklausoje dalyvavo – 89, tai sudaro 86,4 % visų tiesiogiai su paslaugų gavėjais dirbančių darbuotojų. Dėl įvairių priežasčių (atostogos, laikinas nedarbingumas, tiesiog atsisakė ir pan.) apklausoje nedalyvavo 14 darbuotojų, tai sudaro 13,6 % visų tiesiogiai su paslaugų gavėjais dirbančių darbuotojų.

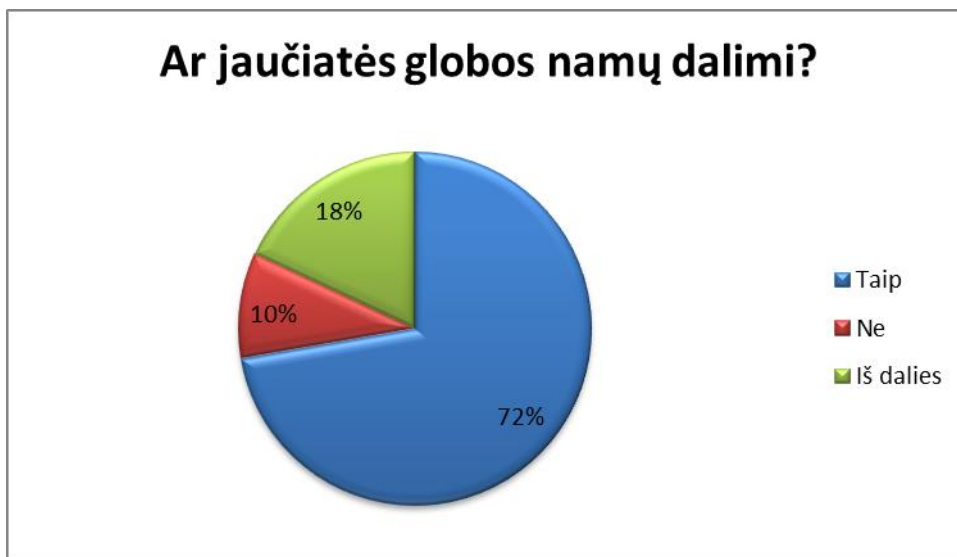
1 pav. Kokia Jūsų darbo patirtis Prūdiškių socialinės globos namuose?



Analizuojant apklausos metu gautus duomenis, nustatyta, kad Prūdiškių socialinės globos namuose ir jų padaliniuose didžiausią dalį tiesiogiai paslaugas gavėjams teikiančių darbuotojų sudaro 6–10 metų darbo patirtį turintys darbuotojai – 37 % (33 darbuotojai). 3–5 metų darbo patirtį turi 23 % (20 darbuotojų), 1–2 metų darbo patirtį turi 18 % (16 darbuotojų), 10–20 metų patirtį turi 13 % (12 darbuotojų), o 21–30 metų darbo patirtimi gali pasigirti 9 % (8 darbuotojai). Tarp apklaustųjų nėra darbuotojų, kurių darbo patirtis siektų virš 30 metų (1 pav.).

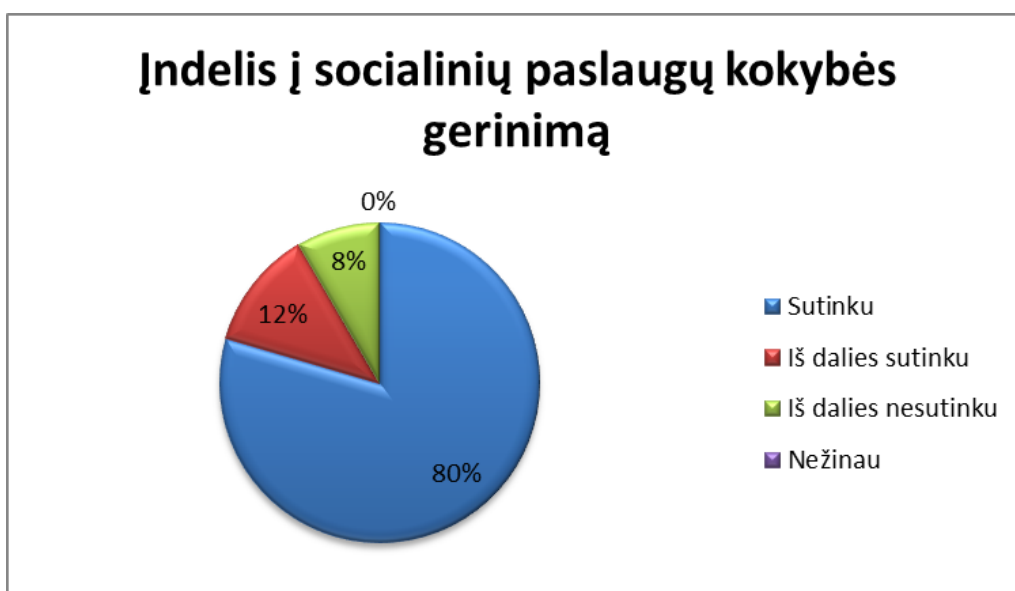
Apklausos metu respondentams buvo pateiktas klausimas „Ar jaučiatės globos namų dalimi?“. Analizuojant gautus duomenis nustatyta, kad 72 % apklaustųjų (64 darbuotojai) atsakė teigiamai, 18 % (16 darbuotojų) nurodė, kad globos namų dalimi jaučiasi iš dalies, o 10 % (9 darbuotojai) teigė, kad nesijaučia globos namų dalimi (2 pav.).

2 pav. Ar jaučiatės globos namų dalimi?



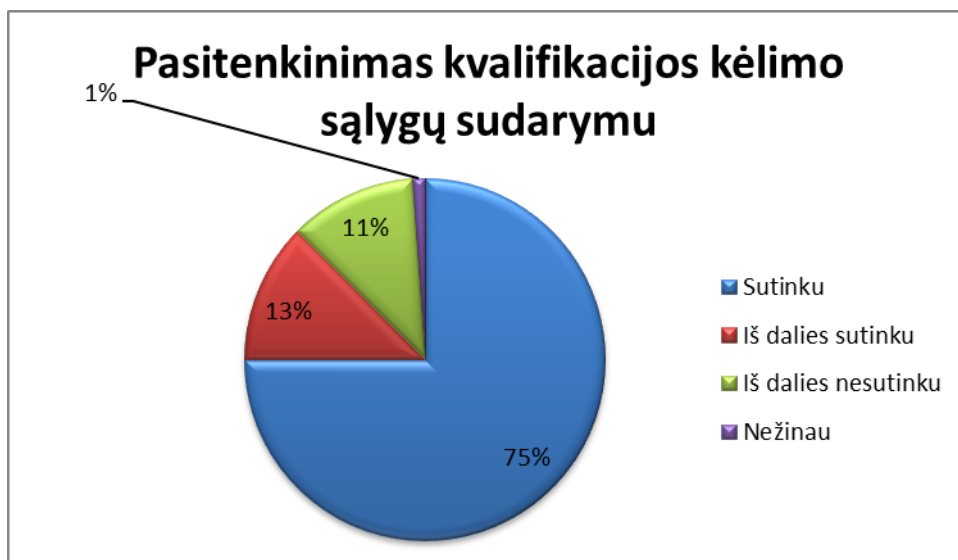
Atliekant apklausą buvo siekiama išsiaiškinti, ar tiesiogiai su paslaugų gavėjais dirbantys darbuotojai siekia savo veikla gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Analizuojant gautus duomenis, nustatyta, kad 80 % (71 darbuotojas) teigė, jog jiems svarbu savo veikla gerinti teikiamų paslaugų kokybę, 12 % (11 darbuotojų) su šiuo teiginiu sutiko iš dalies, o 8 % (7 darbuotojai) su teiginiu iš dalies nesutiko. Apklausos dalyvių, kurie nežinojo, nebuvo (3 pav.).

3 pav. Man svarbu savo veikla gerinti globos namuose teikiamų paslaugų kokybę.



Apklausoje metu buvo siekiama išsiaiškinti, ar Prūdiškių socialinės globos namuose ir jų padaliniuose darbuotojams užtikrinama galimybė kelti kvalifikaciją. Analizuojant gautus duomenis, nustatyta, kad 75 % (67 darbuotojų) teigė, jog jiems suteikiama galimybė kelti kvalifikaciją, 13 % (11 darbuotojų) su šiuo teiginiu sutiko iš dalies, 11 % (10 darbuotojų) su teiginiu iš dalies nesutiko, o 1 % (1 darbuotojas) atsakė, kad nežino (4 pav.).

4 pav. Globos namuose man užtikrinamos galimybės kelti kvalifikaciją.



Apklausoje metu buvo siekiama išsiaiškinti, ar darbuotojai žino savo darbe atliekamas funkcijas. Respondentams buvo pateiktas teiginys „Gerai žinau visas savo funkcijas“. Analizuojant gautus duomenis, nustatyta, kad 93 % (83 darbuotojai) sutiko su pateiktu teiginiu, 6 % (5 darbuotojai) su teiginiu sutiko iš dalies, o 1 % (1 darbuotojas) atsakė, kad su teiginiu iš dalies nesutinka. Apklausoje dalyvių, kurie nežinojo, nebuvo (5 pav.).

5 pav. Gerai žinau visas savo funkcijas.



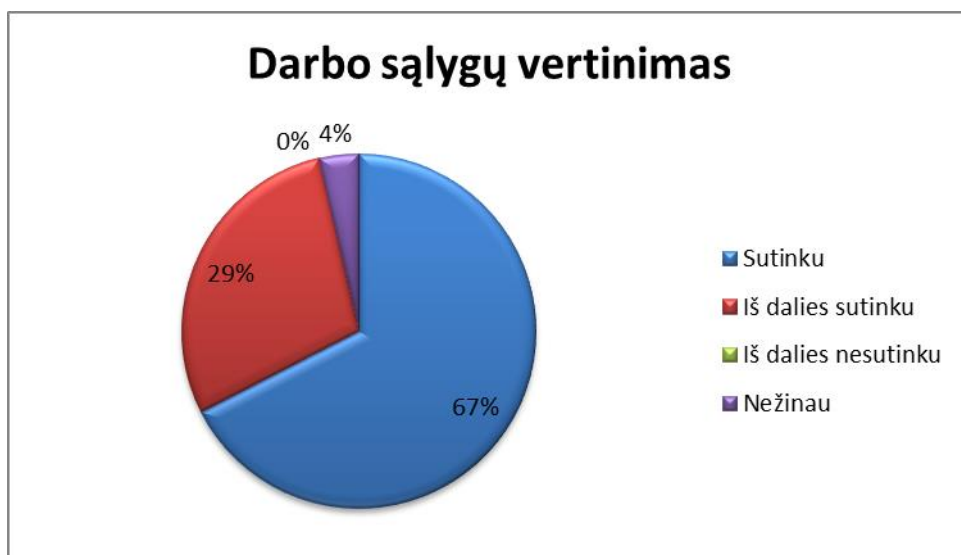
Apklausoje metu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip tiesiogiai su paslaugų gavėjais dirbantys darbuotojai vertina savo darbo krūvį. Respondentams buvo pateiktas teiginys „Darbo krūvis įstaigoje man yra tinkamas“. Analizuojant gautus duomenis, nustatyta, kad 65 % (58 darbuotojai) sutiko su pateiktu teiginiu, 17 % (15 darbuotojų) su teiginiu sutiko iš dalies, o 18 % (16 darbuotojų) su teiginiu iš dalies nesutiko (6 pav.).

6 pav. Darbo krūvis Įstaigoje man yra tinkamas.



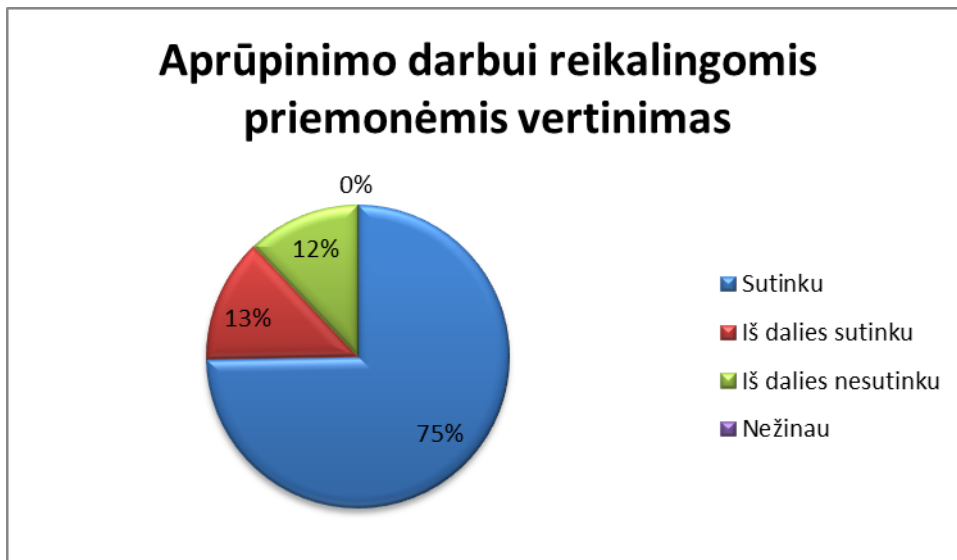
Anoniminėje anketoje respondentams buvo pateiktas teiginys „Aš patenkintas darbo sąlygomis“. Analizuojant gautus duomenis, nustatyta, kad 67 % (60 darbuotojų) sutiko su šiuo teiginiu, 29 % (26 darbuotojai) sutiko iš dalies, o 4 % (3 darbuotojai) su teiginiu iš dalies nesutiko. Apklausoje dalyvių, kurie nežinojo, nebuvo (7 pav.).

7 pav. Aš patenkintas darbo sąlygomis.



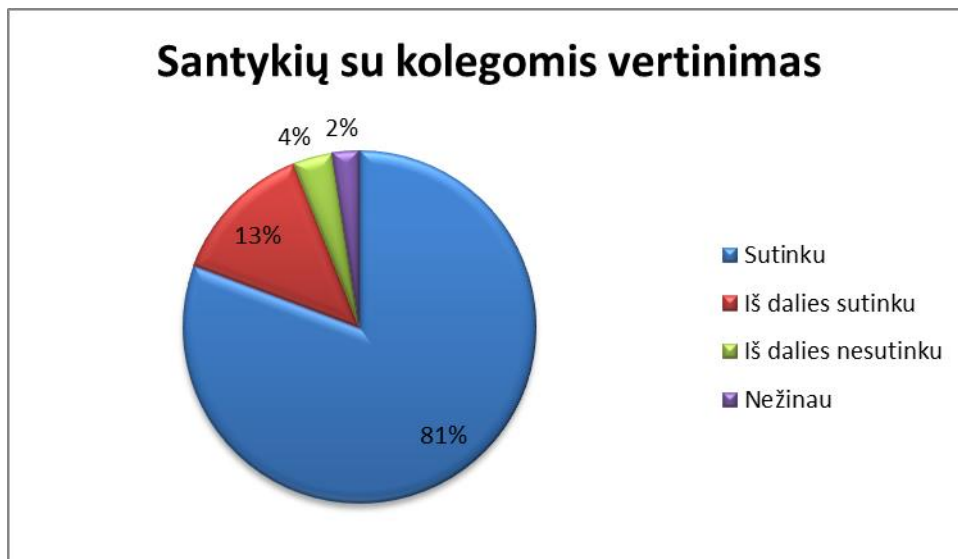
Apklauso metu su teiginiu „Mano darbo vieta aprūpinta visomis darbui reikalingomis priemonėmis“ 75 % (67 darbuotojai) sutiko, 13 % (12 darbuotojų) sutiko iš dalies ir 12 % (10 darbuotojų) iš dalies nesutiko (8 pav.).

8 pav. Mano darbo vieta aprūpinta visomis darbui reikalingomis priemonėmis.



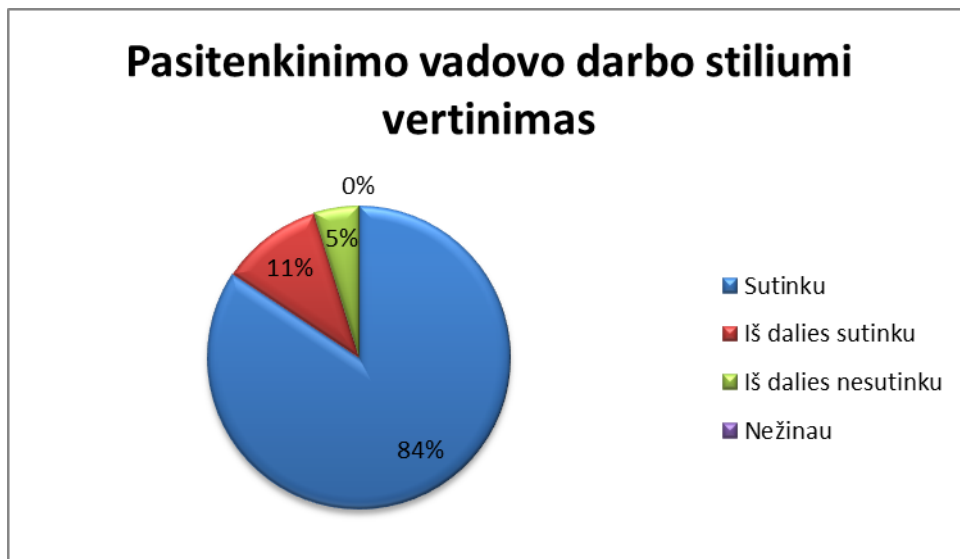
Siekiant išsiaiškinti, kokie santykiai yra tarp darbuotojų, respondentams buvo pateiktas teiginys „Mano santykiai su kolegomis yra geri“. Analizuojant gautus duomenis, nustatyta, kad 81 % (72 darbuotojai) sutiko su teiginiu, 13 % (12 darbuotojų) sutiko iš dalies, 4 % (3 darbuotojai) su teiginiu iš dalies nesutiko, o 2 % (2 darbuotojai) atsakė, kad nežino (9 pav.).

9 pav. Mano santykiai su kolegomis yra geri.



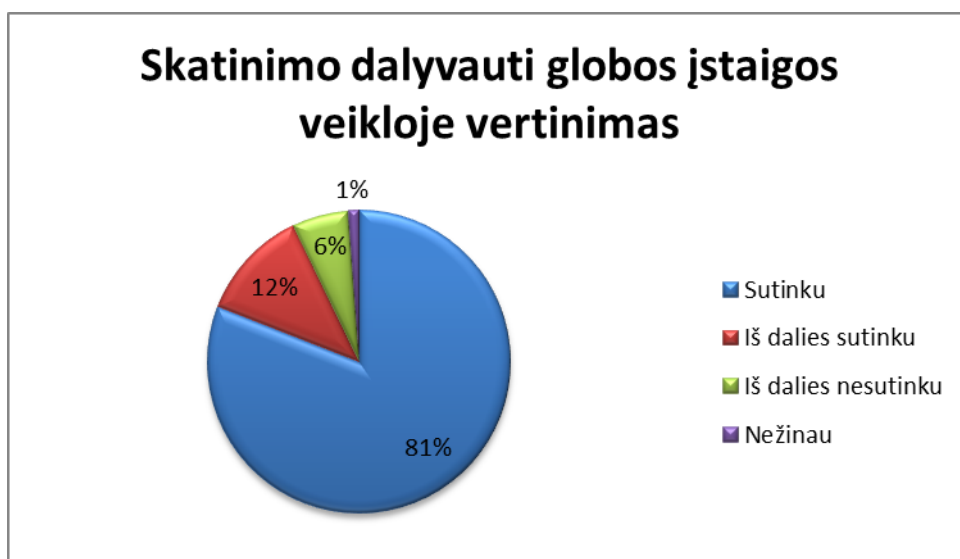
Apklausoje metu respondentams buvo pateiktas teiginys „Man patinka įstaigos vadovo darbo stilius“. Analizuojant gautus duomenis, nustatyta, kad 84 % (75 darbuotojai) sutiko su teiginiu, 11 % (10 darbuotojų) sutiko iš dalies, o 5 % (4 darbuotojai) su teiginiu iš dalies nesutiko (10 pav.).

10 pav. Man patinka Įstaigos vadovo darbo stilius.



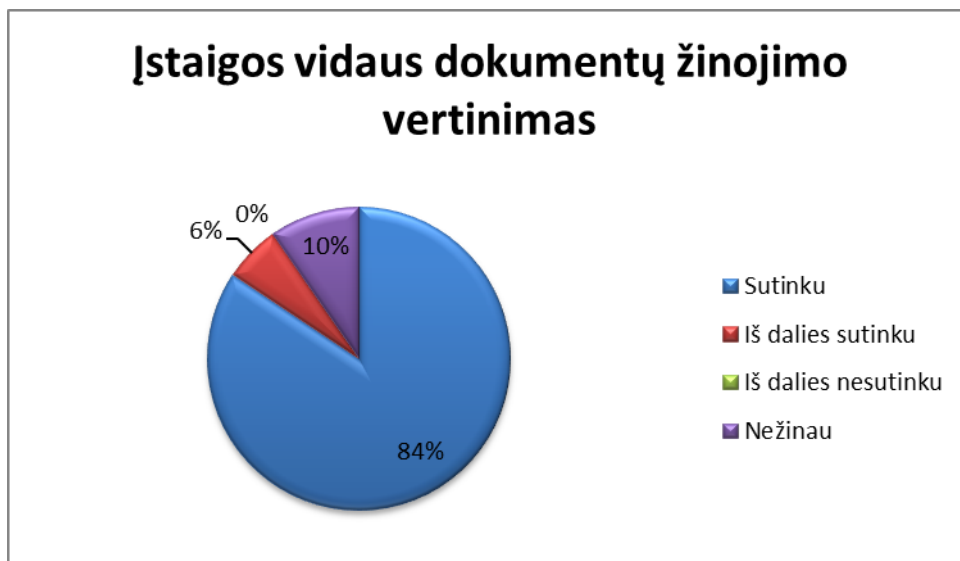
Siekiant išsiaiškinti, ar darbuotojai skatinami dalyvauti globos namų veikloje, respondentams buvo pateiktas teiginys „Esu skatinamas dalyvauti globos namų veikloje“. Analizuojant gautus duomenis, nustatyta, kad 81 % (72 darbuotojai) sutiko su teiginiu, 12 % (11 darbuotojų) sutiko iš dalies, 6 % (5 darbuotojai) su teiginiu iš dalies nesutiko, o 1 % (1 darbuotojas) atsakė, kad nežino (11 pav.).

11 pav. Esu skatinamas dalyvauti globos namų veikloje.



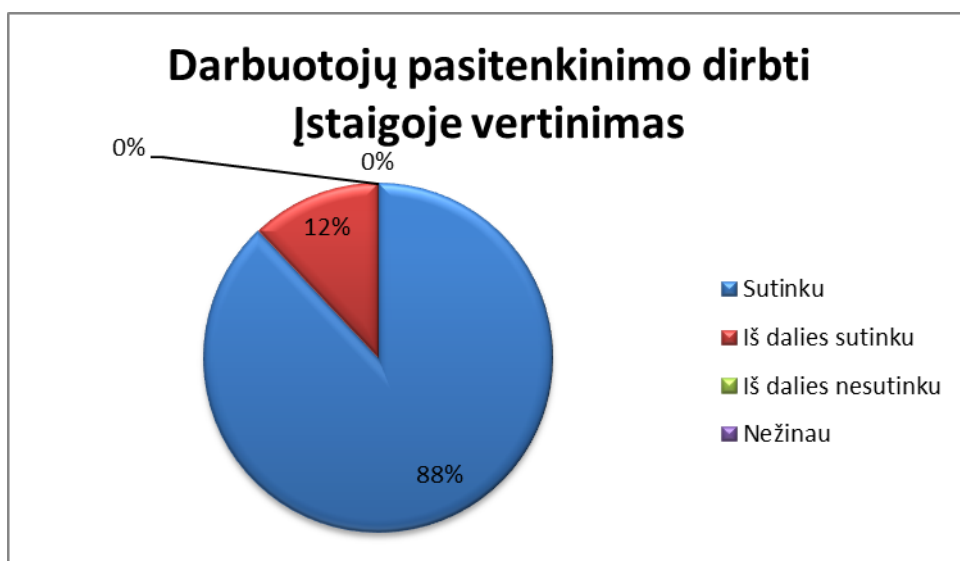
Apklauso metu respondentams buvo pateiktas teiginys „Esu supažindintas su įstaigos vidaus dokumentais (taisyklėmis, tvarkomis)“. Analizuojant gautus duomenis, nustatyta, kad 84 % (75 darbuotojai) sutiko su teiginiu, 6 % (5 darbuotojai) sutiko iš dalies, iš dalies nesutinkančių nebuvo, o 10 % (9 darbuotojai) atsakė, kad nežino (12 pav.).

12 pav. Esu supažindintas su įstaigos vidaus dokumentais (taisyklėmis, tvarkomis).



Anketoje respondentams buvo pateiktas teiginys „Man patinka dirbti globos namuose“. Analizuojant gautus duomenis, nustatyta, kad 88 % (78 darbuotojai) sutiko su teiginiu, o 12 % (11 darbuotojų) sutiko iš dalies (13 pav.).

13 pav. Man patinka dirbti globos namuose.



Apklausoje metu respondentams buvo užduoti atviri klausimai. Klausimu „Įvardinkite silpnas socialinių paslaugų kokybės teikimo puses globos įstaigoje“ siekta išsiaiškinti respondentų nuomonę apie tobulintinas socialinių paslaugų teikimo sritis Įstaigoje. Ne visi respondentai pateikė atsakymus į šį klausimą. Respondentų atsakymai, minimaliai pakoregavus rašybą, buvo šie: „*sunku, kai kolegos serga*“ (1 respondentas), „*personalo trūkumas*“ (3 respondentai), „*IPD darbuotojų trūkumas*“ (1 respondentas), „*silpnų socialinių paslaugų teikimo pusių nepastebėjau*“ (5 respondentai), „*perdegimas, emocinis nuovargis*“ (3 respondentai), „*trūksta užsiėmimų, kurie pagerintų emocinę sveikatą*“ (1 respondentas).

Respondentams buvo užduotas atviras klausimas „Įvardinkite stiprias socialinių paslaugų kokybės teikimo puses globos įstaigoje“, kuriuo siekta išsiaiškinti respondentų nuomonę apie stipriąsias socialinių paslaugų teikimo puses. Ne visi respondentai pateikė atsakymus į šį klausimą. Respondentų atsakymai, minimaliai pakoregavus rašybą ir skyrybą, buvo šie: „viskas labai gerai“, „labai stipri komanda“ (2 respondentai), „stengiamasi žmonių labui, vyksta ugdymas gyvenimui ir visuomenei“, „visos teikiamos paslaugos yra aukštos kokybės“, „malonus ir prasmingas bendravimas su gyventojais“, „gyventojai ugdomi savarankiškam gyvenimui“, „darbuotojų pastangos ir žmogiškas bendravimas“, „tvarkinga aplinka“, „laikomasi nustatytos tvarkos“, „darbuotojai ir tobulėjimo kursai labai padeda“, „viskas puiku“, „saugios ir pritaikytos gyvenimo sąlygos, aiški paslaugų organizavimo sistema, atsakingas ir kompetentingas personalas“, „orientacija į paslaugų gavėją“, „sveikatos ir emocinės gerovės užtikrinimas“, „aiški darbo dienotvarkė“, „galimybė diegti inovacijas“, „esame kolektyvas kaip šeima – vienas kitą palaikome ir padedame“, „rūpestingi ir kvalifikuoti darbuotojai, užtikrinama saugi aplinka“, „pozityvus emocinis ryšys tarp darbuotojų ir paslaugų gavėjų“, „aiškiai apibrėžtos paslaugų teikimo tvarkos ir procedūros“, „saugios, jaukios gyvenimo sąlygos“, „esu patenkinta dirbti čia, darbo krūvis tinkamas, įstaigos direktorei svarbi kiekvieno darbuotojo nuomonė, čia stiprus kolektyvas“, „aiški paslaugų teikimo sistema“, „esame stiprus ir didelis kolektyvas, jaučiuosi globos namų dalimi“, „nuostabi direktorė, kuri rūpinasi tiek globos namų gyventojais, tiek darbuotojais“.

Respondentams buvo užduotas atviras klausimas „Jūsų pasiūlymai, kaip galima gerinti įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę“, kuriuo siekta išsiaiškinti respondentų pasiūlymus ir pastebėjimus, susijusius su teikiamų paslaugų kokybės gerinimu. Ne visi respondentai pateikė atsakymus į šį klausimą.

Respondentų atsakymai, minimaliai pakoregavus rašybą ir skyrybą, buvo šie: „pastabų neturiu“ (3 respondentai), „labiau motyvuoti darbuotojus“, „organizuoti daugiau užimtumo ir

emocinės gerovės veiklą“, „reguliariai kelti darbuotojų kvalifikaciją“, „labai norėčiau, kad būtų psichologas ne tik įstaigoje, bet ir grupinio gyvenimo namuose“, „mažinti darbo krūvį“, „gerinti darbuotojų darbo sąlygas“, „gerinti vidinę komunikaciją tarp darbuotojų“, „būti viena komanda“, „stiprinti darbuotojų kompetencijas, organizuoti mokymus, gerinti darbo priemones“, „skatinti darbuotojų psichologinį palaikymą, siekiant mažinti perdegimą“, „užtikrinti aiškų erdvių ženklimą gyventojams, turintiems orientacijos sunkumų“, „didinti darbuotojų skaičių, ypač naktimis ir savaitgaliais“, „dažniau įtraukti gyventojus į sprendimų priėmimą dėl maisto, atsižvelgiant į jų poreikį labiau „naminiam“ maistui“, „tęsti esamą kokybiškų paslaugų teikimą ir palaikyti esamą darbo lygį bei taikomas praktikas“.

Apibendrinus respondentų pasiūlymus, matyti, kad daugiausia dėmesio siūloma skirti darbuotojų motyvavimui, darbo sąlygų gerinimui, kvalifikacijos kėlimui bei psichologinės pagalbos užtikrinimui. Taip pat akcentuojamas darbuotojų skaičiaus didinimas, vidinės komunikacijos stiprinimas, gyventojų įtraukimas į sprendimų priėmimą ir paslaugų gavėjų emocinės gerovės užtikrinimas. Kartu dalis respondentų nurodė neturintys pastabų ir siūlė tęsti jau taikomą gerąją praktiką.

Rekomendacijos Prūdiškių socialinės globos namų paslaugų kokybės gerinimui

1. Stiprinti triukšmo valdymą bendrose erdvėse (muzika, kolonėlės, kiti garsai), siekiant užtikrinti ramybę.
2. Siekti, kad kiekvienas paslaugų gavėjas turėtų galimybę pasirinkti veiklą pagal asmeninius pomėgius.
3. Užtikrinti galimybę paslaugų gavėjams pabūti vienuoje, turėti asmeninę erdvę ir jaustis komfortiškai kambariuose.
4. Išlaikyti aiškia, suprantama ir reguliarią informacijos apie įstaigos veiklą teikimo praktiką.
5. Siekti didesnio paslaugų gavėjų įtraukimo į sprendimų priėmimą dėl kasdienės veiklos, pvz., maisto, užimtumo, gyvenamųjų kambarių tvarkos.
6. Spręsti konkretų paslaugų gavėjų nepasitenkinimą dėl fizinių sąlygų, maisto ar bendravimo su kitais gyventojais, atsižvelgiant į individualius atvejus.

Rekomendacijos grupinio gyvenimo namų paslaugų kokybės gerinimui

1. Skirti didesnę dėmesį individualiems paslaugų gavėjų poreikiams - kadangi dalis respondentų nurodė, jog galimybė pabūti vienam ar privatumas užtikrinami tik iš dalies, rekomenduojama

įvertinti individualius paslaugų gavėjų poreikius ir, esant galimybei, sudaryti aiškesnes sąlygas asmeniniam laikui bei privatumui.

2. Spręsti pavienius nepasitenkinimo atvejus individualiai - atsižvelgiant į pavienius paslaugų gavėjų nusiskundimus (dėl darbuotojo elgesio, galimybės pabūti vienam ar su gyvūnu susijusių aspektų), rekomenduojama šias situacijas nagrinėti įtraukiant paslaugų gavėjus į sprendimų paiešką.
3. Plėsti ir įvairinti užimtumo veiklas - nors dauguma paslaugų gavėjų nurodė turintys galimybę užsiimti veikla pagal pomėgius, rekomenduojama ir toliau plėsti užimtumo pasiūlą, atsižvelgiant į individualius interesus, taip stiprinant paslaugų gavėjų savarankiškumą, socialinius įgūdžius ir emocinę gerovę.

Rekomendacijos darbuotojų darbo kokybės, motyvacijos ir paslaugų teikimo gerinimui

1. Atsižvelgiant į tai, kad dalis darbuotojų tik iš dalies jaučiasi globos namų dalimi arba visai taip nesijaučia, rekomenduojama stiprinti darbuotojų įtraukimą į įstaigos veiklas, sprendimų priėmimą, skatinti grįžtamąjį ryšį, pakartotinai supažindinti su vidaus dokumentais.
2. Atsižvelgiant į nedidelį procentą respondentų, kurie įvardijo emocinį nuovargį ir perdegimą, rekomenduojama užtikrinti nuolatinę psichologo pagalbą, taip pat organizuoti emocinės sveikatos stiprinimo veiklas.
3. Dalis darbuotojų darbo krūvį vertina kaip netinkamą, rekomenduojama įvertinti darbuotojų apkrovimą, ypač sergant kolegoms.
4. Rekomenduojama skatinti aktyviau įtraukti paslaugų gavėjus į sprendimus, susijusius su kasdieniu gyvenimu globos namuose (pvz., maitinimo organizavimu, užimtumo veiklomis), taip stiprinant jų savarankiškumą, atsakomybę ir pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.
5. Atsižvelgiant į tai, kad dauguma darbuotojų teigiamai vertina įstaigos veiklą, vadovavimo stilių ir paslaugų kokybę, rekomenduojama išlaikyti esamą paslaugų teikimo lygį.