

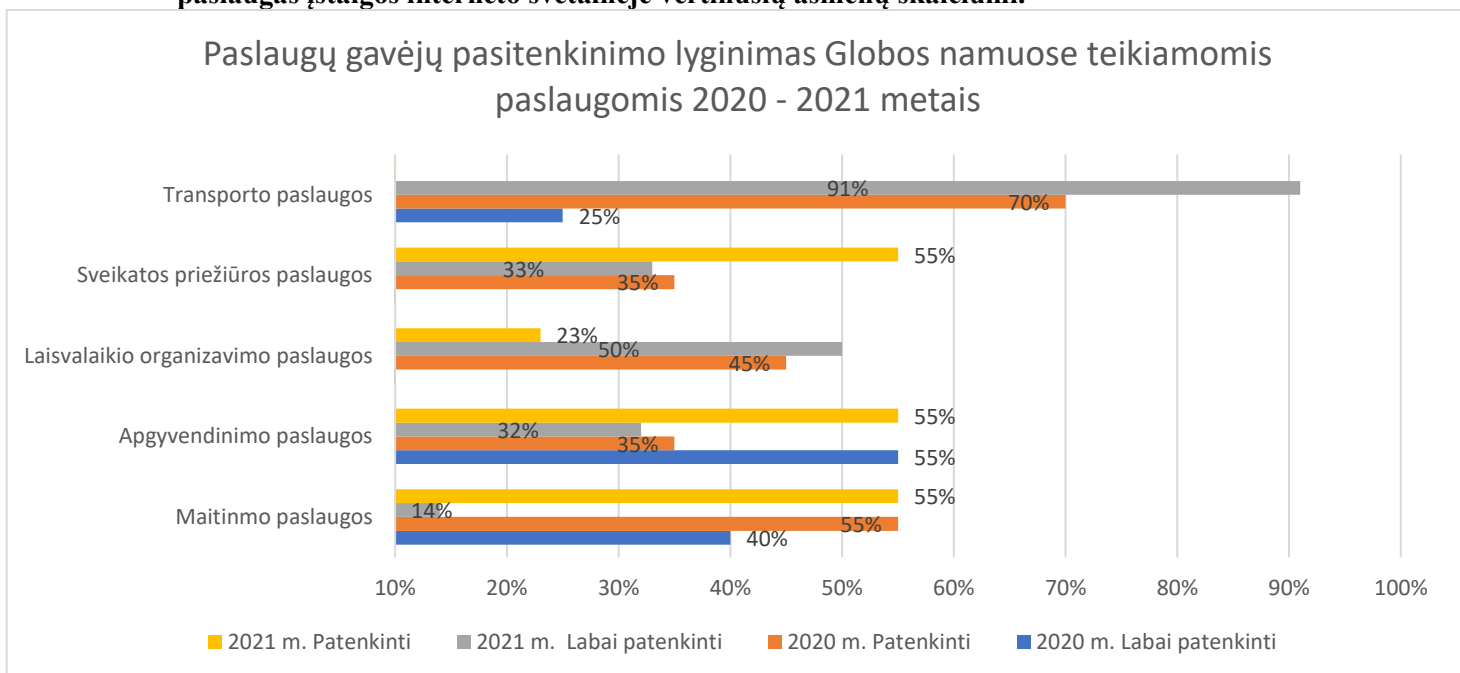
## 10. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ 2021 m.

### 45 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir išorės vertinimu.

**Rodiklis: 1. Paslaugų gavėjų, patenkintų Globos namų paslaugomis, skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi 2020 – 2021 m. (procentine išraiška).**

**2. Suinteresuotų šalių, patenkintų Globos namų paslaugomis, skaičiaus santykis su bendru paslaugas įstaigos interneto svetainėje vertinusių asmenų skaičiumi.**



### 1 rodiklis.

**Matavimo vienetai:** 2021 m. apklausoje dalyvavo 21 paslaugų gavėjas iš 31. Dalis paslaugų gavėjų nedalyvavo apklausoje, dėl prastos sveikatos būklės.

**Šaltinis:** 2021 m. klausimynas, apie suteiktų paslaugų naudą ir pasitenkinimą jomis.

### Rezultatai.

Siekiant išsiaiškinti 2021 metais paslaugų gavėjų pasitenkinimą Globos namuose teikiamomis paslaugomis, gyventojai buvo paprašyti užpildyti klausimynus ir įvertinti pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis: labai patenkinta/-as; patenkinta/-as; nei patenkinta/-as, nei nepatenkinta/-as; nepatenkinta/-as; labai nepatenkinta/-as. Išanalizavus 2021 m. anketų atsakymus matome, kad maitinimo paslaugomis labai patenkinti 14% paslaugų gavėjų, patenkinti - 55%. Apgyvendinimo paslaugomis labai patenkinti - 32%, patenkinti - 55%. Laisvalaikio organizavimo paslaugomis labai patenkinti - 23%, patenkinti 50% paslaugų gavėjų. Sveikatos priežiūros paslaugomis labai patenkinti - 33%, patenkinti 55%. Transporto paslaugomis labai patenkinti - 91%.

### Išvados:

1. Lyginant 2020 – 2021 metų rezultatus matome, kad maitinimo paslaugos 2021 metais įvertintos ne taip gerai, kaip pernai. Aptarus rezultatus su darbuotojais padaryta išvada, kad nepakankamai dėmesio skiriama paslaugų gavėjų poreikiams dėl maitinimosi, todėl nutarta 2022 metais labiau įsiklausyti į paslaugų gavėjų siūlymus sudarant valgiaraščius ir taip užtikrinti didesnę pasitenkinimą maitinimosi paslaugomis.

2. Lyginant 2020 – 2021 metų apgyvendinimo paslaugų rezultatus didelių pokyčių nepastebėta. Aptarus su darbuotojais gautus rezultatus padaryta išvada, kad siekiant užtikrinti didesnę pasitenkinimą apgyvendinimo paslaugomis 2022 metais bus vykdoma paslaugų gavėjų apklausa, kuri padėtų išsiaiškinti apgyvendinimo paslaugos trūkumus.

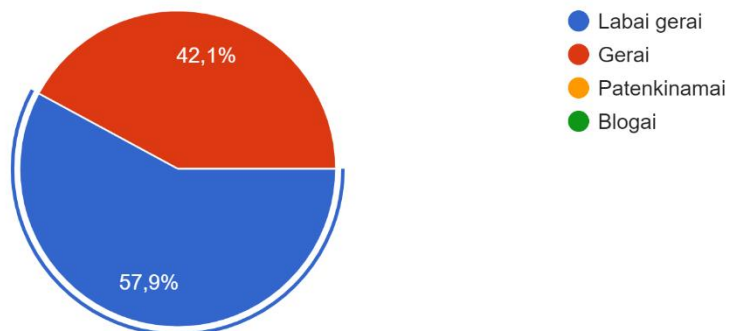
3. Lyginant 2020 – 2021 metų laisvalaikio organizavimo paslaugų rezultatus, matome, kad situacija labai žymiai pagerėjo. Aptarus gautus rezultatus su darbuotojais padaryta išvada, kad reikia išlaikyti esamą užimtumo bei laisvalaikio veiklas, o 2022 metams laisvalaikio veiklų pasiūlą išplėsti ir taip užtikrinti dar didesnę paslaugų gavėjų pasitenkinimą šiomis paslaugomis.

4. Lyginant 2020 – 2021 metų sveikatos priežiūros paslaugas matome, kad pažanga padaryta, rezultatas daug geresnis negu 2020 metais. Aptarus rezultatus su darbuotojais padaryta išvada, kad tokį rezultatą nulėmė mobiliųjų

komandų apsilankymai, siekiant užtikrinti dar didesnę paslaugų gavėjų sveikatos priežiūros paslaugų pasitenkinimą bus svarstoma galimybė 2022 m. sudaryti bendradarbiavimo sutartį su Ignalinos Visuomenės sveikatos biuru.

Kaip vertinate Dūkšto globos namuose teikiamas socialinio darbo paslaugas?

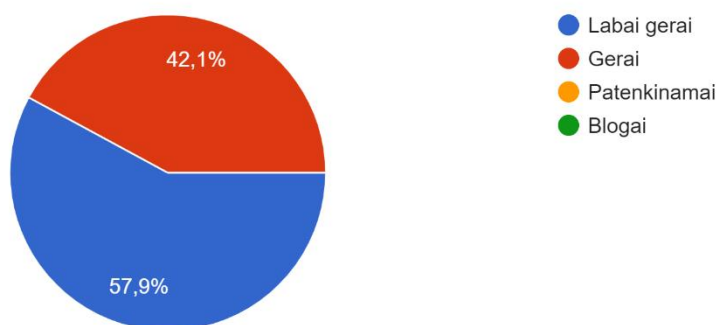
19 atsakymų



1 paveikslas

Kaip vertinate Dūkšto globos namuose teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas?

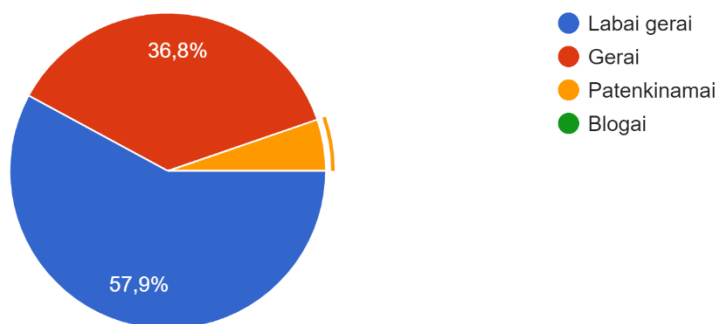
19 atsakymų



2 paveikslas

Kaip vertinate privatumo užtikrinimą globos namuose, susitinkant su savo artimaisiais, giminaičiais, draugais ir pan.?

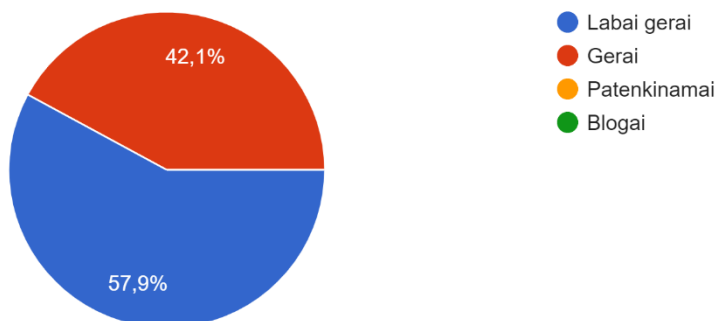
19 atsakymų



3 paveikslas

Kaip vertinate privatumo užtikrinimą kalbant telefonu su artimuoju, giminaičiu, draugu gyvenančiu globos namuose?

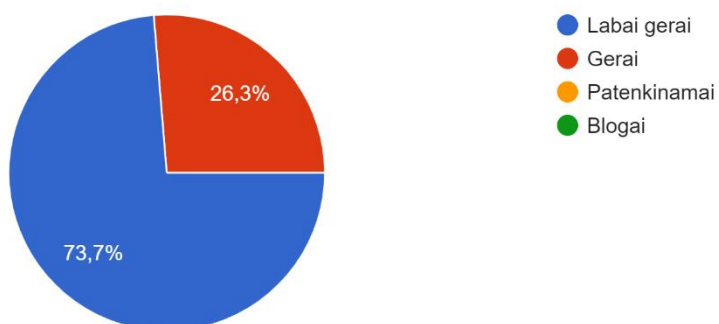
19 atsakymų



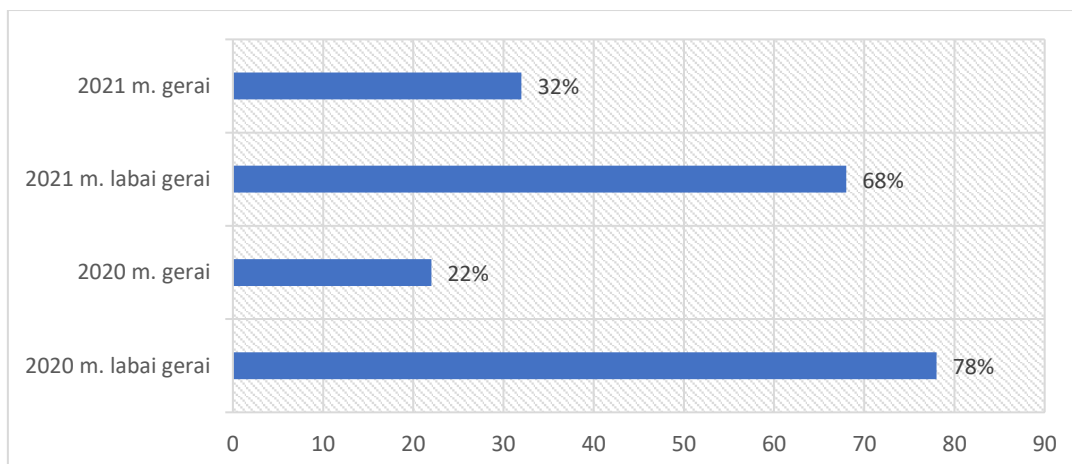
4 paveikslas

Kaip vertinate Jums teikiamos informacijos aiškumą?

19 atsakymų



5 paveikslas



6 paveikslas

**2 rodiklis.**

**Matavimo vienetai:** 2021 m. vertinime dalyvavo 19 respondentų.

**Šaltinis:** Globos namų tinklapyje patalpintas klausimas, kuriuo buvo siekiama sužinoti paslaugų gavėjų suinteresuotų šalių, Globos namuose teikiamų paslaugų vertinimą.

**Rezultatai:** Mums labai svarbi paslaugų gavėjų artimųjų, giminaičių nuomonė, todėl jų patogumui ir rezultato gavimui 2021 m. vasario mėnesį globos namų tinklapyje buvo partalpinti klausimai suinteresuotoms šalims, dėl globos namuose teikiamų paslaugų vertinimo. Paslaugų gavėjų artimieji, giminaičiai dažniausiai gyvena didmiesčiuose ir dažnai lankyti paslaugų gavėjų neturi galimybės, be to visame pasaulyje paskelbta koronaviruso pandemija. Atsižvelgdami į susiklosčiusią padėtį pateikėme klausimus, kurių dėka suinteresuotos šalys galėtų įvertinti globos namuose teikiamas paslaugas. Asmenų buvo prašoma atsakyti į 6 klausimus juos vertinant (labai gerai; gerai; patenkinamai; blogai).

Pirmuoju klausimu (1 pav.) buvo siekiama išsiaiškinti, kaip respondentai vertina globos namuose teikiamas socialinio darbo paslaugas. Iš pateiktų atsakymų matome, kad 58% atsakiusiųjų socialinio darbo paslaugas vertina labai gerai, o 42% - gerai. Antruoju klausimu (2 pav.) buvo siekiama išsiaiškinti, kaip suinteresuoti asmenys vertina globos namuose teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas. Iš pateiktų rezultatų matome, kad 58% - vertina labai gerai, o 42% - vertina gerai. Trečiuoju klausimu (3pav.) buvo siekiama išsiaiškinti, kaip globos namuose užtikrinamas privatumas susitinkant su globos namuose gyvenančiais artimaisiais. Iš pateiktų rezultatų matome, kad 58% - privatumą lankant vertina labai gerai, 37% - gerai, o 5% - patenkinamai. Ketvirtuoju klausimu (4 pav.) buvo prašoma įvertinti privatumo užtikrinimą kalbant telefonu su artimuoju. Iš pateiktų rezultatų matome, kad 58% - privatumo užtikrinimą kalbant telefonu vertina labai gerai, 42% - gerai. Penktuoju klausimu (5 pav.) buvo prašoma įvertinti, teikiamos informacijos aiškumą, 74% - informacijos aiškumą vertina labai gerai, o 24% - gerai. Paskutiniuoju klausimu buvo prašoma įvertinti bendrai Globos namuose teikiamas paslaugas. Iš pateiktų rezultatų matome (6 pav.), kad 68% - Globos namų paslaugas vertina labai gerai, o 32% - gerai.

#### **Išvados:**

1. Lyginant 2020 m. rezultatus su 2021 m. matome, kad vertinimas - labai gerai sumažėjo 10%, o vertinimas – gerai išaugo 10%
2. Gauti rezultatai buvo pristatyti darbuotojams, nutarta, kad 2022 metais siekiant užtikrinti gyventojų privatumą susitikus su artimaisiais bus numatyta konkreti vieta susitikimams lauke kur niekas netrukdyt ramiai pasikalbėti. Viduje atskiros patalpos susitikimams neturime, nes nėra tam laisvos vietos, tačiau privatumą užtikrinsime I ir II globos namų aukštų fojė.