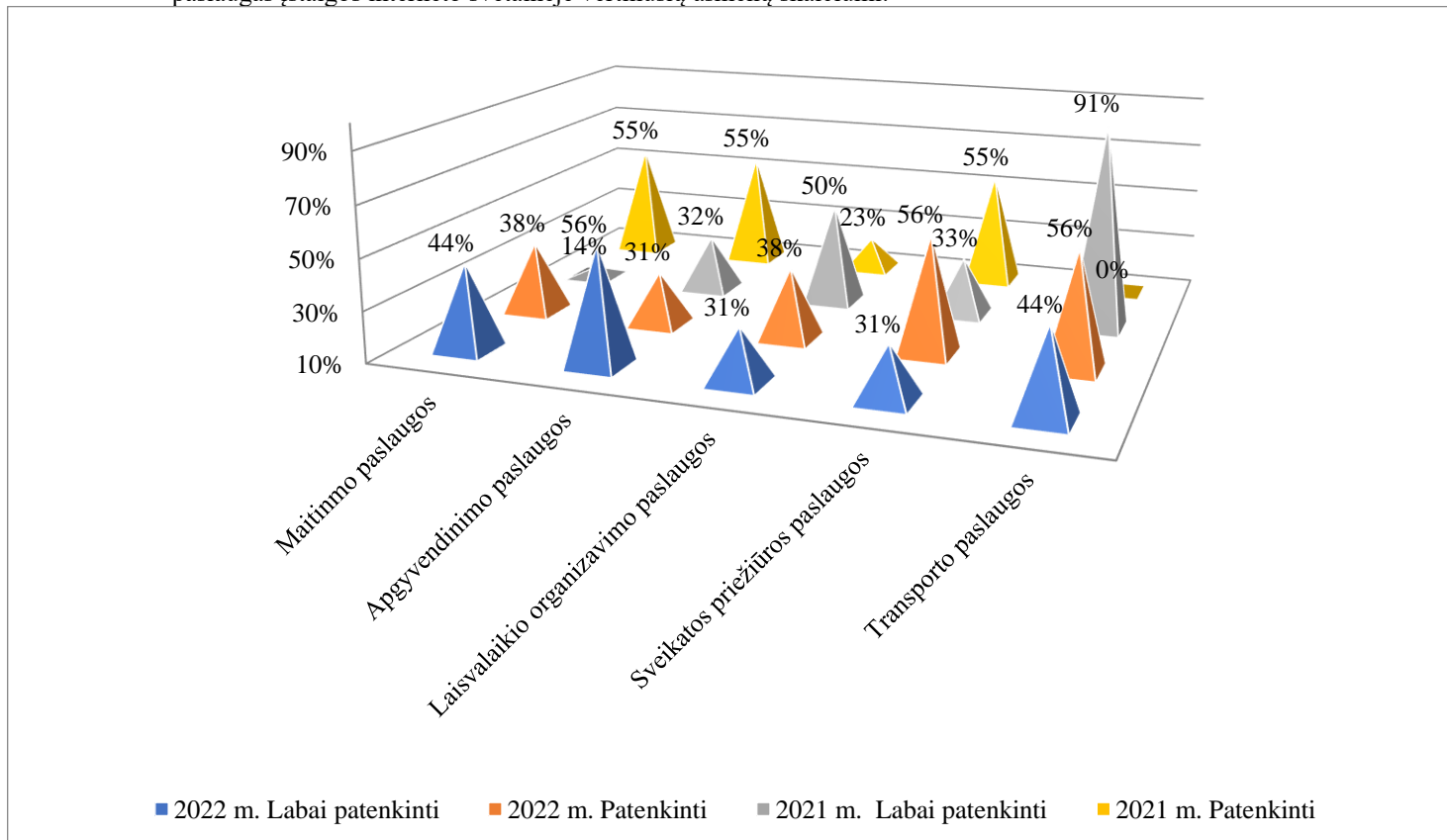


## 10. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ 2022 m.

**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 2022 – 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:** 2022 m. apklausoje dalyvavo 16 paslaugų gavėjų iš 26. Dalis paslaugų gavėjų nedalyvavo apklausoje, dėl prastos sveikatos būklės.

**Šaltinis:** 2022 m. klausimynas, apie suteiktų paslaugų naudą ir pasitenkinimą jomis.

### Rezultatai.

Siekiant išsiaiškinti 2022 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; labai nepatenkinta/-as. Išanalizavus 2022 m. anketų atsakymus matome, kad maitinimo paslaugomis labai patenkinti 44% paslaugų gavėjų, patenkinti - 38%. Apgyvendinimo paslaugomis labai patenkinti - 14%, patenkinti - 31%. Laisvalaikio organizavimo paslaugomis labai patenkinti - 31%, patenkinti - 38% paslaugų gavėjų. Sveikatos priežiūros paslaugomis labai patenkinti - 31%, patenkinti 33%. Transporto paslaugomis labai patenkinti - 44%, patenkinti - 56%

### Išvados:

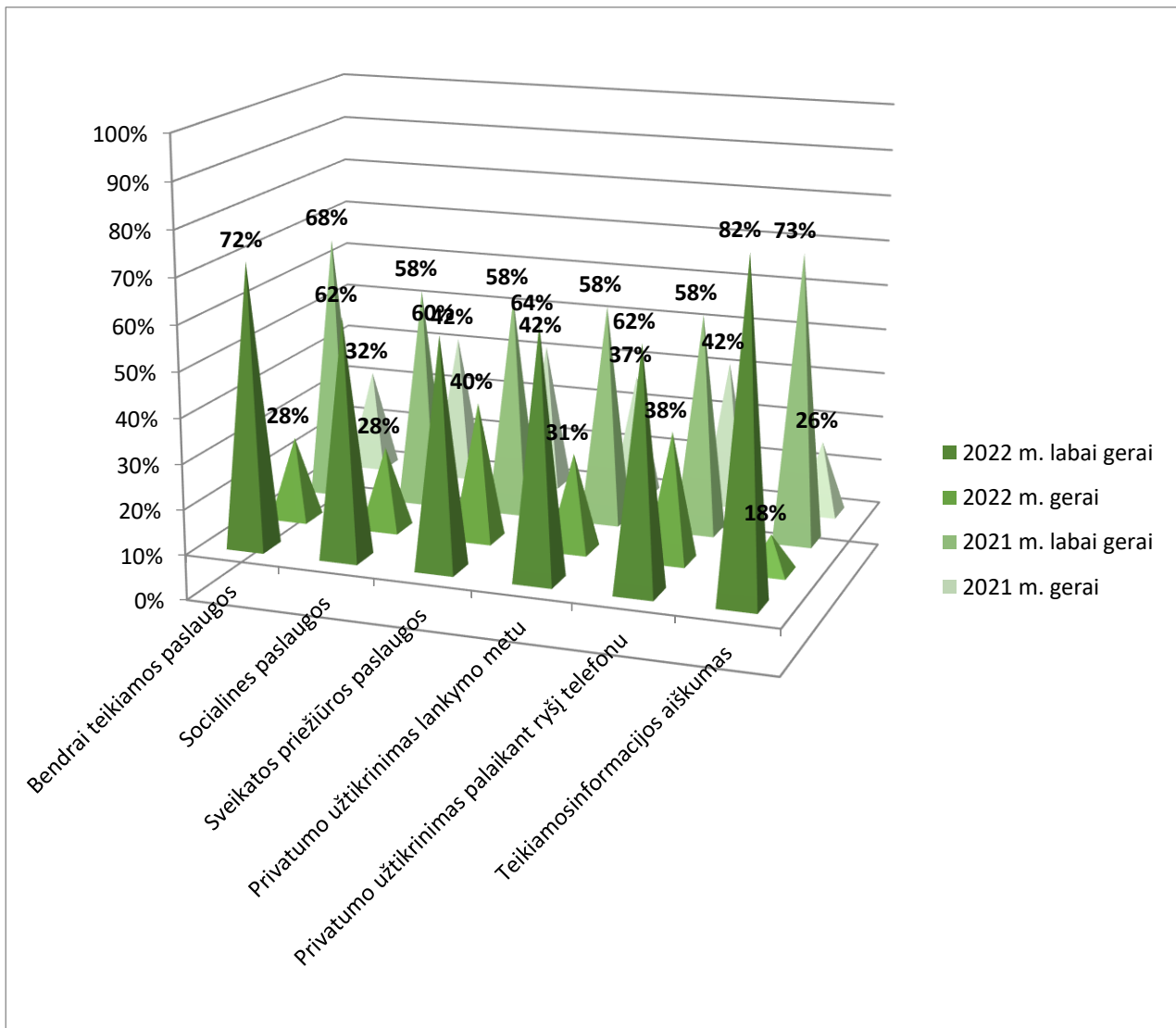
**1.** Lyginant 2022 – 2021 metų rezultatus matome, kad maitinimo paslaugomis 2022 metais paslaugų gavėjai labiau patenkinti. Aptarus rezultatus su darbuotojais padaryta išvada, kad tokį rezultatą lėmė maisto patiekalų pasirinkimas, pvz. kiaušinis keptas – virtas ir pan., todėl nutarta 2023 metais didinti norimų patiekalų pateikimo pasirinkimą ir taip užtikrinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą maitinimo paslaugomis.

**2.** Lyginant 2022 – 2021 metų apgyvendinimo paslaugų rezultatus matome, kad rezultatas pablogėjo, todėl aptarus su darbuotojais nuspręsta, kad 2023 metais daugiau dėmesio skirti apgyvendinimo paslaugų užtikrinimui, bus vykdoma paslaugų gavėjų apklausa, kuri padėtų išsiaiškinti apgyvendinimo paslaugos trūkumus.

**3.** Lyginant 2022 – 2021 metų laisvalaikio organizavimo paslaugų rezultatus, matome, kad situacija nežymiai pasikeitė. Aptarus gautus rezultatus su darbuotojais padaryta išvada, kad reikia stiprinti užimtumo bei

laisvalaikio veiklų vykdymą. Nutarta 2023 metais sudaryti savaitinį užimtumo veiklų planą ir intensyviai jį vykdyti, taip užtikrinant paslaugų gavėjams laisvalaikio ir užimtumo paslaugų pasitenkinimą.

**4.** Lyginant 2022 – 2021 metų sveikatos priežiūros paslaugas matome, kad rezultatai žymiai nepasikeitė, todėl 2023 metais nutarta ir toliau siekti išlaikyti paslaugų gavėjų pasitenkinimą užtikrinant sveikatos priežiūros paslaugas.



## 2 rodiklis.

**Matavimo vienetai:** 2022 m. vertinime dalyvavo 25 respondentai.

**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 ar draugų nuomonė, todėl jų patogumui ir rezultato gavimui 2022 m. sausio 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 galimybes. 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 buvo siekiama išsiaiškinti, kaip respondentai vertina bendrai globos namuose teikiamas paslaugas. Iš pateiktų atsakymų matome, kad 72% atsakiusiųjų paslaugas vertina labai gerai, o 28% - gerai. Antruoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip suinteresuoti asmenys vertina socialinio darbo paslaugas globos namuose. Iš pateiktų rezultatų matome, kad 62% - vertina labai gerai, o 38% - vertina gerai. Trečiuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip respondentai vertina sveikatos priežiūros paslaugas. Iš pateiktų atsakymų matome, kad sveikatos priežiūros paslaugas labai gerai vertina 60% dalyvavusių apklausoje, o gerai - 40%. Ketvirtuoju klausimu buvo siekiama sužinoti, kaip globos namuose užtikrinamas privatumas susitinkant su globos namuose gyvenančiais artimaisiais. Iš pateiktų rezultatų matome, kad 64% - privatumą lankant vertina labai gerai, 31% - gerai, o 5% - patenkinamai. Penktuoju klausimu buvo prašoma įvertinti privatumo užtikrinimą kalbant telefonu su artimuoju. Iš pateiktų rezultatų matome, kad 62% - privatumo užtikrinimą kalbant telefonu vertina labai gerai, 38% - gerai. Šeštoju klausimu buvo prašoma įvertinti, teikiamos informacijos aiškumą, 82% - informacijos aiškumą vertina labai gerai, o 18% - gerai.

**Išvados: 1.** Lyginant 2022 m. - 2021 m. matome, kad vertinimas - labai gerai/gerai išaugo vertinant kiekvieną paslaugą.

2. Gauti rezultatai buvo pristatyti darbuotojams, nutarta, kad 2023 metais siekiant užtikrinti daugumos suinteresuotų šalių dalyvavimą apklausoje, bus daugiau dėmesio skiriama apklausos viešinimui, internetinio saito FB paskyroje.