

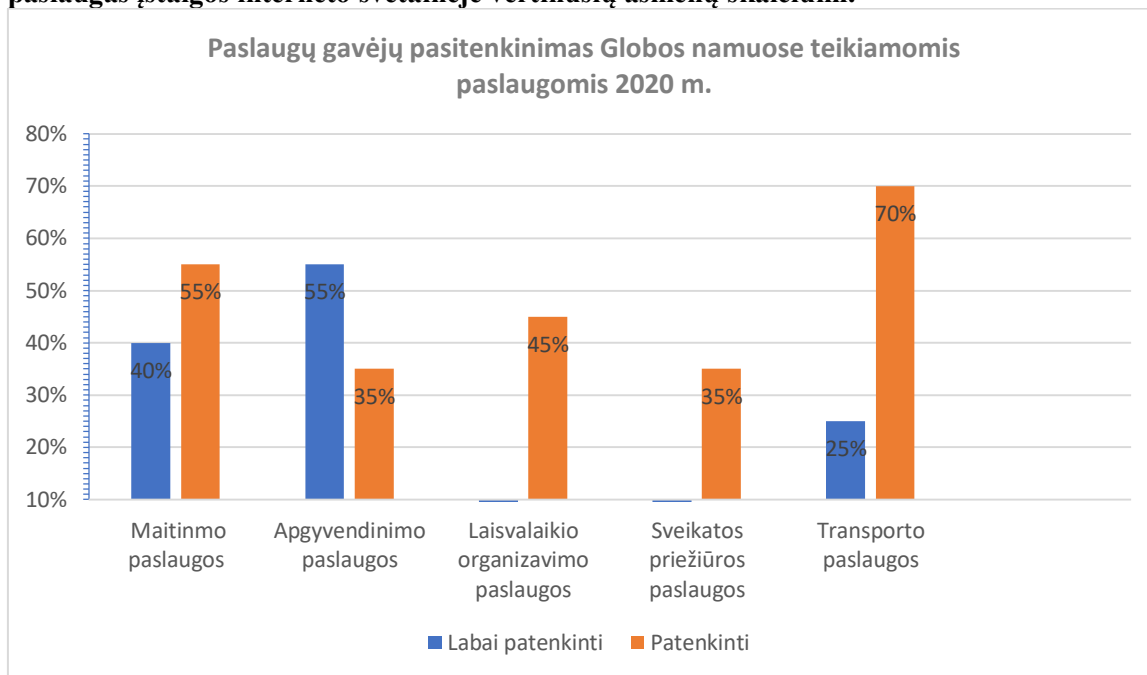
10. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ 2020 m.

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 (procentine išraiška).

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



1 rodiklis.

Matavimo vienetai: 2020 m. apklausoje dalyvavo 20 paslaugų gavėjų iš 30-ies. Dalis paslaugų gavėjų nedalyvavo apklausoje, dėl prastos sveikatos būklės.

Šaltinis: 2020 m. klausimynas, apie suteiktų paslaugų naudą ir pasitenkinimą jomis.

Rezultatai.

Gyventojų pasitenkinimo paslaugomis rezultatai 2020 m. buvo skaičiuojami pirmą kartą. Siekiant išsiaiškinti 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. Iš anketų atsakymų gavome, kad maitinimo paslaugomis labai patenkinti 40% paslaugų gavėjų, patenkinti - 55%. Apgyvandinimo paslaugomis labai patenkinti - 55%, patenkinti - 35%. Laisvalaikio organizavimo paslaugomis patenkinti 45% paslaugų gavėjų. Sveikatos priežiūros paslaugomis – patenkinti 35%. Transporto paslaugomis labai patenkinti - 25%, patenkinti - 70%.

Išvados:

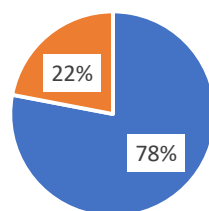
1. 2020 metų rezultatai, kurie rodo paslaugų gavėjų pasitenkinimą aptarti su darbuotojais, padaryta išvada, kad reikia siekti didesnio pasitenkinimo teikiant laisvalaikio ir organizavimo paslaugas.

2. 2021m. siekiant didesnio paslaugų gavėjų pasitenkinimo medicinos paslaugomis, bus vykdoma anketinė apklausa, kuria bus siekiama išsiaiškinti paslaugų gavėjų lūkesčiai, dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir taip užtikrinti didesnę pasitenkinimą medicinos paslaugomis.

3. Siekiant didesnio DGN paslaugų gavėjų pasitenkinimo laisvalaikio paslaugomis, 2021 m. Užimtumo ir laisvalaikio paslaugų planas sudarytas apklausus paslaugų gavėjus dėl jų poreikių ir prioritetų šioje srityje.

4. Nuo 2021 m. DGN siūlome įvairesnių laisvalaikio/užimtumo praleidimo formų: spalvų terapija, relaksacijos užsiėmimai, rankdarbiai (nėrimas, mezgimas), paveikslėlių klijavimas, patiekalo gaminimas, Mandalų spalvinimas, ir pan.

Suinteresuotų šalių vertinimas



■ Labai gerai ■ Gerai ■ Patenkinamai ■ Blogai

2 rodiklis.

Matavimo vienetai: 2020 m. vertinime dalyvavo 19 respondentų.

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

Rezultatai: Mums labai svarbi paslaugų gavėjų artimųjų nuomonė, todėl jų patogumui ir rezultato gavimui 2020 m. kovo mėnesį Globos namų tinklapyje buvo patalpintas klausimas suinteresuotoms šalims, dėl Globos namuose teikiamų paslaugų vertinimo. Paslaugų gavėjų artimieji dažniausiai gyvena didmiesčiuose ir dažnai lankyti paslaugų gavėjų neturi galimybės, jų patogumui ir pateikėme klausimą, kurio dėka galėtų įvertinti teikiamas paslaugas. Asmenų buvo prašoma įvertinti (labai gerai; gerai; patenkinamai; blogai), kaip Globos namai teikia paslaugas. Iš pateiktų rezultatų matome, kad 78% Globos namuose teikiamas paslaugas vertina labai gerai, o 22% - gerai.

Išvados:

1. Gauti rezultatai buvo pristatyti darbuotojams, nutarta, kad 2021 m. siekiant užtikrinti paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimą Globos namuose teikiamomis paslaugomis, tinklapyje patalpinti daugiau klausimų, kurie atskleistų paslaugų gavėjų artimųjų vertinimą ypač svarbiose srityse: privatumas susitinkant/kalbant telefonu su paslaugų gavėjais; informacijos teikimo operatyvumas (aiškumas).