

# BIRŽŲ RAJONO LEGAILIŲ GLOBOS NAMŲ DARBUOTOJŲ TEIKIAMŲ SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO BEI GYVENTOJŲ PASITENKINIMO MAITINIMU BEI SOCIALINĖMIS PASLAUGOMIS TYRIMO ANALIZĖ

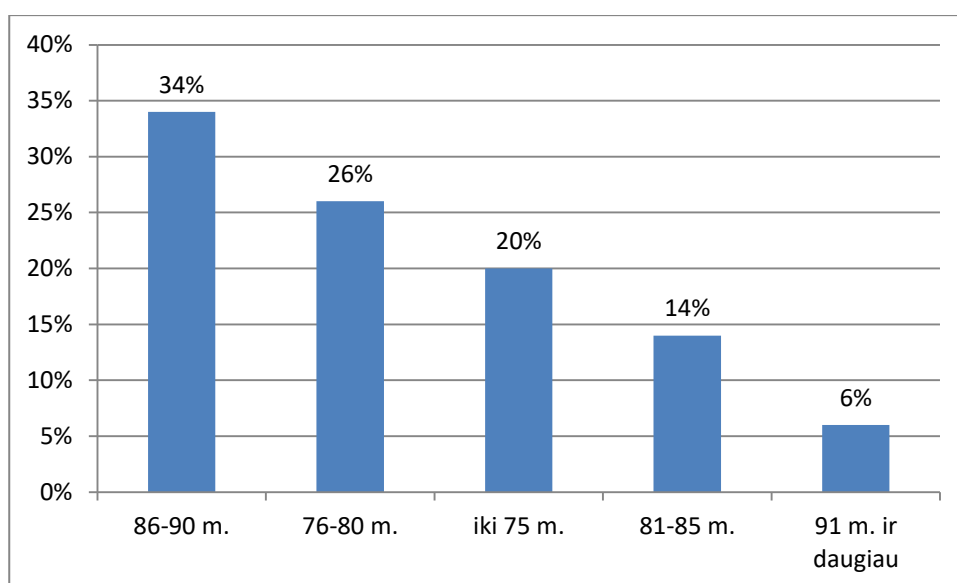
2022-07-04

Siekiant įvertinti socialinės globos paslaugų kokybę, teikiamų Biržų rajono Legailių globos namuose, buvo atliktas tyrimas. Šiam tyrimui atlikti buvo sudaryta anketa bei apklausiami Globos namų gyventojai.

Reikia paminėti, jog dėl sunkios negalios ar senatvės nebuvo galimybės apklausti visų globos namų gyventojų, todėl respondentai atrinkti atsižvelgiant į individualaus gyventojų tuo metu esamą sveikatos būklę. Iš 50 Globos namų gyventojų buvo pasirinkta 35 socialinių paslaugų gavėjai, kas sudaro 70 proc. Visų Globos namų gyventojų. Buvo pateikta 36 klausimai, kuriais buvo siekiama išsiaiškinti, ar juos tenkina esamos gyvenimo sąlygos, ar yra patenkinti maitinimu Globos namuose, kokių turi pastebėjimų ar pageidavimų, ar personalas prisideda prie paslaugų kokybės gerinimo, ar yra išklausomi gyventojų pasiūlymai, skundai ar yra daromos išvados dėl kokybės gerinimo ir pan..

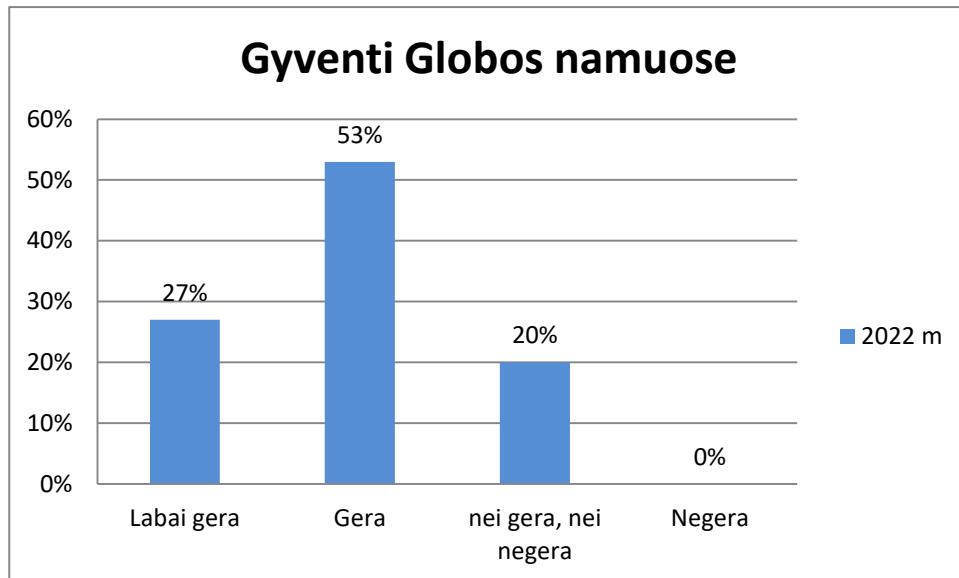
Kadangi pasirinktieji respondentai nenorėjo patys žymėti anketose atsakymų, tai kiekvieno respondento asmeniškai buvo klausinėjama ir žymimi jų atsakymai. Anketinė apklausa buvo vykdoma 2022 05 25 – 27 dienomis.

Globos namų gyventojai pagal amžiaus grupes, kurie dalyvavo atliekamame tyrime, pasiskirstę sekančiai: daugiausiai globos namų gyventojų, dalyvavusių atliekamame tyrime yra sulaukę 86-90 metų, šie gyventojai sudaro 34 % respondentų, 76-80 metų gyventojų tyrime dalyvavo 9, kas sudaro 26 %, iki 75 metų amžiaus turintys gyventojai buvo 7, t.y. 20 %, 14% (5 respondentai) buvo 81-85 metų ir 2 respondentai, T.Y. 6%, kurie turi daugiau nei 91 metus (tai sudaro 6%), Nagrinėjant respondentų pasiskirstymą pagal lytį matyti, jog nežymiai daugiau dalyvavo moterų – 19, tai sudaro 54 % respondentų, likę 46 % - vyrai.



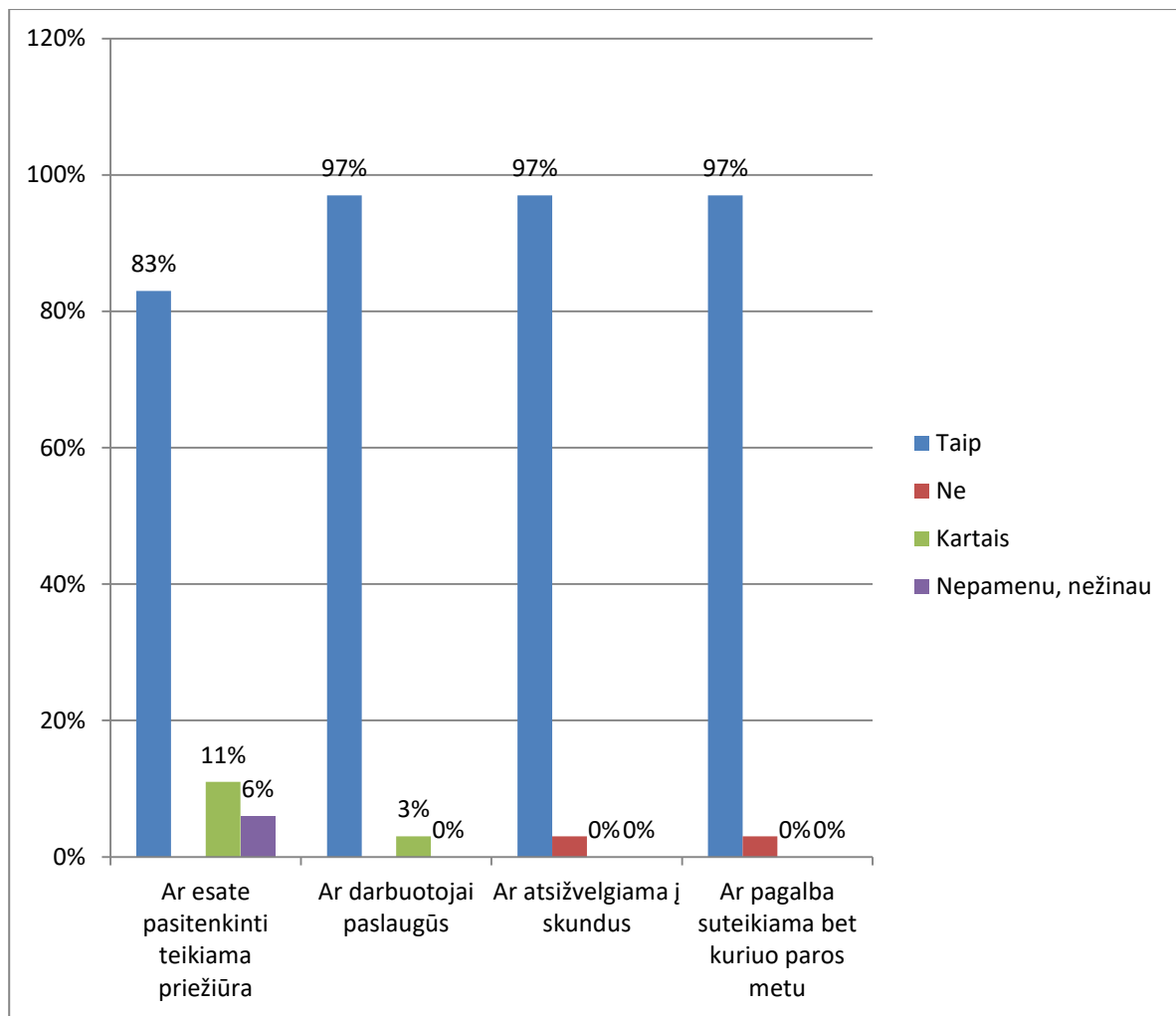
1.pav.Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes.

Gyventojams reikėjo įvertinti kaip jie jaučiasi gyvendami globos namuose. Iš pateiktos diagramos matyti, kad didžioji dauguma respondentų jaučiasi labai gerai 27 proc. arba gerai – 53 proc. respondentų, nei gerai, nei negerai savo gyvenimą globos namuose įvertino 20 procentų respondentų, atsakymo „negerai“ nepažymėjo nei vienas respondentas.



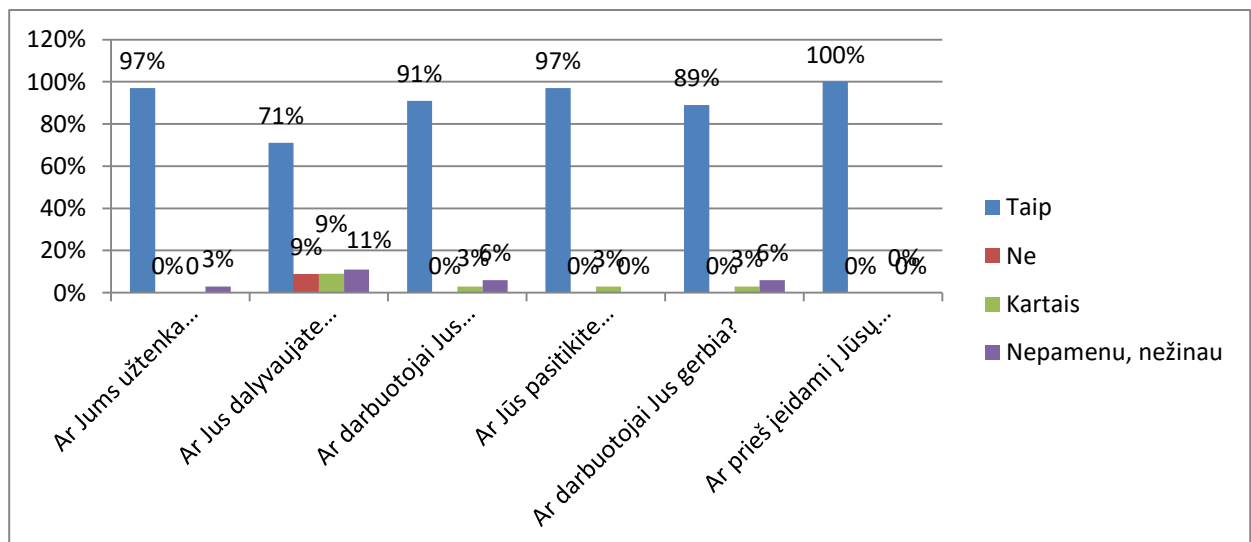
2 pav. Gyventojų atsakymas kaip jie jaučiasi gyvendami Globos namuose.

Kad išsiaiškinti kodėl 20 proc. Respondentų atsakymas buvo „nei gerai, nei negerai“ dar buvo klausama ar gyventojai yra patenkinti teikiama priežiūra, ar darbuotojai atsižvelgia į pageidavimus bei skundus ir t.t. respondentų atsakymus galime matyti pateiktoje diagramoje.



3 pav. Gyventojų pasitenkinimas teikiama priežiūra.

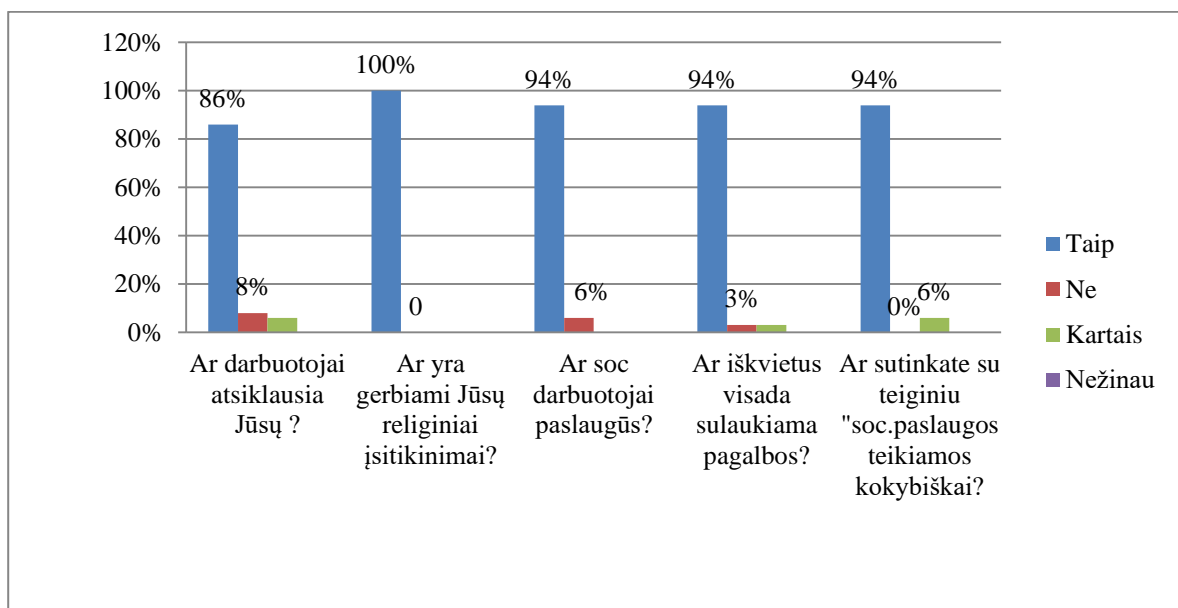
Norint išsiaiškinti gyventojų nuomonę apie teikiamas socialines paslaugas bei jas teikiančius darbuotojus, ta tema anketinėje apklausoje buvo pateikta keletas klausimų. Pateiktoje diagramoje matyti klausimai bei atsakymai į juos. Dauguma globos namų gyventojų teigia, jog yra patenkinti teikiamų paslaugų kokybe ir nieko netrūksta, tačiau kiti respondentai įvardijo, jog jaučiamas specialios įrangos, globos gyventojų pakėlimui nuo lovos trūkumas.



#### 4 pav. Gyventojų pasitenkinimas teikiama priežiūra.

Iš pateiktos diagramos matyti, kad didžioji dauguma respondentų yra patenkinti. Tačiau atkreiptinas dėmesys yra į tai, kad 9 proc. Respondentų į pateiktą klausimą apie dalyvavimą sudarant ISGP, atsakė, kad nedalyvauja arba neprisimena. Kad pagerinti padėtį šiuo klausimu tikslinga socialiniams darbuotojams arba Globos namų gyventojų „savam asmeniui“ dažniau priminti apie tai, kad visi gyventojai turi sudarytus ISGP, apie kartu su juo išsikeltus tikslus ir pan.

Sekantys pateikti klausimai anketoje buvo apie tai ar darbuotojai atsiklausia dėl daromų sprendimų, susijusių su asmeniniu gyventojų gyvenimu, ar darbuotojai gerbia asmeninius gyventojų įsitikinimus, ar darbuotojai yra paslaugūs, ar visada sulaukiama pagalba, kada yra iškviečiama mygtuku. Respondentų dar buvo klausama ar jie sutinka su teiginiu, kad socialinės paslaugos Globos namuose yra teikiamos kokybiškai. Visa tai matyti pateiktoje diagramoje 5 paveiksliuke.

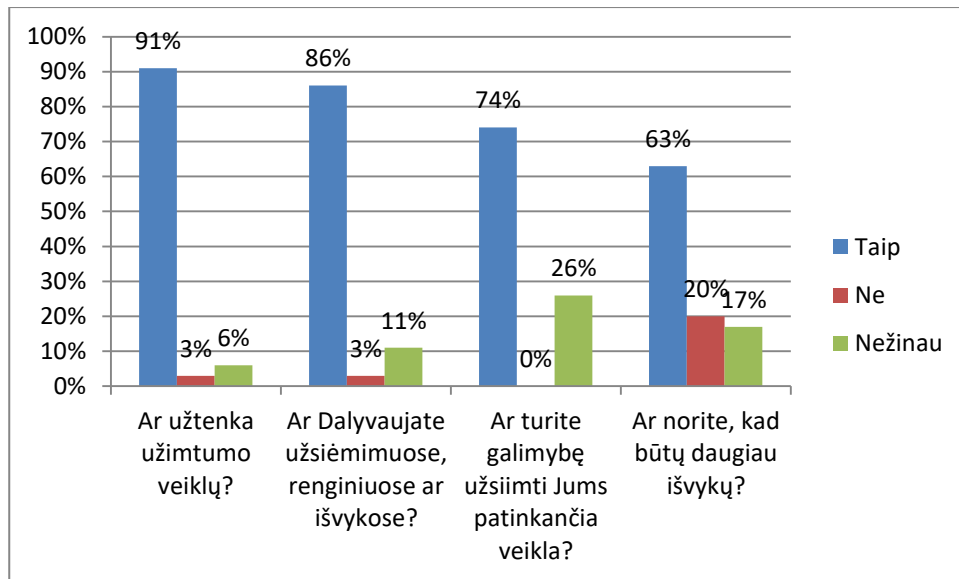


#### 5 pav. Gyventojų pasitenkinimas teikiama priežiūra.

Išanalizavus pateiktą diagramą matyti, kad darbuotojai ne visada atsiklausia gyventojų dėl daromų sprendimų, susijusių su gyventojų asmeniniu gyvenimu. Į pateiktą klausimą apie darbuotojų paslaugumą didžioji dauguma respondentų atsakė, kad darbuotojai yra paslaugūs, tačiau 6 procentai respondentų, o tai sudaro 2 respondentus iš visų apklaustųjų, pažymėjo, kad ne visi darbuotojai yra paslaugūs. Su teiginiu, kad socialinės paslaugos teikiamos kokybiškai sutiko 94 procentai respondentų, o 6 procentai apklaustųjų pažymėjo, kad paslaugos kartais yra kokybiškos.

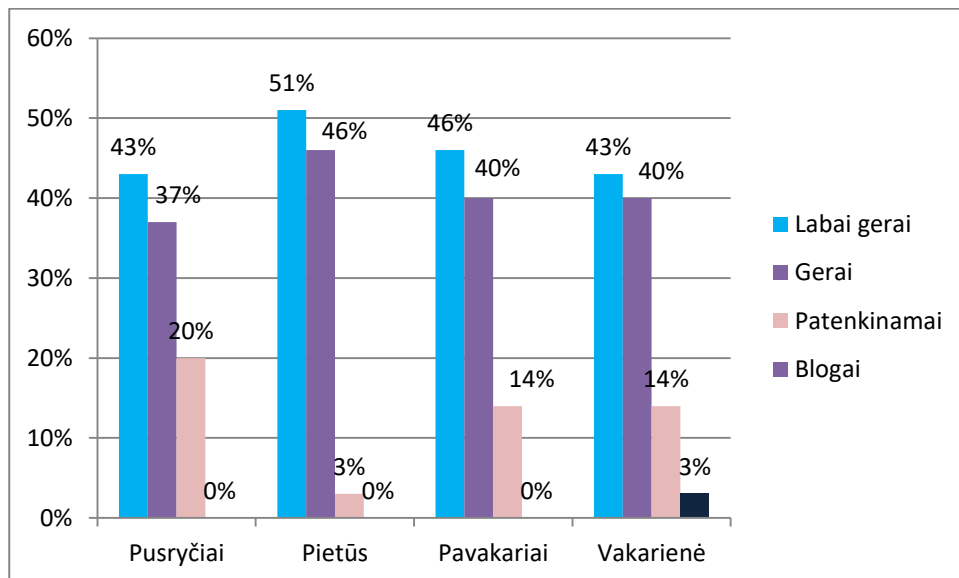
Susirinkimo metu tikslinga su darbuotojais išsiaiškinti bei aptarti ką reiškia kokybiškas paslaugų teikimas. Pastebėti darbuotojus, tiesiogiai dirbančius su gyventojais, kaip jie atlieka savo darbus, kaip bendrauja su visais gyventojais.

Sekantis klausimas anketoje buvo apie tai, kad išsiaiškinti esamą padėtį apie užimtumo veiklas.



6 pav. Apie užimtumo veiklas.

Anketinėje apklojoje buvo užduotai klausimai apie užimtumo veiklas. Respondentų atsakymus galime matyti pateiktoje diagramoje. Į klausimą ar užtenka užimtumo veiklų 91 procentų respondentų atsakė, kad užtenka, likę 6 proc. respondentų neturėjo nuomonės, o 3 procentams užimtumo veiklų neužtenka. Į pateiktą klausimą apie dalyvavimą užsiėmimuose, 86 procentai atsakė, kad dalyvauja, 11 procentų respondentų neturėjo nuomonės ir 3 procentai nedalyvauja. 74 procentai respondentų užsiima mėgstama veikla, 26 procentai nežino arba nepamena. 63 procentai respondentų norėtų, kad daugiau būtų išvykų už globos namų. Patenkinant gyventojų norą, siūloma į ateinančią 2023 m veiklos planą įtraukti daugiau išvykų už Globos namų sienų.



7 pav. Pasitenkinimas Globos namuose teikiamu maitinimu.

Išanalizavus klausimą apie gaunamą maitinimą Globos namuose, matyti, kad didžioji dauguma respondentų gaunamą maitinimą įvertina gerai arba labai gerai. Klausime buvo prašoma įvertinti visos dienos gaunamą maitinimą balais: labai gerai, gerai, patenkinamai arba blogai. Pateiktoje diagramoje galime matyti, kad pusryčius beveik pusė dalyvavusių respondentų vertina labai gerai arba gerai, tačiau 20 proc. Respondentų, kas sudaro 7 respondentus - pusryčius įvertino

patenkinamai. Pietūs įvertinti sekančiai: daugiau negu pusė respondentų gaunamus pietus įvertino labai gerai, 46 proc respondentų įvertino gerai ir tik 3 procentai – patenkinamai. Pavakariai įvertinti sekančiai: 46 procentai įvertino labai gerai, 40 procentų – gerai, o 14 procentų – patenkinamai. Vakarienė labai gerai įvertinta buvo 43 procentų respondentų, 40 procentų įvertino gerai, 14 procentų – patenkinamai ir 3 procentai – blogai. Iš visų dalyvavusių respondentų 3 procentus sudaro 1 respondentas.

Paskutinis klausimas anketinėje apklausoje buvo apie tai, kad gyventojai parašytų savo pasiūlymus maitinimo gerinimui globos namuose. Dauguma respondentų paminėjo, kad norėtų minkštesnio maisto, daugiau daržovių, norėtų cepelinų, iš gėrimų – kisielių. Būtina apsvarstyti gyventojų išreikštą norą ir pagal galimybes jį įgyvendinti.

Atlikus bei išanalizavus šį tyrimą, galime daryti išvadas, jog globos namų gyventojai yra patenkinti globos namų teikiamų paslaugų kokybe, jų aptarnaujančio personalo darbu bei gaunamu maitinimu.

---