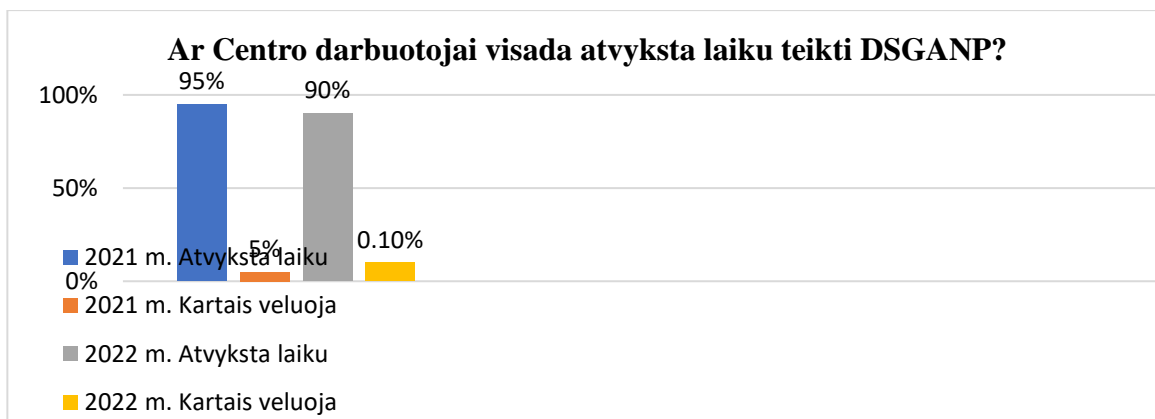


**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS
CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ, GAUNANČIŲ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS
ASMENS NAMUOSE PASLAUGAS IR /AR JŲ ARTIMŲJŲ (TOLIAU - DSGANP)
APKLAUSOS REZULTATŲ ANALIZĖ
2022 m.**

Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro (toliau – Centras) paslaugų gavėjų, kuriems yra teikiamos pagalbos į namus paslaugos, apklausa buvo vykdoma 2022 m. rugsėjo mėnesį. Tyrimo metu 5 vyr. socialinės darbuotojos apklausė 30 proc. t. y. 20 paslaugų gavėjų (2021 m. apklausta 20 paslaugų gavėjų), kuriems teikiamos dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos.

Žemiau pateikiami apibendrinti paslaugų gavėjų nuomonių tyrimo rezultatai pagal klausimyno (toliau – Anketa) klausimus.

Atsakydami į anketos 1 klausimą „Ar Centro darbuotojai visada atvyksta laiku teikti DSGANP?“ susumuoti rezultatai parodė, kad pas didžiąją dalį paslaugų gavėjų, t. y. pas 90 proc. darbuotojai atvyksta laiku, pas 10 proc. – kartais vėluoja (2021 m. – 95 proc. apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad darbuotojai atvyksta visada laiku, pas 5 proc. – kartais vėluoja). Apklausų dalyviai kitos nuomonės neišreiškė.

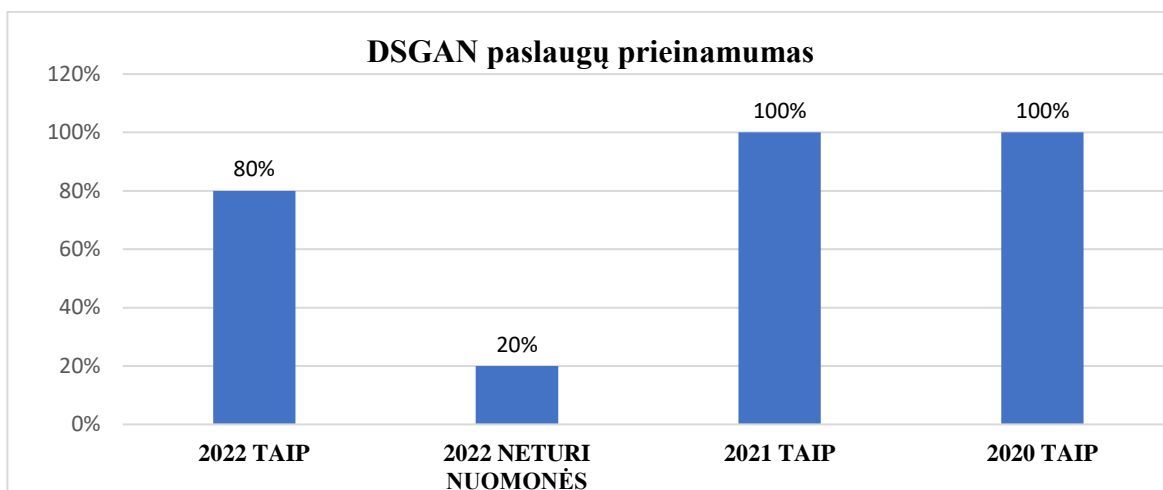


Apklausos dalyviai, gaunantys DSGAN paslaugas apie darbuotojų atvykimą teikti DSGAN paslaugas pasisakė „Visuomet atvyksta laiku“ 90%, tačiau 10% apklausos dalyvių teigė, kad „Kartais vėluoja“. Palyginus su 2021 m. apklauso duomenimis, kai buvo apklausti irgi 20 DSGAN paslaugų gavėjai galime matyti, kad rezultatai panašūs, „Visuomet atvyksta laiku“ 95%, „Kartais vėluoja“ 5%. 2022 m. 5% daugiau paslaugų gavėjų išreiškė nusiskundimus, dėl Centro darbuotojų atvykimo ne laiku teikti DSGAN paslaugų.

Išvada. Pas didžiąją daugumą paslaugų gavėjų 2021 m. ir 2022 m. darbuotojos teikti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas atvyksta laiku. Paslaugų kokybei užtikrinti vykdysime neplanines patikras, kuriu metu tikrinsime dėl Centro darbuotojų atvykimo ne laiku teikti DSGAN paslaugų atvejus.

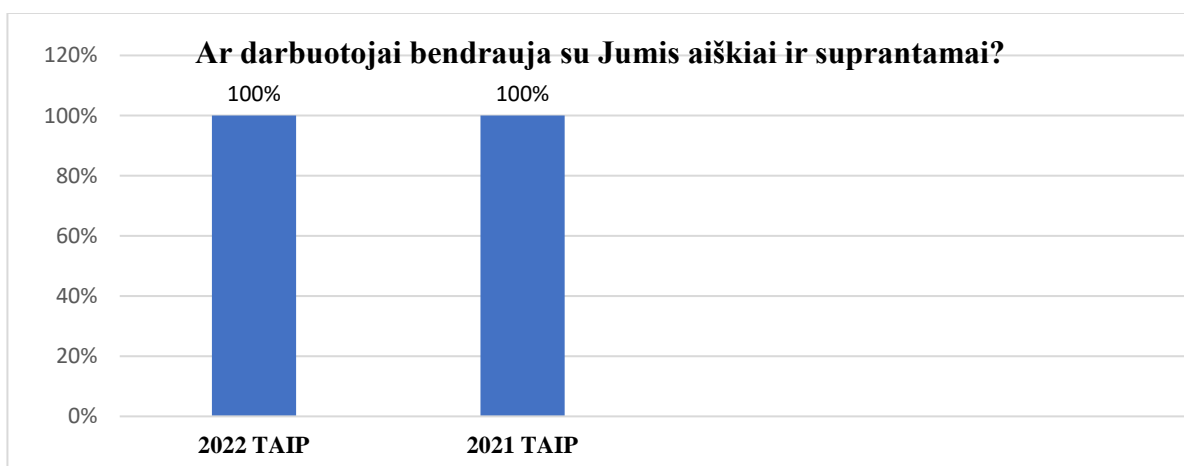
Atsakydami į 2 klausimą „Ar informacija apie Centro teikiamas dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas lengvai prieinama?“

Apklausoje paslaugų gavėjai atsakė: **80%**, kad informacija apie Centro dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas lengvai prieinama, **20 %**, paslaugų gavėjų neturėjo nuomonės šio klausimų ir negalėjo atsakyti. **2021 m.** ir **2020 m.** paslaugų gavėjai atsakė **100%**, kad „TAIP“, kad informacija apie Centro dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas lengvai prieinama.



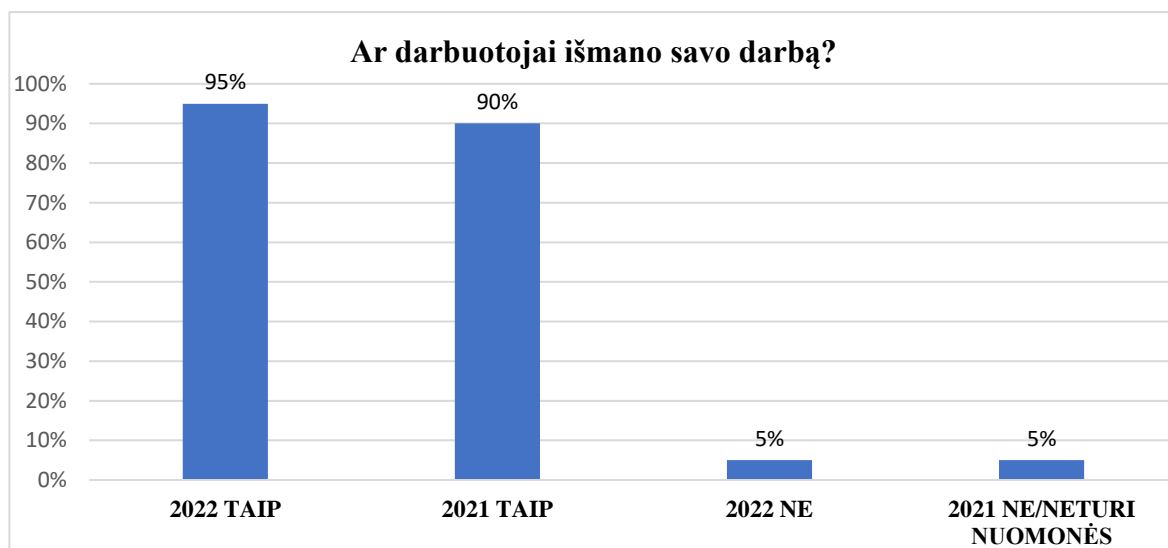
Išvada. 2021 m. didžiajai daugumai paslaugų gavėjų informacija apie Centro dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas yra lengvai prieinama. Pagal apklausos duomenys galime daryti išvadą, kad per pastaruosius 2 metus DSGAN paslaugų gavėjams informaciją apie Centro dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas daugumai yra lengvai prieinama. Apklausos metu paslaugų gavėjams, kurie neturėjo savo nuomonės šio klausimu buvo dar kartą priminta, kur galima rasti visą reikiamą informaciją apie DSGAN paslaugas.

Atsakydami į anketos 3 klausimą „Ar darbuotojai bendrauja su Jumis aiškiai ir suprantamai?“ visi (100 proc.) paslaugų gavėjų atsakė, kad darbuotojai su jais bendrauja aiškiai ir suprantamai (2021 m. – 100 proc. apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad darbuotojai su jais bendrauja aiškiai ir suprantamai). Apklausų dalyviai kitos nuomonės neišreiškė.



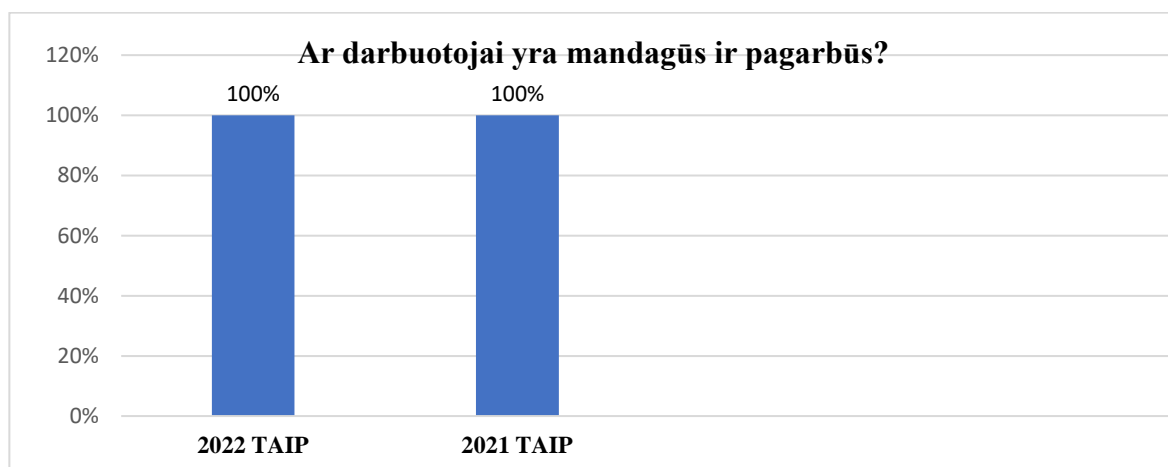
Išvada 2022 – 2021 m. su visais paslaugų gavėjais darbuotojai bendrauja aiškiai ir suprantamai.

Į 4 klausimą „**Ar darbuotojai išmano savo darbą?**“ 2021 m. pasak 90 proc. paslaugų gavėjų, darbuotojai išmano savo darbą, 5% (t. y. 3 apklaustieji) gavėjų pastebėjo, kad kai, kurios darbuotojos neišmano gerai savo darbo, dar 5% (t. y. 3 apklaustieji) apklaustųjų neturėjo nuomonės šiuo klausimu. 2022 m. 95 proc. paslaugų gavėjų mano, kad darbuotojai išmano savo darbą, 5% paslaugų gavėjų pastebėjo, kad kai, kurios darbuotojos neišmano savo darbo.



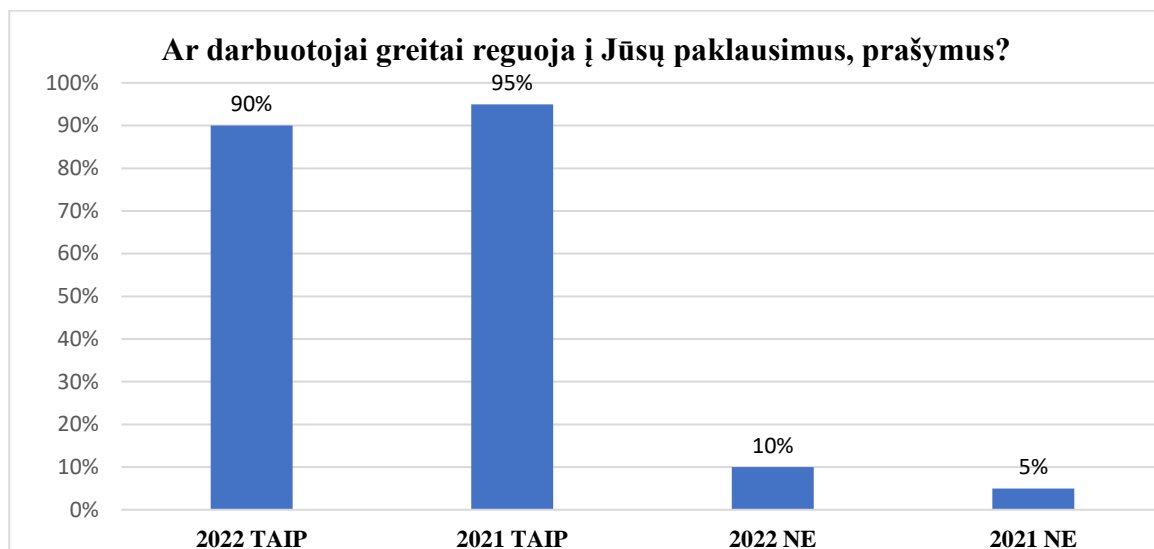
Išvada. Dauguma darbuotojų išmano savo darbą. Siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę vykdysime neplanines patikras, kuriu metu stebėsime, kaip darbuotojos atlieka savo darbą.

Analizuodami atsakymus į 5 klausimą „**Ar darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs?**“ 2022 – 2021 m. 100 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad su jais darbuotojai visada mandagūs ir pagarbūs.



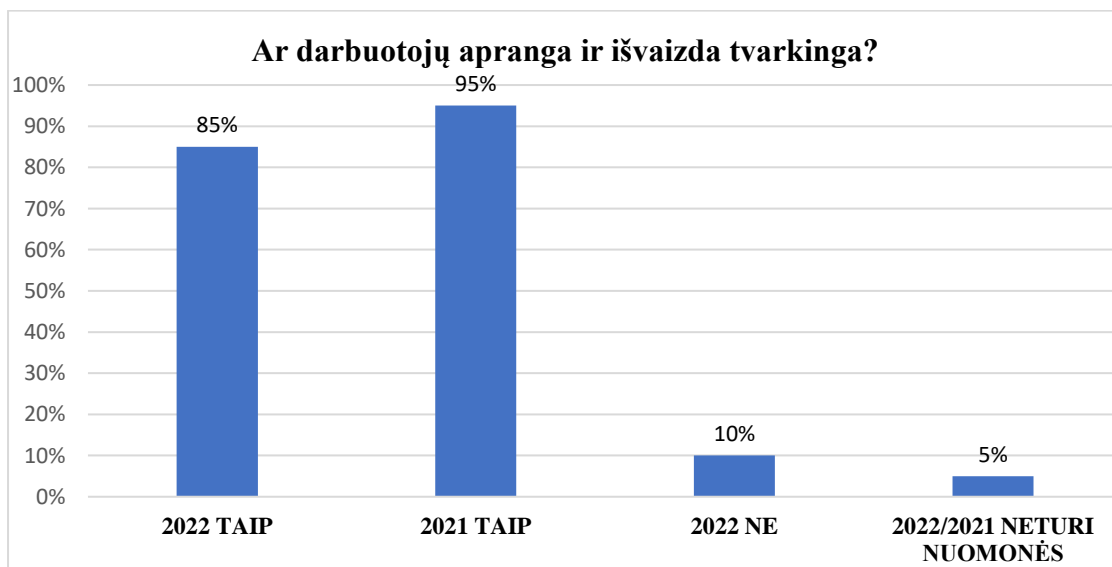
Išvada. 2022-2021 m. visi paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai su jais bendraudami yra mandagūs ir pagarbūs.

Atsakydami į anketos 6 klausimą „**Ar darbuotojai greitai reaguoja į Jūsų paklausimus, prašymus?**“ 2022 m. 90 proc. apklaustų paslaugų gavėjų atsakė, kad darbuotojai greitai reaguoja į jų paklausimus, prašymus, 10 proc. apklaustųjų teigė, kad darbuotojos ne visada greitai reaguoja į paklausimus ir prašymus (2021 m. 95 proc. teigė, kad darbuotojai reaguoja greitai, ir tik 5 proc. teigė, kad darbuotojai į prašymus ar paklausimus reaguoja negreitai).



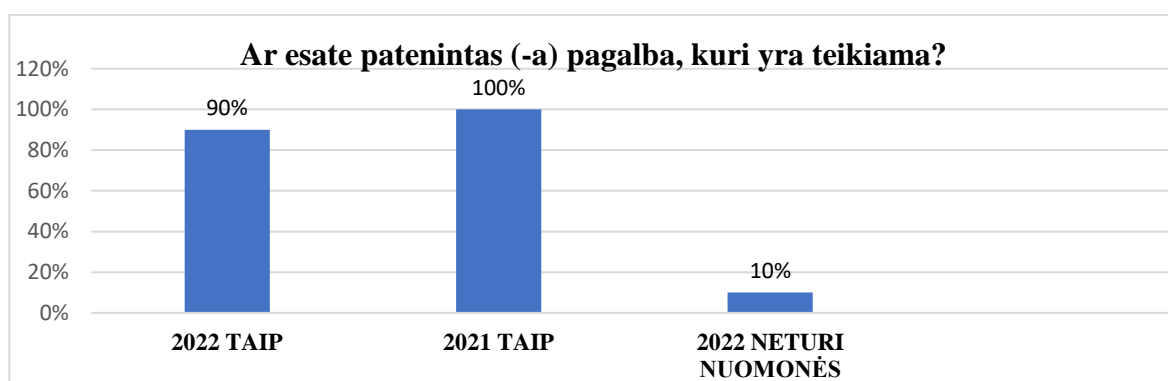
Išvada. 2021 m. ir 2022 m. didžioji dalis paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai greitai reaguoja į jų paklausimus ir prašymus. Apklausos metu paslaugų gavėjams, kurie teigė, kad darbuotojai į prašymus ar paklausimus reaguoja negreitai, rekomendavome apie tokius atvejus informuoti vyr. socialinį darbuotoją.

Į 7 klausimą „**Ar darbuotojų apranga ir išvaizda tvarkinga?**“ visi 85 proc. apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad darbuotojų išvaizda ir apranga yra tvarkinga, 10 proc. teigė, kad darbuotojų apranga, išvaizda paslaugu teikimo metu yra netvarkinga. 2021 m. 90 proc. atsakiusiųjų teigė, kad darbuotojų apranga ir išvaizda yra tvarkinga, 5 proc. teigė, kad darbuotojų apranga ir išvaizda yra netvarkinga ir dar 5 proc., neturėjo nuomonės šiuo klausimu.



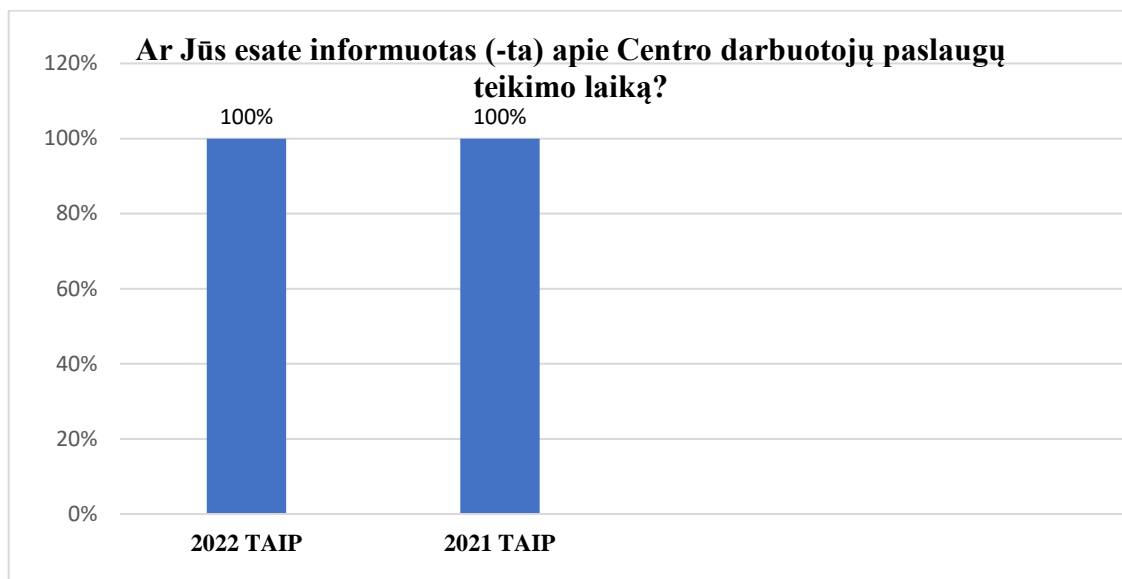
Išvada. 2021 m. ir 2022 m. paslaugų gavėjai atsakė, kad dauguma darbuotojų apranga ir išvaizda tvarkinga, bet buvo apklausos dalyvių, kurie teigė, kad darbuotojų apranga ir išvaizda paslaugų teikimo metu buvo netvarkinga, kai kurie apklaustieji šiuo klausimu neturėjo savo nuomonės. DSGAN paslaugas teikiančios darbuotojos, turi darbo rūbus ir avalynę, bet atliekant planines/neplanines patikras vyr. socialinės darbuotojos, kartais užfiksuoja, kad darbuotojos nesilaiko nustatytų darbo taisyklių ir dirba be darbo rūbų ar avalynės. Prevenciškai, bus vykdomos toliau planinės/neplaninės patikros.

Atsakydami į 8 klausimą „**Ar esate patenkintas (-a) pagalba, kuri yra teikiama?**“ 90 proc. paslaugų gavėjų patenkinti teikiamomis paslaugomis (2021 m. 100 proc. apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad yra patenkinti paslaugomis). 2022 m. 10 proc. paslaugų gavėjų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.



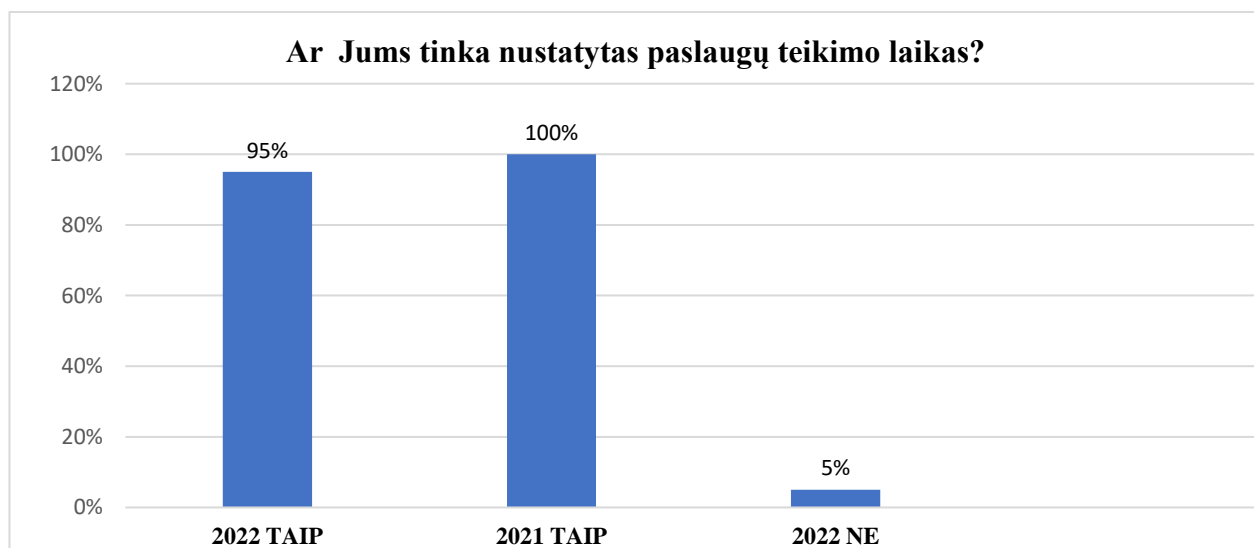
Išvada. 2021 m. visi paslaugų gavėjai yra patenkinti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugomis. 2022 m. dauguma patenkinti teikiamomis paslaugomis, paslaugų gavėjams, kurie neišreiškė savo nuomonės šiuo klausimu, buvo priminta, kad visada gali kreiptis į vyr. socialinę darbuotoją, esant atvejais, kai yra nepatenkinti pagalba, kuri yra teikiama.

Į 9 klausimą „**Ar Jūs esate informuotas (-ta) apie Centro darbuotojų paslaugų teikimo laiką?**“ visi paslaugų gavėjai teigė, kad yra informuoti apie pagalbos į namus paslaugų teikimo laiką. 2021 m. atliktų apklausų rezultatais taip pat visi paslaugų gavėjai atsakė, kad yra informuoti apie paslaugų teikimo laiką.



Išvada. Visi apklausti paslaugų gavėjų 2021 m. ir 2022 m. teigė, kad yra informuoti apie Centro darbuotojų paslaugų teikimo laiką.

Į klausimą „**Ar Jums tinka nustatytas paslaugų teikimo laikas?**“ apklausa parodė, kad 2021 m. visiems (100 proc.) apklaustiems dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjams nustatytas paslaugų teikimo laikas yra tinkamas. 2022 m. 95 proc. apklaustųjų, įvertino, kad nustatytas paslaugų teikimo laikas tinka, 5 proc. apklaustųjų pasisakė, kad netenkina.



Išvada. 2021 m. Visi apklausti paslaugų gavėjai teigė, kad jiems nustatytas paslaugų teikimo laikas tinkamas. 2022 m. daugumai apklaustųjų nustatytas paslaugų teikimo laikas buvo tinkamas, kai kurie apklaustieji pasisakė, kad nustatytas paslaugų teikimo laikas jų netenkina. Apklauskos metu paslaugų gavėjams buvo priminta, kad dėl nustatyto paslaugų teikimo laiko, turi kreipti į savo vyr. socialinę darbuotoją.

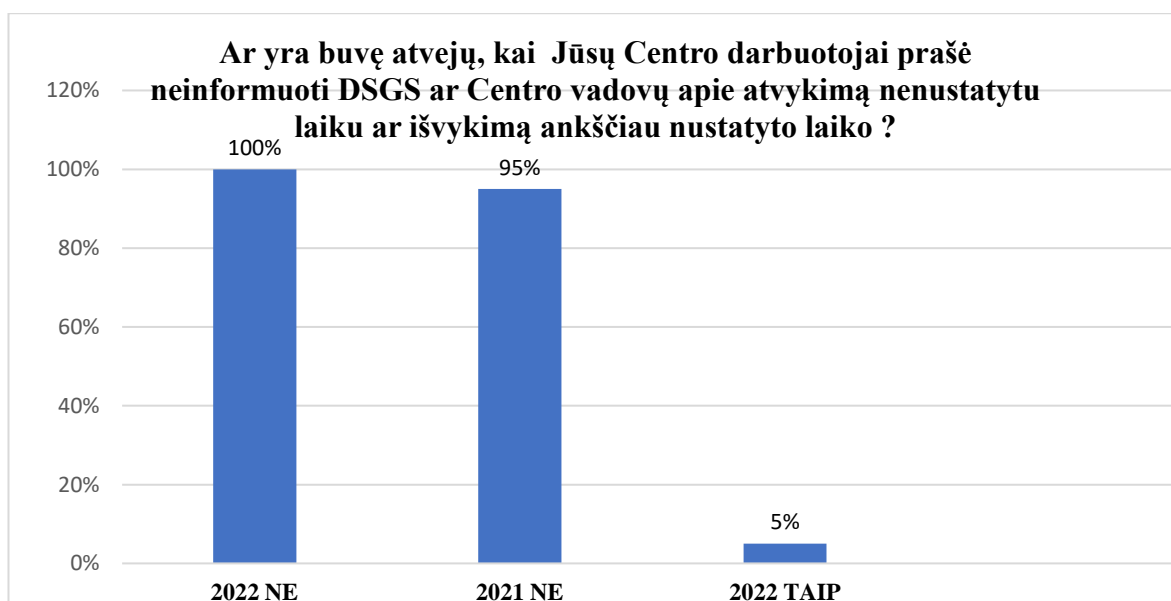
Atsakydami į 11 klausimą „**Ar yra buvę atvejų, kai darbuotojai neatvykdavo ir prašydavo pasirašyti už paslaugų teikimą?**“ Visi 100 proc. apklaustųjų atsakė, kad nėra buvę tokių atvejų, kad darbuotojai neatvykdavo, bet prašydavo pasirašyti už paslaugų teikimą. Atliekant apklausą 2021 m., paslaugų gavėjai 95 proc. atsakė, kad nėra taip buvę, kad darbuotoja neatvykdavo,

o prašydavo pasirašyti, 5 proc. apklaustųjų pasisakė, kad yra buvę atveju, kai darbuotojos neišbuvo visą paslaugų teikimo laiką ir prašė pasirašyti už paslaugų teikimą.



Išvada. Visi apklausti paslaugų gavėjai 2022 m. teigė, kad tokių atveju, kai darbuotojai neatvykdavo ir prašydavo pasirašyti už paslaugų teikimą, nėra buvę. 2021 m. dauguma apklaustųjų, teigė, kad tokių atveju nebuvo, bet apklausos rezultatuose užfiksuota, kad yra buvęs toks atvejis, kai darbuotojas neišbuvo visą paslaugų teikimo laiką ir prašė pasirašyti už paslaugų teikimą. Paslaugų gavėjams buvo priminta, kad esant tokiems atvejams, būtina informuoti savo vyr. socialinį darbuotoją.

Atsakydami į 12 anketos klausimą „**Ar yra buvę atveju, kai Jūsų Centro darbuotojai prašė neinformuoti DSGS ar Centro vadovų apie atvykimą nenustatytu laiku ar išvykimą ankščiau nustatyto laiko?**“ Visi 100 proc. apklaustųjų paslaugų gavėjų šiais metais atsakė, kad tokios situacijos nėra buvę.



Išvada. Visi apklausti paslaugų gavėjai 2022 m. teigė, kad tokių atveju, kai darbuotojai prašė neinformuoti DSGS ar Centro vadovų apie atvykimą nenustatytu laiku ar išvykimą ankščiau nustatyto laiko, nėra buvę. 2021m. dauguma apklaustųjų, teigė, kad tokių atveju nebuvo, bet

apklausos rezultatuose užfiksuota, kad yra buvęs toks atvejis, kai darbuotojas prašė neinformuoti DSGS ar Centro vadovų apie atvykimą nenustatytu laiku ar išvykimą anksčiau nustatyto laiko. Paslaugų gavėjams buvo priminta, kad esant tokiems atvejams, būtina informuoti savo vyr. socialinį darbuotoją.

Prašomi išsakyti savo nuomonę, pageidavimus, pastebėjimus dėl teikiamų paslaugų, paslaugų gavėjai pasidalino pastabomis:

✓ Dauguma paslaugų gavėjų labai džiaugėsi teikiamomis paslaugomis, gyrė darbuotojas, jų darbštumą, rūpestingumą, dėkojo už pagalbą ir paslaugumą.

✓ Keletas DSGAN paslaugas gaunantys gavėjai pageidautų, kad DSGAN paslaugos būtų teikiamos savaitgaliais, švenčių dienomis, vakarais.

✓ Viena iš paslaugų gavėjų norėtų, kad darbuotojos labiau ragautų į paklausimus ir prašymus..

✓ Viena paslaugų gavėja minėjo, kad pageidautų daugiau renginių.

✓ 2021 m. paprašius išreikšti savo nuomonę, pageidavimus ar pastebėjimus, apklaustieji įvardijo:

✓ Dauguma paslaugų gavėjų labai džiaugėsi teikiamomis paslaugomis, gyrė darbuotojas, jų darbštumą, rūpestingumą, dėkojo už pagalbą ir paslaugumą.

✓ Keli paslaugų gavėjai norėt, kad dažniau būtų teikiamos kineziterapeuto paslaugos.

✓ Galime pasidžiaugti, kad šių metų apklausos rezultatai parodo, kad dauguma paslaugų gavėjai yra patenkinti paslaugomis ir neturi didelių nusiskundimų.

Išvados:

✓ Visi apklausos dalyviai yra informuoti apie DSGANP teikimo laiką.

✓ 95% apklausos dalyvių tinka nustatytas paslaugų teikimo laikas ir 5 % apklaustųjų pasisakė, kad nustatytas DSGAN paslaugų teikimo laikas netenkina.

✓ Didžioji dauguma apklausos dalyvių atsakė, kad Centro darbuotojai visada laiku atvyksta teikti DSGANP, bet 10% apklausos dalyvių atsakė „Kartais vėluoja“.

✓ Visi apklausos dalyviai atsakė, kad nėra buvę atvejų, kai darbuotojai neatvykdavo ir prašydavo pasirašyti už paslaugų teikimą, ir nėra buvę atvejų, kai darbuotojas neišbuvo visą paslaugų laiką, ar vėlavo ir prašė pasirašyti ar neinformuoti apie tai vadovų“.

✓ Visi 100% apklausos dalyviai atsakė, kad Centro darbuotojai teikiantys dienos socialinės globos paslaugas asmens namuose visuomet yra mandagūs ir pagarbūs, bendrauja aiškiai ir suprantamai.

✓ Didžioji dauguma apklausos dalyvių 85% atsakė, kad darbuotojai teikiantys paslaugas išmano savo darbą, greitai reaguoja į paklausymus, prašymu, darbuotojų apranga išvaizda darbo metu yra tvarkinga., 5% apklaustųjų neturėjo savo nuomonės šiais klausimais, dar 10% atsakė, kad būna atveju, kai darbuotojų apranga išvaizda būna netvarkinga ir 5% pasisakė, kad yra buvę atvejų, kai

darbuotojos gerai neišmanė savo atliekamo darbo, 10% apklauso dalyvių sakė, kad ne visada sureaguoja į prašymus paklausimus.

Rekomendacijos, atsižvelgiant į šių metų apklausos rezultatus:

- Aptarti apklausų rezultatus per pogrupių susirinkimus ne vėliau kaip iki 2022-11-30. Atsakingos DSGS vyr. socialinės darbuotojos.

- Vykdyti neplanines/planines patikras, kuriu metu tikrinti Centro darbuotojų atvykimų pas paslaugų gavėjus ne laiku teikti DSGAN paslaugų atvejus, stebėti, kaip darbuotojos atlieka savo darbą, ar darbuotojų apranga ir išvaizda teikiant DSGAN paslaugas yra tvarkinga.

- DSGS vyr. socialinei darbuotojai ar specialistai parengs vidinius mokymus padalinio darbuotojams iki 2023-09-30 .

1. „Darbo tvarkos taisyklės kaip jas įsisavinti“
2. „Darbuotojų piktnaudžiavimas savo teisėmis, kaip to išvengti“
3. „Profesinė etikos“

Parengė:

DSGS vadovė Viktorija, vyr . socialinė darbuotoja Iveta Jakubauskė, vyr . socialinė darbuotoja Viktorija Dargužytė, vyr. socialinė darbuotoja Ana Terechova, individualios priežiūros darbuotoja Lijana Knietienė, bendruomenės slaugytoja Dalytė Fabijonavičienė, bendruomenės slaugytoja Leonora Norkienė, kineziterapeute Rūta Gelžinienė, kineziterapeutas Artūras Sysoj, psichologė Julija Blaževičiūtė.