PASVALIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO

DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ GAVĖJŲ ANONIMINĖ APKLAUSA 2022 M. LAPKRIČIO MĖNUO

Apklausos tikslas yra išsiaiškinti kokie veiksniai turi įtakos darbuotojų darbo kokybei bei teikiamoms paslaugoms.

Apklausoje dalyvavo Pasvalio socialinių paslaugų centro dienos socialinės globos paslaugų gavėjai.

Apklausa buvo atliekama 2022 m. lapkričio mėnesį anoniminės anketos principu. Anketą sudarė 15 klausimų iš kurių buvo 14 uždarų ir vienas atviras klausimas. Taip pat prie uždarų klausimų, paslaugų gavėjai, galėjo įrašyti savo pastebėjimus bei pareikšti savo nuomonę. Atliekant tyrimą buvo išdalintos 25 anketos. Į padalinį sugrįžo 21 anketa, tačiau 4 anketos buvo neužpildytos. Tyrimas buvo atliekamas tik iš pilnai užpildytų anketų. 17 paslaugos gavėjų (toliau – respondentai) užpildė anketas ir dalyvavo tyrime.

APKLAUSOS REZULTATŲ ANALIZĖ

Pirmuoju anketos klausimu buvo siekta išsiaiškinti kokio amžiaus žmonės naudojasi dienos socialinės globos paslaugomis. 1 respondentas nurodė, kad jo amžius yra 30-39 metų intervale, 4 respondentai – 60-69 metų intervale ir didžiausią dalį (5 respondentai) sudarė 90-95 metus turintys asmenys. (žr. 1 pav.) Iš surinktų duomenų matome, kad respondentų amžius yra įvairus.

**1 pav. respondentų amžius**

Antruoju anketos klausimu buvo siekta išsiaiškinti respondentų lytį. Atlikus duomenų analizę nustatyta, kad dienos socialinės globos paslaugomis, moterų naudojasi daugiau. Iš visų apklaustųjų 12 nurodė jog yra moteriškos lyties ir 5 vyriškos.

Kitu anketos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti kokiu būdu respondentai sužinojo informaciją apie dienos socialinės globos paslaugas. (žr. 2 pav.). Tiriamųjų rezultatai pasiskirstė panašiai. 8 respondentai teigė, kad apie teikiamas paslaugas sužinojo iš socialinių darbuotojų, 7 kad juos informavo medikai, 7 kad apie paslaugas sužinojo iš pažįstamų, bei 5 kad informaciją apie dienos socialinės globos paslaugas perskaitė spaudoje.

Iš to galime daryti išvadas, kad daugėja šaltinių, kuriuose galima rasti daugiau informacijos apie dienos socialines globos paslaugas.

**2 pav. informavimas apie teikiamas paslaugas**

Ketvirtuoju anketos klausimu buvo norima sužinoti ar respondentams pakanka suteiktos informacijos apie teikiamas paslaugas. Dauguma (14) apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad informacijos jiems pakanka. 4 tiriamieji nurodė, kad informacijos apie teikiamas paslaugas yra mažai. Tačiau apklausos dalyviai (2) išskyrė ir savo pastebėjimus. Jų teigimu patys savarankiškai susiranda informaciją ir ją nuolatos seka spaudoje bei įstatymuose.

Kitu klausimu siekta sužinoti, ar respondentai supranta, kaip yra apskaičiuojamas mokestis už suteiktas dienos socialinės globos paslaugas. 11 tiriamųjų nurodė, kad supranta ir 6 tiriamieji nurodė, kad nežino kaip apskaičiuojamas mokestis.

Šeštuoju anketos klausimu buvo siekiama sužinoti, ar paslaugos pilnai patenkina respondentų poreikius ir lūkesčius. 14 apklaustųjų nurodė, kad patenkina. 1 respondentas susilaikė ir į šį klausimą neatsakė. Tačiau du respondentai įrašė tokius pastebėjimus: poreikiai reikalauja daugiau paslaugų; vykdomos paslaugos turi trūkumų.

Apibendrinus galime teigti, kad respondentų lūkesčiai ir poreikiai yra patenkinami.

Kitu klausimu buvo norima sužinoti ar dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos teikiamos sutartyje numatytu laiku.

Dauguma (15) respondentų nurodė, kad paslaugos visada atliekamos laiku. Vienas tiriamasis išskyrė, kad paslaugos tik dalinai atliekamos laiku. Ir 1 susilaikė į šį klausimą neatsakydamas.

Tyrime siekta išsiaiškinti, ar, atsiradus nenumatytoms aplinkybėms, problemos sprendžiamos operatyviai. Dauguma (14) respondentų nurodė, kad problemos sprendžiamos operatyviai. 4 nurodė, kad problemos nėra sprendžiamos operatyviai. Du apklausos dalyviai išskyrė, kad su nenumatytomis aplinkybėmis dar nesusidūrė ir vienas respondentas teigė, kad visas iškilusias problemas jis sprendžia tik su savo socialine darbuotoja.

Tolimesniu anketos klausimu buvo siekta išsiaiškinti, kokiais kriterijais respondentai apibūdina paslaugas teikiančius darbuotojus. (žr. 3 pav.). Respondentų manymų darbuotojai yra patikimi (nurodė 15 respondentų). 13 tiriamųjų nurodė, kad darbuotojai yra paslaugūs. Ir likusieji (11) išskyrė, kad paslaugas teikiantys darbuotojai yra mandagūs.

Iš gautų rezultatų galime daryti išvadą, kad respondentai gerai pozityviai vertina jiems paslaugas teikiančius darbuotojus.

**3 pav. darbuotojų apibūdinimo kriterijai**

Dešimtu anketos klausimu buvo norima sužinoti, kokiais kriterijais respondentai vertina gaunamas paslaugas. (žr. 4 pav.). 12 teigia, kad gaunamos paslaugos yra patikimos. Komunikabilumą nurodė 11 respondentų. Reagavimo kriterijų pasirinko 11 respondentų. Kompetentingumą nurodė 9 apklaustieji. Likusieji 7 įvardino vartotojo pažinimą.

**4 pav. vertinamų paslaugų kriterijai**

Tolimesniu anketos klausimu siekta išsiaiškinti, ar visada su respondentais elgiamasi mandagiai, pagarbiai. Beveik visi respondentai sutinka, kad su jais paslaugas teikiantys darbuotojais elgiasi mandagiai ir pagarbiai. Tik 1 tiriamasis susilaikė ir į šį anketos klausimą neatsakė.

Iš gautų apklausos rezultatų galime daryti išvadą, kad respondentai jaučiasi gerai su paslaugas teikiančias darbuotojais.

Tyrimu buvo norima sužinoti, ar respondentai žino, kur reikia kreiptis iškilus klausimams dėl paslaugų teikimo. Didžioji dalis (15) nurodė, kad žino ir tik 2 respondentai nurodė, kad jie nežinotų kur reikėtų kreiptis iškilus klausimams. 1 iš nežinančių respondentų dar ir parašė, kad viską turi sužinoti pats.

Galime daryti išvadas, kad iškilus klausimams respondentai žinos kur kreiptis ir gaut atsakymus į jiems rūpimus klausimus.

Tryliktu klausimu buvo siekta išsiaiškinti ar tiriamieji naudojasi Paslaugų centro maitinimo paslauga. Dauguma (9) apklaustųjų nurodė, kad naudojasi. 6 respondentai teigia, kad šia paslauga jie nesinaudoja.

Kitu klausimu buvo siekta išsiaiškinti, ar respondentus tenkina jiems pateikiamo maisto asortimentas ir kokybė. Atviroje klausimo dalyje buvo galima įrašyti savo pasiūlymus, pastebėjimus. Vienas respondentas pateikė, kad norėtų įvairesnio maisto (bulvinių, miltinių patiekalų). 7 tyrime dalyvavę respondentai teigia, kad maisto asortimento kokybė juos tenkina. 4 tiriamieji nurodė, kad maisto asortimento kokybe nėra patenkinti.

Paskutinis anketos klausimas buvo atviras. Juo buvo siekiama išsiaiškinti kokių paslaugų respondentams reikėtų, kurios nėra įvardintos paslaugų teikimo sutartyje. Ne visi tiriamieji atsakė į šį klausimą. Kai kurie atsakymai kartojosi. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad yra viskuo patenkinti ir nieko jiems kol kas netrūksta. Tai pat, jie teigė, kad norėtų ilgesnių paslaugų valandų. 2 respondentai nurodė, kad norėtų paslaugos, kurios pagalba, pavyktų dažniau išeiti į lauką. 1 apklaustasis nurodė, kad norėtų, jog darbuotojai turėtų daugiau slaugos žinių, praktikos ir kad galėtų visa tai panaudoti slaugant pacientus.

Atlikus kiekybinį tyrimą galime daryti išvadas, kad dienos socialinės globos paslaugas renkasi vyresnio amžiaus žmonės. Iš atlikto tyrimo matyti, kad respondentai informaciją apie teikiamas paslaugas gauna iš socialinių darbuotoju. Darbuotojus apklaustieji vertina teigiamai ir jais pasitiki. Tyrimas parodė kad respondentai yra patenkinti gaunamomis paslaugomis bei jų kokybę.