

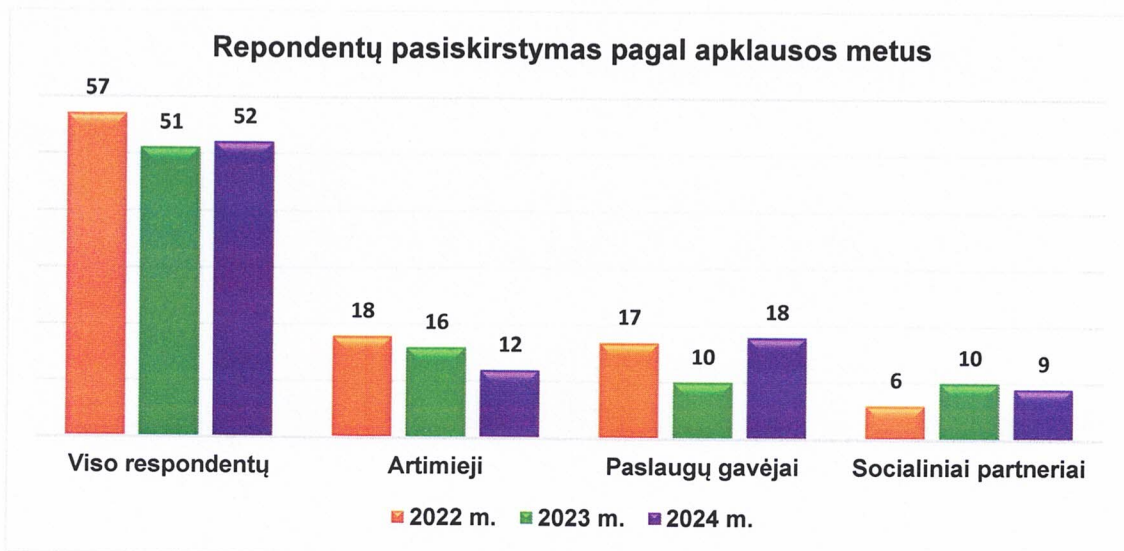


BĮ Fabijoniškių socialinių paslaugų namų
direktorė Anželika Žolnerukaitė
2024-11-11

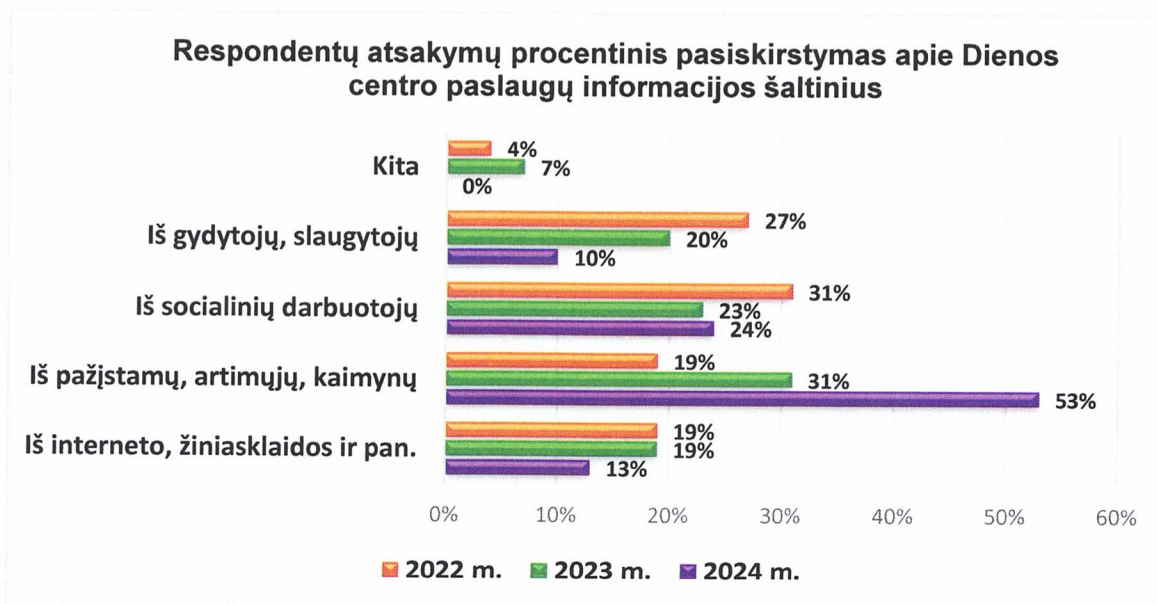
**BĮ FABIJONIŠKIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMŲ
DIENOS CENTRE TEIKIAMŲ
DIENOS IR TRUMPALAIKĖS SOCIALINĖS GLOBOS
PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO
APIBENDRINIMAS**

**2024-11-11
VILNIUS**

BĮ Fabijoniškių socialinių paslaugų namų Dienos centro padalinyje teikiamų dienos ir trumpalaikės socialinės globos paslaugų kokybės tyrimas buvo atliekamas 2024 metų spalio mėnesį. Tyrime dalyvavo 52 respondentai: 18 paslaugų gavėjų, 12 paslaugų gavėjus atstovaujančių asmenų, 13 darbuotojų ir 9 socialiniai partneriai. Gauti rezultatai buvo lyginami su 2022 ir 2023 metų apklausų duomenimis.



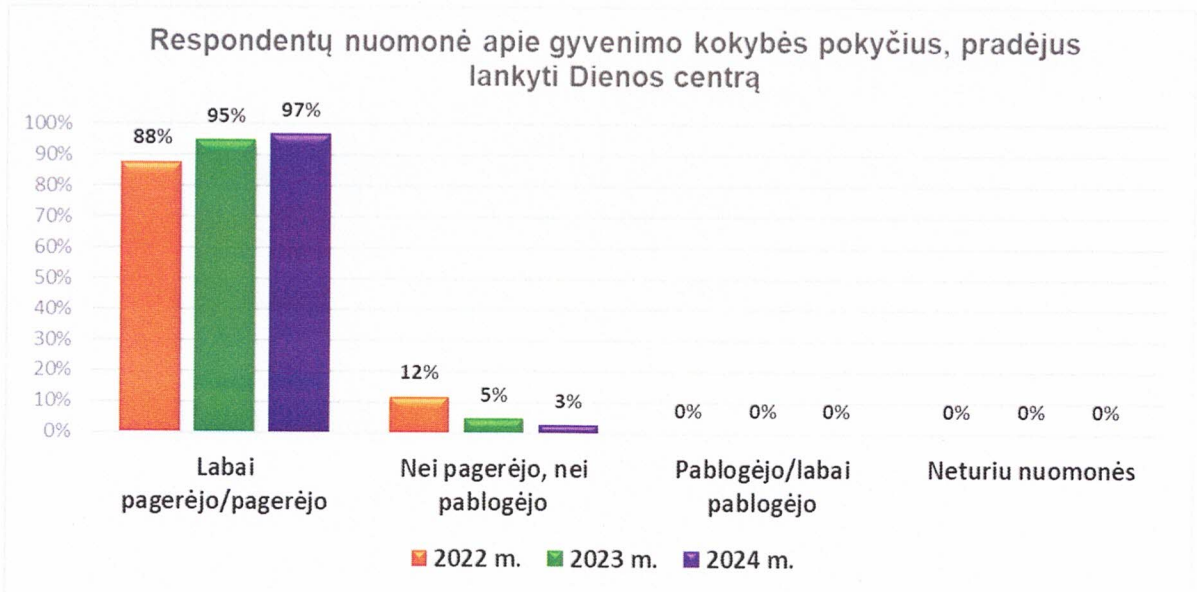
Paslaugų gavėjų ir jų artimųjų buvo prašoma nurodyti informacijos šaltinius, iš kurių jie sužinojo apie Dienos centre teikiamas paslaugas. 2024 m. didžioji dalis (53%) respondentų apie Dienos centro paslaugas sužinojo iš artimos aplinkos, nemaža dalis iš socialinių darbuotojų (24%), likusi dalis iš interneto, žiniasklaidos (13%) ir iš gydytojų ar slaugytojų (10%).



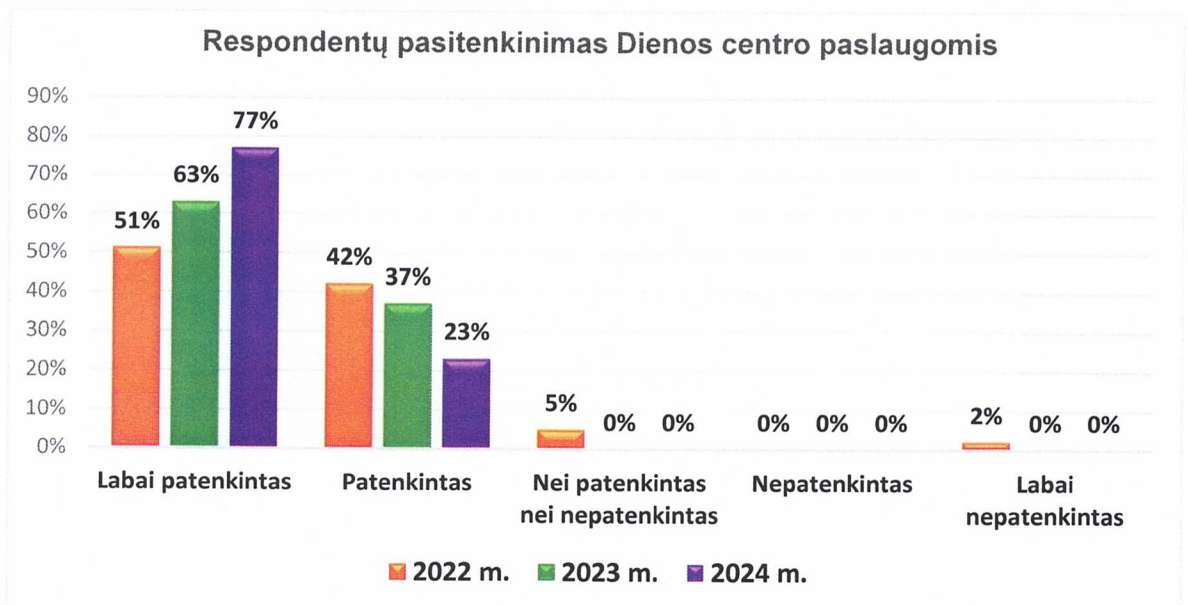
Pastebima, kad nuo 2022 metų apie Dienos centre teikiamas paslaugas respondentai vis dažniau sužino iš savo artimos aplinkos, bet vis mažiau iš gydytojų ar slaugytojų, nepaisant to, kad Dienos centre kasmet vyksta po keletą renginių skirtų pasidalinti gerąja patirtimi, į kuriuos kviečiami ir psichikos sveikatos centrų bei gydymo įstaigų specialistai. Taip pat, nuo 2022 m. daugiau naudingos

informacijos apie Dienos centro vykdomą veiklą ir jame dirbančių specialistų rekomendacijas, susijusias su asmenų patiriančių Alzheimerio ligą ar kitą demencijos formą priežiūra, pasirodė internetinėje erdvėje, sukūrus įstaigos paskyras Facebook ir Tik Tok platformose, publikavus straipsnius žiniasklaidos leidiniuose.

Kaip ir ankstesnių metų, taip ir 2024 m. apklausos rezultatai parodė, kad dauguma respondentų mano, jog pradėjus gauti Dienos centro paslaugas jų gyvenimo kokybė pagerėjo.

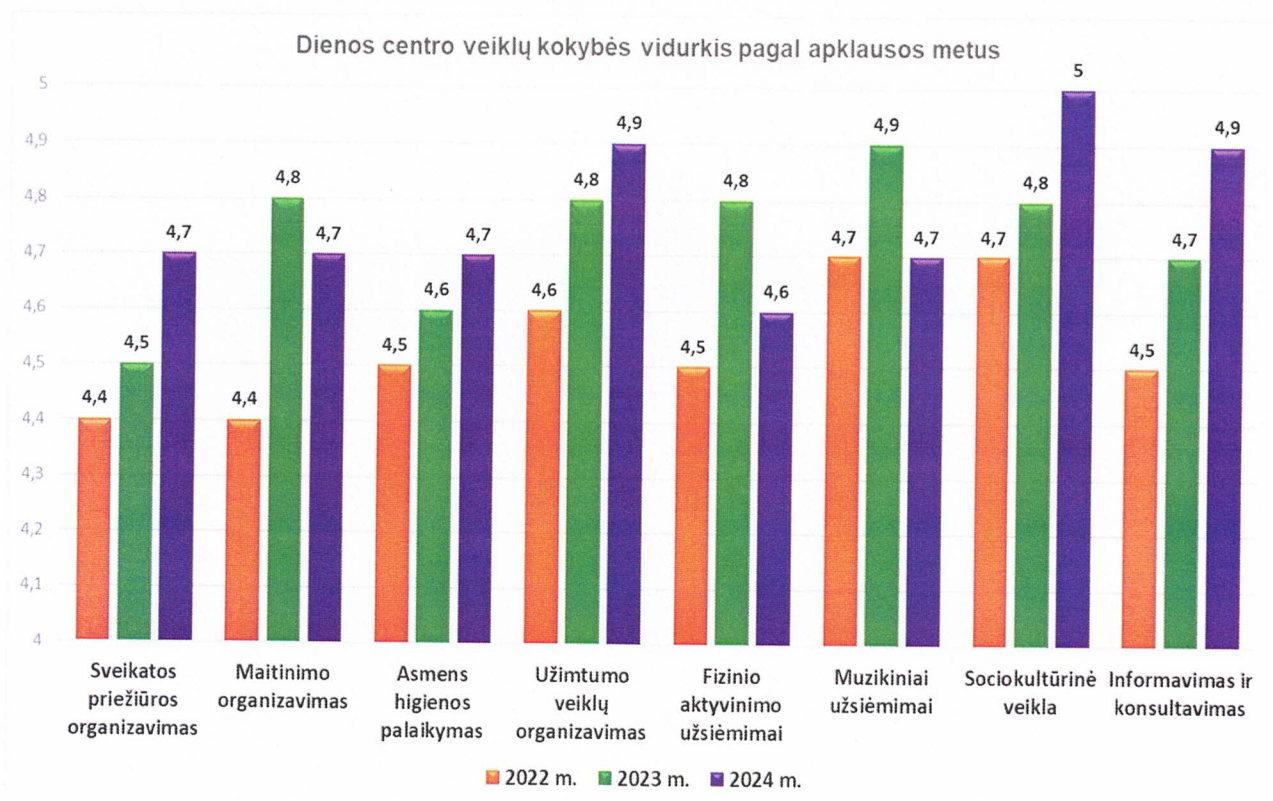


Kaip ir 2023 m., 2024 m. visi respondentai yra labai patenkinti arba patenkinti Dienos centro darbuotojų darbu bei teikiamomis paslaugomis.



Siekiant išsiaiškinti kurios Dienos centro paslaugos respondentų vertinamos kaip naudingiausios, jos išskaidytos į atskiras sritis: sveikatos priežiūros organizavimas, maitinimo organizavimas, asmens higienos palaikymas, užimtumo veiklų organizavimas, fizinio aktyvumo užsiėmimai, muzikiniai užsiėmimai, sociokultūrinė veikla, informavimas ir konsultavimas.

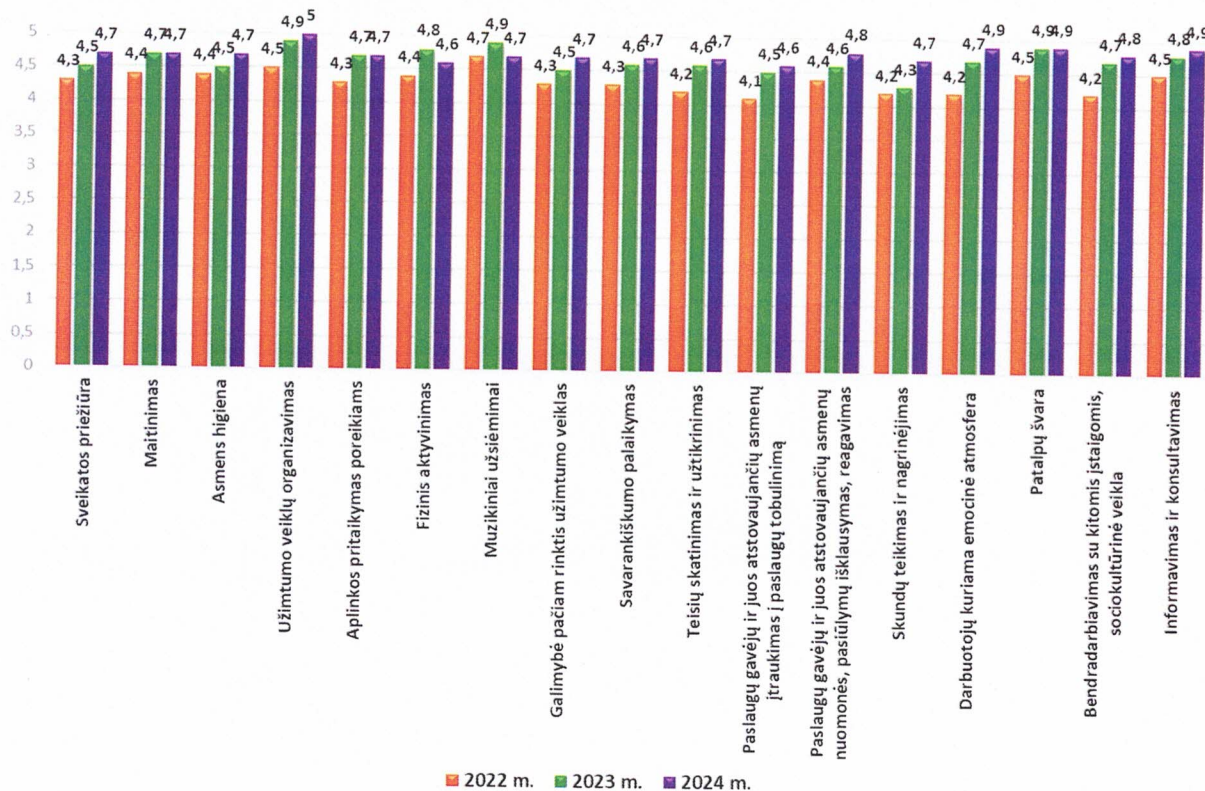
Lyginant su ankstesniais metais bendras paslaugų naudingumo vidurkis išlieka aukštas ir bendrai siekia 4,8 balus iš 5. Dienos centro paslaugos atitinka paslaugų gavėjų poreikius ir jie teigiamai vertina paslaugų naudą.



Taip pat, vertinant atskirų Dienos centro veiklų kokybę, respondentai kiekvieną iš jų vertino balais. 2024 m. įvairių Dienos centro veiklų kokybės vidurkis yra aukštas ir svyruoja nuo 4,6 iki 5 balų iš 5.

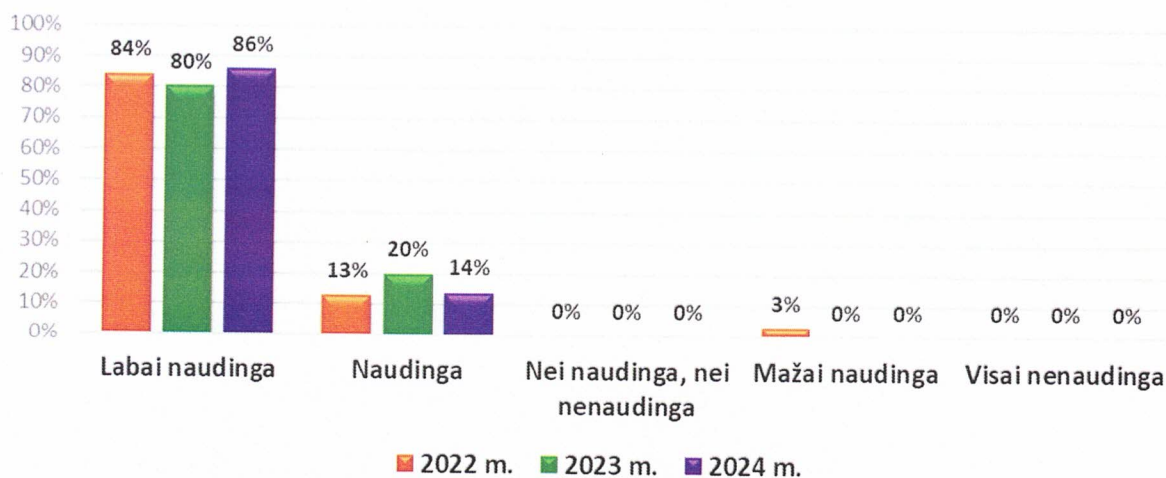
Lyginant 2024 metų rezultatus su 2023 metų, Dienos centro veiklų kokybės vidurkis pakilo daugumoje sričių. Šiek tiek žemiau įvertinti fizinio aktyvinimo ir muzikiniai užsiėmimai. Žemesnį vertinimą skyrė Dienos centro paslaugų gavėjai. Ateityje šioms sritims bus skiriamas didesnis dėmesys. Paslaugų gavėjai bus skatinami aktyviau išsakyti savo lūkesčius dėl fizinio aktyvinimo ir muzikinių užsiėmimų kokybės gerinimo. Kitais metais planuojama pradėti teikti ergoterapijos paslaugas, tobulinti fizinio aktyvinimo veiklas, jas labiau pritaikant individualiems paslaugų gavėjų poreikiams. Muzikinius užsiėmimus planuojama pajavairinti lietuvių liaudies žaidimais, edukacinėmis programomis.

Atskirų Dienos centro veiklų kokybės vidurkiai pagal apklausos metus

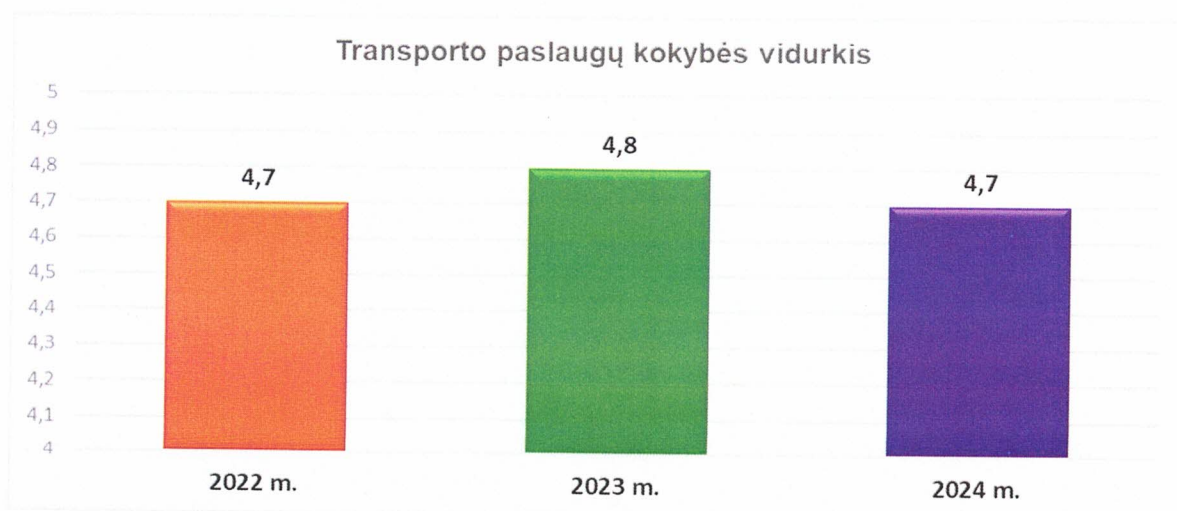
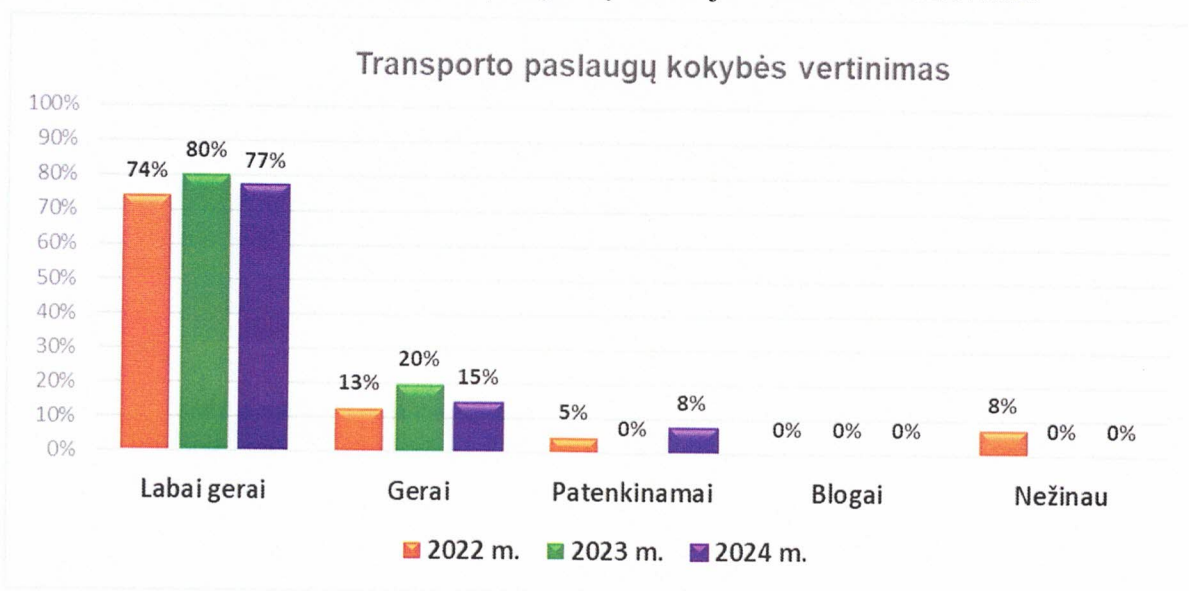


Dienos centro paslaugų gavėjams, esant poreikiui, teikiamos transporto paslaugos (pavėžėjimas į/iš Dienos centro), todėl apklausos metu buvo siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę apie šių paslaugų kokybę. 2024 m. transporto paslaugas gavo 57 % Dienos centro paslaugų gavėjų. Kaip ir ankstesniais metais, dauguma respondentų transporto paslaugas įvertino kaip labai naudingas (86 %) arba naudingas (14 %).

Transporto paslaugų naudos vertinimas



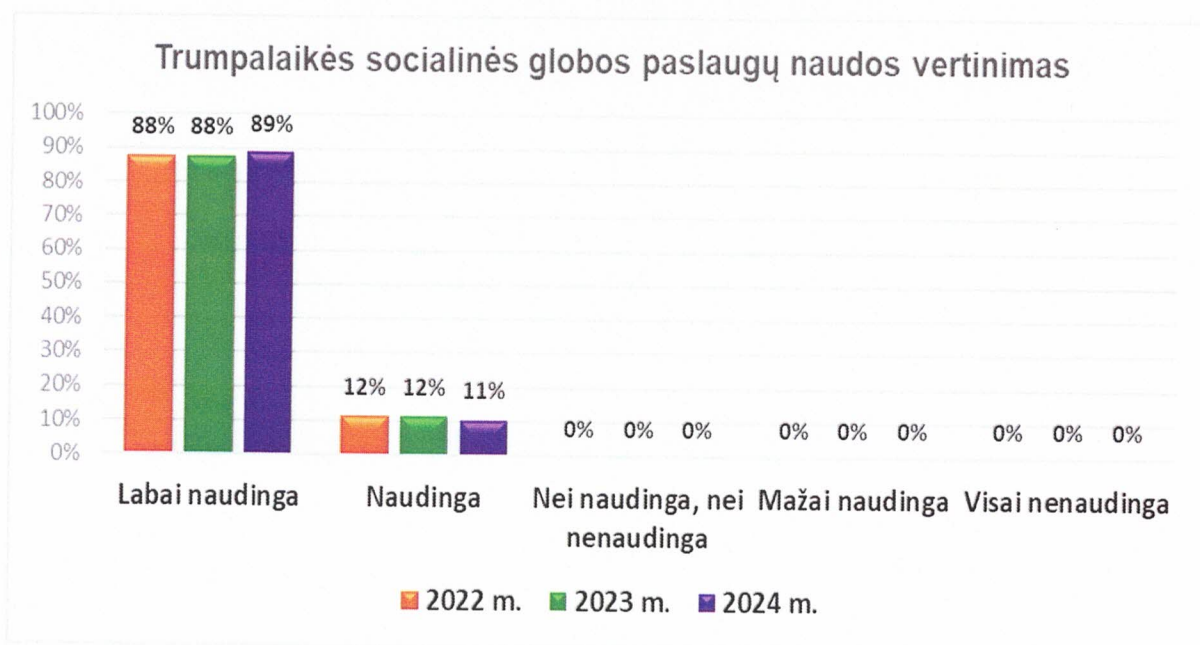
Apibendrinant 2024 metais gautus transporto paslaugų vertinimo rezultatus, galima teigti, kad Dienos centre teikiamos kokybiškos transporto paslaugos. Kaip ir ankstesniais metais, dauguma respondentų transporto paslaugas įvertino labai gerai (77 %) arba gerai (15 %). 2024 metais 8 % respondentų turėjo pastebėjimų dėl transporto paslaugų organizavimo. Jų nuomone, reikėtų labiau prisitaikyti prie paslaugų gavėjų judėjimo galimybių, nes ne visi gali nueiti nuo namų iki artimiausios stotelės, be to, įstaigos transportas nevyksta į Vilniaus užmiesčio rajonus. Nepaisant to, bendras transporto paslaugų kokybės vidurkis siekia 4,7 balus iš 5. Įstaiga turi tik 1 autobusiuką, kuriuo aptarnaujami paslaugų gavėjai visame mieste. Paslaugų gavėjai autobusu keliauja per visą Vilniaus miestą, kelionė trunka iki 2,5 val. Jei autobusiukas važiuotu į užmiestį, tuomet maršrutas dar pailgėtų, kad būtų blogai paslaugų gavėjams. Transporto paslaugų teikimas tiesiogiai susijęs su automobilių skaičiumi, o automobilių skaičius – nuo įstaigos dydžio ir jai skiriamo finansavimo.



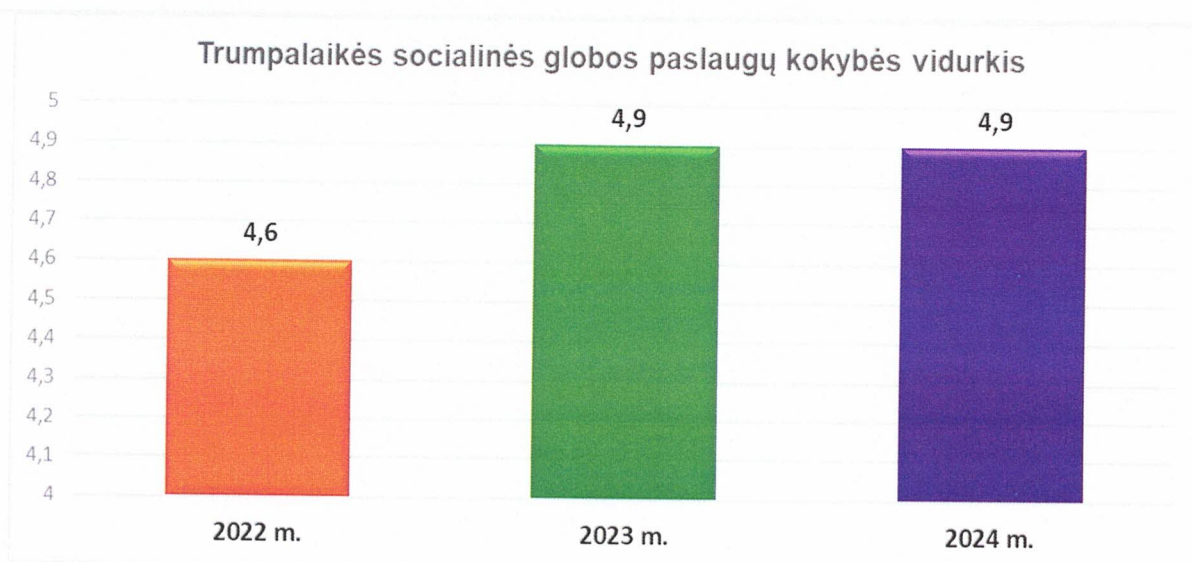
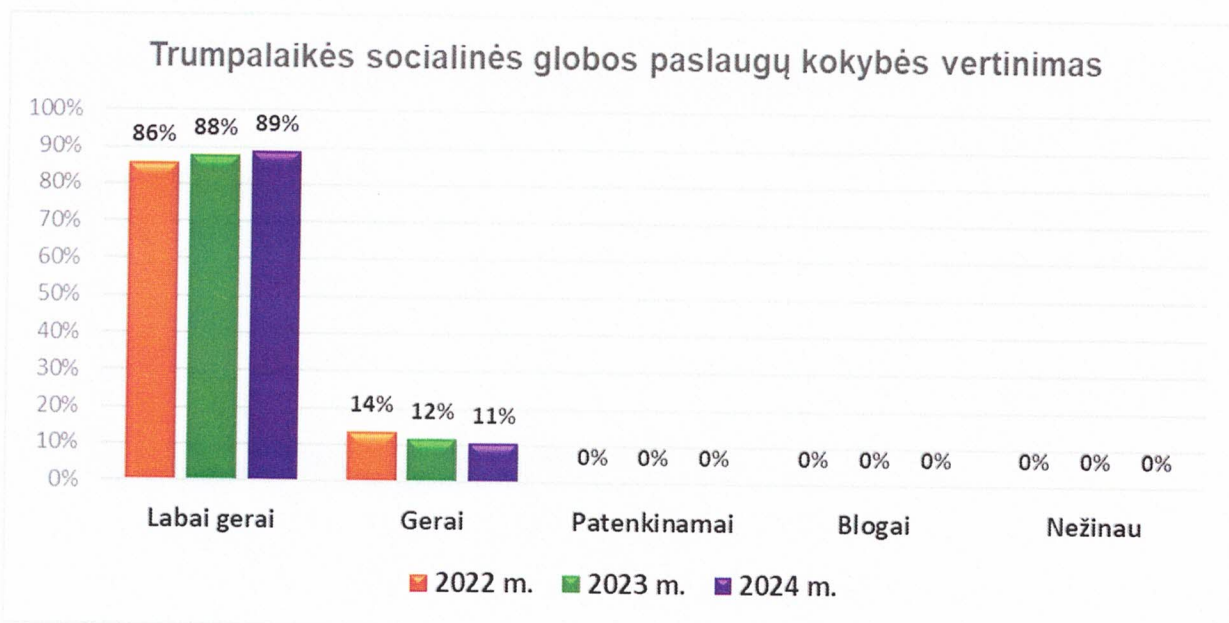
Dienos centre dienos socialinės globos gavėjams, esant nustatytam poreikiui, gali būti teikiamos trumpalaikės socialinės globos paslaugos. 2024 m. 70 % dienos socialinės globos gavėjų Dienos centre gavo ir trumpalaikę socialinę globą. Nuo 2022 m. šios paslaugos poreikis išlieka labai

didelis, nes pastebima, kad Dienos centro paslaugų gavėjų kasdienio gyvenimo įgūdžiai kasmet silpnėja, vis daugiau paslaugų gavėjų artimųjų supranta trumpalaikės socialinės globos paslaugų naudą. Artimieji aktyviau naudojami šia paslauga, nes nori pailsėti nuo nuolatinės sergančio artimojo priežiūros, sėkmingai vykdyti darbinius ar šeimos įsipareigojimus ir tokiu būdu atidėti savo artimojo ilgalaikę socialinę globą.

Vertindami trumpalaikės socialinės globos naudą paslaugų gavėjams, 89 % respondentų šias paslaugas įvertino kaip labai naudingas, 11 % - kaip naudingas. Panašūs rezultatai stebimi ir ankstesniais metais.

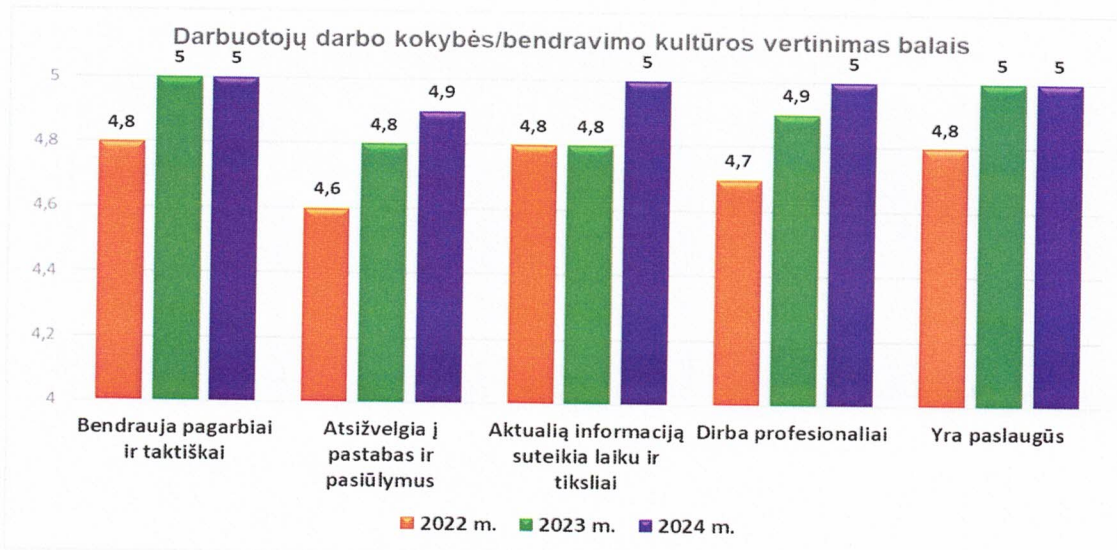


Apibendrinant 2024 metais gautus trumpalaikės socialinės globos paslaugų vertinimo rezultatus, galima teigti, kad Dienos centre teikiamos kokybiškos trumpalaikės socialinės globos paslaugos. Kaip ir ankstesniais metais, dauguma respondentų šias paslaugas įvertino labai gerai (89 %) arba gerai (11 %). Bendras trumpalaikės socialinės globos paslaugų kokybės vidurkis siekia 4,9 balus iš 5.



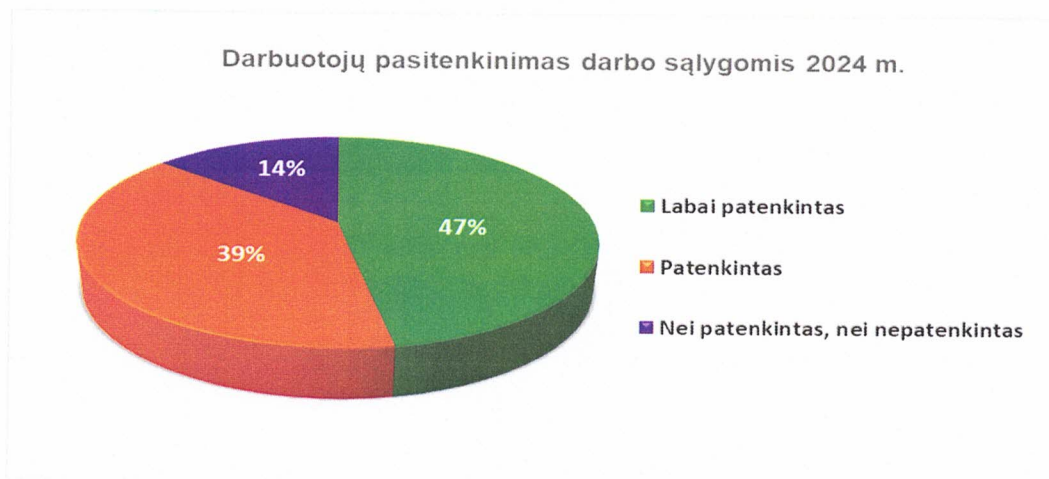
Visų apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų ir jų artimųjų buvo prašoma išsakyti savo nuomonę apie tai, kaip būtų galima pagerinti Dienos centro darbą. Dauguma respondentų yra patenkinti Dienos centro teikiamomis paslaugomis bei darbuotojų darbo kokybe ir konkrečių pageidavimų neturi. Dalis tų, kurie pateikė konkrečius pasiūlymus, mano, kad Dienos centre turėtų būti organizuojama kuo daugiau ekskursijų, švenčių ar susitikimų su kunigu, o paslaugų gavėjų artimieji dažniau įtraukiami į įvairias veiklas kartu su Dienos centro lankytojais ir pan.

Kasmet vertinant Dienos centre teikiamų paslaugų kokybę, paslaugų gavėjai, jų artimieji, socialiniai partneriai ir patys darbuotojai vertina bendrą darbuotojų darbo kokybę, kuri apibrėžiama tam tikromis darbuotojų savybėmis, kurios vertinamos balais. Apibendrinant rezultatus, išvedamas kokybės vidurkis.



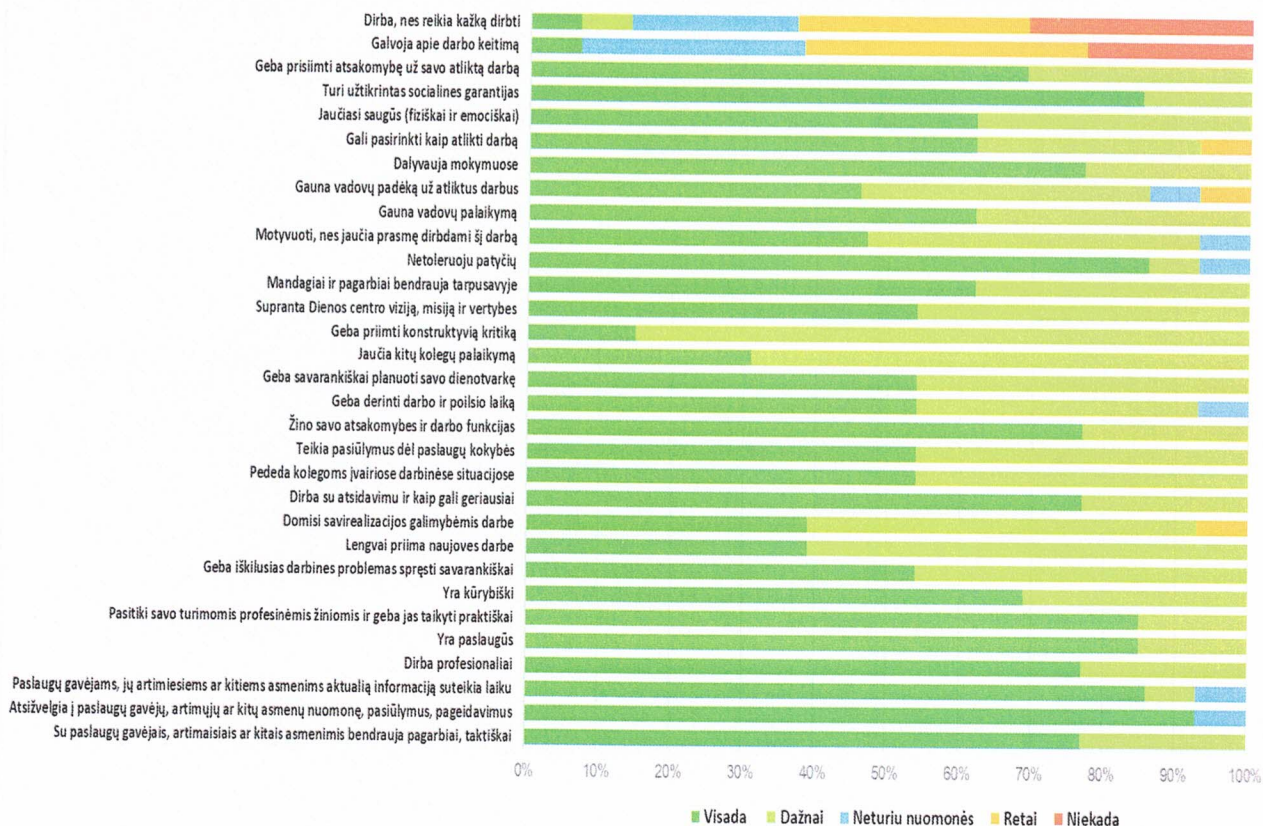
2024 m. rezultatai rodo, kad darbuotojų darbo kokybės ir bendravimo kultūros vertinimo vidurkis yra labai aukštas nuo 4,9 iki 5 balų iš 5. Taip pat, lyginant su ankstesniais metais pastebima, kad 2024 metais šis vertinimas pakilo. Tam įtakos galėjo turėti nuolatinis darbuotojų motyvavimas, jų stipriųjų asmeninių savybių išskyrimas ir pabrėžimas susirinkimų metu, darbuotojų supervizijos ir mokymai, kurie buvo nukreipti į jų bendravimo kultūros, psichinės sveikatos stiprinimą.

Vertinant Dienos centre teikiamų paslaugų kokybę, į apklausą įtraukiami ir darbuotojai. Jų prašoma papildomai atsakyti į klausimus, susijusius su darbo sąlygomis, motyvacija ir jų savijauta darbe. 2024 m. apklausoje dalyvavo 81 % Dienos centro darbuotojų. Rezultatai parodė, kad darbuotojų pasitenkinimas darbo sąlygomis yra aukštas.



Apklausos metu darbuotojams buvo pateiktas 31 teiginys, kurį reikėjo įvertinti pagal tai kiek dažnai jis būdingas Dienos centro darbuotojų veikloje.

DARBUOTOJŲ NUOMONĖ APIE DARBĄ DIENOS CENTRE



Rezultatai parodė, kad dauguma darbuotojų visada dirba profesionaliai (78%). Visi darbuotojai (57% - visada, 43% - dažnai) supranta Dienos centro misiją, viziją ir vertybes. Didžioji dalis jų visada pasitiki savo turimomis žiniomis ir geba jas taikyti praktiškai (85%), žino savo atsakomybes ir darbo funkcijas (78%), gali savarankiškai spręsti, kaip atlikti savo darbą (61%), geba iškilusias problemas spręsti savarankiškai (54%), geba prisiimti atsakomybę už savo atliktą darbą (69%), geba derinti darbo ir poilsio laiką bei planuoti savo dienotvarkę (54%). Dauguma darbuotojų visada netoleruoja patyčių (86%), mandagiai ir pagarbiai bendrauja tarpusavyje (62%), padeda kolegoms sunkiose darbinėse situacijose (53%) ir patys jaučia kitų kolegų palaikymą (71%), dažniausiai geba priimti konstruktyvią kritiką (85%).

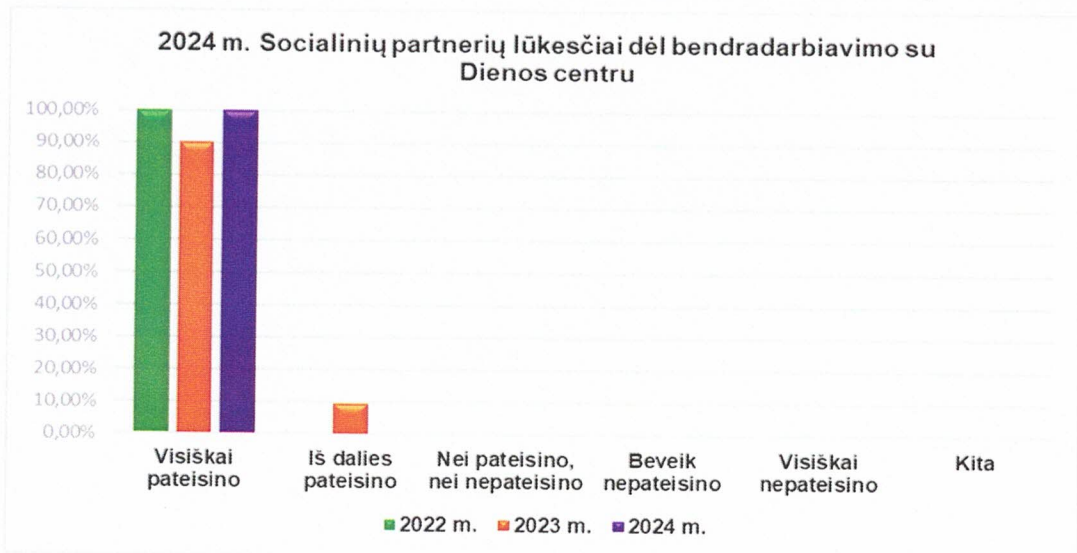
Dienos centro darbuotojai motyvuoti, nes jaučia prasmę dirbdami savo darbą (visada - 47%, dažnai - 43%), dirba su atsidavimu ir kaip gali geriausiai (visada - 77%, dažnai - 23%).

Didesnė dalis apklausoje dalyvavusių darbuotojų yra motyvuoti siekti pokyčių, nes jiems visada patinka dalyvauti mokymuose (77%), jie nuolat teikia pasiūlymus dėl paslaugų kokybės tobulinimo (54%), yra kūrybiški (69%), dažnai domisi savirealizacijos galimybėmis darbe (54%) ir lengvai priima naujoves darbe (61%).

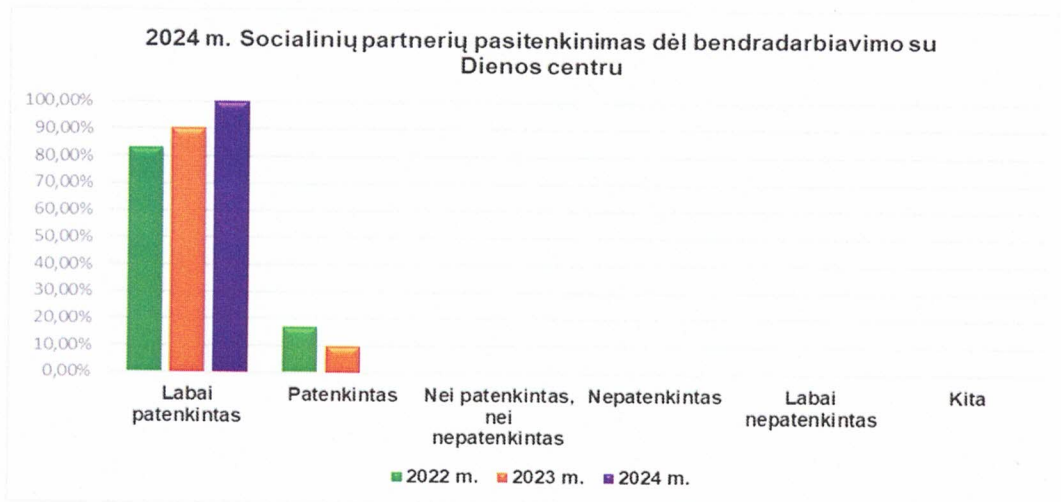
Tik nedidelė dalis darbuotojų (7%) galvoja apie darbo keitimo galimybes, o kai kuriuos darbuotojus (12%) šiame darbe laiko tik mintis, kad jie dirba dėl to, jog reikia kažkuo gyvenime užsiimti. Nepaisant to, darbuotojai jaučia vadovų palaikymą (visada - 62%, dažnai - 48%) ir už gerai

atliktą darbą sulaukia vadovų padėkos (visada - 46%, dažnai - 44%). Savo darbovietėje jie jaučiasi fiziškai ir emociškai saugūs (visada - 62%, dažnai - 38%) ir turi užtikrintas socialines garantijas (visada - 85%, dažnai - 15%).

Siekiant išsiaiškinti partnerystės naudą, kuri taip pat įtakoja Dienos centro paslaugų kokybę, socialinių partnerių buvo prašoma atsakyti į klausimus apie bendradarbiavimą su Dienos centru.

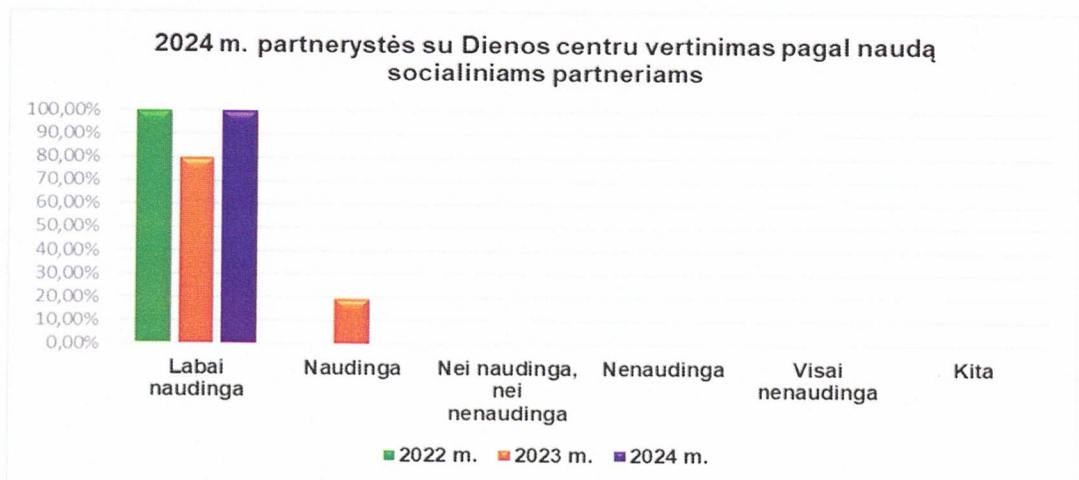
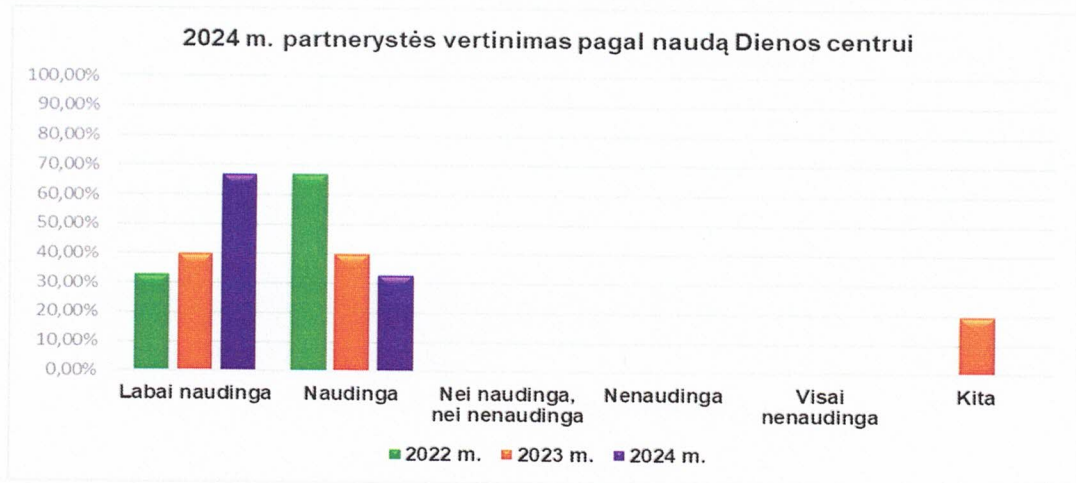


Apklausos rezultatai parodė, kad bendradarbiavimas su Dienos centru 2024 metais pateisino visų partnerių lūkesčius ir visi jie buvo patenkinti partnerystės rezultatais, pajuto bendradarbiavimo naudą.



Visa tai galėjo įtakoti, kad 2024 metais Dienos centre vyko labai daug renginių, į kurių organizavimą buvo įtraukiami ankstesnių metų bei nauji socialiniai partneriai, jie turėjo galimybes daugiau susipažinti su Dienos centre vykdomomis veiklomis, pabendrauti su paslaugų gavėjais ir darbuotojais. 2024 m. Dienos centre nuolat buvo praktiką atliekančių įvairių specialybių studentų (ergoterapijos, socialinio darbo, individualios priežiūros).

2024 m. socialiniams partneriams buvo lengviau įvertinti jų pačių naudą Dienos centrui. Šį pokytį galėjo įtakoti tai, kad po renginių buvo organizuojami socialinių partnerių ir darbuotojų bei paslaugų gavėjų susitikimai, kurių metu suteikiamas atgalinis ryšys apie partnerystės naudą.



Apibendrinant 2024 metų tyrimo duomenis, galima teigti, kad Dienos centre buvo teikiamos kokybiškos, paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę gerinančios, naudą ir pasitenkinimą teikiančios socialinės paslaugos. Dauguma Dienos centro darbuotojų yra patenkinti darbo sąlygomis, aiškiai supranta savo pareigas ir atsakomybes, dirba motyvuotai, profesionaliai, yra paslaugūs, su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais ir socialiniais partneriais bendrauja pagarbiai, mandagiai ir taktiškai, stengiasi atsižvelgti į jų skundus ir pasiūlymus, geranoriškai sprendžia problemas. Socialiniai partneriai yra patenkinti bendradarbiavimo su Dienos centru kokybe, pastebi savo įsitraukimo bei bendradarbiavimo su Dienos centru naudą.

Siekiant išlaikyti Dienos centre teikiamų paslaugų kokybę, planuojama daugiau dėmesio skirti paslaugų gavėjų pasiūlymų dėl Dienos centre organizuojamų veiklų išklausymui ir paslaugų gavėjų artimųjų įtraukimui į Dienos centro paslaugų kokybės tobulinimo procesus. Siekiant išlaikyti socialinės partnerystės naudą, bus palaikoma tradicija organizuoti bendrus susitikimus su socialiniais

partneriais dėl bendrų renginių organizavimo, paslaugų kokybės tobulinimo, geresnio paslaugų gavėjų poreikių bei lūkesčių pateisinimo.

Tyrimą ir gautų rezultatų analizę atliko:

Dienos centro padalinio vedėja

Erika Jankauskienė

2024-11-11