**SAVARANKIŠKO GYVENIMO NAMUOSE TEIKIAMŲ SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMO APIBENDRINIMAS**

**PASLAUGŲ GAVĖJŲ NUOMONĖ**

 Tyrime iš 34 paslaugų gavėjų dalyvavo 32 paslaugų gavėjai. Viena paslaugų gavėja gydoma slaugos ligoninėje ir viena paslaugų gavėja išvykusi pas sūnų. Iš 32 paslaugų gavėjų lytį nurodė 29 asmenys, 6 vyrai ir 23 moterys. Pagal amžių respondentai pasiskirstė sekančiai: nuo 51 m. iki 60 m. - 3%, nuo 61 m. iki 70 m. – 37%, nuo 71 m. iki 80 m. – 31%, virš 81 m. – 16% ir likusi dalys, 13% savo amžiaus nenurodė. Lyginant su praėjusių metų duomenimis padaugėjo gyventojų tarp 61 m. - 70 m. šiek tiek sumažėjo tarpsnyje tarp 71 m. – 80 m. ir ženkliai sumažėjo gyventojų, kuriems virš 81 m. (2019 m. buvo 30%). Bendruomenėje sumažėjo vyresnio amžiaus asmenų, bet teigti, kad kardinaliai jų sumažėjo ar, kad bendruomenė atjaunėjo, negalime, nes vis tik 13% apklaustųjų savo amžiaus nenurodė.

Į klausimą nuo kada Jums teikiamos socialinės paslaugos, atsakė 23 respondentai, kiti negalėjo atsiminti, nenurodė visai arba pažymėjo tik apytiksliai. Iš atsakiusiųjų daugiausiai, t. y. 12 respondentų nurodė, kad socialinės paslaugos teikiamos nuo 1 iki 10 metų, 8 respondentai nurodė, kad nuo 11 iki 20 metų ir tik 3 respondentai pažymėjo, kad gyvena ir paslaugas gauna jau daugiau nei 20 metų.

Apklausos metu siekta išsiaiškinti, iš kur paslaugų gavėjai sužinojo apie socialines paslaugas:

 **\***kita – savivaldybės darbuotojų

Daugiausia, 60% respondentų, apie paslaugas sužinojo iš socialinių darbuotojų ir pažįstamų (25%). Mažiausiai, po 3% respondentų - iš interneto, spaudos, televizijos ir iš policijos pareigūnų. Pažvelgus į ankstesnių metų rezultatus, galima drąsiai teigti, jog vyrauja tendencija apie socialines paslaugas sužinoti iš socialinių darbuotojų ir pažįstamų. Kiekvienais metais šias abi kategorijas pasirenka nuo 77% iki 87% apklaustųjų. Tik jos kiekvienais metais pasiskirsto šiek tiek skirtingai. Šiemet ypatingai ryškiai matomas didesnis procentas sužinojusių iš socialinių darbuotojų, o taip panašiai buvo 2016 metais. Nuo 2017 metų šis skirtumas mažėjo ir 2018 metais bei 2019 metais apie paslaugas respondentai sužinojo apylygiu skaičiumi tiek iš pažįstamų, tiek iš socialinių darbuotojų. Šiemet nebuvo pasirinkusiųjų atsakymo medikai, kas anksčiau sudarė 3% - 8% ir 3% respondentų įvardijo policijos pareigūnus, ko anksčiau nebuvo.

**KAIP VERTINATE DARBUOTOJŲ DARBĄ?**

Didžioji dalis respondentų (85%) mano, kad darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti, kad nepakankamai skiria laiko mano 9% apklaustųjų ir yra po 3% respondentų, kurie abejoja ir kurie teigė, kad būna įvairiai. Panašiai paslaugų gavėjai galvojo ir ankstesniais metais – visada buvo šiek tiek abejojančių ir nepatenkintų, bet didžiąja dalimi pritaria, kad darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti.

Į klausimą, ar atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir iškilus problemoms, darbuotojai operatyviai imasi jas spręsti, taip atsakė didžioji dalis respondentų, t. y. 81%, kad ne, mano 10% respondentų ir likusi dalis abejoja arba sako, kad būna įvairiai. Lyginant visų ankstesnių metų rezultatus ne mažiau kaip 74% paslaugų gavėjų visada manė, kad atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir iškilus problemoms, darbuotojai operatyviai imasi jas spręsti. Skirtumas tik tas, kad šiemet yra keliais procentais daugiau respondentų galvojančių, jog darbuotojai ne operatyviai sprendžia jų problemas. Mažuma respondentų mano, kad jie problemų neturi. O kad darbuotojai nesėkmingai sprendžia jų problemas jau galvoja didesnis procentas respondentų, šiemet jis siekė 15% ir tai, lyginant su 2019 metais pakilo 12 procentinių punktų. Pernai metais 89% respondentų manė, kad darbuotojai sėkmingai sprendžia jų problemas, o šiemet mes matom, kad taip galvoja 76% apklaustųjų. Panaši statistika šiuo klausimu buvo 2016 metais, o 2018 metų ir 2017 metų rezultatai labiau panašūs į 2019 metų rezultatus. Galima tik spėlioti, kas galėjo įtakoti ne tokį sėkmingą ar operatyvų paslaugų gavėjų problemų sprendimą. Visai galimai, tai galėjo įtakoti valstybės lygio ekstremaliosios situacijos dėl COVID-19 ligos paskelbimas, taip pat ne visada problemos yra išsprendžiamos dėl susidariusių aplinkybių ar jų ilgalaikiškumo, galėjo būti darbuotojo kompetencijos ar įgūdžių stoka, paslaugų gavėjų perdėti lūkesčiai ir pan.

.

 \*kita – įvairiai

 \*kita – problemų neturėjau

 \*kita – nenurodė

 Dauguma paslaugų gavėjų pažymi, kad darbuotojai atsižvelgia į jų siūlymus (skundus) (72%), labai maža dalis (3%) nurodė, kad nežino ar atsižvelgiama į jų pasiūlymus (skundus), 12% apklaustųjų linkę galvoti, kad neatsižvelgiama į jų pasiūlymus (skundus), o tarp likusios dalies respondentų (13%) buvo tokie atsakymai, kaip nelabai ar ne visada atsižvelgia, kad nepastebėjau ir, kad pasiūlymų (skundų) nerašau ir neturiu. 2019 metų rezultatai šiuo klausimu buvo bene geriausi nuo 2016 metų. 2019 metais 89% respondentų manė, kad darbuotojai atsižvelgia į jų pasiūlymus (skundus) ir tik 6% galvojo, kad neatsižvelgia, 5% respondentų buvo abejojančių.

\*kita – nelabai, nepastebėjau, pasiūlymų (skundų) nerašau ar neturiu

Paklausti, ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai aptarnauja, didžioji dalis respondentų atsakė, kad taip (91%), o likusieji pažymėjo, kad ne visada ar vidutiniškai, taip pat kažkas iš paslaugų gavėjų turėjo nuomonę, kad darbuotojo rodoma pagarba yra apsimestinė. Galima teigti, kad darbuotojų pagarbus/ mandagus aptarnavimas yra stiprioji įstaigos pusė, nes nuo 2016 metų paslaugų gavėjai darbuotojų pagarbų/mandagų aptarnavimą kaip tinkamą visada vertino nuo 90 iki 100 procentų skalėje.

 \*kita – ne visada, vidutiniškai, apsimestinai

Ar darbuotojai suteikė tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimą, taipatsakė 81% respondentų ir atsakymą ne, rinkosi 13% apklaustųjų, likusi dalis (6%) abejojo. Nors didžioji dalis paslaugų gavėjų mano, jog darbuotojai suteikė tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimą, tačiau šie rodikliai šiemet buvo šiek tiek mažesni nei 2019 metais, tuomet taip atsakė - 92%, ne - 2% respondentų.

Panašiai rezultatai atrodo ir dėl informavimo apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus. Didžioji dalis (75%) respondentų teigia, kad yra informuojami apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus, bet jei lygintume su praeitais metais, tai atsakymą taip, rinkosi 84% paslaugų gavėjų. Kad neinformuojami apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus šiemet nurodė 16% respondentų, pernai - 6% respondentų. Žvelgiant į dar ankstesnius metus didelių svyravimų šiuo klausimu nėra, kad paslaugų gavėjai yra informuojami apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus visada manė 79-88% respondentų, kad ne – 6-10% apklaustųjų. Reziumuojant galima pasakyti, kad paslaugų gavėjus reiktų daugiau informuoti apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus.

 \*kita – nenurodė

Pasitikėjimą darbuotojais kiekvienais metais išreikšdavo nuo 85% iki 97% paslaugų gavėjų, tačiau šiemet jų buvo mažiau - pasitikėjimą darbuotojais nurodė 79% apklaustųjų ir pasitikėjimą iš dalies - 12% respondentų. Buvo ir tokių, kurie negalėjo vienareikšmiškai atsakyti į šį klausimą, nes kažkuriais darbuotojais pasitiki visiškai, o kažkuriais tik iš dalies arba nepasitiki visai.

 \*kita – ne visais

**AR ESATE PATENKINTI TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS?**

Informavimo paslauga, kaip matome iš grafiko, patenkinta didžioji dalis respondentų, tačiau mažiau nei 2019 metais (89%). Teigti, kad informavimo paslauga buvo mažiau kokybiška abejotina, nes anketose pateikti komentarai, kad paslaugų gavėjas nėra gavęs tokios paslaugos arba, kad niekas nieko neinformavo neatitinka tiesos. Pagal paslaugų statistiką visiems paslaugų gavėjams informacijos paslauga teikiama.

Konsultavimo paslauga lyginant su 2019 metais patenkintų respondentų daugiau 5 procentais, iš dalies patenkintų - 1 procentu daugiau ir atsakymą kitą rinkosi 6 procentais mažiau. Labai didelių skirtumų konsultavimo paslaugos kokybe nėra. Ankstesniais metais patenkintų išlikdavo panašus procentas respondentų, skirtumas tik tas, kad mažiau rinkosi kategoriją kita, daugiau buvo pasisakiusiųjų, kad patenkintas iš dalies.

 \*kita – niekas nieko neinformavo, tokios paslaugos neturėjau

 \*kita – niekas nieko nekonsultavo, nenurodė

Tarpininkavimo ir atstovavimo paslauga didžioji dalis paslaugų gavėjų patenkinti, kaip ir ankstesniais metais. Šie rodikliai nuo 2016 metų kiekvienais metais išlieka panašūs. Kad paslaugų gavėjai tarpininkavimo ir atstovavimo paslauga patenkinti rinkdavosi ne mažiau kaip 78% visų apklaustųjų, iš dalies patenkintų būdavo nuo 3% iki 15%, o nepatenkintų šia paslauga buvo tik 2019 ir 2016 metais po 3%. Beje 2019 ir 2018 metais nemaža dalis respondentų (15-16%) atsakymo nenurodė.

 \*kita – paslauga neteikta, nenurodė

Transporto organizavimo paslauga eilę metų patenkintų išlieka panašus procentas apklaustųjų, tarp 69-76 procentų, išsiskyrė tik 2016 metai, kur paslauga patenkintų buvo 86%. Nepatenkintų transporto organizavimo paslauga tiek šiemet, tiek visais ankstesniais metais buvo po 3% apklaustųjų. Kad paslauga patenkinti iš dalies nurodydavo 3% - 6% respondentų. Pastebėtina, tai, kad kiekvienais metais auga paslaugų gavėjų skaičius, kurie renkasi variantą kita ir didžiąja dalimi, nuro , kad paslauga nesinaudoja arba jos visai nevertina, kas leidžia manyti, kad paslauga nesinaudoja – 2016 metais tokių apklaustųjų buvo 3%, 2017 metais - 13%, 2018 metais - 15%, 2019 metais - 19% ir šiemet 22%.

 \*kita – nepastebėjau, nesinaudojau, vežė tik vieną kartą, nenurodė

Maitinimo organizavimo paslaugos rodikliai, kaip visada, aukšti ir nemažiau kaip 88% apklaustųjų šia paslauga patenkinti. Likusieji procentai pasiskirsto tarp atsakymų – esu patenkintas iš dalies arba kita. Šiais metais buvo 3% apklaustųjų, kurie paslauga nepatenkinti. Galimai tokią nuomonę įtakojo susiklosčiusi padėtis dėl valstybės lygio ekstremaliosios situacijos dėl COVID-19 ligos paskelbimo, kadangi karantino metu visiems paslaugų gavėjams buvo perkami ir pristatomi produktai į namus, patys išeiti į norimas parduotuvę ar turgavietes pasirinkti prekių negalėjo.

 \*kita – nenurodė

Vertinant asmens higienos paslaugos rezultatus labai didelių pasikeitimų patenkintų paslaugų gavėjų tarpe nėra, didžiąją dalį paslaugų gavėjų ir toliau paslaugos tenkina. Iš dalies patenkintų paslauga keliais procentiniais punktais sumažėjo, bet ir keliais procentiniais punktais daugiau respondentų pažymėjo, kad paslauga nepatenkintas. Kaip visada, nemaža dalis respondentų (16%) nurodė, kad paslauga nereikalinga, ja nesinaudoja arba atsakymo nenurodė. Ankstesniais metais šioje kategorijoje respondentų skaičius pasiskirstydavo 15-23 procentų skalėje, tik 2016 metais nebuvo nei vieno paslaugų gavėjo, kuris sakytų, kad paslauga nereikalinga.

 \*kita – nereikia, nesinaudoju, norėčiau, bet man paslauga neteikiama, nenurodė

 Sociokultūrinėmis paslaugomis patenkinti daugiau nei pusė paslaugų gavėjų. Palyginus apklausų rezultatus, galima teigti, kad 2019 metais sociokultūrinėmis paslaugomis patenkintų buvo daugiau (68%) nei šiais metais (60%). Iš dalies patenkintų šia paslauga šiemet - 3% respondentų, 2019 metais buvo 5%. Šių metų apklausa parodė, kad 9% respondentų sociokultūrinėmis paslaugomis nepatenkinti, ko pernai nebuvo. Akivaizdu, kad paslaugų gavėjams truko sociokultūrinių paslaugų, nes jų dėl paskelbto šalyje karantino nebuvo jau keletas mėnesių. Kaip visada nemaža dalis apklaustųjų (28%) nurodė, kad šios paslaugos jiems nebūtinos ar nereikalingos. Beje šitą atsakymą kiekvienais metais renkasi vis didesnis paslaugų gavėjų skaičius.

 \*kita – nereikia, nesinaudoju, nebūtinos, nenurodė

Tyrimas parodė, kad paslaugų gavėjams mažiausiai aktuali yra socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga. Esu patenkintas socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga pažymėjo tik 41% respondentų, tačiau net trečdalis visų respondentų nurodė, kad paslauga nebūtina arba nereikalinga. Atsakymo nepateikė 19% respondentų. Su kiekvienais metais mažėja skaičius respondentų pasirinkusiųjų atsakymą – esu patenkintas, bet didėja skaičius paslaugų gavėjų, kuriems ši paslauga atrodo ne tokia reikalinga. Iš dalies patenkintų kiekvienais metais lieka 3-10% respondentų. Nepatenkintų socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga buvo šiemet - 6% respondentų ir 2017 metais - 2% respondentų.

 \*kita – nereikia, nebūtinos

Geriausiai vertinama yra apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslauga, net 91% respondentų patenkintų šia paslauga ir tai daugiausiai per visus ankstesnius apklausos metus. Nepatenkintų apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslauga nei šiemet, nei ankstesniais metais nebuvo.

**AR PASIKEITĖ JŪSŲ GYVENIMO KOKYBĖ PASLAUGŲ TEIKIMO METU**

**IR PASLAUGŲ KOKYBĖ?**

 Vertinant gyvenimo kokybės pasikeitimą paslaugų teikimo laikotarpiu, daugiau nei pusė apklaustųjų nurodė, kad gyvenimo kokybė pasikeitė (56%), kad nepasikeitė nurodė ketvirtadalis visų apklaustųjų, nežinau – atsakė 13% respondentų, kategoriją kita pasirinko 6% respondentų, nurodydami, kad pasikeitė iš dalies. Lyginant su visais ankstesniais metais, šiemet buvo mažiau paslaugų gavėjų, kurie pajuto vienokius ar kitokius gyvenimo kokybės pasikeitimus. Ankstesniais metais tai sudarydavo nuo 62% iki 82%. Nepajutusių gyvenimo kokybės pasikeitimų šiemet irgi išaugo iki 25%, anksčiau jų buvo nuo 16% iki 20%, tik 2018 metais - 6% respondentų. Iš dalies pajutusių pasikeitimus jeigu būdavo, tai visada panašus skaičius, o abejojančių ir negalinčių atsakyti į šį klausimą buvo 13% ir tai lyginant su paskutiniųjų metų rodikliais jų šiemet buvo daugiau (2019 m. - 3%, 2018 m. - 6%). Galima daryti išvadą, kad apie trečdalis paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pasikeitimų per paslaugų teikimo metus nepajuto.

Klausiant, kaip pasikeitė paslaugų kokybė, nemaža dalis paslaugų gavėjų teigė, kad paslaugų kokybė labai pagerėjo (19%) ir pagerėjo (28%). Atsakiusiųjų teigimu, tai lėmė santykis su darbuotoju, darbuotojų gebėjimas padėti ir suprasti, darbuotojo kaita, visų pastangos. Daugiau nei trečdalis asmenų nurodė, kad paslaugų kokybė liko tokia pati (34%), kas ir buvo paminėta vertinant gyvenimo kokybės pasikeitimą paslaugų teikimo laikotarpiu ir buvo nemaža dalis paslaugų gavėjų (13%), kurie teigė, kad paslaugų kokybė pablogėjo. Pablogėjimo priežastys – nesutarimai su kaimynais, abejingumas ir intrigos, karantino sąlygos ir administracijos sprendimai. Jeigu palygintume šių metų ir ankstesnių metų paslaugų kokybės vertinimus, tai paslaugų kokybės pagerėjimą ir labai pagerėjimą kiekvienais metais junta panašus procentas apklaustųjų - 43% - 50%. Pagrindinis skirtumas išryškėjo tame, kad ankstesniais metais apie pusė paslaugų gavėjų paslaugų kokybės pasikeitimų nepajusdavo, o šiemet iš tos dalies 13% respondentų teigė, kad paslaugų kokybė pablogėjo. Pablogėjimą paslaugų kokybe paslaugų gavėjams galimai įtakojo ir susiklosčiusi padėtis šalyje dėl COVID-19 ligos (koronaviruso infekcijos) – valstybės lygio ekstremaliosios situacijos paskelbimas. Įstaigoje keitėsi paslaugų teikimas, darbo organizavimas, atsirado tam tikri reikalavimai bei apribojimai.

 \*kita – iš dalies

 \*kita – mažai naudojuosi paslaugomis

Paslaugų gavėjų paklausėme, ar pasiteisino Jūsų turėti lūkesčiai, kreipiantis dėl paslaugų - 72% teigė, kad taip; 13% teigė, kad ne; nežinau ir neatsakiusiųjų buvo po 6% respondentų ir kad lūkesčiai pasiteisino iš dalies manė 3% apklaustųjų. Atliekant apklausas kiekvienais metais, didžioji dalis respondentų visada nurodydavo, kad turėti lūkesčiai, kreipiantis dėl paslaugų pasiteisino. Geriausiai lūkesčiai paslaugų gavėjams buvo pasiteisinę 2019 metais (87%), blogiau lyginant su visais metais buvo 2017 - (64%), abejojančių ir neatsakiusiųjų būdavo nuo 5% iki 12%. Vienas kitas respondentas teigė, kad lūkesčių nėra arba, kad lūkesčiai pasiteisino iš dalies. Lūkesčių nepasiteisinimu išsisakė mažuma 2019 metais - 5% respondentų ir 2018 metais - 3% respondentų, o šiemet ir 2016 metais jų buvo po 13%. Galima pastebėti, kad lūkesčių vertinimas kreipiantis dėl paslaugų priklauso nuo rezultato, kuris pasiekiamas sprendžiant problemas: jei pasiekiamas rezultatas kurio tikimasi, tuomet pasiteisina ir lūkesčiai, tačiau nepasiekus pageidaujamo rezultato – lūkesčiai įvardijami kaip nepasiteisinę.

 \*kita – iš dalies

Respondentų buvo klausiama, kokių jie turėtų pastabų/pageidavimų dėl teikiamų paslaugų, daugiausiai vyravo atsakymai labiau susiję su individualiais norais: ,,norėčiau persikelti į vieno kambario butą; reikėtų pagerinti buitį; norėčiau pakeisti kaimynę, nes neįmanoma su ja gyventi; pakeisti administraciją“. Taip pat buvo pasiūlymų teikti paslaugas dar geriau, kelti socialinių darbuotojų kvalifikaciją.

Apibendrinant tyrimą galima teigti, kad darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti, pagarbiai ir mandagiai aptarnauja, suteikia tikslią ir teisingą informaciją. Didžioji dalis paslaugų gavėjų mano, kad problemos sprendžiamos sėkmingai ir operatyviai, į pasiūlymus ir skundus atsižvelgia, apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus informuoja. Tačiau lyginant su 2019 metų duomenimis paminėti rodikliai šiek tiek smuktelėję, todėl daugiau dėmesio reiktų skirti operatyvesniam ir sėkmingesniam problemų sprendimui, daugiau informuoti paslaugų gavėjus apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus. Taip pat labiau pastebėti paslaugų gavėjų pasiūlymus ir skundus. Dauguma gyventojų darbuotojais pasitiki. Didžiausio teigiamo vertinimo sulaukė apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslauga, taip pat mažai atsiliko maisto organizavimo ir tarpininkavimo ir atstovavimo paslauga. Pakankamai gerai buvo įvertintos konsultavimo, informavimo, transporto organizavimo bei asmens higienos paslaugos, tačiau tai tos paslaugos, kurios 2019 metais buvo vertinamos geriau. Mažiausiai teigiamų vertinimų gavo sociokultūrinės ir socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos. Apklausa parodė, kad socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga Savarankiško gyvenimo namuose yra mažiausiai reikalinga. Sociokultūrinės paslaugos tai viena iš paslaugų, kuri eilę metų nesulaukia aukštų vertinimų. Pagal vykdomą suteiktų sociokultūrinių paslaugų statistiką ir apklausos anketų rezultatus, akivaizdu, kad suteiktų paslaugų skaičius ne visada lemia didesnį pasitenkinusiųjų paslaugų gavėjų skaičių. Esame įstaiga, kurioje, palyginus, nedaug gyvena žmonių, tačiau paslaugas gauna per daug skirtingų požiūrių asmenys ir patenkinti kiekvieno poreikį atskirai praktiškai nėra galimybės. Patys paslaugų gavėjai vangiai dalyvauja renginiuose, nerodo jokios iniciatyvos.

Didžiajai daliai paslaugų gavėjų lūkesčiai pasiteisino. Trečdalis paslaugų gavėjų jokių pasikeitimų nepajuto, o beveik pusei pagerėjo ir pagerėjimą siejo su įstaigos darbuotojais. Mažuma gyventojų mano, kad jiems pablogėjo, pablogėjimą sąlygojo neįvardinti administracijos veiksmai ar sprendimai, konfliktai su kaimynais, šalyje paskelbto karantino sąlygos.

Savarankiško gyvenimo namų padalinio vadovė Daiva Sadauskaitė

2020-06-10