PRIENŲ GLOBOS NAMUOSE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

2025 metai

Tyrimo tikslas – atskleisti Prienų globos namų gyventojų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę globos namuose.

Tyrimo tipas. Atliekant Prienų globos namų teikiamų paslaugų kokybės vertinimą, pasirinktas apklausos metodas, leidžiantis apklausti daugumą globos namų gyventojų ir išsiaiškinti jų nuomonę tiriamais klausimais. Atskleidus atsakymų pasiskirstymo tendencijas, galima numatyti paslaugų kokybės tobulinimo būdus. Tiriamieji – globos namų gyventojai. Apklausoje dalyvavo 106 globos namų gyventojai. Tyrimas atliktas 2025 m. rugsėjo-spalio mėn.

Tyrimo eiga.

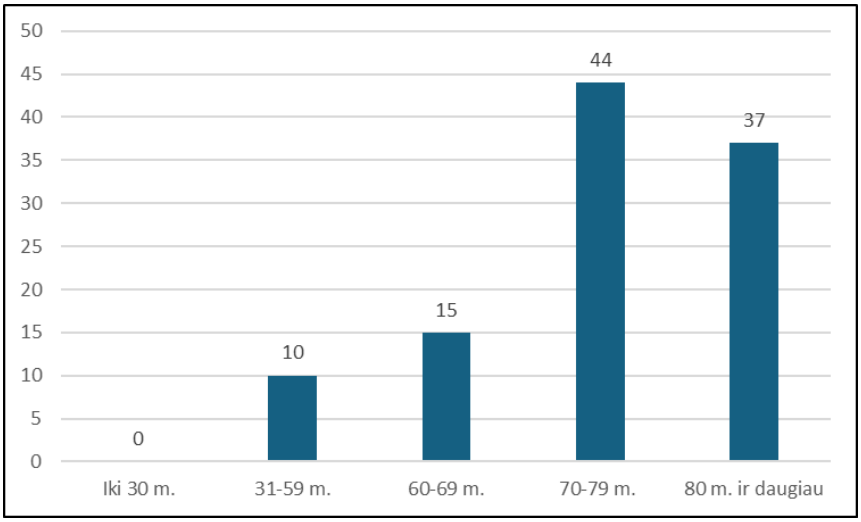
• 2025 m. rugsėjo - spalio mėn. sudarytas kiekybinio tyrimo instrumentas (apklausos anketa), išdalintos anketos Prienų globos namų gyventojams.

• 2025 m. lapkričio mėn. atlikta gautų tyrimo duomenų analizė.

Tyrimo etika. Apklausa atlikta laikantis tyrimo etikos principų. Tyrimo dalyviams buvo užtikrintas anonimiškumas. Jie informuoti, kad tyrimo metu gauti duomenys bus naudojami tik Prienų globos namų paslaugų kokybės vertinimo tikslais. Respondentų dalyvavimas tyrime laisvanoriškas. Su tiriamaisiais bendrauta pagarbiai, jie buvo supažindinti su tyrimo eiga, padėkota už išreikštą nuomonę.

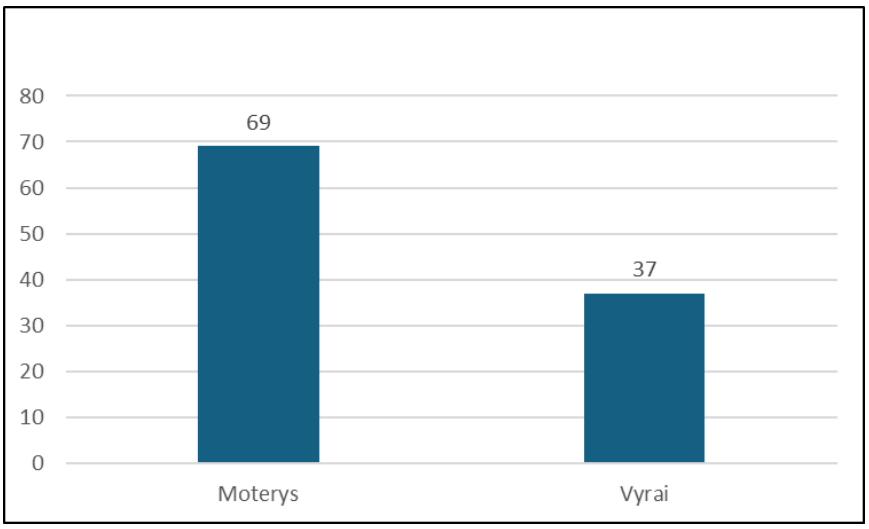
Tyrimo rezultatų analizė

Iš atlikto tyrimo gautų duomenų išryškėjo, kad dauguma respondentų buvo senyvo amžiaus asmenys. 44 respondentai buvo 70-79 m. amžiaus, šiek tiek mažiau buvo 80 m. ir daugiau turinčių asmenų, tai yra 37. 60-69 m. amžiaus buvo 15 gyventojų, 31-59 m. amžiaus buvo 10 gyventojų. Jaunesnio amžiaus asmenų tarp respondentų nepasitaikė (žr. 1 pav.).



1 Pav. **Respondentų pasiskirstymas pagal amžių**

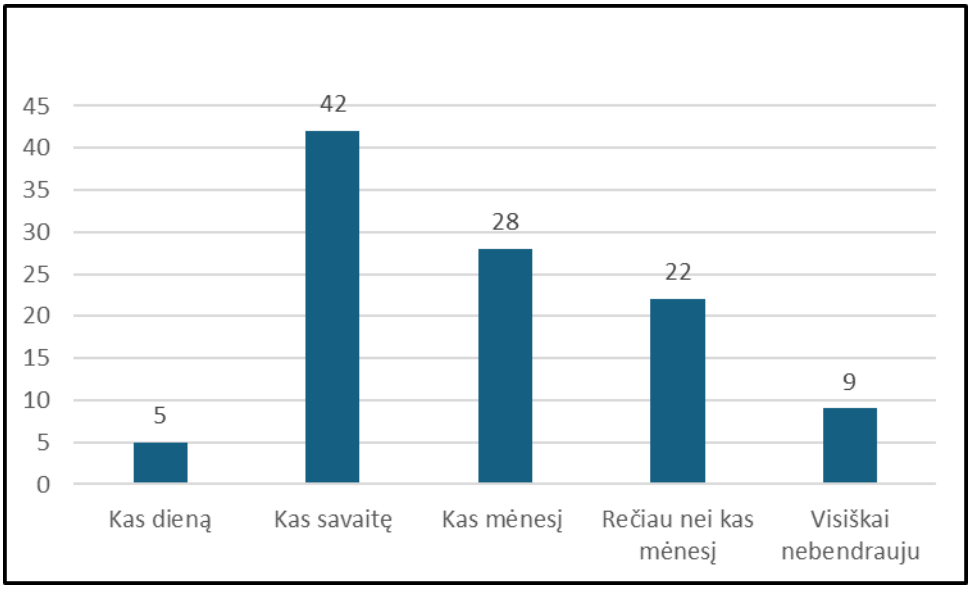
Respondentų pasiskirstymas pagal lytį parodė, kad daugiausia tyrime dalyvavo moterų – jų buvo 69, vyrų buvo 37. (žr. 2 Pav.).



2 Pav. **Respondentų pasiskirstymas pagal lytį**

Kaip parodė atlikto tyrimo metu gauti duomenys, respondentų gyvenimo trukmė globos namuose įvairi. Globos namuose respondentai gyvena nuo 6 mėn iki 33 metų.

Išanalizavus, kaip dažnai tiriamieji matosi su artimaisiais, atlikto tyrimo metų gauti duomenys parodė, kad respondentai su artimaisiais, draugais (bičiulais) matosi įvairiu dažnumu. Daugiausiai respondentų (42) nurodė, kad su artimaisiais, draugais (bičiuliais) jie matosi, kas savaitę, mažiausiai respondentų (5) teigė, kad su jais matosi kasdien. Tačiau likusioji respondentų dalis su artimaisiais, draugais (bičiuliais) matosi daug rečiau. Kad matosi kas mėnesį, teigė 28 respondentai. 22 respondentai nurodė, kad matosi dar rečiau ir pasirinko atsakymą „rečiau nei kas mėnesį“. 9 respondentai teigė, kad su artimaisiais, draugais (bičiuliais) visiškai nebendrauja (žr. 3 pav.).



3 Pav. **Matymosi ir bendravimo su artimaisiais, draugais (bičiuliais) dažnumas**

Išnagrinėta respondentų nuomonė apie globos namuose teikiamas paslaugas. Atlikto tyrimo metu išryškėjo, kad dauguma globos namų paslaugų, susijusių tiek su personalu, tiek su buitimi, vertinamos labai gerai arba pakankamai gerai.

Kalbant apie personalą**,** geriausiai respondentai vertino globos namuose suteikiamą informaciją, atsakymus į paklausimus (kad „labai gerai“, nurodė 59 respondentai), darbuotojų bendravimą su globos namų gyventojais, jų artimaisiais, darbuotojų profesinį pasirengimą (vertina „labai gerai“, nurodė 49 respondentai), darbuotojų reakciją į pastabas, pretenzijas, darbuotojų paslaugumą (kad „labai gerai“, įvertino po 48 respondentus). „Labai gerai“ reagavimą į iškvietimus esant problemai įvertino 47 respondentai, problemų sprendimo greitį, operatyvumą „labai gerai“ įvertino 44 respondentai, reagavimą į iškvietimus vakarais, naktimis „labai gerai“ įvertino 42 respondentai. Dauguma kitų respondentų pastarąsias paslaugas įvertino pakankamai gerai: „pakankamai gerai“ buvo įvertintas darbuotojų profesinis pasirengimas (46), problemų sprendimo greitis, operatyvumas (41), darbuotojų bendravimas su globos namų gyventojais, jų artimaisiais (39), reagavimas į iškvietimus esant problemai (36), globos namuose suteikiama informacija, atsakymai į paklausimus, darbuotojų reakcija į pastabas, pretenzijas, ar visada ji tinkama, geranoriška (35) ir kitos paslaugos.

Prasčiausiai įvertintas personalo darbas savaitgaliais, šventinėmis dienomis, kai dirba mažiau darbuotojų: 21 respondentas nurodė, kad jį vertina „patenkinamai“, 9 – kad „blogai“. Panašiai respondentai įvertino ir reagavimą į iškvietimus vakarais, naktimis: 16 respondentų nurodė, kad jį vertina „patenkinamai“, 11 – kad „blogai“. Kitas paslaugas „patenkinamai“ ir „prastai“ įvertino dar mažiau respondentų: darbuotojų paslaugumą 16 respondentų vertino „patenkinamai“, 8 respondentai vertino „blogai“, darbuotojų reakciją į pastabas, pretenzijas, ar ji visada tinkama, geranoriška 15 respondentų vertino „patenkinamai“, 8 respondentai vertino „blogai“, reagavimą į iškvietimus esant problemai 16 respondentų vertino „patenkinamai“, 7 respondentai vertino „blogai“, problemų sprendimo greitį, operatyvumą 15 respondentų vertino „patenkinamai“, 6 respondentai vertino „blogai“. Aukščiausiais vertinimais išsiskyrė globos namuose suteikiama informacija, atsakymai į paklausimus, darbuotojų reakcija į pastabas, į pretenzijas, ar ji visada tinkama, geranoriška, taip pat paslaugos, susijusios su operatyviu personalo reagavimu, greitu problemų sprendimu.

Išanalizavus buities, aplinkos kokybės vertinimą, paaiškėjo, kad aplinka vertinama kaip ergonomiška, tenkinanti respondentų poreikius. Geriausiai įvertintas baldų, vonios, dušo ir kitų patalpų patogumas, aplinkos pritaikymas ir globos namų kirpėjų paslaugos. Aplinkos (koridorių, teritorijos, kitų patalpų) pritaikymas gyventojų patogumui „labai gerai“

įvertintas 59 respondentų, „pakankamai gerai“ – 43 respondentų. Lovos tinkamumas, patogumas „labai gerai“ įvertintas 57 respondentų, „pakankamai gerai“ 34 respondentų. Kambario, buities (baldų, WC, vonios, dušo ir pan.) pritaikymas gyventojų patogumui „labai gerai“ įvertintas 52 respondentų, „pakankamai gerai“ 37 respondentų, globos namų aplinkos pritaikymas laisvai judėti „labai gerai“ įvertintas 55 respondentų, „pakankamai gerai“ 36 respondentų. Gerai respondentai įvertino ir kambarių bei kitos aplinkos švarą. Kambario švara (WC, san. mazgo) „labai gerai“ įvertinta 58 respondentų, „pakankamai gerai“ 24 respondentų. Kitų patalpų švara (koridorių, foje, valgyklos ir t.t.) „labai gerai“ įvertinta 59 respondentų, „pakankamai gerai“ 25 respondentų. Atliktas tyrimas parodė, kad respondentus džiugina ir globos namų kirpėjų paslaugos. „Labai gerai“ jas įvertino 50 respondentų, „pakankamai gerai“ 35 respondentai. Jiems patinka ir skalbimo kokybė. „Labai gerai“ skalbimo kokybę įvertino 46 respondentai, „pakankamai gerai“ 35 respondentai. Iš atlikto tyrimo metu gautų duomenų analizės išryškėjo ir tai, kad dauguma respondentų jautė, kad gerbiamas jų privatumas, kad užtikrinamas jų asmeninių daiktų saugumas. „Labai gerai“ sąlygas individualiai pabendrauti, atvykus svečiams, ramiai pasikalbėti įvertino 49 respondentai, „pakankamai gerai“ 45 respondentai, asmens privatumo gerbimą „labai gerai“ įvertino 48 respondentai, „pakankamai gerai“ 31 respondentas. Asmeninių daiktų saugumo užtikrinimą „labai gerai“ įvertino 48 respondentai, „pakankamai gerai“ 33 respondentai. Respondentai buvo gana patenkinti ir patalpų vėdinimu. Patalpų vėdinimą „labai gerai“ įvertino 46 respondentai, „pakankamai gerai“ 35 respondentai. Panašiai respondentai įvertino maudymo ir ryto, vakaro asmens higienos priemonių tinkamumą. Maudymo paslaugas didžioji dalis respondentų (42) įvertino kaip „pakankamai geras“. Ryto, vakaro asmens higieną, priemonių tinkamumą „pakankamai gerai“ įvertino 34 respondentai, labai gerai 36 respondentai.

Kalbant apie prastesnius paslaugų įvertinimus, daugiausiai „patenkinamai“ ir „blogai“ vertinimų surinko ryto, vakaro asmens higienos priemonių tinkamumas, „patenkinamai“ įvertino 25 respondentai, „blogai“ įvertino 11 respondentų, asmens privatumo gerbimą – „patenkinamai“ įvertino 20 respondentų, „blogai“ 7 respondentai. Panašiai buvo įvertintas ir asmens daiktų saugumo užtikrinimas – „patenkinamai“ įvertino 17 respondentų, „blogai“ 8 respondentai. Patalpų vėdinimas ir skalbimo kokybė irgi sulaukė kiek didesnės respondentų dalies žemesnio įvertinimo. Vis dėl to bendras buities paslaugų vertinimas buvo geras (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. **Respondentų nuomonė apie globos namuose teikiamas paslaugas**

X GLOBOS NAMŲ PASLAUGOS	**Jūsų vertinimas** (pažymėti atitinkamame langelyje)

	Labai gerai	Pakankamai gerai	Patenkinamai	Blogai
PERSONALAS	○	○	○	○
Globos namuose Jums suteikiama informacija, atsakymai į paklausimus	59	35	9	3
Darbuotojų reakcija į pastabas, į pretenzijas: visada tinkama, geranoriška?	48	35	15	8
Darbuotojų paslaugumas	48	34	16	8
Darbuotojų bendravimas su globos namų gyventojais, jų artimaisiais	49	39	12	6
Darbuotojų profesinis pasirengimas	49	46	8	3
Problemų sprendimo greitis, operatyvumas	44	41	15	6
Reagavimas į iškvietimus, esant problemai	47	36	16	7
Personalo darbas savaitgaliais, šventinėmis dienomis, kai dirba mažiau darbuotojų	35	41	21	9
Reagavimas į iškvietimus vakarais, naktimis	42	37	16	11
BUITIS, APLINKA	○	○	○	○
Kambario, buities (baldų, WC, vonios, dušo ir pan.) pritaikomumas Jūsų patogumui	52	37	13	4
Lovos tinkamumas, patogumas	57	34	8	7
Aplinkos (koridorių, teritorijos, kitų patalpų) pritaikomumas Jūsų patogumui	59	43	3	1
Kambario švara (WC, san. mazgo)	58	24	13	11
Kitų patalpų švara (koridorių, foje, valgyklos ir t.t.)	59	25	13	9
Asmens privatumo gerbimas	48	31	20	7
Asmeninių daiktų saugumo užtikrinimas	48	33	17	8
Patalpų vėdinimas	46	35	16	9
Sąlygos individualiai pabendrauti, atvykus svečiams, ramiai pasikalbėti	49	45	7	5
Skalbimo kokybė	46	35	16	9
Globos namų kirpėjos paslaugos	50	35	17	4
Drabužių, avalynės pasirinkimas, pritaikymas	49	25	17	15
Ryto, vakaro asmens higiena, priemonių tinkamumas	36	34	25	11

Maudymas	32	42	15	17
Globos namų aplinkos pritaikomumas laisvai judėti	55	36	10	5

Taip pat išsiaiškinta respondentų nuomonė apie bendravimą su įvairiais asmenimis globos namuose. Išanalizavus atlikto tyrimo metu gautus duomenis, matyti, kad respondentai patenkinti bendravimu su įvairias asmenimis globos namuose, didžioji dalis tiriamųjų nurodė, kad visada patenkinti bendravimu su įvairiais asmenimis. Kaip labiausiai respondentus tenkinantis atsiskleidžia bendravimas su giminaičiais, 48 respondentai nurodė, kad bendravimu su jais visada patenkinti, o 41 respondentas nurodė, kad yra patenkinti bendravimu su vaikais, anūkais, nes 52 respondentai nurodė, kad bendravimu su jais visada patenkinti, o 29 respondentai teigė, kad yra patenkinti. Nedaug respondentų vertinimuose „atsiliko“ ir bendravimas su aptarnaujančiais darbuotojais, nes 49 respondentai nurodė, kad bendravimu su aptarnaujančiais darbuotojais yra visada patenkinti, o 35 – kad patenkinti.

Gilinantis į respondentų atsakymų pasiskirstymą kategrijoje „vidutiniškai patenkintas“, išryškėjo, kad daugiausiai respondentų (26) vidutiniškai patenkinti yra bendravimu su kaimynais (kambaryje, valgykloje, gretimuose kambariuose). Kad yra vidutiniškai patenkinti bendravimu su administracija, nurodė 24 respondentai.

Išnagrinėjus respondentų atsakymų pasiskirstymą kategorijose „nepatenkintas“ ir „niekada nepatenkintas“, pastebima, kad šiuos atsakymus rinkosi tik po kelis respondentus. Daugiausiai respondentų šioje kategorijoje nurodė, kad jie nepatenkinti bendravimu su draugais (bičiuliais): kad „nepatenkintas“, teigė 9 respondentai, kad „niekada nepatenkintas“, teigė 10 respondentų (žr. 2 lentelė).

2 lentelė. **Respondentų nuomonė apie bendravimą globos namuose**

Ar Jūs patenkintas bendravimu su:	Visada patenkintas	Patenkintas	Vidutiniškai patenkintas	Nepaten-kintas	Niekada nepatenkintas
Aptarnaujančiais darbuotojais (siūlome įrašyti pareigybes ar konkrečias pavardes)	49	35	11	6	5
Vaikais, anūkais	52	29	19	3	3
Giminaičiais	48	41	9	5	3
Draugais (bičiuliais)	38	27	22	9	10
Kaimynais (kambaryje, valgykloje, gretimuose kambariuose)	36	29	26	8	7

Administracija (siūlome įrašyti pareigybes ar konkrečias pavardes).....	39	30	24	5	8

Atliekant tyrimą, siekta išsiaiškinti, kaip dažnai respondentai bendrauja su globos namuose dirbančiais specialistais. Tyrimas atskleidė, kad dažniausiai bendraujama su slaugytojos padėjėja ir slaugytoja. Absoliuti dauguma respondentų (97) nurodė, kad su slaugytojos padėjėja bendrauja kas dieną, likusieji respondentai (9) su slaugytojos padėjėja bendrauja kas savaitę. Dauguma respondentų (92) teigė, kad su slaugytoja bendrauja kas dieną. Beveik visi likusieji respondentai (12) su ja bendrauja kas savaitę. Taip pat dažnai bendraujama su socialiniu darbuotoju, individualiosios priežiūros darbuotoju ir kitais globos namų gyventojais. Pavyzdžiui, kad kasdien bendrauja su socialiniu darbuotoju, įvardijo 59 respondentai, kad kasdien bendrauja su individualiosios priežiūros darbuotoju, nurodė 49 respondentai, kad kasdien bendrauja su kitais globos namų gyventojais, minėjo 56 respondentai. Kalbant apie bendravimą su šiais asmenimis, likusioji respondentų dalis, nurodė, kad su jais bendrauja kas savaitę. Kad kas savaitę bendrauja su socialiniu darbuotoju ir individualiosios priežiūros darbuotoju, tvirtino po 39 respondentus, kad kas savaitę bendrauja su kitais globos namų gyventojais, minėjo 30 respondentų. Kai kurie dažnai bendrauja ir su užimtumo specialistu: kasdien su šiuo specialistu bendraujantys teigė 41 respondentas, 29 respondentai teigė su šiuo specialistu bendraujantys kas savaitę.

Tačiau gerokai rečiau, kaip galima spręsti iš atlikto tyrimo metu gautų duomenų, bendraujama su gydytoju. Kad su gydytoju bendraujama rečiau nei kartą per mėnesį, nurodė net 55 respondentai, kad bendrauja kas mėnesį, teigė 18 respondentų. Pažymėtina, kad 29 respondentai su gydytoju teigė visiškai nebendraujantys. Retokai bendraujama ir su administracija, kunigu. Kad kas mėnesį bendrauja su administracijos atstovais, teigė 37 respondentai, 33 respondentai nurodė visiškai su jais nebendraujantys, o 24 respondentai nurodė bendraujantys rečiau nei kas mėnesį. Pastebima, kad su ūkio reikalų tvarkytoja bendraujama šiek tiek dažniau nei su administracijos atstovais: kad su ja bendrauja kas mėnesį, teigė 49 respondentai, kad rečiau nei kartą per mėnesį, nurodė 20 respondentų, o visiškai nebendraujantys minėjo 9 respondentai. Palyginus retai bendraujama ir su kunigu. 46 respondentai teigė su kunigu bendraujantys kartą per mėnesį, 47 respondentai nurodė bendraujantys rečiau nei kartą per mėnesį, 13 respondentų teigė su kunigu visiškai nebendraujantys. Kaip parodė atliktas tyrimas, su artimaisiais bendraujama įvairiu dažnumu. Kas dieną su artimaisiais teigė bendraujantys tik 5 respondentai. Didžiausia respondentų dalis (42) su artimaisiais bendrauja kas savaitę, 28 respondentai teigė su jais bendraujantys kas mėnesį, bet buvo ir tokių, kurie nurodė bendraujantys rečiau ar visiškai

nebendraujantys. Iš atlikto tyrimo metu gautų duomenų išryškėjo ir tai, kad kartais respondentai bendrauja su savanoriais, tačiau su jais susitinkama retai (žr. 3 lentelę).

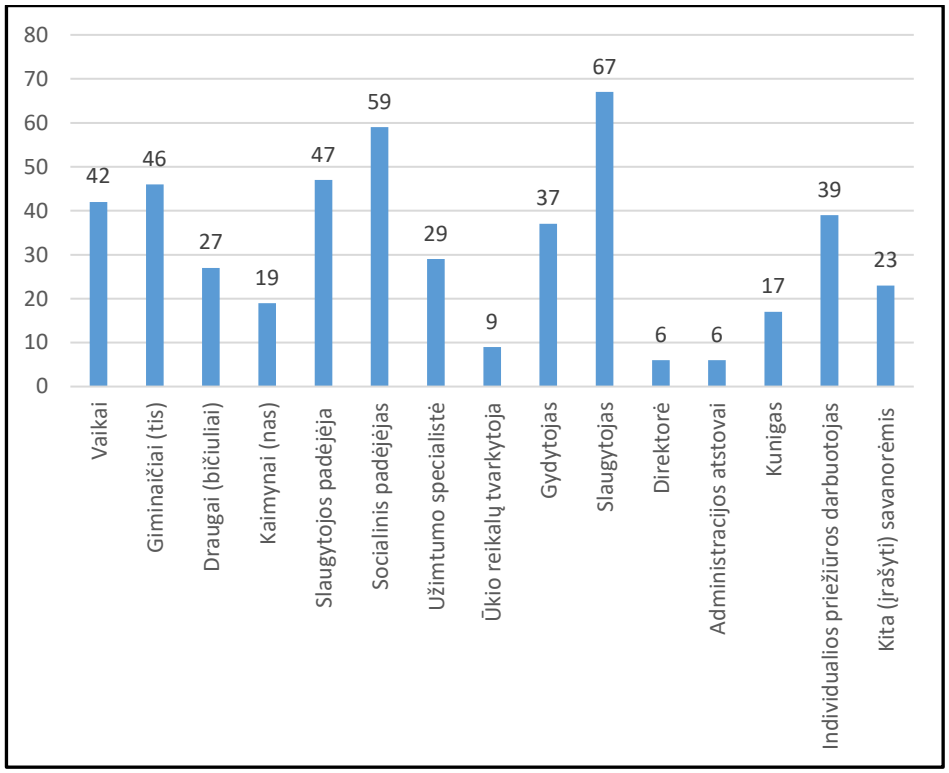
3 lentelė. **Respondentų nuomonė apie bendravimo globos namuose dažnumą**

Kaip dažnai bendraujate	Kas dieną	Kas savaitę	Kas mėnesį	Rečiau nei kas mėnesį	Visiškai neben drauju
Su gydytoju	0	4	18	55	29
Su slaugytoja	92	12	2	0	0
Su socialiniu darbuotoju	59	39	5	0	0
Su užimtumo specialiste	41	29	8	13	15
Su slaugytojos padėjėja	97	9	0	0	0
Su ūkio reikalų tvarkytoja	0	28	49	20	9
Su individualios priežiūros darbuotoja (-u)	49	39	9	5	4
Su administracijos atstovais	0	12	37	24	33
Su kitais globos namų gyventojais	56	30	9	7	4
Su artimaisiais	5	42	28	22	9
Su kunigu	0	0	46	47	13
Kita... su savanoriais	0	0	23	38	45

Respondentų paklausta, su kokiais asmenimis jie gali atvirai kalbėtis, pasiguosti. Tyrimo metu nustatyta, kad daugiausiai atvirai kalbėtis, pasiguosti respondentai gali su specialistais, su kuriais jie dažniausiai matosi globos namuose – slaugytojomis, socialiniu darbuotoju, slaugytojos padėjėju. 67, tai yra daugiau negu pusė, respondentų tvirtino, kad slaugytoja yra asmuo, su kuriuo jie gali atvirai kalbėtis, pasiguosti. Šiek tiek mažiau respondentų (59) nurodė, kad tai socialinis darbuotojas, o 47 respondentai teigė, kad tai slaugytojos padėjėjas. Asmenys, kuriuos mažesnė respondentų dalis įvertino kaip tuos, su kuriais bendraudami jie gali atvirai kalbėtis, pasiguosti, buvo kiti specialistai arba respondentų artimieji. Pavyzdžiui, kad su individualios priežiūros darbuotoju jie gali atvirai kalbėtis, pasiguosti, nurodė 39 respondentai, kad tai daryti jie gali su giminaičiais, nurodė

46 respondentai, kad su vaikais, teigė 42 respondentai. Dar mažiau respondentų tikino, kad atvirai kalbėtis, pasiguosti gali su draugais (bičiuliais) (27) arba kaimynais (19).

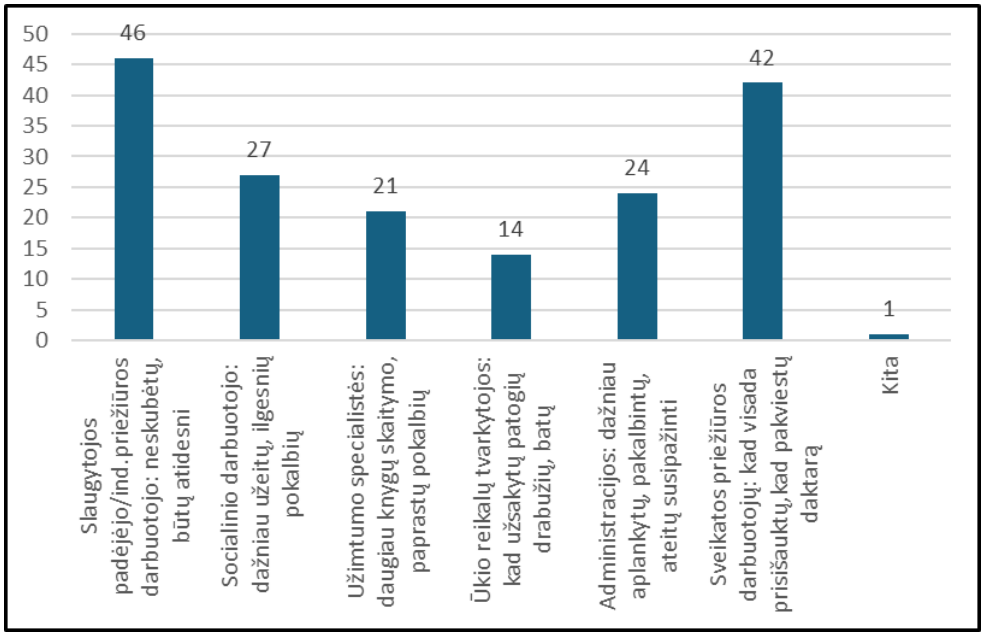
Asmenys, su kuriais respondentai jautėsi mažiausiai galintys atvirai kalbėtis, pasiguosti, buvo administracijos atstovai, ūkio dalies darbuotojai. Kad gali atvirai kalbėtis, pasiguosti su administracijos atstovais, direktore, nurodė po 6 respondentus. Kad gali atvirai kalbėtis, pasiguosti su ūkio reikalų tvarkytoja, nurodė 9 respondentai. Nedidelė dalis respondentų jautėsi galintys atvirai kalbėtis, pasiguosti ir su kunigu – jį, kaip šiuo požiūriu svarbų asmenį, įvardijo tik 17 respondentų. Kai kuriems respondentams buvo svarbūs savanoriai – 23 respondentai įvardijo su savanoriais galintys atvirai kalbėtis, pasiguosti (žr. 4 pav.).



4 Pav. **Asmenys, su kuriais respondentai gali atvirai kalbėtis, pasiguosti**

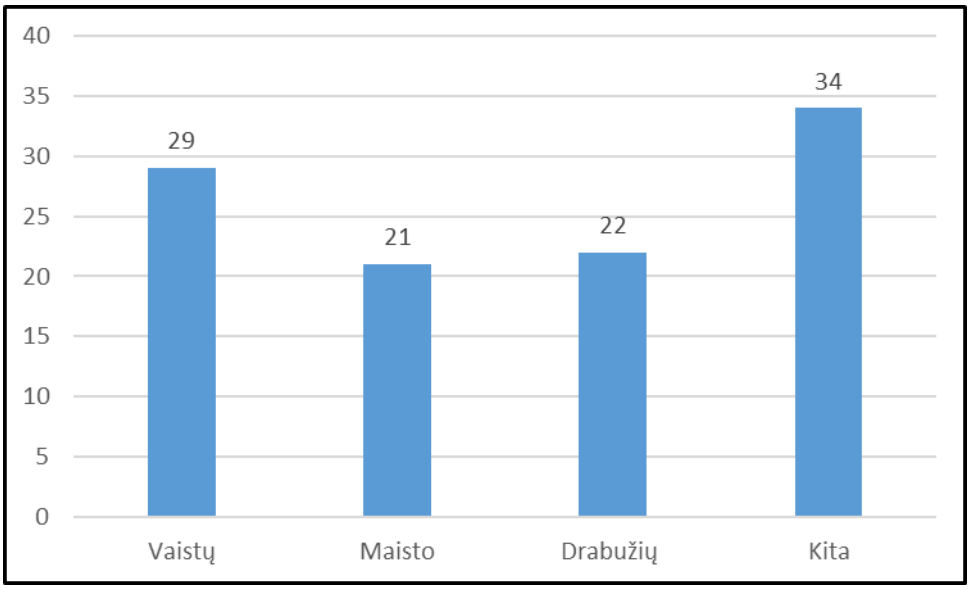
Ištirta, kokios pagalbos respondentai norėtų iš įvairių specialistų ir kitų darbuotojų. Išsiaiškinta, kad daugiausiai pagalbos respondentai tikėtųsi iš slaugytojos padėjojo/individualios priežiūros darbuotojo ir sveikatos priežiūros darbuotojos. Antai 46 respondentai nurodė, kad jie norėtų, jog slaugytojos/individualios priežiūros darbuotojas neskubėtų, būtų atidesni, o 42 respondentai nurodė, kad norėtų, jog sveikatos priežiūros darbuotojus galėtų visada prisišaukti, kad visada pakviestų daktarą. Tai išryškina, kad respondentai norėtų daugiau atidumo, jautrumo iš šių specialistų, taip pat kad jie dažniau aplankytų. Toliau analizuojant pastebima, kad daugiau pagalbos tikėtųsi iš socialinio darbuotojo ir administracijos. 27 respondentai pažymėjo, kad jie norėtų, jog socialinis darbuotojas dažniau užeitų, ilgesnių pokalbių, 24 respondentai teigė, kad jie norėtų daugiau pagalbos sulaukti iš administracijos, jog ji dažniau aplankytų, pakalbintų, ateitų susipažinti.

Kiek mažiau respondentų, tai yra 21, teigė, kad tikėtųsi daugiau dėmesio iš užimtumo specialistės. Jie iš užimtumo specialistės norėtų daugiau knygų skaitymo, paprastesnių pokalbių. Mažiausiai pagalbos respondentai tikėjosi iš ūkio reikalų tvarkytojos, mat tik 14 respondentų nurodė, kad norėtų, jog ji užsakytų patogių drabužių, batų (žr. 5 pav.). 1 respondentas, pasirinkęs atsakymą „kita“, teigė, kad norėtų daugiau bendruomeniškumo ir galimybės pabendrauti kartu – tiek gyventojai, tiek darbuotojai, išsakant problemas. Jis pažymėjo: „Norėtųsi bendrų susirinkimų, kuriuose būtų darbuotojai, gyventojai, artimieji,kad išsakyti tiesiogiai problemas, nebūtų ‚sugedusio telefono‘ principo. Bendros šventės organizuojamos, bet jos lieka šventės, paradinė pusė. Jų metu negvildensi iškilusių problemų”.



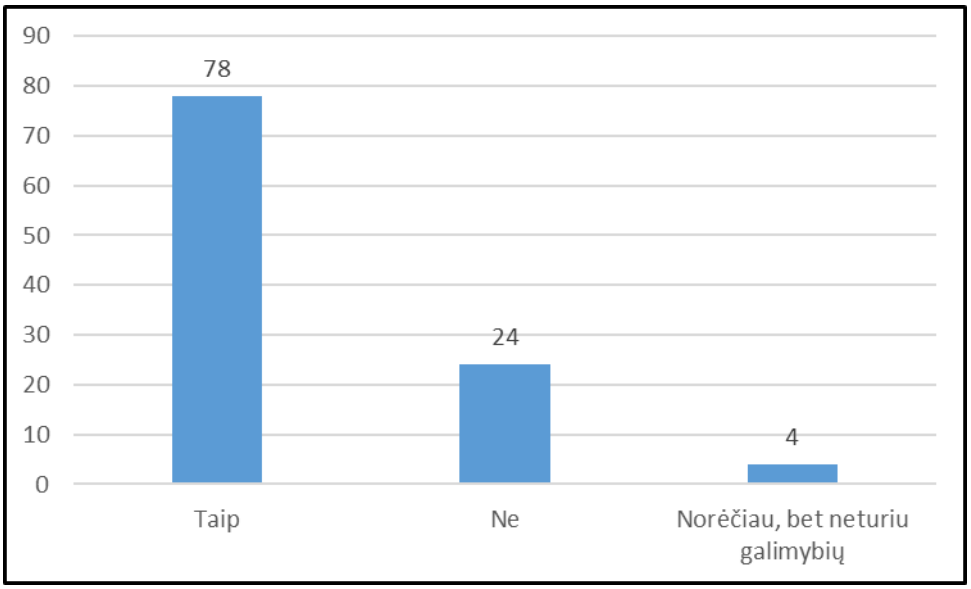
5 Pav. **Pagalba, kurios respondentai norėtų iš įvairių specialistų ir kitų darbuotojų**

Atliekant tyrimą siekta išsiaiškinti ir tai, ko respondentams trūksta gyvenant globos namuose. Tyrimas atskleidė, kad respondentai globos namuose pasigenda įvairių dalykų. Analizuojant surinktus duomenis, pastebima, kad daugiausiai respondentų pasirinko atsakymą „kita“ – 34. Paaiškindami savo pasirinkimą visi šie respondentai pažymėjo, kad jiems trūksta dėmesio. Toks respondentų atsakymų pasiskirstymas parodo, kad dalis respondentų patiria dėmesio stoką globos namuose. 29 respondentai nurodė, kad jiems trūksta vaistų. 22 respondentai teigė, kad jiems trūksta drabužių. 21 respondentas minėjo, kad globos namuose jiems trūksta maisto. Taigi pastebima, kad tiriamieji stokoja tiek materialių, tiek nematerialių dalykų (žr. 6 pav.).



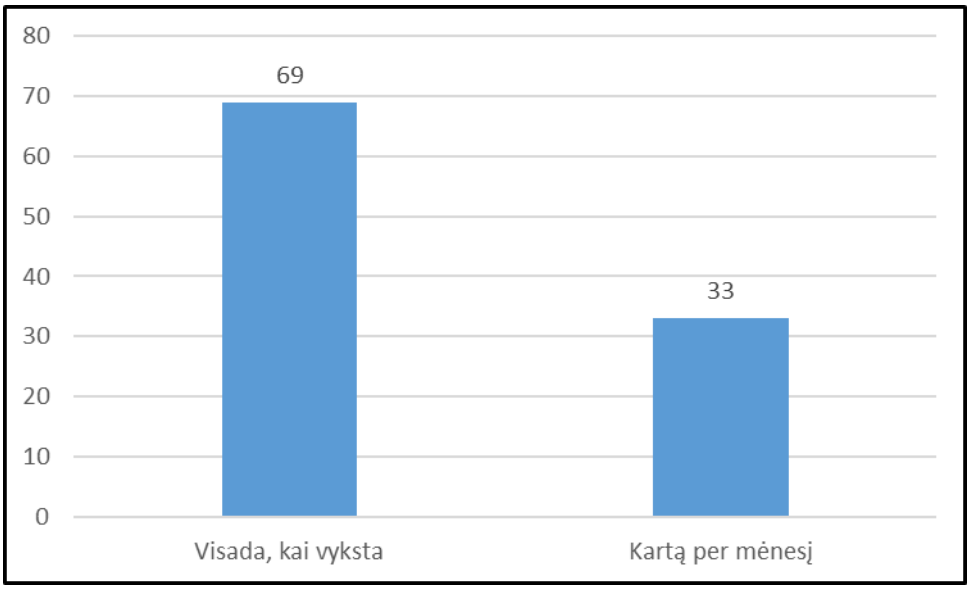
6 Pav. **Respondentų juntamas trūkumas globos namuose**

Taip pat nagrinėtas respondentų dalyvavimas globos namų organizuojamuose kultūriniuose renginiuose. Gauti atsakymai atskleidė, kad dauguma respondentų dalyvauja globos namuose organizuojamuose kultūriniuose renginiuose, yra aktyvūs, tai nurodė net 78 respondentai. Likusieji tvirtino, kad tokiuose renginiuose nedalyvauja, o 4 pažymėjo, kad norėtų, bet neturi galimybių (žr. 7 pav.). Vienas respondentas paaiškino: „nes esu sunkus ligonis, negaliu ilgiau išsėdėti".



7 Pav. **Respondentų pasiskirstymas pagal tai, ar jie dalyvauja globos namų kultūriniuose renginiuose**

Tyrinėta ir tai, kaip dažnai respondentai dalyvauja globos namuose organizuojamuose kultūriniuose renginiuose. Atskleista, kad globos namuose organizuojamuose kultūriniuose renginiuose dalyvauja visada (69) nurodė, likę respondentai (33) teigė, kad dalyvauja kartą per mėnesį (žr. 8 pav.).

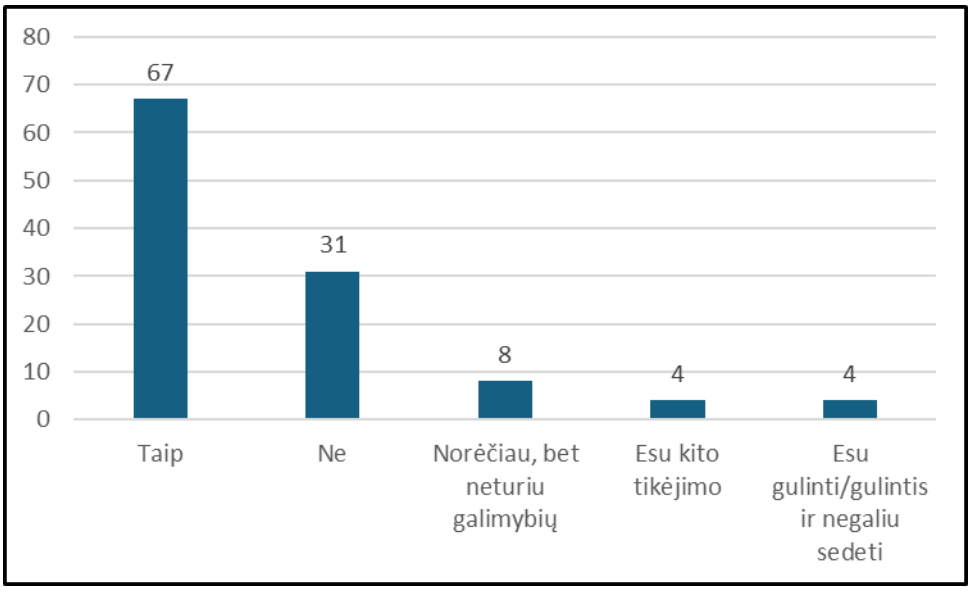


8 Pav. **Dalyvavimo globos namų organizuojamuose kultūriniuose renginiuose dažnumas**

Tiriamiesiems buvo užduotas ir atviro pobūdžio klausimas, siekiant išsiaiškinti, kokiose užimtumo veiklose jie dalyvauja. Išanalizavus atsakymus, matyti, kad respondentai dažniausiai dalyvauja edukacinėse veiklose. Pastebima, kad respondentai dalyvauja tokiose veiklose, kuriose gali išreikšti save - rankdarbių, maisto gaminimo veiklose, ansamblio repeticijose, darbeliuose, kai daromi kūriniai iš gamtinės medžiagos. Kai kurie respondentai mėgsta klausyti garsines knygas, dalyvauja tokių knygų klausymosi užsiėmimuose. Taip pat įvardijo ir sodininkystės veiklas. Vienas respondentas teigė, kad dalyvauja globos namų tarybos veikloje, kitas teigė, kad dalyvauja gėlių, daržovių, prieskoninių žolelių sodinime, auginimo priežiūroje.

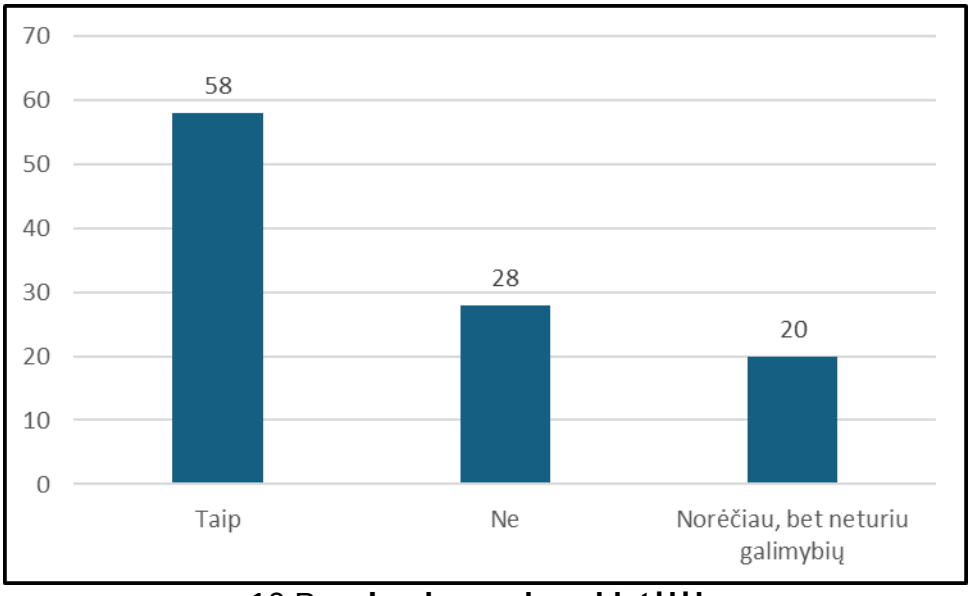
Užduotas atviro pobūdžio klausimas siekiant išsiaiškinti kokių veiklų jie pageidautų savo malonumui. Įvardytos veiklos, susijusios su bendravimu - jie norėtų dažnesnių mokinių apsilankymų, pokalbių valandėlių, popiečių su darbuotojais prie arbatos puodelio, taip pat pramoginės veiklos – respondentai norėtų dažnesnių žinomų atlikėjų apsilankymų, kaimo kapelų koncertų.

Gilintasi ir į tai, kiek respndentai gyvena dvasinį - religinį gyvenimą, kuriam yra suteiktos galimybės globos namuose. Jų paklausta, ar lankosi koplytėlėje. Didesnė dalis respondentų (67), tai yra daugiau negu pusė, teigė, kad koplytėlėje lankosi. Bevek dvigubai mažiau, tai yra 31, nurodė, kad koplytėlėje nesilanko. Kitų respondentų atsakymai buvo pasiskirstę įvairiai. 8 respondentai nurodė, kad norėtų, bet neturi galimybių, 4 respondentai nurodė, kad jie kito tikėjimo, o 4 teigė, kad koplytėlėje nesilanko dėl sveikatos – jie minėjo, kad norėtų, bet negali, nes yra tik gulintis/gulinti ir negali sėdėti (žr. 9 pav.).



9 Pav. **Lankymasis koplytėlėje**

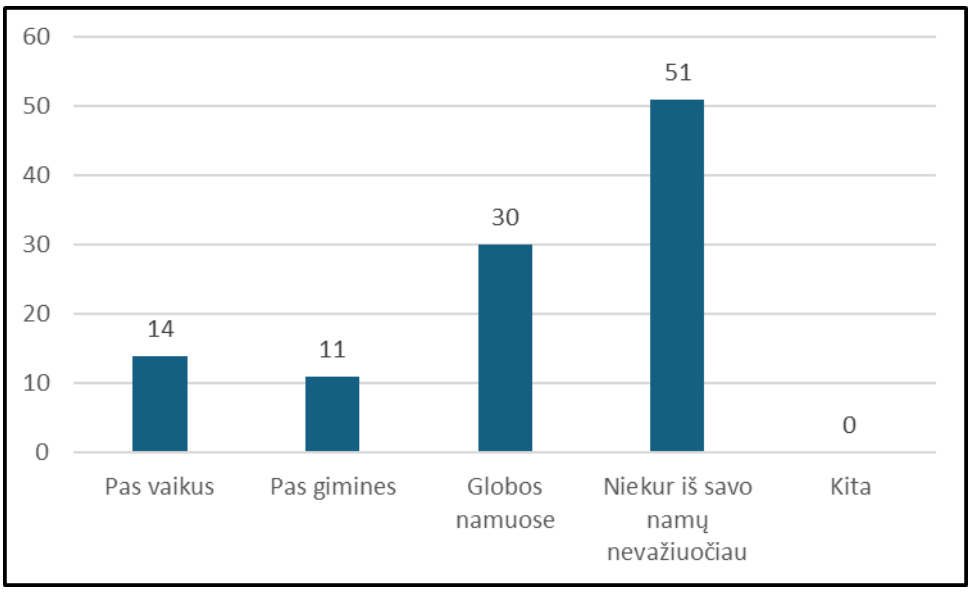
Toliau respondentų paklausta, ar jie lankosi seklytėlėje. Kaip parodė atlikto tyrimo metu gauti duomenys, seklytėlėje respondentai lankosi šiek tiek rečiau nei koplytėlėje. Atliktas tyrimas atskleidė, kad 58 respondentai lankosi seklytėlėje. 28 respondentai seklytėlėje teigė nesilankantys visiškai. 20 respondentų nurodė, kad negali joje lankytis dėl sveikatos būklės, – jie minėjo, kad norėtų, bet neturi galimybių (žr. 10 pav.). Paaiškindami plačiau pastarąjį pasirinkimą 4 respondentai nurodė, kad jie norėtų, bet seklytėlėje nesilanko dėl to, jog yra gulintis/gulinti, o 16 respondentų teigė, kad pinigai pas artimuosius (žr. 10 pav.).



10 Pav. **Lankymasis seklytėlėje**

Galiausiai gilintasi į tai, ar respondentai norėtų gyventi savarankiškai. Išanalizuoti respondentų atsakyma į klausimą, jeigu sveikata leistų gyventi savarankiškai, kur respondentai norėtų apsigyventi. Tarp respondentų atsakymų dominavo palankiausias požiūris į savo namus, mat 51 respondentas teigė, kad niekur iš savo namų nevažiuotų. 30 respondentų minėjo, kad vis tiek pasirinktų gyventi globos namuose. Kiti nurodė įvairius

atsakymus. 14 respondentų teigė, kad gyventų pas vaikus, kiek mažiau, tai yra 11, respondentų teigė, kad gyventų pas gimines. Varianto „kita" nepasirinko nei vienas respondentas (žr. 11 pav.).



11 Pav. **Jeigu sveikata leistų gyventi savarankiškai, kur respondentai norėtų apsigyventi**

Tyrimo išvados

Didžioji dalis tyrime dalyvavusių buvo senyvo amžiaus asmenys, tai yra sulaukę 70 m. ir daugiau. Apklausoje dalyvavo 69 moterys ir 37 vyrai.

Atlikto tyrimo duomenų analizė parodė, kad respondentai kas savaitę arba kas mėnesį matosi su savo artimaisiais, draugais, bičiuliais. Dar dažniau jie matosi su slaugytojais, slaugytojų padėjėju, socialiniu darbuotoju bei kai kuriais kitais globos namų specialistais. Šie specialistai taip pat yra asmenys, su kuriais respondentai jaučiasi galintys dažniau kalbėtis, pasiguosti, panašiai kaip ir bendraudami su artimaisiais. Su jais respondentai norėtų dažniau susitikti, artimai pabendrauti, pasipasakoti apie savo problemas.

Rečiau atvirai kalbėtis respondentai jaučiasi galintys su kunigu. Kaip atskleidžia atliktas tyrimas, galėtų būti glaudesnis gyventojų bendravimas su įstaigos administracija. Kartais respondentai mėgsta bendrauti su savanoriais, bet nedažnai su jais susitinka – kai kurie nurodė, kad su savanoriais bendrauja kartą per mėnesį, o kiti teigė, kad nebendrauja visiškai. Su ūkio reikalų tvarkytoja, kaip parodė atliktas tyrimas, didelio poreikio bendrauti neįžvelgiama, nepaisant to, kad kartais respondentai norėtų geresnių drabužių, batų ar kasdienio naudojimo, buities, higienos priemonių pasirinkimo.

(Skliaustuose pateiktas gyventojų pasirinkusių atsakymo variantą skaičius).

*Apklausa parodė, kad didžioji dalis respondentų **labai gerai vertina**:*

• Informacijos suteikimą ir atsakymus į paklausimus (59);

• Darbuotojų profesinį pasirengimą (49);
• Darbuotojų bendravimą su gyventojais ir artimaisiais (49);
• Darbuotojų paslaugumą (48);
• Reagavimą į pastabas, pretenzijas, problemų sprendimo greitį ir operatyvumą (44);
• Švarą: aplinkos, kitų patalpų (koridorių, teritorijos patalpų), kambarių, WC, san mazgo (58);
• Aplinkos ir kambario buities pritaikymą laisvai judėti, lovos tinkamumą ir patogumą, daiktų saugumą (55);
• Kirpėjos paslaugas(50);
• Sąlygas individualiai pasikalbėti, ramiai pabendrauti (49).

*Didžioji dalis respondentų **pakankamai gerai vertina:***

• Darbuotojų profesinį pasirengimą (46);
• Darbą savaitgaliais ir šventinėmis dienomis, kai dirba mažiau darbuotojų (41);
• Problemų sprendimo greitį, operatyvumą (41);
• Reagavimą į iškvietimus vakarais, naktimis (37);
• Asmens higienos priemones (34);
• Kirpėjo paslaugas (35);
• Skalbimo kokybę, patalpų vėdinimą (35);
• Maudymą (42).

*Apklausa parodė, kad didžioji dalis respondentų **patenkinamai vertina**:*

• Personalo darbą vakarais, naktimis, kai dirba mažiau darbuotojų (21);
• Reagavimą į iškvietimus esant problemai (16);
• Reagavimą į iškvietimus vakarais, naktimis (16);
• Darbuotojų paslaugumą (16);
• Darbuotojų reakciją į pastabas, pretenzijas (15);
• Problemų sprendimo greitį, operatyvumą (15);
• Asmens privatumo gerbimą;
• Daiktų saugumo užtikrinimą (17);
• Kirpėjos paslaugas (17);
• Drabužių, avalynės pasirinkimą, pritaikymą (17);
• Patalpų vėdinimą;
• Bendravimą su kambario kaimynais;
• Bendravimą su draugais, bičiuliais;
• Bendravimą su globos namų administracija;
• Ryto, vakaro asmens higienos priemonių tinkamumą;
• Privatumo gerbimą.

*Apklausa parodė, kad respondentams **trūksta:***

• Regavimo į iškvietimus vakarais, naktimis (11);

• Personalo darbo savaitgaliais, šventinėmis dienomis, kai dirba mažiau darbuotojų (9);
• Darbuotojų paslaugumo (8);
• Darbuotojų bendravimo su globos namų gyventojais, jų artimaisiais (8);
• Maudymo;
• Ryto, vakaro asmens higienos priemonių tinkamumo (11);
• Kambario švaros (WC, sanmazgo) (11);
Drabužių, avalynės pasirinkimo, pritaikymo (15);
• Kitų patalpų švaros (koridorių, foje, valgyklos ir t.t.) (9);
• Patalpų vėdinimo (9);
• Skalbimo kokybės (9).

Didžioji dalis respondentų visada patenkinti bendravimu su:
• Vaikais, anūkais (52);
• Aptarnaujančiais darbuotojais (49);
• Giminaičiais (48).

Didžioji dalis respondentų patenkinti bendravimu su:
• Giminaičiais (41);
• Aptarnaujančiais darbuotojais (35);
• Administracija (30);
• Kaimynais (kambaryje, valgykloje, gretimuose kambariuose) (29);
• Draugais, bičiuliais (27).

Didžioji dalis respondentų vidutiniškai patenkinti: bendravimu su:
• Kaimynais (kambaryje, valgykloje, gretimuose kambariuose) (26);
• Administracija (24);
• Draugais, bičiuliais (22).

Kai kurie respondentai nepatenkinti bendravimu su:
• Draugais (bičiuliais) (9);
• Kaimynais (kambaryje, valgykloje, gretimuose kambariuose) (8).

Kai kurie respondentai niekada nepatenkinti bendravimu su:
• Draugais (bičiuliais) (10).

Dauguma respondentų labiausiai pasitiki globos namų specialistais – slaugytojais, socialiniais darbuotojais ir slaugytojų padėjėjais, su kuriais jie gali atvirai kalbėtis ir pasiguosti. Gerokai mažiau respondentų tokiu pasitikėjimu apibūdino artimuosius, draugus ar kaimynus. Mažiausiai respondentai jaučiasi galintys atvirai bendrauti su administracijos atstovais, ūkio dalies darbuotojais ar kunigu.

Respondentai labiausiai tikisi pagalbos iš slaugytojos padėjėjo ir sveikatos priežiūros darbuotojų – jie norėtų daugiau dėmesio, atidumo ir galimybės greitai sulaukti pagalbos. Kiek mažiau pagalbos respondentai tikisi iš socialinių darbuotojų ir

administracijos, iš kurių norėtų dažnesnio bendravimo bei žmogiško dėmesio. Mažiausiai pagalbos tikimasi iš ūkio dalies (Bendrojo skyriaus) darbuotojų, tačiau kai kurie respondentai pabrėžė poreikį stiprinti bendruomeniškumą ir sudaryti galimybes atvirai aptarti problemas visai globos namų bendruomenei kartu.

Tyrime atsiskleidė, kad globos namuose respondentai jaučiasi gaunantys pagrindinius poreikius tenkinančias paslaugas, kuriomis iš esmės yra patenkinti. Tačiau jiems trūksta daugiau emocinio ryšio, dažnesnių susitikimų su įvairiais globos namų darbuotojais ar savanoriais, bendruomeniškumo, daugiau paprasto ir nuoširdaus buvimo kartu, išsakė norą ramiai pasibūti ne renginių ar švenčių „formate“. Respondentai jaučiasi galintys atvirai pakalbėti su tais asmenimis, kuriuos mato dažniausiai – slaugytojomis, slaugytojų padėjėjais, socialiniu darbuotoju, vaikais ar anūkais. Tačiau ne visada patenkinti bendravimu su draugais, nesijaučia galintys nuoširdžiai išsikalbėti su kunigu. Tikisi šilto pasibuvimo su visa globos namų bendruomene prie arbatos puodelio. Kai kurie norėtų daugiau pramogų, įvairesnių drabužių ar maisto. Respondentai aktyviai dalyvauja kultūriniuose renginiuose įstaigoje. Dalis respondentų juose nedalyvauja dėl sveikatos būklės. Kaip parodė atsakymai į tiriamiesiems užduotą atviro pobūdžio klausimą, respondentai mėgsta dalyvauti įvairiose veiklose, kuriose jie gali išreikšti save, pavyzdžiui, rankdarbiuose, garsinių knygų klausyme, ansamblio repeticijose. Kai kurie įsitraukė į Terapinės sodininkystės arba įstaigos tarybos veiklas. Kaip galima spręsti iš tyrimo metu gautų duomenų, respondentai norėtų daugiau pramoginių renginių – žinomų Lietuvoje atlikėjų pasirodymų, kaimo kapelų koncertų.

Respondentai globos namuose stengiasi gyventi dvasinį - religinį gyvenimą. Jeigu yra poreikis bei leidžia jų sveikata, lankosi koplytėlėje.

Seklytėlėje respondentai lankosi rečiau. Kai kurie respondentai teigė, kad tam neturi pinigų arba dėl sveikatos būklės to daryti negali.

Pasiteiravus, kur jie norėtų gyventi, jei galėtų gyventi savarankiškai, didesnė dalis tiriamųjų atsakė, kad norėtų gyventi savo namuose. Kiti nurodė, kad rinktųsi gyventi pas artimuosius. Tačiau nemažai respondentų teigė, jog vis tiek rinktųsi gyventi globos įstaigoje.