

Engures novada domes pansionāta
«Rauda»
pakalpojumu izvērtējums

2017

SAC «Rauda» klientu raksturojums

* Pansionāts “Rauda” sniedz ilgstošas un īslaicīgas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu:

1. personām ar I un II grupas invaliditāti,
2. personām, kuras sasniegušas pensijas vecumu un nav spējīgas sevi aprūpēt,

kā arī nodrošina personu ar demences simptomātiku aprūpi un uzraudzību, un personu paliatīvo aprūpi.

* Smadzeņu darbības traucējumi, kas izsauc neatgriezeniskus, pieaugošus un daudzpusīgus kognitīvo jeb prāta funkciju traucējumus, kuru rezultātā rodas atmiņas, valodas, vizuāli telpiskās izjūtas, prasmju un spriešanas spēju izmaiņas.

* 2017. gada septembrī SAC «Rauda» sociālos pakalpojumus saņēma 117 Rīgas pilsētā deklarētie iedzīvotāji.

Pētījuma mērķis

Pamatojoties uz Latvijas Republikas tiesībsarga atzinumu pārbaudes lietā Nr.2017-25-2CE, noskaidrot Sociālās aprūpes centra “Rauda” sociālās aprūpes un sociālo pakalpojumu atbilstību vispārīgās vienošanās Nr.DL-14-298-li (*Iepirkums “Ilgstošās sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās pensijas vecuma personām un personām ar invaliditāti pakalpojuma nodrošināšanai 2015.-2017. gadam”*) prasībām.

Klientu skaits

- * 2017. gada septembrī SAC «Rauda» sociālos pakalpojumus saņēma 117 Rīgas pilsētā deklarētie iedzīvotāji;
- * 73 klientiem ir pieejama kontaktinformācija.

Informācija par pētījumu

- * Pētījumu uzsākot, tika izveidots atbilstošs pētījuma dizains
 - * Pētījuma mērķis
 - * Pētījuma jomas
 - * Izlase
 - * Metode
 - * Instruments
- * Pētījuma jautājumu struktūra veidota atbilstoši LR tiesībsarga atzinumam.
- * Ņemot vērā klientu saslimšanas īpatnības, objektīvas informācijas iegūšanai, tika intervēti SAC «Rauda» klientu tuvinieki (kontakinformācija bija pieejama 73 klientiem).
- * Tika veiktas pilotintevijas un anketas pilnveide.

Informācija par pētījumu

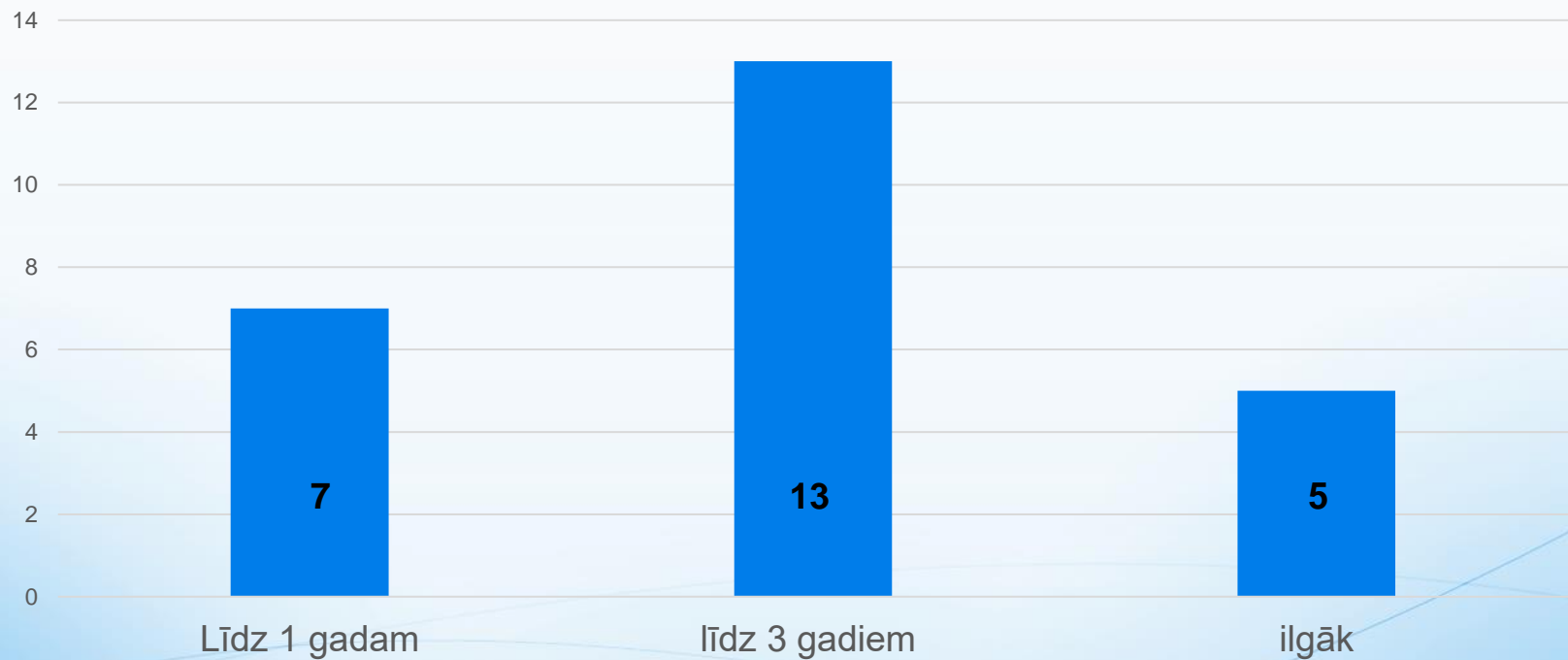
Aptaujas veicējs	- RD Labklājības departaments
Metode	- daļēji strukturēta aptauja
Mērķa grupa	- netiešā mērķauditorija (RSD klientu, kuri pastāvīgi uzturas SAC “Rauda”), tuvinieki
Izlases veids	- nejaušā izlase
Respondentu skaits	- 25

Aptaujas veikšanai tika sagatavotas anketas latviešu valodā, intervija tika veikta valodā, kuru izvēlējās respondents

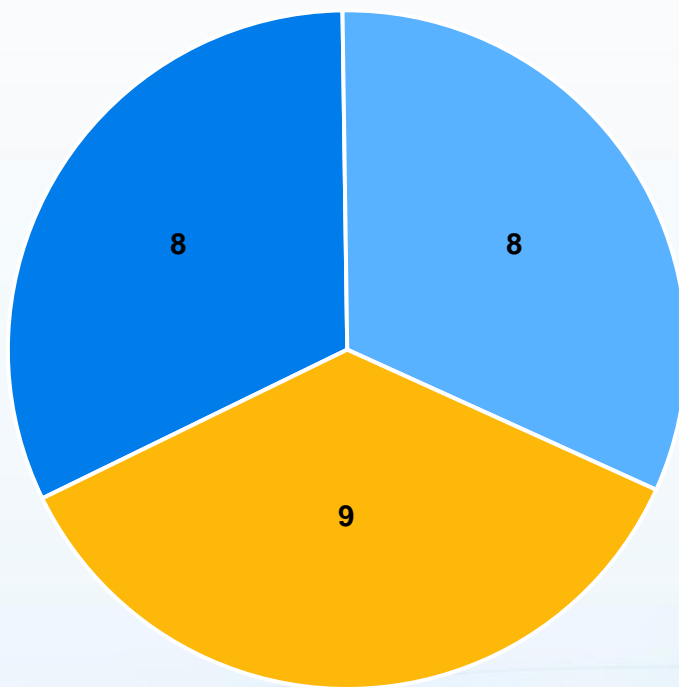
Aptaujas ilgums – vidēji 50 minūtes

Norises laiks - 2017. gada septembris - oktobris

Klientu uzturēšanās ilgums Sociālās aprūpes centrā "Rauda"

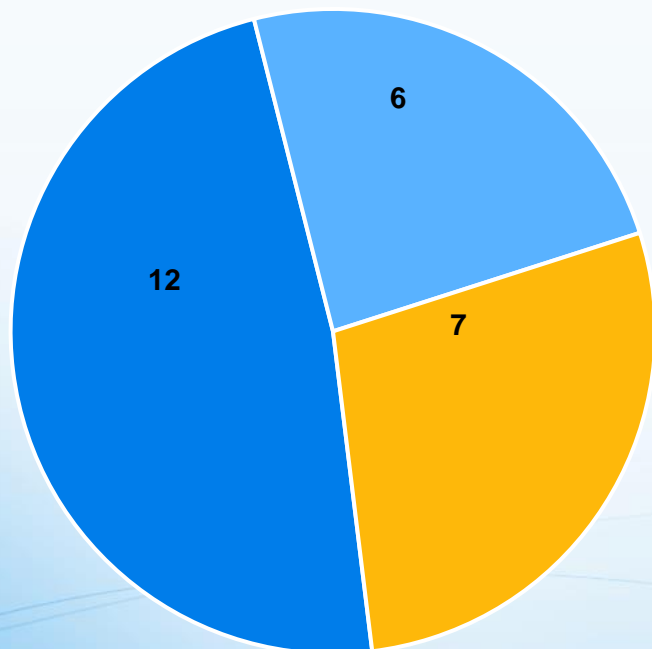


Tuvinieku apciemojuma intensitāte



■ vairākas reizes mēnes ■ reizi mēnesī ■ reizi vairākos mēnešos

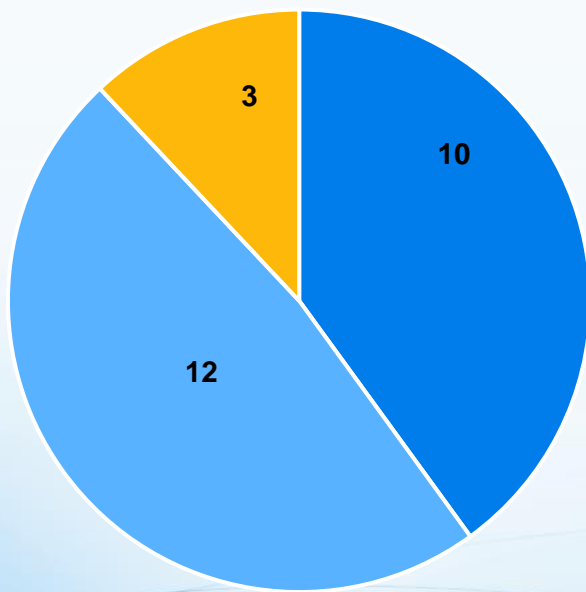
Klientu aktivitātes/pastaigas ārpus SAC «Rauda» telpām



■ gandrīz vienmēr ■ ir atsevišķi gadījumi ■ nekad

«Iemītņiekiem liek iet ārā»
«Pati negrib, baidās saaukstēties»
«Vasarā ļoti labi-2xdienā ved ārā»
«Kad atbraucu pusdienas laikā vienmēr tēvs ārā»
«Pati stāsta, ka tiek vesta laukā (nav demence, bet nestaigā)»
«Ja mēs vedam, tad brauc, bet personālam atsaka»

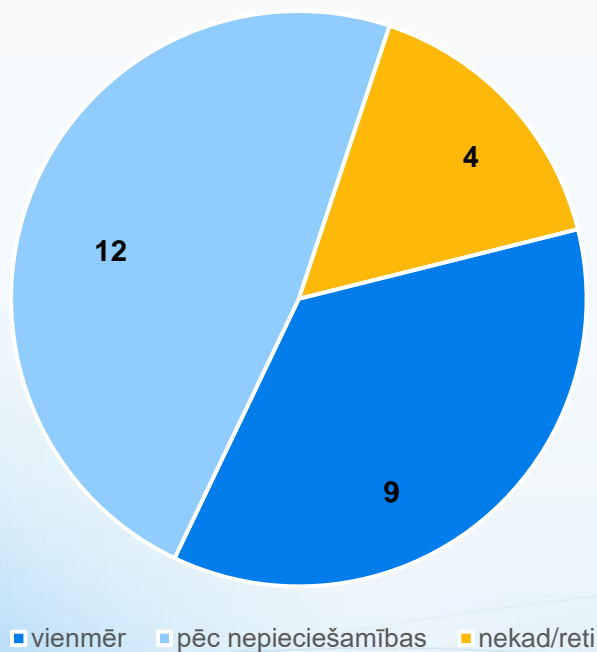
Radošas/fiziskas aktivitātes



■ esmu novērojis ■ pēc tuvinieka stāstītā ■ nekad

«Zīmē, krāso, spēlē šahu»
«Vingro, bet slinka»
«Ir, bet māte nevēlas»
«Iet dziedāt un brauc apkārt dziedādama»
«Lielajā zālē kino, bet viņas gadījumā bezjēdzīgi»
«Ved uz aktivitātēm, bet māte pati neko negrib»
«Vingrošana, psihologs, fizioterapeits-pati redzēju»

Tuvinieku nodrošinājums ar personīgajām lietām, apģērbu u.c.



«Bija drēbes un telefons, bet mamma pati visu izdāvāja, tādēļ neko vairāk nevedam»

«Personīgās mantas nav, jo nav vajadzīgas»

«Paši drēbes vadājam un mazgājam- nekas nav sajaukts»

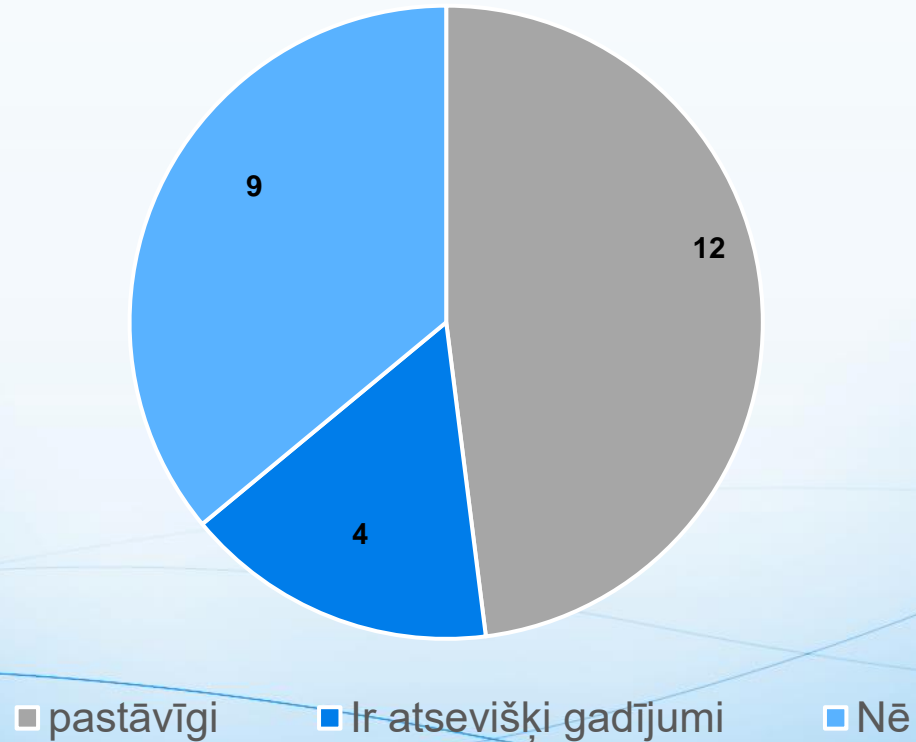
«Nav un nevajag, viņa tāpat neko nesaprot, bet kas mugurā ir tīrs un izmēram atbilstošs»

«Ir, bet neatpazīst savas lietas»

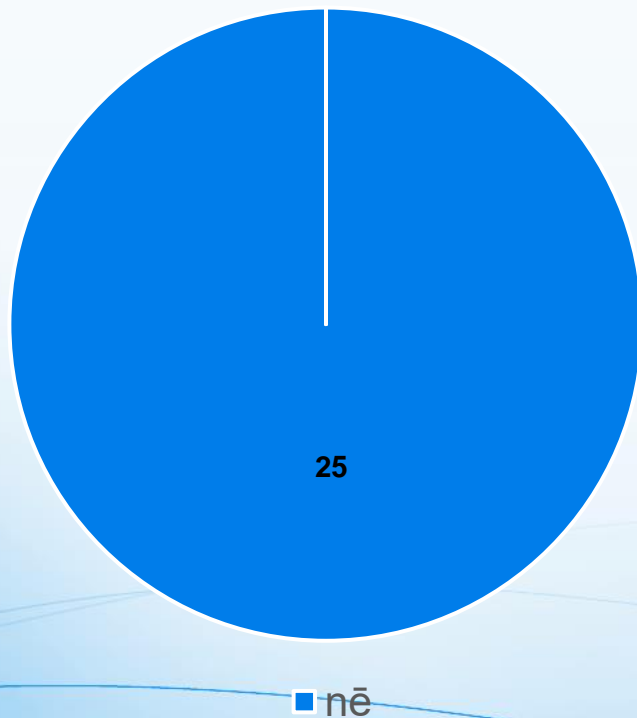
«Ir mobilais telefons, nauda»

* Tuviniekiem ir pieejamas personīgās lietas atbilstoši saslīmšanas smaguma pakāpei.

Nepieciešamība pēc inkontinences precēm

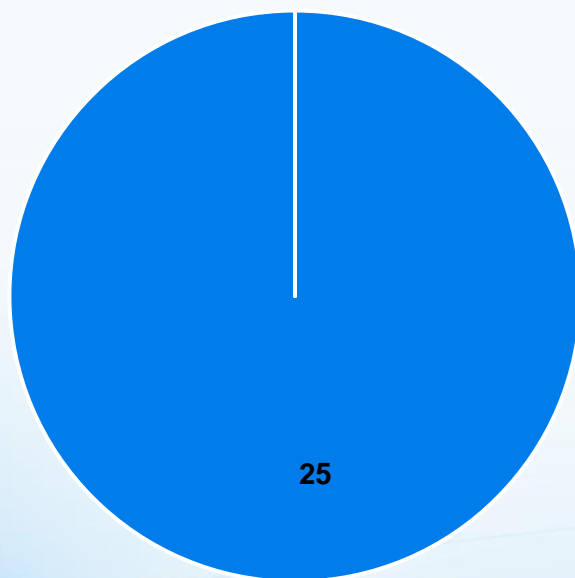


Higiēnas ievērošana lietojot inkontinences līdzekļus



*«Nekad nekas nesmird»
«Nekad nav bijuši starpgadījumi»
«Braucu nebrīdināti un nekad neko
tādu neesmu novērojusi»
«Ne reizi nav bijusi smaka. Pat dēls
brīnījās, ka pansionātā nesmird pēc
urīna un veciem cilvēkiem»
«Viss tīrs, arī citiem nē»
«Maina vairākkārt dienā»*

Ētiska rīcība un cienpilna izturēšanās pret tuvinieku vai citiem «Rauda» iemītniekiem



■ nē

«Vienīgā neiecietība, -kad liek iet ārā 😊»

«Konfliktu nav visi atsaucīgi»

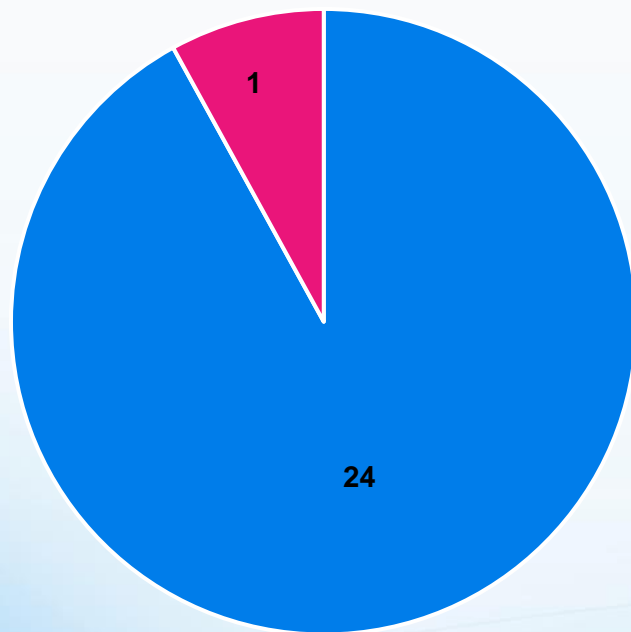
«Tikai tēva stūrgalvības pēc...»

«Mamma pati stāsta, ka laba attieksme-visus lutinot (nav demence)»

«Stingri labvēlīga attieksme-citādi ar šo kontingentu nav iespējams tikt galā.»

«Labdabīga un pozitīva attieksme pret visiem»

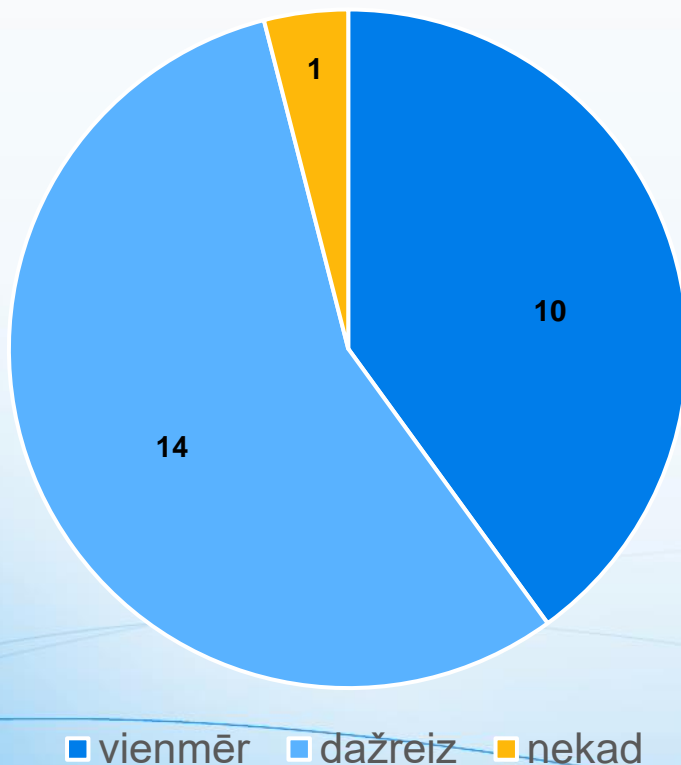
Higiēniskā aprūpe



■ nekad ■ dažreiz/ atsevišķās situācijā

*«Tīra un sakopta-nav kur piesieties»
«Regulāri noskūts»
«Vienmēr mazgāta un sakopta,
pašiem par to nav jā rūpējas»
«Pievēršu vienmēr tam uzmanību-
māte vienmēr sakopta»
«Braucu reti, bez pieteikumiem-
iebildumu nav»
«Izskatās labāk kā mājās»
« Ne reizi nav nācies bažīties par
mamma aprūpi»*

Tuvinieku novērojumi un informētība par maltītēm



«Bieži esmu redzējusi-normāls ēdiens»

«Mātei problēmas ar protēzi-piedāvā atbilstošu ēdienu»

«Katru dienu dod augļus un jogurtus. Ēdiens ir tik daudz un bieži, ka vairāk nevajag»

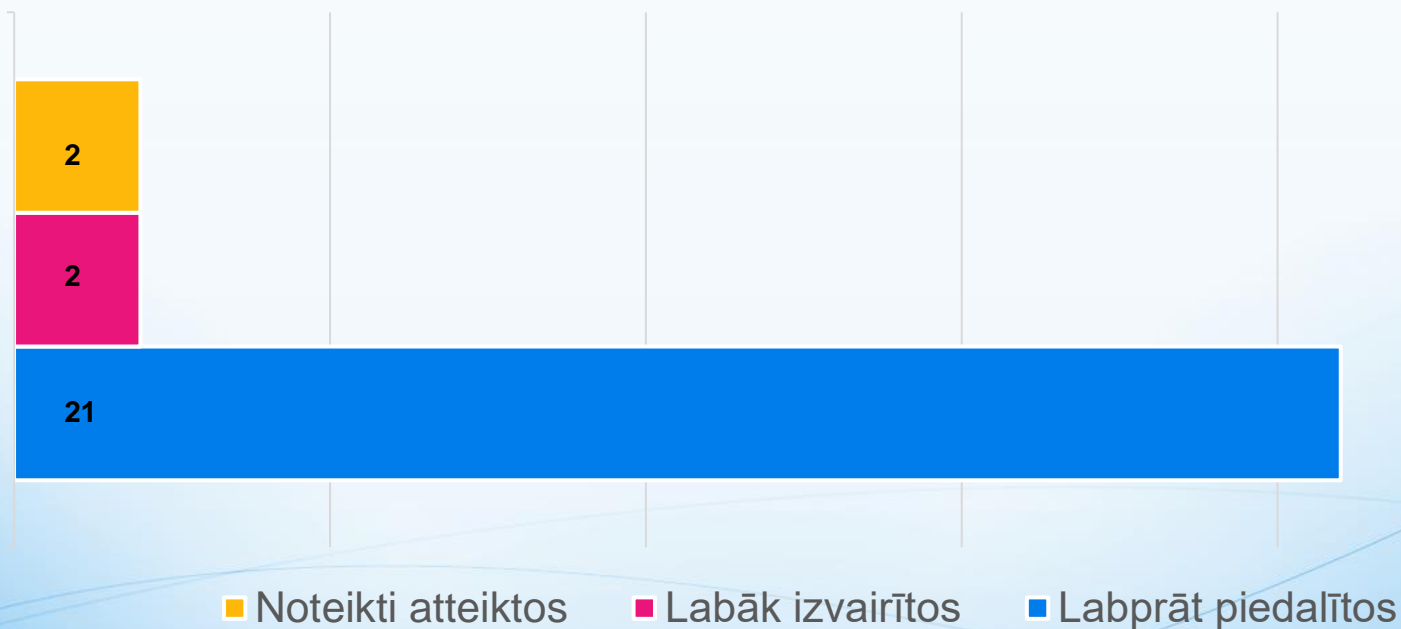
«Pagaršoju-normāls ēdiens. Armijā baroja sliktāk»

«Ja būtu iebildumi, tad jau sen sūdzētos»

«Stipri labs ēdiens, pats pagāršoju un vecāmāte arī visu apēd»

« Ne reizi nav nācies bažīties par mammas aprūpi»

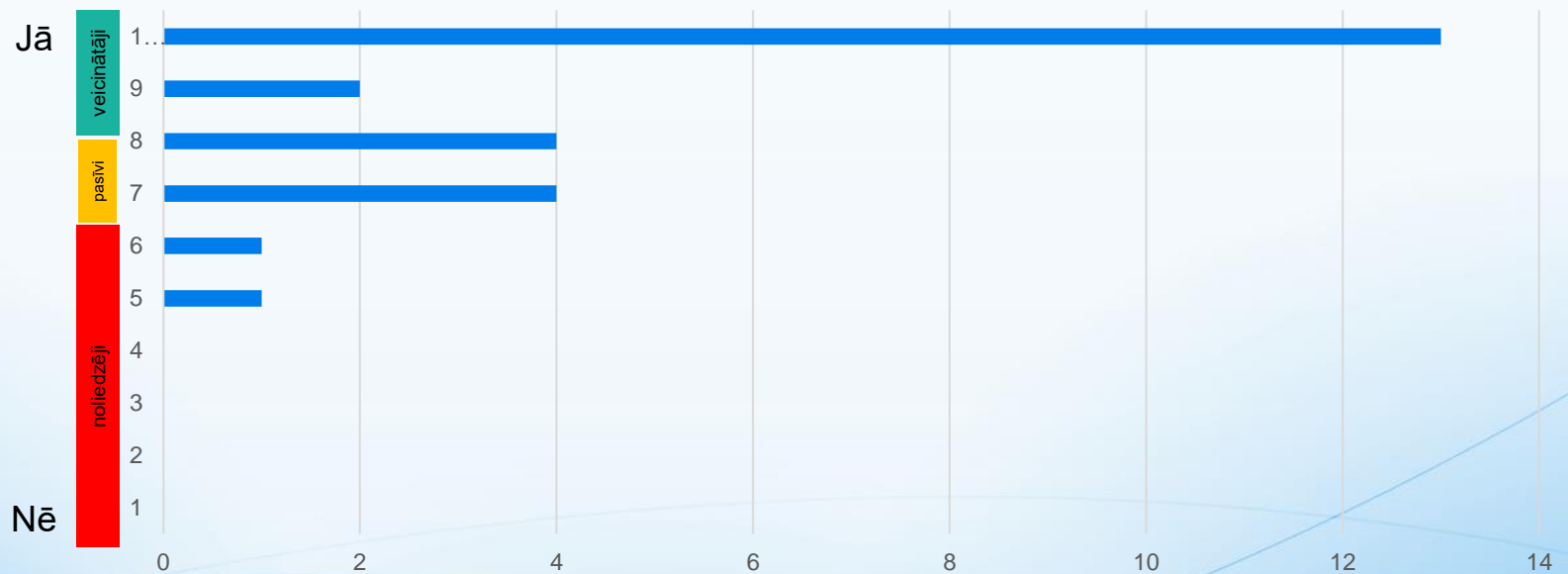
Ja Jums piedāvātu piedalīties maltītē, tad:



Net Score Promoter

- * Net Promoter Score (NPS) – indekss, kas mēra klientu lojalitāti konkrētiem pakalpojumiem. Par labu NPS uzskata rezultātu, kurš ir lielāks par nulli, par teicamu – ja tas ir lielāks par 50.
- * Dotajā pētījumā NPS noskaidrošanai tika uzdots jautājums: „*Vai Jūs ieteiktu saviem draugiem vai paziņām, nepieciešamības gadījumā izmantot SAC “Rāuda” pakalpojumus?*”. Vērtējumam tika izmantota skala no 0 līdz 10, kur 0 nozīmē, ka „noteikti neieteiktu”, bet 10, ka „noteikti ieteiktu”. Tie, kas uz jautājumu atbild ar “noteikti ieteiktu” (devītā vai desmitā atzīme skalā), tiek saukti par veicinātājiem (promoters), tie, kas izvēlas ciparus no nulles līdz seši - par noliedzējiem (detractors), savukārt tie, kas atzīmē septīto vai astoto variantu - par pasīvajiem (passive). Pēdējie atbilstoši savam nosaukumam rezultātu interpretācijā nepiedalās. NPS tiek aprēķināts, no veicinātājiem atņemot noliedzējus.
- * Dotajā pētījumā NPS indekss ir **52**, kas ir uzskatāms par **teicamu**.

Vai Jūs ieteiktu saviem draugiem vai paziņām,
nepieciešamības gadījumā, izmantot SAC «Rauda»
pakalpojumus?



Secinājumi

Pamatojoties uz pētījumā iegūtajiem rezultātiem secināms, ka SAC «Rauda» sniegtais pakalpojums atbilst vispārīgās vienošanās Nr. DL-14-298-LĪ prasībām un iepirkuma Tehniskās specifikācijas 7. punktam, kas paredz sniegtā pakalpojuma minimālo apjomu.

Tuvinieku ieteikumi

- * Plašākas telpas
- * Vairāk nodarbināt tuviniekus
- * Individualizēt ēdienkarti
- * Veidot atbalsta grupas iemītniekiem
- * Salabot ceļu uz pansionātu
- * Atjaunot/mainīt pārvietošanās palīgierīces
- * Veikt telpu remontu
- * Interneta vietnē publicēt SAC aktualitātes, pasākumu sarakstu un ēdienkarti, tādejādi radot tuvinieku savstarpējo sasaisti

Tuvinieku atsauksmes

- * Labdabīga un pozitīva attieksme pret visiem
- * Sākumā biju nobažījies, bet ar katru apciemojumu pārlicība aug, ka viss kārtībā
- * Salāgota komanda
- * Ēdiena smarža ir vilinoša
- * Ēdiens pilnveidīgs - gan dārzeņi, gaļa un augļi
- * Viss tīrs un kārtīgs
- * Konflikta nav-visi atsaucīgi
- * Ja ko vajag, personāls paši zvina
- * Vienmēr var vēlēties vairāk un labāk, bet kopumā esmu apmierināta

PALDIES PAR UZMANĪBU!

