



## 10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI (Apibendrinta 2023-03-06)

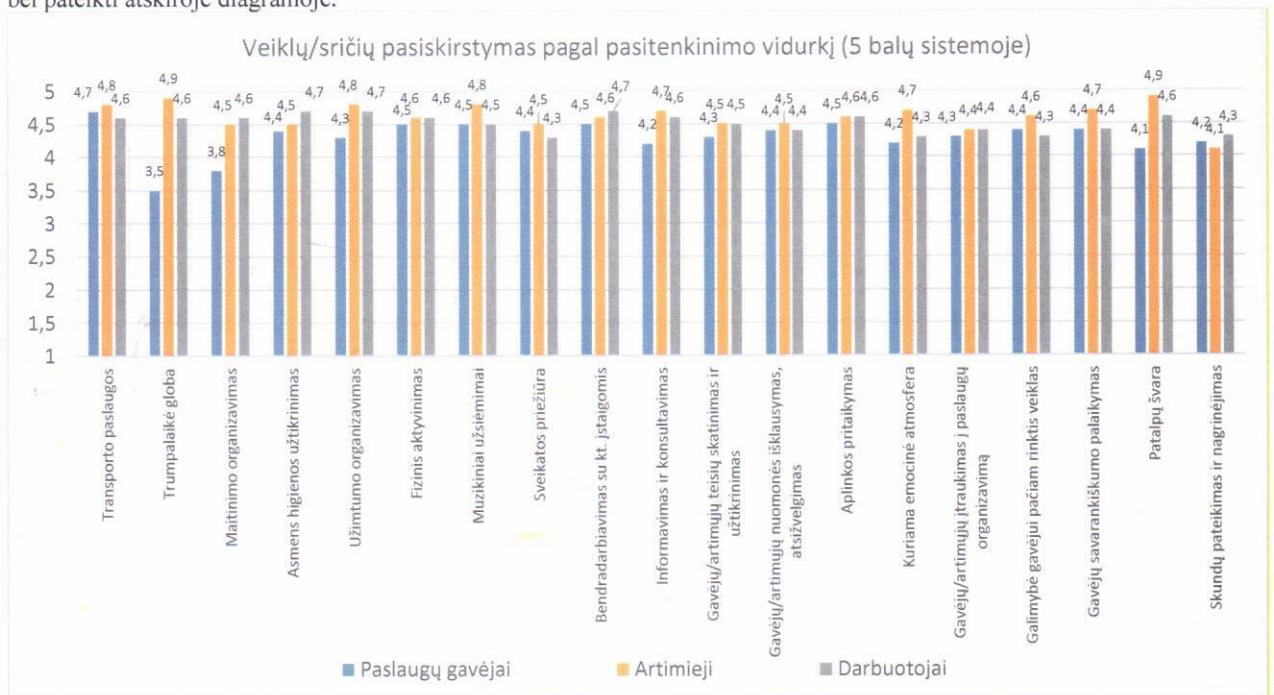
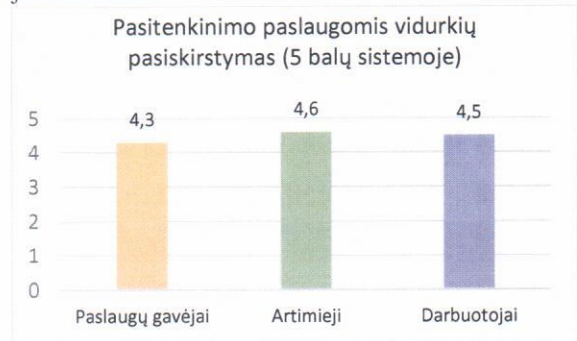
EQUASS sistemos 45 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.
Rodiklis	Dienos centro paslaugų gavėjų (toliau – Gavėjas), juos atstovaujančių asmenų (toliau – Artimieji) ir darbuotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis vertinimas.

Vertinimui duomenys imti iš 2022 m. gruodžio mėn. atliktos paslaugų kokybės vertinimo apklausos. Apklausoje dalyvavo 43 respondentai: 11 gavėjų, 16 artimųjų ir 16 darbuotojų. Pasitenkinimo rodiklis buvo skaičiuojamas iš trijų apklausos klausimų: „Ar esate patenkinti teikiamomis paslaugomis?“, „Ar teikiamos paslaugos naudingos?“ ir „Kaip vertinate atskirų veiklų kokybę?“. Atsakymai vertinami 5 balų sistemoje atitinkamai:

- 1 – labai nepatenkintas / visai nenaudinga / blogai,
- 2 – nepatenkintas / mažai naudinga / patenkinamai,
- 3 – nei patenkintas, nei nepatenkintas / nei naudinga, nei nenaudinga / nežinau,
- 4 – patenkintas / naudinga / gerai,
- 5 – labai patenkintas / labai naudingos / labai gerai.

Apklausos duomenys susumuoti ir apskaičiuotas kiekvienos suinteresuotos šalies pasitenkinimo vidurkis 5 balų sistemoje.

Rezultatai rodo, kad visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo paslaugomis vidurkis yra aukštas ir siekia 4,3–4,6 balus iš 5. Labiausiai paslaugomis patenkinti artimieji. Siekiant išsiaiškinti ir palyginti respondentų pasitenkinimą atskiromis paslaugų sritimis/veiklomis, buvo apibendrinti klausimo „Kaip vertinate atskirų Dienos centro veiklų kokybę?“ atsakymų duomenys bei pateikti atskiroje diagramoje.



Paslaugų gavėjai labiausiai patenkinti transporto paslaugomis, mažiausiai – trumpalaikės socialinės globos paslaugomis. Artimieji labiausiai patenkinti trumpalaikės socialinės globos paslaugomis ir patalpų švara, mažiausiai – skundų pateikimu ir nagrinėjimu. Darbuotojai labiausiai patenkinti asmens higienos užtikrinimu, užimtumo organizavimu ir bendradarbiavimu su kitomis įstaigomis, mažiausiai – sveikatos priežiūros paslaugų organizavimu, emocine atmosfera, galimybe gavėjui pačiam rinktis veiklas bei skundų pateikimu ir nagrinėjimu. Pastebėtina, kad nei viena mažiausiai balų surinkusi sritis nebuvo įvertinta patenkinamai ar blogai, tai reiškia, kad visos sritys įvertintos labai gerai, gerai arba nei gerai, nei blogai. Pvz. 2022 m. nebuvo pateiktas nei vienas raštiškas skundas, todėl realiai neišbandė skundų pateikimo ir nagrinėjimo algoritmo, dalis respondentų apie tai neturėjo nuomonės ir šią sritį vertino nei gerai, nei blogai. Siekiant tobulinti teikiamų paslaugų kokybę ir pasitenkinimą jomis, tikslinga įgyvendinti **tobulinimo priemones**:

- Su paslaugų gavėjais ir artimaisiais aptarti rezultatus ir kartu išgryninti jų poreikius bei lūkesčius skirtingose paslaugų srityse. Už priemonės įgyvendinimą atsakingi socialiniai darbuotojai.
- Su darbuotojais susirinkimo metu aptarti rezultatus bei padiskutuoti kaip galima būtų pagerinti žemiausiai įvertintų paslaugų kokybę. Už priemonės įgyvendinimą atsakingas padalinio vadovas.