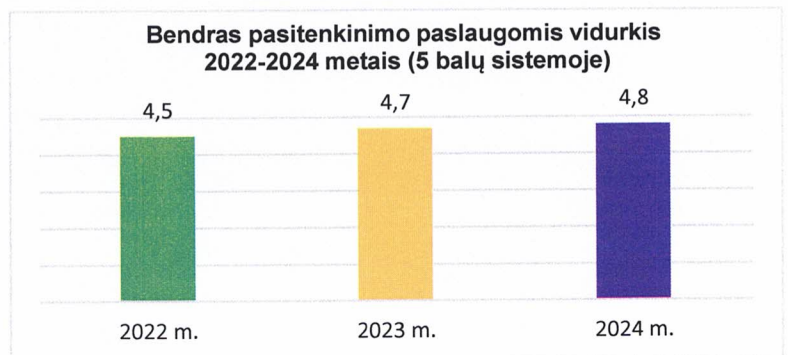


10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI (Apibendrinta 2025-04-18)

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) ir juos atstovaujančių asmenų (toliau – Artimieji) pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis lyginamasis 2022-2024 m. vertinimas.

Vertinimui duomenys imti iš 2022-2024 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais atliktų paslaugų kokybės vertinimo apklausų rezultatų. 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.

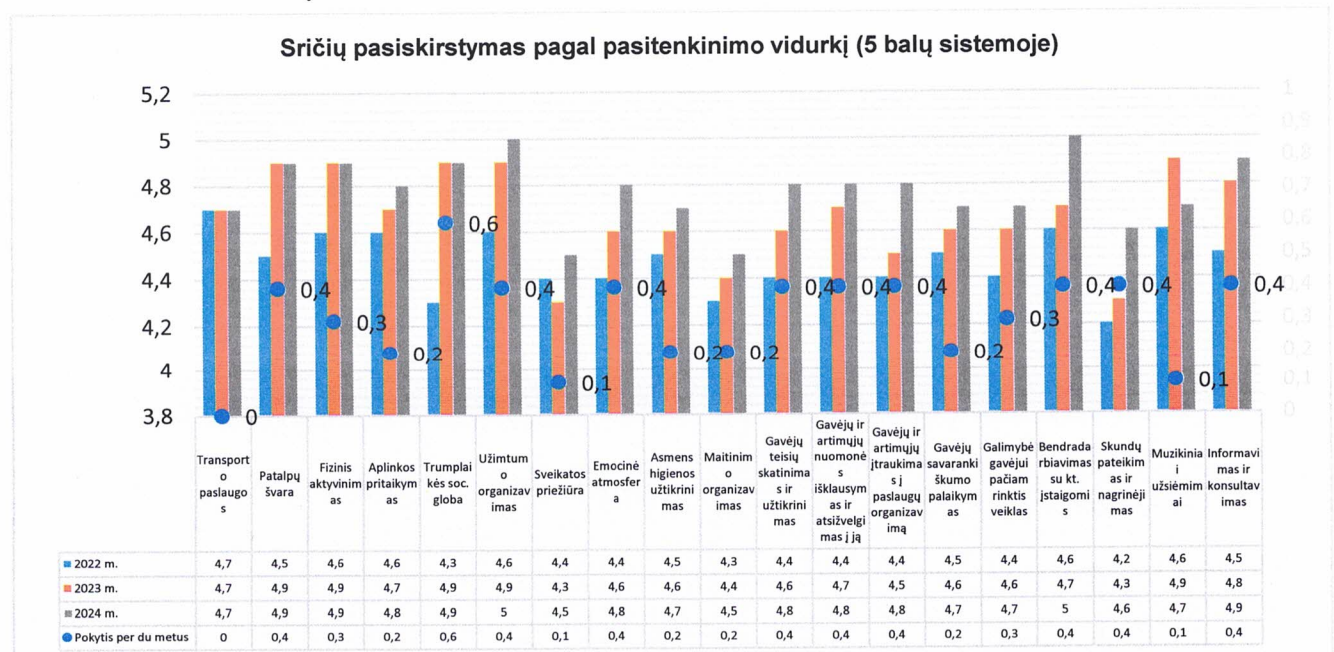


Apklausų duomenys susumuoti ir apskaičiuotas bendras visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo vidurkis už 2022-2024 m. 5 balų sistemoje.

2024 m. lapkričio-gruodžio mėn. apklausoje dalyvavo 51 respondentas: 10 paslaugų gavėjų, 16 artimųjų ir 14 darbuotojų, 10 socialinių partnerių ir 1 steigėjo atstovas.

Rezultatai rodo, kad bendras pasitenkinimo paslaugomis vidurkis 2022-2024 m. buvo aukštas, jis siekė nuo 4,5 iki 4,8 balų iš 5. Nuo 2022 m. stebimas pasitenkinimo balo didėjimas – vidurkis per 2023 m. padidėjo 0,2 balais, per 2024 m. dar 0,1 balu.

Vertinimui pateiktos Dienos centro (toliau – DC) paslaugos, išskaidytos į smulkesnes sritis/veiklas. Duomenys matavimui paimti iš Dienos centro paslaugų kokybės vertinimo anketos 6 klausimo „Kaip vertinate atskirų Dienos centro veiklų kokybę?“. Respondentai atskirai vertino kiekvienos veiklos kokybę (5 – labai gerai, 4 – gerai, 3 – neturiu nuomonės, 2 – patenkinamai, 1 – blogai). Apklausos duomenys susumuoti ir apskaičiuotas pasitenkinimo vidurkis kiekvienai paslaugų sričiai (5 balai – didžiausias pasitenkinimas, 1 – mažiausias pasitenkinimas). 2024 m. rezultatai lyginami su 2023 m. ir 2022 m. rezultatais bei pateiktas pasitenkinimo pokytis – aritmetinis 2024 m. ir 2022 m. vidurkių skirtumas bei aritmetinis 2024 m. ir 2023 m. vidurkių skirtumas.



2024 m. mažiausias pasitenkinimo vidurkis yra *sveikatos priežiūros ir maitinimo* srityse (4,5 balai iš 5). Nepaisant to, stebint rezultatus nuo 2022 m. šių dviejų sričių balai pamažu kyla. Šiam pokyčiui didžiausią įtaką galėjo turėti tai, kad DC pradėtos taikyti papildomos priemonės. Darbuotojai nuolat bendradarbiauja dėl maitinimo paslaugų tobulinimo su maitinimo paslaugas teikiančiu tiekėju, su paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais tariamasi dėl maisto produktų pritaikymo prie individualių paslaugų gavėjų mitybos poreikių. Sveikatos priežiūros srityje nuolat stiprinamas bendradarbiavimas tarp paslaugų gavėjų artimųjų ir sveikatos priežiūros specialistų. Esant poreikiui, organizuojami individualūs susitikimai dėl konkretaus paslaugų gavėjo sveikatos priežiūros paslaugų tobulinimo, medikamentinio gydymo korekcijų ir pan.

Lyginant 2022 m. ir 2024 m. pasitenkinimo duomenis matome vieną sritį, kurios balai nepakito, tai yra *transporto paslaugų* – 4,7 balai iš 5. Pasitenkinimas šiomis paslaugomis išlieka aukštas, nes tiek paslaugų gavėjai ir jų artimieji, tiek socialiniai partneriai bei steigėjas supranta šių paslaugų poreikį ir teigiamai vertina įstaigos pastangas užtikrinti sklandų paslaugų gavėjų atvykimą į DC ir atgal į namus. Paslaugų gavėjų artimieji konkrečiai įvardija, kad naudodamiesi pavėžėjimo įstaigos transportu paslauga, gali lengviau derinti asmeninį laiką ir sumažinti savo globojamo artimojo pavėžėjimo išlaidų kaštus. Nepaisant to, vis dar sunku suderinti individualius kiekvieno paslaugų gavėjo poreikius ir jo pavėžėjimo įstaigos transportu galimybes. Dėl ribotų materialinių resursų, įstaiga šiuo metu negali įsigyti papildomų transporto priemonių. Taip pat trūksta ir personalo, kuris užtikrintų pavėžėjimo paslaugas. 2024 m. paslaugų gavėjų artimųjų susirinkime pateiktas siūlymas bendradarbiauti su privačiais vežėjais. Kai kurie paslaugų gavėjų artimieji jau yra sudarę individualias pavėžėjimo sutartis su privačiais asmenimis. Šią galimybę numatome svarstyti ateityje.

Taip pat, nuo 2023 m. išlieka aukštas trumpalaikės socialinės globos paslaugų srities vertinimas (4,9 balai iš 5). DC šia paslauga papildomai naudojasi daugiau nei pusė dienos socialinės globos paslaugų gavėjų. Trumpalaikės socialinės globos paslaugomis siūloma pasinaudoti tuo metu, kai artimiesiems tampa per sunku derinti globojamo asmens priežiūrą ir darbinį įsipareigojimą, asmeninio poilsio ar gydymosi laiką. DC darbuotojams bendraujant su paslaugų gavėjų artimaisiais, pastebima, kad paslaugų gavėjui be dienos socialinės globos paslaugų dar papildomai gaunant ir trumpalaikės socialinės globos paslaugas, jų artimieji jaučiasi daug ramiau, skiria daugiau laiko sau ir savo ankstesniems ar naujiems pomėgiams, gali sėkmingai vykdyti savo darbinį įsipareigojimą, dalyvauti šeimos ir draugų šventėse. Patys paslaugų gavėjai, kurie geba išreikšti savo nuomonę, konsultacijų su socialiniais darbuotojais metu teigia, kad pasitiki DC darbuotojais, teikiančiais trumpalaikės socialinės globos paslaugas, jaučiasi patogiai ir jaukiai likdami nakvynei. Susitikimų su socialiniais partneriais ir steigėjo atstovais metu nuolat girdime atsiliepimus, kad jie teigiamai vertina DC suteikiamą galimybę artimiesiems pailsėti ir savo globojamo asmens priežiūrą patikėti profesionaliems darbuotojams. Visi šie veiksniai prisideda prie didesnio pasitenkinimo trumpalaikės socialinės globos paslauga pojūčio.

Lyginant 2024 m. ir 2023 m. pasitenkinimo duomenis pastebime, kad didžiausią augimą per 2024 m. laikotarpį turėjo užimtumo, bendradarbiavimo su kitomis įstaigomis, skundų pateikimo ir nagrinėjimo bei informavimo/konsultavimo sritys. Šiam rezultatui didžiausią įtaką galėjo turėti tai, kad DC pradėtos taikyti papildomos priemonės pasitenkinimo paslaugų kokybe vertinimui. Pavyzdžiui, individualių konsultacijų metu ar sudarant ISGP, socialiniai darbuotojai daugiau dėmesio skiria aiškinantis pasitenkinimo įvairių Dienos centro paslaugų kokybę pokyčių priežastims nustatyti, iš karto reaguoja į žodinius paslaugų gavėjų ir jų artimųjų skundus, nuolat klausia kaip paslaugų gavėjai jaučiasi dalyvaudami įvairioje veikloje, paslaugų gavėjus ir jų artimuosius kviečia į susitikimus su socialiniais partneriais ir pan.

Siekiant tobulinti DC teikiamų paslaugų kokybę ir pasitenkinimą jomis, tikslinga atlikti išsamesnį tyrimą bei įgyvendinti **tobulinimo priemones**:

- su darbuotojais susirinkimo metu aptarti rezultatus bei padiskutuoti kaip galima būtų pagerinti 2024 m. žemiausiai įvertintų paslaugų kokybę. Už priemonės įgyvendinimą atsakinga padalinio vedėja.
- sukurti naują ar patobulinti esamą įrankį, kuriuo būtų galima tiksliau išmatuoti paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pasitenkinimą paslaugų kokybe lemiančius veiksnius, teikiamų paslaugų naudą. Už priemonės įgyvendinimą atsakinga vyriausioji socialinė darbuotoja ir padalinio vedėja.