

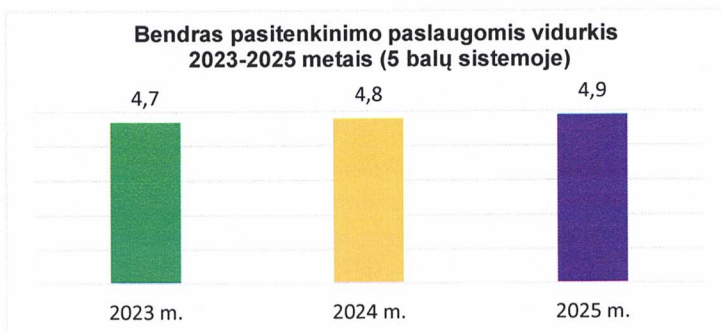
10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI

(Apibendrinta 2026-06-18)

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 2023-2025 m. vertinimas.

Vertinimui duomenys imti iš 2023-2025 m. gruodžio mėnesį 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.

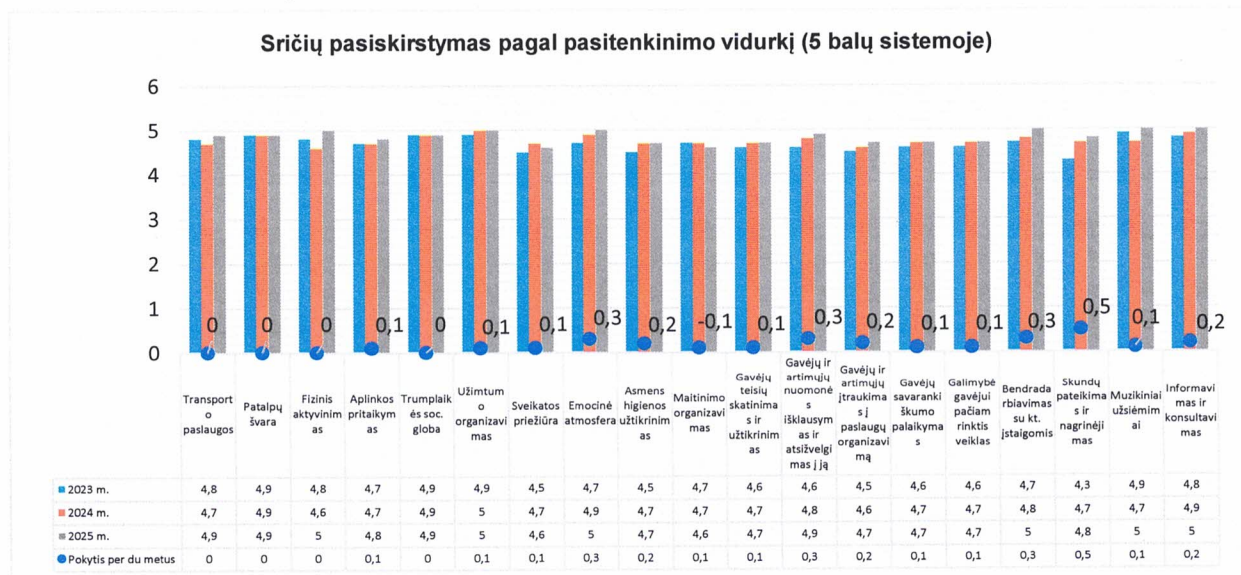


Apklausų duomenys susumuoti ir apskaičiuotas bendras visų suinteresuotų šalių pasitenkinimo vidurkis už 2023-2025 m. 5 balų sistemoje.

2025 m. gruodžio mėn. apklausoje dalyvavo 55 respondentas: 15 paslaugų gavėjų, 17 artimųjų ir 14 darbuotojų, 9 socialiniai partneriai.

Rezultatai rodo, kad bendras pasitenkinimo paslaugomis vidurkis 2023-2025 m. buvo aukštas, jis siekė nuo 4,7 iki 4,9 balų iš 5. Nuo 2023 m. stebimas pasitenkinimo balo didėjimas – vidurkis per 2024 m. padidėjo 0,1 balu, per 2025 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). 2025 m. rezultatai lyginami su 2024 m. ir 2023 m. rezultatais bei pateiktas pasitenkinimo pokytis – aritmetinis 2025 m. ir 2023 m. vidurkių skirtumas bei aritmetinis 2025 m. ir 2024 m. vidurkių skirtumas.



2025 m. mažiausias pasitenkinimo vidurkis buvo *maitinimo* srityje (4,6 balai iš 5). Nepaisant to, stebint rezultatus nuo 2023 m. šios srities balai išlieka panašūs. DC 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. Nepaisant to, kyla teisinių sunkumų dėl sutartyse numatytų maitinimo paslaugų teikimo sąlygų keitimo galimybių. Atsižvelgiant į maisto saugos ir higienos reikalavimus, ne visada galima sudaryti galimybę paslaugų gavėjams į DC atsinešti savo maisto produktus, vaišinti jais kitus asmenis ir pan.

Lyginant 2023 m. ir 2025 m. pasitenkinimo duomenis matome vieną sritį, kurios balai nepakito, tai yra *trumpalaikė socialinė globa* – 4,9 balai iš 5. DC šia paslauga papildomai naudojasi 73 % dienos socialinės globos paslaugų gavėjų. Trumpalaikės socialinės globos paslaugomis siūloma pasinaudoti tuo metu, kai artimiesiems tampa per sunku derinti globojamo asmens priežiūrą ir darbinius įsipareigojimus, asmeninio poilsio 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 pomėgiams, gali sėkmingai vykdyti darbinius įsipareigojimus, aktyviau dalyvauti šeimos gyvenime ir susitikti su draugais. Patys paslaugų gavėjai, kurie geba išreikšti savo nuomonę, susitikimų su socialiniais darbuotojais metu teigia, kad pasitiki DC darbuotojais, teikiančiais trumpalaikės socialinės globos paslaugas, jaučiasi patogiai ir jaučiai likdami nakvynei. Susitikimų su socialiniais partneriais metu nuolat girdime atsiliepimus, kad jie teigiamai vertina DC suteikiamą galimybę artimiesiems pailsėti. Visi šie veiksniai prisideda prie didesnio pasitenkinimo trumpalaikės socialinės globos paslauga pojūčio.

Lyginant 2025 m. ir 2024 m. pasitenkinimo duomenis pastebime, kad didžiausią augimą per 2025 m. laikotarpį turėjo *skundų pateikimo ir nagrinėjimo, emocinės atmosferos kūrimo ir paslaugų gavėjų bei jų artimųjų nuomonės išklausymo, bendradarbiavimo su kitomis įstaigomis sritys*. Šiems rezultatams didžiausią įtaką galėjo turėti tai, kad DC pradėtos taikyti papildomos priemonės pasitenkinimo paslaugų kokybe vertinimui, aktyviau taikytos EQUAL metodo priemonės. 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, kaip tai prisideda prie jų gyvenimo kokybės pokyčių, paslaugų gavėjai ir jų artimieji aktyviau dalyvauja susitikimuose su socialiniais partneriais ir pan.

Siekiant tobulinti DC teikiamų paslaugų kokybę ir didinti pasitenkinimą jomis, tikslinga įgyvendinti **tobulinimo priemones**:

- susitikimų su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais ir socialiniais partneriais metu aptarti priemones, kurių pagalba būtų galima juos skatinti aktyviau įsitraukti į paslaugų kokybę užtikrinančius procesus. Už priemonės įgyvendinimą atsakinga padalinio vedėja ir socialiniai darbuotojai.
- EQUAL metode naudojamo įrankio pritaikymas paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pasitenkinimo paslaugų kokybe lemiančių veiksnių ir teikiamos paslaugų naudos matavimui. Už priemonės įgyvendinimą atsakingi socialiniai darbuotojai.