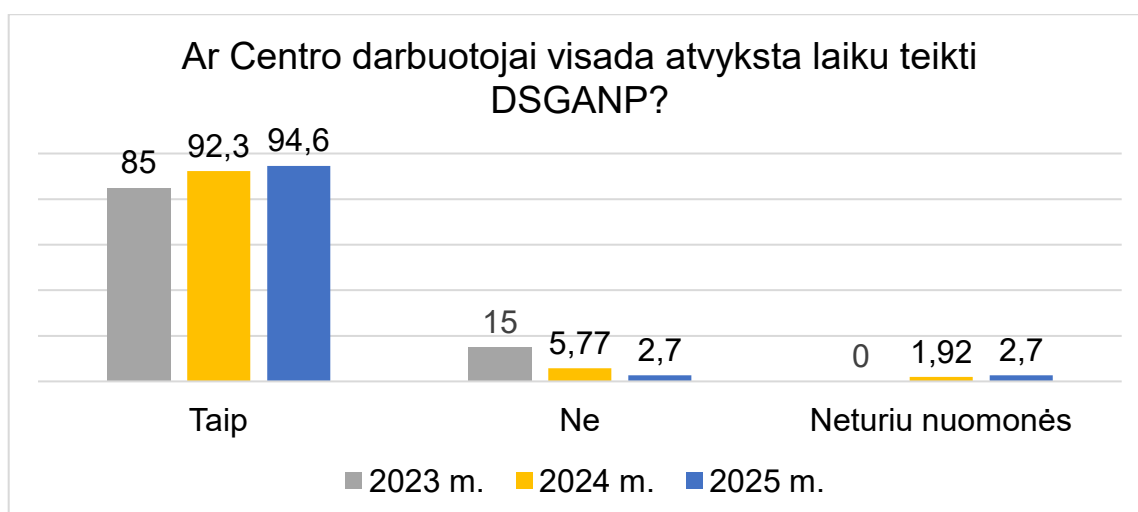


**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO
PASLAUGŲ GAVĖJŲ, GAUNANČIŲ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS ASMENS NAMUOSE
PASLAUGAS IR /AR JŲ ARTIMŲJŲ (TOLIAU - DSGANP)
APKLAUSOS REZULTATŲ ANALIZĖ
2025 m.**

Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro (toliau – Centras) paslaugų gavėjų, kuriems yra teikiamos Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos, buvo vykdoma apklausa 2025 m. rugsėjo mėnesį. Tyrimo metu padalinio vedėja, vedėjo pavaduotoja, 2 vyr. socialinės darbuotojos, 2 individualiosios priežiūros darbuotojos, 1 bendruomenės slaugytoja, 2 bendrosios praktikos slaugytoja, 3 kineziterapeutai, 1 masažuotoja ir 1 psichologė apklausė 55,22 proc. t. y. 37 paslaugų gavėjų (2024 m. apklausta 76,47 proc. 52 paslaugų gavėjų, 2023 m. apklausta 46 proc. 30 paslaugų gavėjų), kuriems yra teikiamos dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos.

Žemiau pateikiami apibendrinti paslaugų gavėjų nuomonių tyrimo rezultatai pagal klausimyno (toliau – Anketa) klausimus.

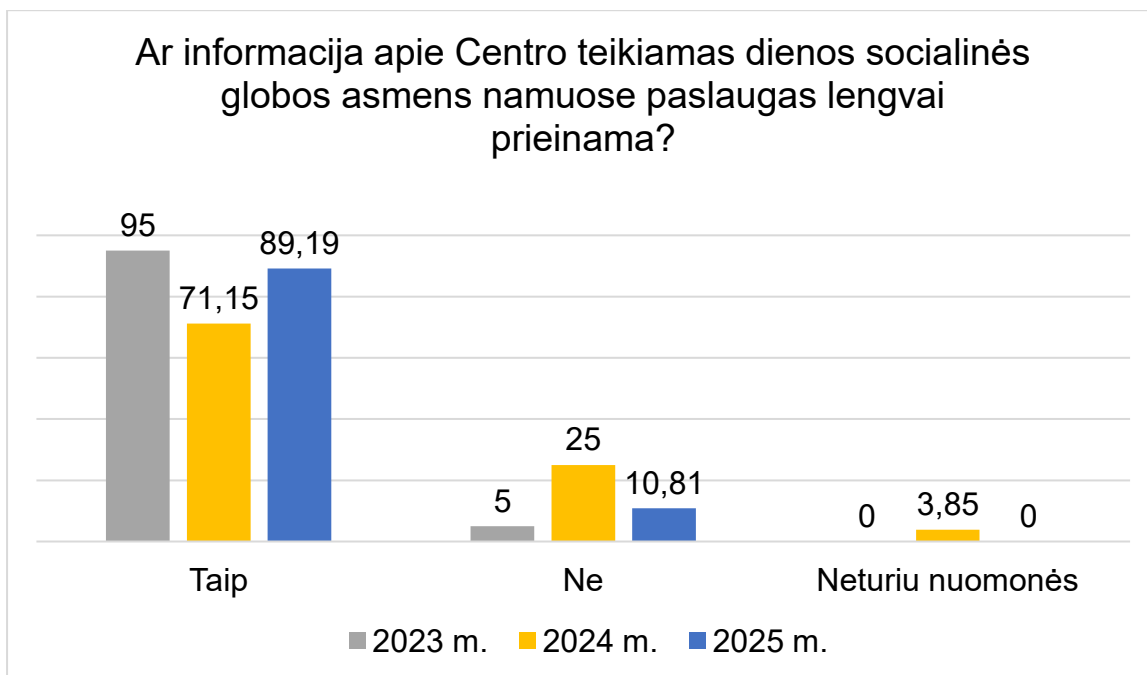
Atsakydami į anketos 1 klausimą „**Ar Centro darbuotojai visada atvyksta laiku teikti DSGANP?**“ Atliktos apklausos rezultatai parodė, kad 2025 m. net 94,59 proc. paslaugų gavėjų nurodė, jog darbuotojai atvyksta laiku. Tik 2,70 proc. respondentų pažymėjo, kad darbuotojai kartais vėluoja, o dar tiek pat – 2,70 proc. neturėjo aiškios nuomonės. Lyginant su ankstesniais metais, matyti: 2024 m. punktualumą teigiamai vertino 92,3 proc. paslaugų gavėjų, 5,77 proc. nurodė, kad darbuotojai kartais vėluoja, o 1,92 proc. neturėjo nuomonės. 2023 m. 85 proc. apklaustųjų teigė, jog darbuotojai atvyksta laiku, o 15 proc. – kad kartais vėluoja.



Išvada 2025 m. pasiektas aukštas punktualumo rodiklis rodo, kad darbuotojų atvyki-

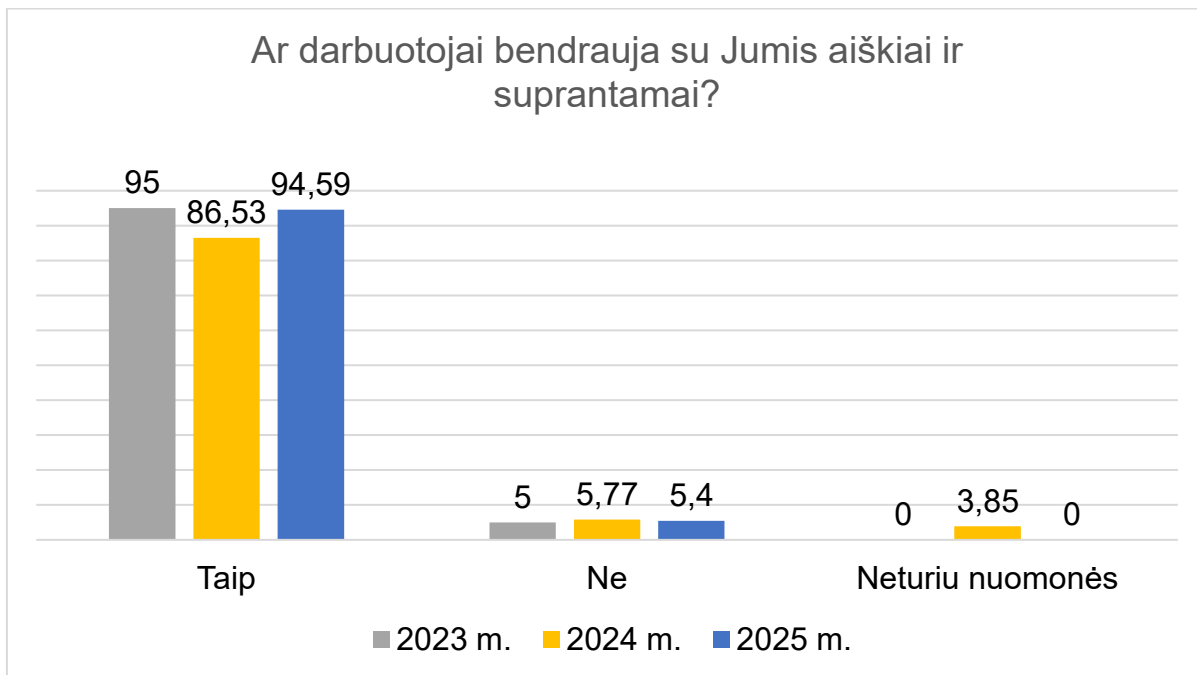
mas laiku iš esmės užtikrina paslaugų kokybę. Palyginus su 2023 m., matyti aiškus pagerėjimas nuo 85 proc. iki 94,59 proc.. Tai rodo nuoseklų darbuotojų punktualumo gerinimą ir paslaugų teikimo patikimumą.

Atsakydami į 2 klausimą „**Ar informacija apie Centro teikiamas dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas lengvai prieinama?**“ 2025 m. dauguma paslaugų gavėjų 89,19 proc. atsakė, kad informacija yra lengvai prieinama, o 10,81 proc. nurodė, kad ji neprieinama. Lyginant su ankstesniais metais: 2024 m. – 71,15 proc. teigė, kad informacija prieinama, 25 proc. – kad neprieinama, 3,85 proc. neturėjo nuomonės. 2023 m. – 95 proc. respondentų informacijos prieinamumą vertino teigiamai, 5 proc. – neigiamai.



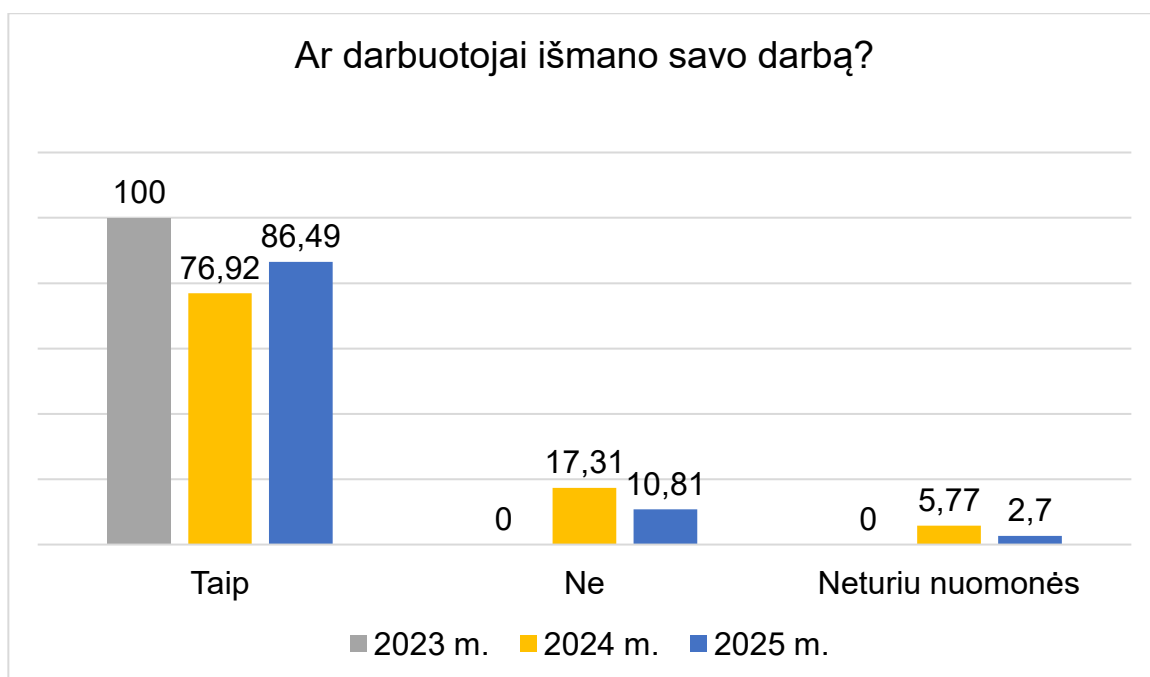
Išvada. 2025 m. rodikliai pagerėjo, palyginti su 2024 m., kas leidžia manyti, jog buvo imtasi veiksmų informacijos sklaidai stiprinti. Vis dėlto, lyginant su 2023 m. pasiekti rodikliai dar nėra patys aukščiausi. Dauguma paslaugų gavėjų yra vyresnio amžiaus arba su sunkia negalia, todėl jiems sudėtinga naudotis išmaniosiomis technologijomis, kuriose pateikiama informacija apie Centro teikiamas dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas.

Atsakydami į anketos 3 klausimą „**Ar darbuotojai bendrauja su Jumis aiškiai ir suprantamai?**“ 2025 m. dauguma 94,59 proc. paslaugų gavėjų atsakė teigiamai, nurodydami, kad bendravimas yra aiškus ir suprantamas. Tuo tarpu 5,4 proc. respondentų pažymėjo, jog bendravimas jiems atrodo neaiškus ar nesuprantamas. Lyginant su ankstesniais metais: 2024 m. – 86,53 proc. teigė, kad darbuotojai bendrauja aiškiai, 5,77 proc. – kad neaiškiai, o 3,85 proc. neturėjo nuomonės ir 2023 m. – 95 proc. respondentų bendravimą vertino teigiamai, 5 proc. – neigiamai.



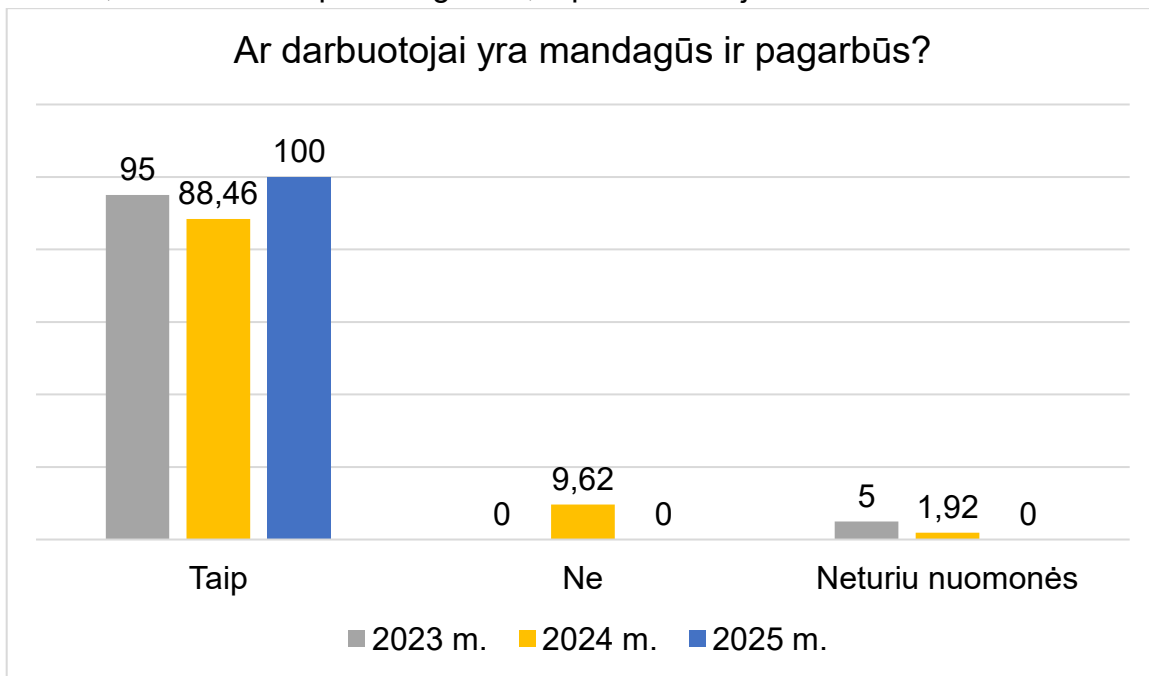
Išvada. 2025 m. pasiekti rezultatai 94,59 proc. yra labai aukšti ir beveik prilygsta 2023 m. rezultatams 95 proc. Tai rodo, kad darbuotojų komunikacija iš esmės vertinama teigiamai ir yra suprantama daugumai paslaugų gavėjų. Palyginti su 2024 m., kai rodikliai buvo žemesni tik 86,53 proc., 2025 m. įvyko pagerėjimas.

Atsakydami į anketos 4 klausimą „**Ar darbuotojai išmano savo darbą?**“ 2025 m. 86,49 proc. paslaugų gavėjų atsakė teigiamai, nurodydami, kad darbuotojai gerai išmano savo darbą, 10,81 proc. manė, kad darbuotojai neišmano, o 2,7 proc. neturėjo nuomonės. Lyginant su ankstesniais metais: 2024 m. – 76,92 proc. teigė, kad darbuotojai išmano savo darbą, 17,31 proc. – neišmano, 5,77 proc. neturėjo nuomonės, o 2023 m. – 100 proc. visi paslaugų gavėjai teigiamai vertino, kad darbuotojai išmano savo darbą.



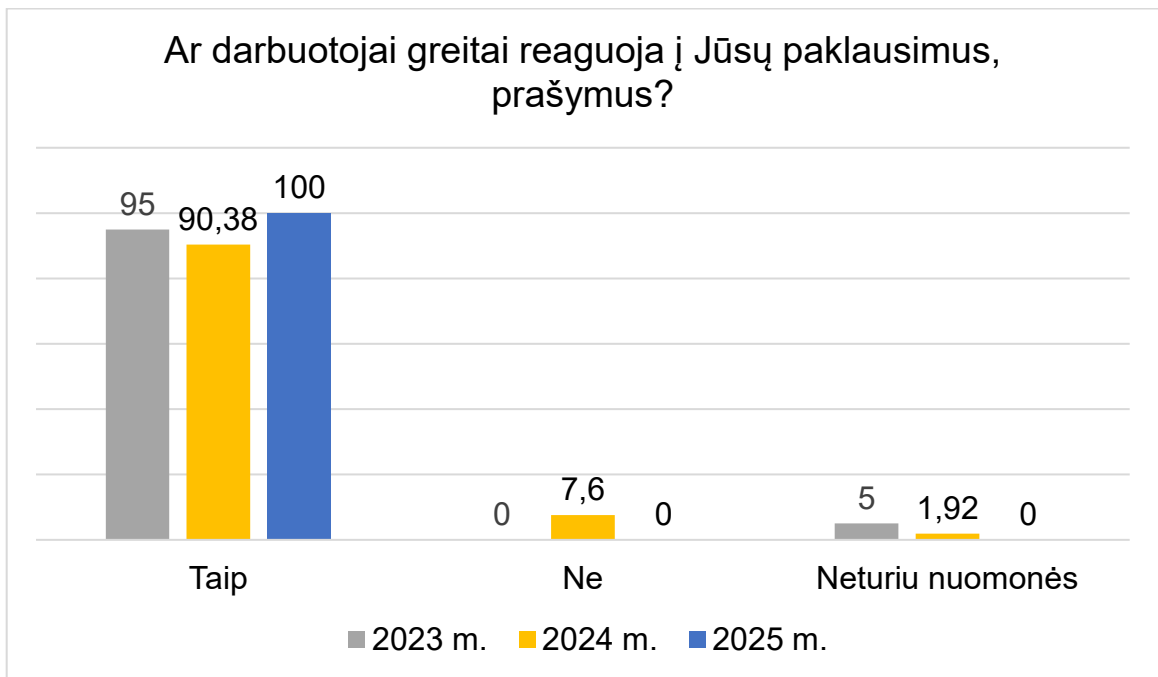
Išvada. 2025 m. rezultatai rodo aukštą paslaugų gavėjų pasitenkinimą darbuotojų kompetencija, tačiau palyginti su 2023 m. 100 proc. – yra nedidelis sumažėjimas. Lyginant su 2024 m., rodikliai ženkliai pagerėjo, o neigiamų atsakymų dalis sumažėjo.

Analizuodami atsakymus į 5 klausimą „**Ar darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs?**“ 2025 m. 100 proc. paslaugų gavėjų atsakė teigiamai, nurodydami, kad darbuotojai visada mandagūs ir pagarbūs. Lyginant su ankstesniais metais: 2024 m. – 88,46 proc. paslaugų gavėjų atsakė teigiamai, 9,62 proc. manė, kad darbuotojai ne visada mandagūs, 1,92 proc. neturėjo nuomonės, 2023 m. – 95 proc. teigiamai, 5 proc. neturėjo nuomonės arba neaktualu.



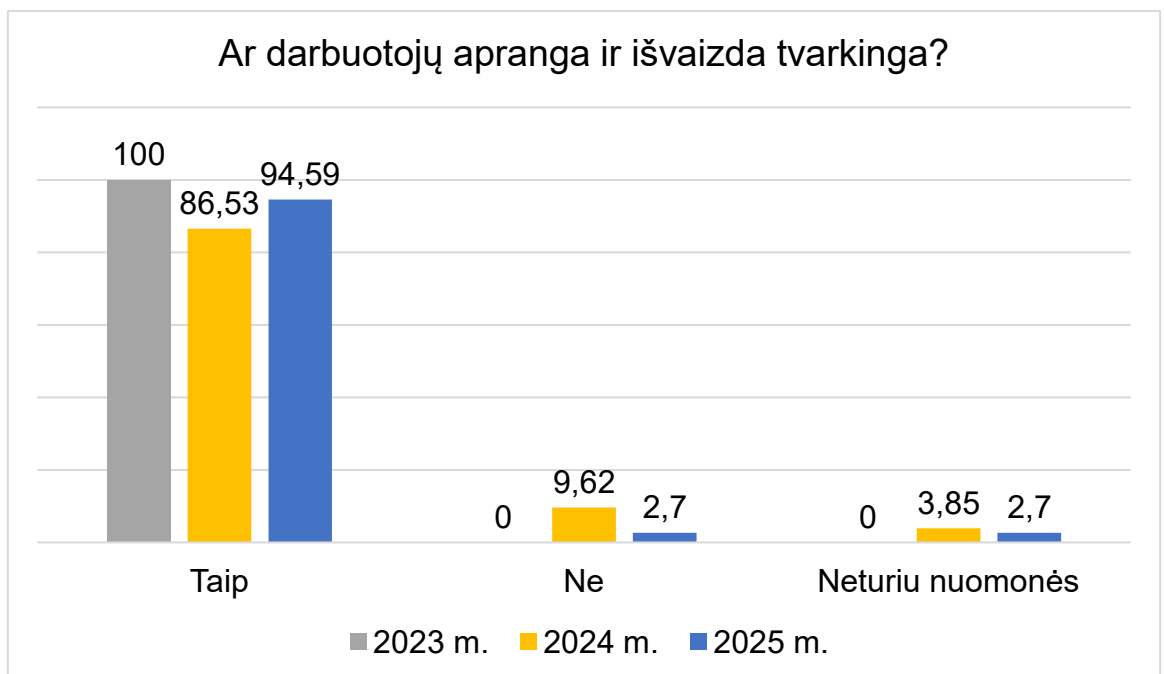
Išvada. 2025 m. rezultatai rodo, kad darbuotojų mandagumas ir pagarba yra vertinami maksimaliai teigiamai. Palyginti su 2024 m., kai buvo žemesnis rodiklis 88,46 proc., matyti aiškų pagerėjimą, o darbuotojų elgesys su paslaugų gavėjais išlieka itin mandagus ir pagarbus.

Atsakydami į anketos 6 klausimą „**Ar darbuotojai greitai reaguoja į Jūsų paklausimus, prašymus?**“ 2025 m. 100 proc. paslaugų gavėjų atsakė teigiamai, nurodydami, kad darbuotojai visada greitai reaguoja. Lyginant su ankstesniais metais: 2024 m. – 90,38 proc. teigiamai, 7,6 proc. nurodė, kad darbuotojai reaguoja negreitai, 1,92 proc. neturėjo nuomonės, 2023 m. – 95 proc. teigiamai, 5 proc. neturėjo nuomonės ar klausimas neaktualus.



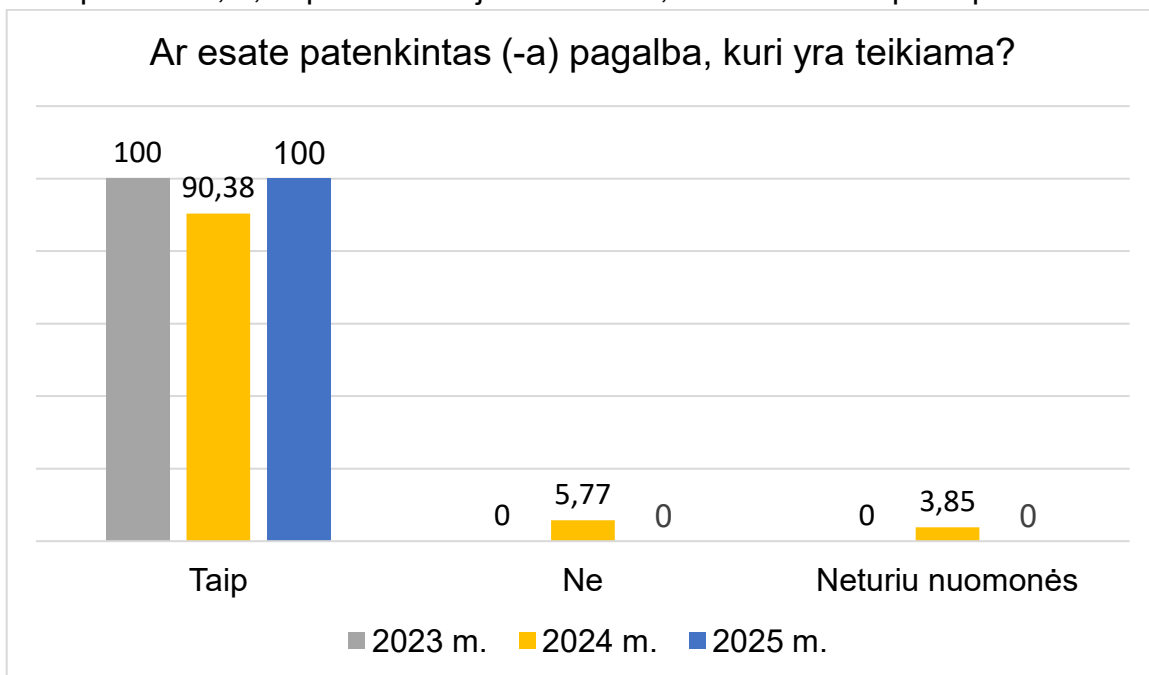
Išvada 2025 metais darbuotojų atsakymai į paklausimus ir prašymus buvo vertinami maksimaliai teigiamai 100 proc. Lyginant su ankstesniais metais, matome, kad darbuotojai greitai reaguoja į paslaugų gavėjų paklausimus ir prašymus.

Atsakydami į anketos 7 klausimą „**Ar darbuotojų apranga ir išvaizda tvarkinga?**“ 2025 m. 94,59 proc. paslaugų gavėjų atsakė teigiamai, nurodydami, kad darbuotojų apranga ir išvaizda tvarkinga. Tuo tarpu 2,7 proc. mano, kad apranga ir išvaizda netvarkinga, o tiek pat – 2,7 proc. neturėjo nuomonės. Lyginant su ankstesniais metais: 2024 m. – 86,53 proc. tvarkinga, 9,62 proc. netvarkinga, 3,85 proc. neturėjo nuomonės ir 2023 m. – 100 proc. tvarkinga.



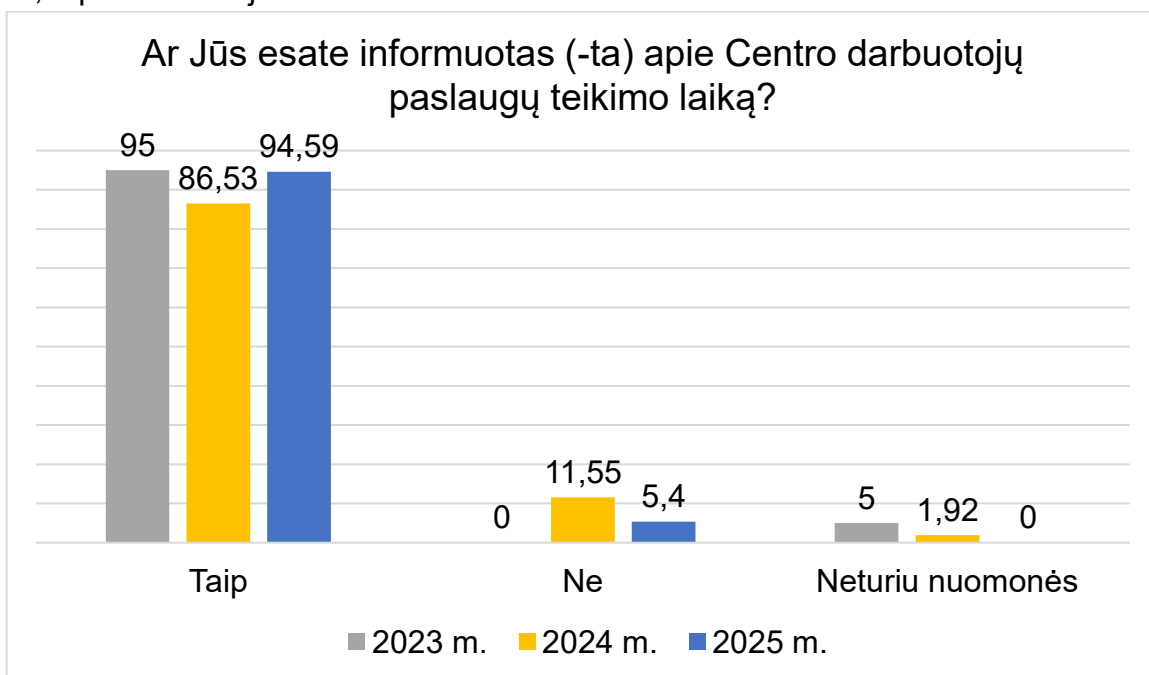
Išvada. 2025 m. rezultatai rodo, kad darbuotojų apranga ir išvaizda vertinama labai gerai. Palyginti su 2024 m., matyti aiškus pagerėjimas nuo 86,53 proc. iki 94,59 proc. Tai leidžia daryti prielaidą, kad Centras rūpinasi darbuotojų įvaizdžiu ir profesine išvaizda, o tai prisideda prie teigiamos paslaugų kokybės vertinimo.

Atsakydami į 8 klausimą „**Ar esate patenkintas (-a) pagalba, kuri yra teikiama?**“ 2025 m. 100 proc. paslaugų gavėjų atsakė teigiamai, nurodydami, kad yra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Lyginant su ankstesniais metais: 2024 m. – 90,38 proc. patenkinti, 5,77 proc. nepatenkinti, 3,85 proc. neturėjo nuomonės, 2023 m. – 100 proc. patenkinti.



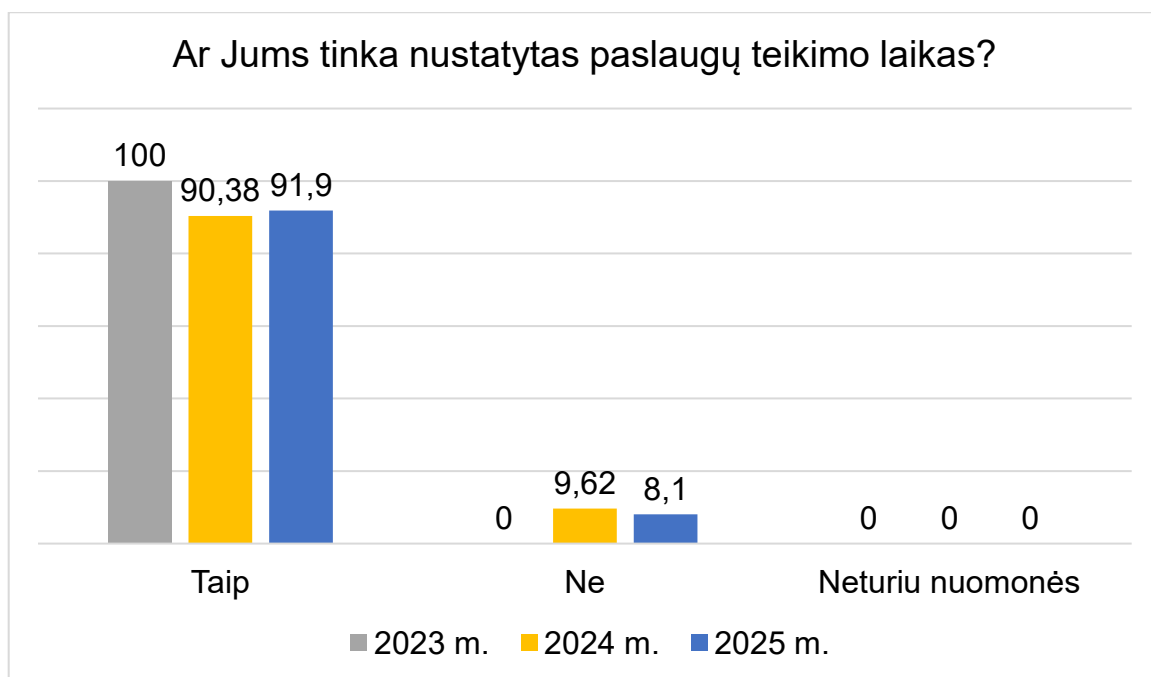
Išvada. 2025 m. rezultatai rodo maksimalų paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Palyginus su 2024 m., kai pasitenkinimas siekė 90,38 proc., matyti aiškus pagerėjimas. Tai rodo, kad Centras sėkmingai užtikrina teikiamų paslaugų kokybę ir paslaugų gavėjų poreikių patenkinimą.

Atsakydam į 9 klausimą „**Ar Jūs esate informuotas (-ta) apie Centro darbuotojų paslaugų teikimo laiką?**“ 2025 m. 94,59 proc. paslaugų gavėjų atsakė teigiamai, nurodydami, kad jie yra informuoti apie paslaugų teikimo laiką. Tuo tarpu 5,4 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad nėra informuoti. Lyginant su ankstesniais metais: 2024 m. – 86,53 proc. informuoti, 11,55 proc. neinformuoti, 1,92 proc. neturėjo nuomonės, 2023 m. – 95 proc. informuoti, 5 proc. neturėjo nuomonės.



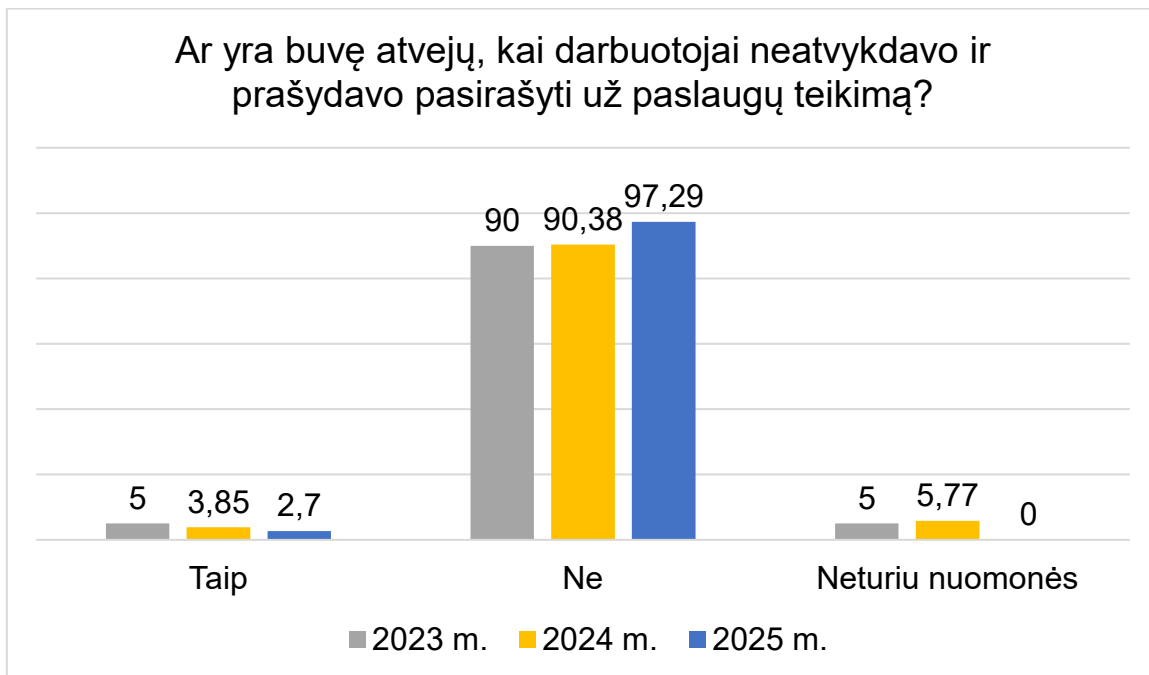
Išvada. 2025 m. rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai yra gerai informuoti apie Centro darbuotojų paslaugų teikimo laiką. Palyginti su 2024 m., matyti aiškus pagerėjimas nuo 86,53 proc. iki 94,59 proc. Tai rodo, kad Centras sėkmingai ir tinkamai informuoja paslaugų gavėjus apie paslaugų teikimo laikus.

Atsakydam į 10 klausimą „**Ar Jums tinka nustatytas paslaugų teikimo laikas?**“ 2025 m. 91,90 proc. paslaugų gavėjų atsakė teigiamai, nurodydami, kad paslaugų teikimo laikas jiems tinkamas. Tuo tarpu 8,10 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad laikas netinkamas. Lyginant su ankstesniais metais: 2024 m. – 90,38 proc. tinkamas, 9,62 proc. netinkamas, 2023 m. – 100 proc. tinkamas.



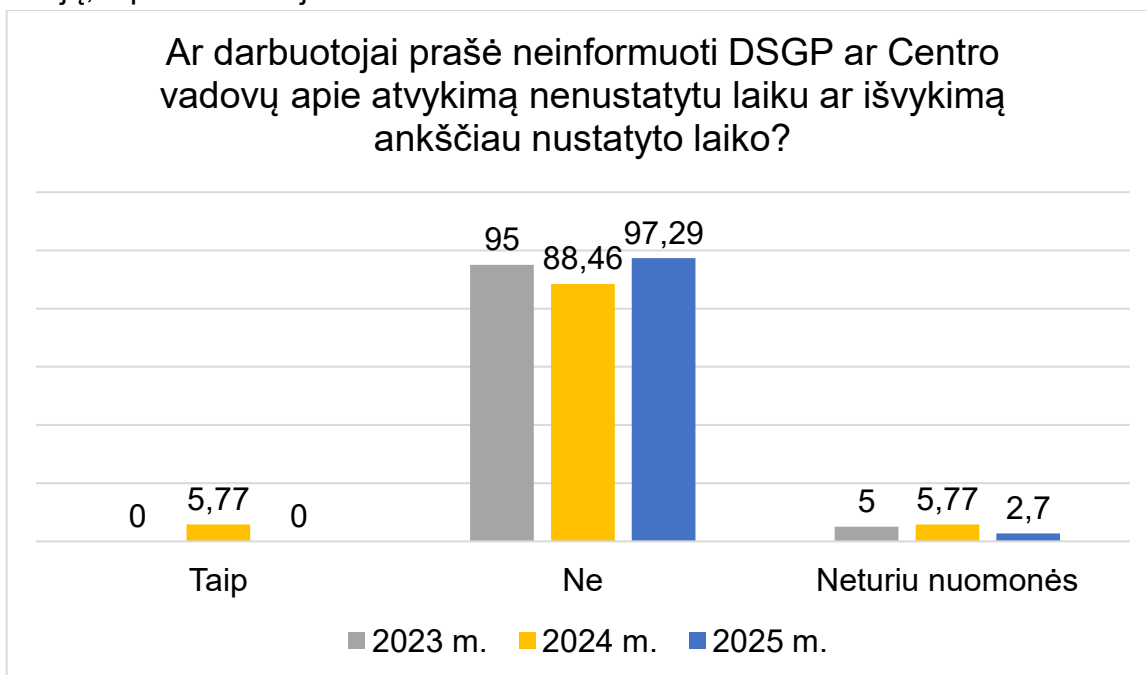
Išvada. 2025 m. rezultatai rodo, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų 91,90 proc. patenkinti nustatyto paslaugų teikimo laiku. Palyginti su 2024 m., matyti nedidelis pagerėjimas nuo 90,38 proc. iki 91,90 proc. Nors rodikliai aukšti, Centras gali toliau stebėti paslaugų teikimo laikus, kad užtikrintų dar didesnę patogumą visiems paslaugų gavėjams.

Atsakydami į 11 klausimą „**Ar yra buvę atvejų, kai darbuotojai neatvykdavo ir prašydavo pasirašyti už paslaugų teikimą?**“ 2025 m. 97,29 proc. paslaugų gavėjų atsakė neigiamai, nurodydami, kad tokių atvejų nebuvo. Tuo tarpu 2,7 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad tokie atvejai buvo. Lyginant su ankstesniais metais: 2024 m. – 90,38 proc. nebuvo tokių atvejų, 3,85 proc. buvo, 5,77 proc. neturėjo nuomonės, 2023 m. – 90 proc. nebuvo, 5 proc. buvo, 5 proc. neturėjo nuomonės.



Išvada. 2025 m. rezultatai rodo, kad beveik visi paslaugų gavėjai nepatyrė situacijų, kai darbuotojai neatvykdavo, bet prašydavo pasirašyti už paslaugų teikimą. Tai rodo aukštą paslaugų teikimo patikimumą ir sąžiningumą.

Atsakydami į 12 anketos klausimą „**Ar yra buvę atvejų, kai Jūsų Centro darbuotojai prašė neinformuoti DSGP ar Centro vadovų apie atvykimą nenustatytu laiku ar išvykimą ankščiau nustatyto laiko?**“ 2025 m. 97,29 proc paslaugų gavėjų atsakė neigiamai, nurodydami, kad tokių situacijų nebuvo. 2,7 proc. neturėjo nuomonės. Lyginant su ankstesniais metais: 2024 m. – 88,46 proc. nebuvo tokių situacijų, 5,77 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad tokie atvejai buvo, dar 5,77 proc. neturėjo nuomonės, 2023 m. – 95 proc. nebuvo tokių situacijų, 5 proc. neturėjo nuomonės.



Išvada. 2025 m. rezultatai rodo, kad beveik visi paslaugų gavėjai nepatyrė situacijų, kai darbuotojai prašė neinformuoti administracijos apie neatvykimą ar ankstyvą išvykimą. Tai

rodo darbuotojų skaidrumą ir pasitikėjimą paslaugų teikimo procese. Lyginant su ankstesniais metais, rodikliai išlieka aukšti, o 2025 m. pasiektas beveik maksimalus rezultatas.

Prašome išsakyti savo nuomonę. Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai dėl teikiamų paslaugų pasidalino savo nuomone:

- ✓ Viskas labai gerai, vieni pliusai. Visos darbuotojos dirbančios šiuo metu puikios Leonora, Rūta, ypač Loreta, kuri kasdien rūpinsasu, yra supratinga;
- ✓ Norėčiau labai padėkoti Sandrai už labai atsakingą ir nuoširdų darbą. Didelis ačiū, žmogus nepakartojamas;
- ✓ Dėkoju už kokybiškai suteiktas paslaugas;
- ✓ Sandra labai, labai gera darbuotoja;
- ✓ Darbuotojai geri, o ypač Danutė;
- ✓ Viskas gerai;
- ✓ Esu labai patenkintas jūsų paslaugomis. Noriu padėkoti Centrai už puikias, nuoširdžias darbuotojas;
- ✓ Mano nuomonė kai kada gerai, kai kada blogai... O šiais visos darbuotojos gerai dirba;
- ✓ Būna, kad ne visada įsiklauso į prašymą. Pasako, nebuvo – negavau – patikrinti negaliu. Labai širdingai dėkoju masažistei Irenai – nuostabi moteris, atsidavusi žmonėms ir darbui. Ačiū jai ir Jūsų komandai;
- ✓ Esu labai patenkinta, ypač Rasai ir Leonorai;
- ✓ Labai džiaugiuosi, dėkoju darbuotojoms: Ievai, Vilijai, Doleritai;
- ✓ Labai džiaugiuosi darbuotojų pagalba, labai geros rūpestingos. Pačios imasi darbo;
- ✓ Esu patenkintas paslaugomis, darbuotoja labai gera;
- ✓ Viskas gerai;
- ✓ Viskas gerai, patenkinta;
- ✓ Viskas gerai, visiems ačiū;
- ✓ Nuoširdžiai dėkoju darbuotojai, sesutei už nuoširdų darbą, dėmesį, rūpestį man. Larisai, Leonorai ačiū.

Prašome išsakyti savo pageidavimus, pastebėjimus. Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai išsakė savo pageidavimus ir pastebėjimus dėl teikiamų paslaugų:

- ✓ Norėtume, kad Centre būtų ūkvedys smulkiems darbams atlikti.
- ✓ Norėčiau didinti valandų skaičių, o taip pat norėčiau, kad paslaugas teiktų ir savaitgaliais. Prašymas nekeisti esamo darbuotojo;
- ✓ Norėtume platesnės darbų apimtys;
- ✓ Pageidavimas, kad Danutė liktų pastoviam darbui;
- ✓ Norėčiau masažuotojos;
- ✓ Norėčiau Jūsų įstaigoje, kad būtų ūkvedys smulkiems ūkio darbams paslaugų gavėjo namuose;
- ✓ Pageidauju paslaugų ryte ir vakare. Noriu pastovios darbuotojos;
- ✓ Dažniau privesti išeiti į lauką. Dar kartą dėkoj, kad mane lanko, stebi, gydo, pataria. Slaugytojai Leonorai – sėkmės jai.
- ✓ Labai norėčiau, kad pavėžėjimo paslaugos būtų teikiamos ne tik mieste, bet ir už jos ribų;
- ✓ Pageidauju, kad nebūtų darbuotojų kaitos;
- ✓ Darbuotoja pas mane labai gera, labai iniciatyvi, viską pati žino ką reikia daryti;

- ✓ Noriu, kad nesikeistų darbuotoja. Ji labai gera, paslaugi;
- ✓ Norėčiau turėti pastovų individualios priežiūros darbuotoją;
- ✓ Daugiau kineziterapijos. Pageidaujama nuolatinę darbuotoją. Nebūtų rotacijos. Pageidaujama pagalbos savaitgaliais ir vakarais;
- ✓ Neturiu pageidavimų. Viskas normaliai;
- ✓ Viskas puiku.

Išvados:

Darbuotojų punktualumas

2025 m. rezultatai 94,59 proc. rodo, kad darbuotojai dažniausiai atvyksta laiku. Per pastaruosius metus punktualumas išliko aukštas, o neigiamų atsakymų dalis minimaliai svyruoja. Tai rodo, kad punktualumas yra viena stipriausių Centro veiklos sričių.

Informacijos apie paslaugas prieinamumas

2025 m. 89,19 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad informacija apie paslaugas lengvai prieinama. Tai ženklus pagerėjimas, palyginti su 2024 m., tačiau vis dar nepasiekta 95 proc. rodiklio, kuris buvo 2023 m.

Darbuotojų bendravimas

94,59 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad darbuotojai bendrauja aiškiai ir suprantamai. Rezultatai rodo nuoseklų aukštą bendravimo lygį ir paslaugų gavėjų pasitenkinimą darbuotojų komunikacija.

Darbuotojų kompetencija

86,49 proc. paslaugų gavėjų mano, kad darbuotojai išmano savo darbą. Nors 2025 m. rodiklis yra aukštas, palyginti su 2023 m. 100 proc., matomas nedidelis sumažėjimas.

Mandagumas ir pagarba

2025 m. visi 100 proc. paslaugų gavėjai teigiamai įvertino darbuotojų mandagumą ir pagarbą. Tai rodo aukštą darbuotojų elgesio standartą.

Greitas reagavimas į paklausimus ir prašymus

100 proc. paslaugų gavėjų pažymėjo, kad darbuotojai greitai reaguoja į jų paklausimus. Tai viena iš stipriausių Centro veiklos sričių.

Darbuotojų apranga ir išvaizda

94,59 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad darbuotojų apranga ir išvaizda tvarkinga, o tik 2,7 proc. teigė priešingai. Tai rodo nuoseklų dėmesį profesinei išvaizdai.

Bendras paslaugų teikimo pasitenkinimas

2025 m. 100 proc. paslaugų gavėjų teigė esantys patenkinti teikiamomis paslaugomis. Tai maksimalus rezultatas, atspindintis aukštą paslaugų kokybę.

Informuotumas apie paslaugų teikimo laiką

94,59 proc. paslaugų gavėjų žino paslaugų teikimo laikus, o 5,4 proc. – ne. Tai rodo gerą informacijos sklaidą.

Nustatyto paslaugų teikimo laiko tinkamumas

91,90 proc. paslaugų gavėjų paslaugų teikimo laikas yra tinkamas, 8,10 proc. – netinkamas. Tai aukštas rodiklis, tačiau galima koreguoti paslaugų laikų pritaikymą visiems gavėjams.

Atvejai, kai darbuotojai neatvykdavo, bet prašydavo pasirašyti

97,29 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad tokių atvejų nebuvo. Tai rodo aukštą paslaugų teikimo patikimumą ir sąžiningumą.

Situacijos, kai darbuotojai prašė neinformuoti administracijos apie neatvykimą ar ankstyvą išvykimą

97,29 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad tokių situacijų nebuvo. Tai rodo skaidrumą ir pasitikėjimą paslaugų teikimo procese.

Rekomendacijos ir integruotas priemonių planas, atsižvelgiant į šių metų apklausos rezultatus:

- Aptarti apklausų rezultatus per pogrupių susirinkimus ne vėliau kaip iki 2025-10-31;
- Išlaikyti darbuotojų punktualumo lygį, nes tai vienas iš pagrindinių paslaugų kokybės rodiklių;
- Tęsti informacijos sklaidos gerinimą, siekiant užtikrinti, kad visi paslaugų gavėjai lengvai pasiektų informaciją apie paslaugas ir paslaugų teikimo laiką;
- Stiprinti darbuotojų kompetenciją, organizuojant mokymus ir kvalifikacijos kėlimo programas, siekiant palaikyti ar padidinti aukštą darbo išmanymo rodiklį;
- Palaikyti aukštą darbuotojų mandagumo, pagarbos ir greito reagavimo standartą, nes šios sritys vertinamos maksimaliai teigiamai;
- Nuolat stebėti paslaugų gavėjų pasitenkinimą paslaugų teikimo laiką, kad būtų galima dar labiau pritaikyti laikus visiems gavėjams;
- Užtikrinti profesinę išvaizdą, nes tai prisideda prie paslaugų kokybės vertinimo ir pasitikėjimo darbuotojais;
- Kasmet fiksuoti apklausos rezultatus, kad būtų galima stebėti tendencijas, identifikuoti silpnesnes vietas ir laiku imtis priemonių paslaugų kokybei gerinti.
- Pagal galimybes pakeisti paslaugų teikimo laiką, to pageidaujantiems paslaugų gavėjams.
- Vykdyti neplanines/planines patikras, kurių metu tikrinti Centro darbuotojų atvykimą pas paslaugų gavėjus ne laiku teikti DSGAN paslaugų atvejus, stebėti, kaip darbuotojos atlieka savo darbą, ar darbuotojų apranga ir išvaizda teikiant DSGAN paslaugas yra tvarkinga.

Parengė:

DSGP vedėja Viktorija Rimkė, vyr. socialinės darbuotojos Rūta Liaudanskė, Kristina Petrauskienė, vedėjo pavaduotoja Irina Paulauskienė, individualios priežiūros darbuotojos Lijana Knietienė, Marina Lendraitienė, psichologė Justina Šaulienė, bendruomenės slaugytoja Leonora Norkienė, bendrosios praktikos slaugytojos Milda Murauskienė, Hanna Bakhtina, kineziterapeutai Rūta Gelžinienė, Julė Laurinavičienė, Artūr Sysoj, masažuotoja Irena Rachmanovienė.